Cahiers Congolais de Sociologie - N° 40 - Octobre 2019

Médiation sociale : une stratégie participative de proximité pour les conciliations et la sécurité au sein des communautés locales

MEDIATION SOCIALE : UNE STRATEGIE PARTICIPATIVE DE PROXIMITE POUR LES CONCILIATIONS ET LA SECURITE AU SEIN DES COMMUNAUTES LOCALES. Par Charles EYANA Kalo Résumé La forte croissance démographique urbaine dans l'actuel contexte de grande pauvreté en RDC s'accompagne d'une complexification accrue des rapports sociaux et économiques. En effet, les occasions d'échanges humains s'accroissant entrainent plus de risques de différents, de divergences et autres aléas de la vie et donc plus de nécessité d'un encadrement juridique pour un mieux vivre ensemble. Aussi s'avère-t-il indispensable de disposer des mécanismes simples et directs pouvant rendre fluides les communications interindividuelles, sécuriser les rapports sociaux dans différents secteurs de la vie et surtout faciliter la gestion des conflits entre individus et même avec les institutions. Si en milieu rural, des dispositions coutumières et la cohabitation entre parents consanguins ou par alliance permettent de résoudre dans l'intimité familiale bon nombre de différends courants, selon des normes traditionnelles connues de tous, en milieu urbain par contre, le contexte moderne où cohabitent différents modes de vies marquées par certaines diversités voire disparités dues aux différentes origines culturelles tend à induire bien d'incompréhensions voire de conflits difficiles à liquider en dehors des structures judiciaires, réputées complexes et onéreuses. Le niveau des revenus ne permet pas en général aux personnes en conflit d'entreprendre avec sérénité et à moindre frais des actions judiciaires et même policières. Dans les meilleurs de cas, les services de police ne jouent qu'un rôle très limité face à des conflits qui révèlent souvent un manque de dialogue entre habitants. Leur rôle se réduit souvent à un rappel des règles de bon voisinage suivi d'un rappel des conséquences répressives en cas de récidive. Aussi, en lieu et place des règlements de compte directs souvent assortis de violences, le recours aux conseils d'un tiers intermédiaire, dont chef de quartier, autorité religieuse et autres connaissances communes sensées revêtir pour les partis en conflit suffisamment de confiance et de probité morale, constitue en soi, en l'instars de la traditionnelle pratique de la « palabre africaine », une approche peu onéreuse, moins rigide et une véritable alternative simple à l'arbitrage judiciaire. Il est donc question dans cet article, par l'approche systémique et l'étude des cas, de montrer les possibilités et limites de ce mode direct et participatif de reconstruction de la sociabilité par les parties. L'analyse entend au bout du compte explorer les conditions de la mise en application et de l'exercice de la médiation sociale à Kinshasa. Introduction La dysharmonie voire la désintégration morphologique avancée de Kinshasa, en urbanisation disparate, les inégalités socio-économiques, la diversité des ethnies en mal d'intégration, le surpeuplement résultant à la fois du taux de reproduction en croissance continue, de l'exode rurale et de l'afflux incontrôlé des déplacés de guerres de ces dernières décennies rendent la vie communautaire et les relations inter ethniques plurales et fortement médiatisées. Si au début des vagues migratoires et par effet de solidarité spontanée, les vécus des différences ainsi générées entre groupes ethniques, catégories et classes socioéconomiques tendaient à se brasser délicatement et lentement, il s'est révélé avec le temps des limites non négligeables à l'intégration optimale de ces différences pour une cohabitation harmonieuse. Car bon nombre de repères traditionnels se sont dénaturés ou renforcés progressivement par effet de contamination

ou de compétition. En conséquence de ces chocs interculturels, s'est développé un mixage anarchique voire incontrôlé des modes de vie locaux donnant lieu dans certains cas à des pratiques inadaptées aux environnements urbains hôtes, déjà déficients et inadéquats, aboutissant ainsi dans les pires des cas aux pratiques hétéroclites voir hétérodoxes. Le banditisme urbain, dont font partie les phénomènes « chégués, enfants de la rue et autres kuluna » très présents à Kinshasa, est une résultante directe de ces pratiques de désintégration qui se caractérise notamment par la perte notoire des valeurs sociales et humaines dès le jeune âge. L'espace physique des rapports familiaux s'amenuisant, la vie collective générale s'est largement médiatisée au niveau notamment des échanges commerciaux, des rapports entre les membres d'une même famille, entre citoyens, entre les institutions publiques et les administrés, les travailleurs et leurs employeurs, les justiciables et les tribunaux etc. Ainsi à plusieurs titres la communication sociale tant dans la vie civile, professionnelle, politique que religieuse connait par moment des distorsions notables. Le tissu social fragilisé voire fragmenté peine à se reconstruire en dépit des actions, non concertées et donc encore forts isolées, des différentes institutions et opérateurs sociaux comme les écoles, les églises, les ONG, les mouvements des jeunes, les associations culturelles et même les gouvernements successifs pour rapprocher les citoyens entre eux et les relier aux différents appareils de l'Etat. Sur le plan de la cohabitation quotidienne, la surpopulation est telle que les gens se côtoient dans des espaces de plus en plus restreints et insalubres. Les habitants les moins fortunés tendent à se confiner dans des quartiers et communes pauvres à forte densité de population et donc de promiscuité plus qu'alarmante, si non à se délocaliser dans quelques aires périphériques non urbanisées, isolées et sans confort. Etant donné la juxtaposition culturelle et socio-économique, ces habitants ne vivent plus intégralement leurs habitudes de vie d'origine, leurs valeurs ethniques propres et globalement leur authenticité culturelle. Aussi certains jeunes des parents démunis, mais plus entreprenant, tendent à désinvestir l'espace familial sans confort et sécurité suffisante pour des quartiers hybrides perçus comme étant plus standards, plus anonymes et donc un peu plus rassurants. La propension à l'adhésion aux cellules et communautés sociales ou religieuses de reconstruction de solidarité, si pas de compensation affective, telles que les mutuelles d'entraide, groupes de prière, « Eglises dites de réveil » particulièrement et autres associations à caractère philanthropiques relève aussi de ce besoin urgent de se procurer des encrages solides contre la pauvreté et fondamentalement contre l'adversité omniprésente dans ces milieux de vie en mal de reconstruction. La crainte de l'adversité dans ces milieux pauvres de Kinshasa est inductrice de la propension à rechercher le refuge dans des organisations extra traditionnelles et à cultiver en même temps un sentiment, non moins ambigu, de fraternité dont le plus répandu actuellement est véhiculé dans l'expression « frère en Christ ». Cette fraternité spirituelle et morale traduit aussi bien la communion, la sociabilité que le partage avec l'autre voire avec l'inconnu au nom du Christ, le garant intangible de la vie de tous. Mais sous cette sociabilité tout à fait fondée et très idéalisée, extensible voire flexible, opèrent aussi des flatteurs et différents escrocs qui abusent à des degrés divers de la confiance de certains « frères en Christ » trop confiants ou naïfs et mêmes des simples citoyens. Au-delà de ces pratiques prédatrices des quelques opportunistes antisociaux, il s'y dégage manifestement un réel besoin de vivre ensemble, en communion et en paix. Comme le traduit l'aveu de la majorité des fidèles d'une Eglise de la Capitale : « c'est dans la confiance réciproque, l'activité commune, le partage, le faire ensemble que la communauté en totalisation parvient à

résoudre, les problèmes de chacun et de tous. » (EYANA, C., 2009). Cependant, le processus de fusion des membres au sein des grandes communautés, en même temps que leur distanciation relative par rapport à la famille traditionnelle, favorise d'avantage la communication avec les voisins et membres de groupe d'affinité spécifique (Eglises ou Associations) qu'avec les leurs (voir cas typique de l'Eglise de Maman Olangi). Ce type de socialisation ambiguë dénote l'effritement accentué du dialogue de proximité naturelle et la monté des discours de l'extérieur, stéréotypés, impersonnels et hautement doctrinaux. En conséquence de cette montée de fusion extra familiale, les acteurs traditionnels de régulation sociale dont les chefs de famille, de clan, de quartiers, les sages ne sont plus reconnus unanimement comme référentiels primaires par des fidèles qui tendent ainsi à se démarquer de l'héritage culturel commun autrefois largement valorisé ainsi que de certains dogmes et croyances traditionnelles jadis partagés et aussi par ceux qui du fait des nouvelles conversions ne fréquentent plus simplement les mêmes milieux de culte ou de loisirs de leur passé. Ainsi avec la réduction de l'espace habitable, la promiscuité, les incommodités, la faim, les violences sexuelles et l'insécurité font multiplier les occasions de divergences dans les vécus quotidiens des habitants. Non adéquatement résolues, ces divergences s'accumulent et se transforment parfois en conflits ouverts. Appelées à la rescousse, surtout en cas de conflits graves, les institutions officielles en général et de justice en particulier accusent souvent des insuffisances à répondre positivement aux attentes de la population. Ne pouvant répondre aux multiples demandes, car matériellement démunies, les raccourcis illicites, les mécanismes dilatoires et la corruption permettent de rendre un semblant de justice aux plus offrants en dépit des règles déontologiques et morales. Les insuffisances des organes de la loi entraînent bien de ressentiments et frustrations additionnels. D'ou la nécessité de proposer une procédure alternative viable et peu onéreuse aux insuffisances judiciaires face aux conflits des populations en quête de justice et de paix. Cependant une telle solution pour être adéquate requiert au préalable la maîtrise des données socio-culturelles des procédures antérieures et actuelles de résolution des conflits ainsi que de la dynamique de leur évolution dans le contexte des mutations sociales successives relevées ci-haut. Fragilisation des repères socio- culturels et multiplication des conflits Par la concentration humaine dans des quartiers et communes défigurés, les risques de conflits sont devenus plus nombreux et complexes. Tout y a contribué, dans la mesure ou se côtoient dans des espaces restreints des modes de vie, en réalité peu différents mais désarticulés et non intégrés, des valeurs parfois contradictoires et des considérations métaphysiques parfois opposées, l'éclatement de conflit y est largement facilité. Les petits conflits de tous les jours se multiplient au niveau local. Et comme dans cet environnement conflictuel l'adversité et l'intolérance vont croissant, la complexité des conflits augmente autant. Les voisins, le bureau de quartier, la police de quartier et la justice en général éprouvent des réelles difficultés à contenir la monté des conflits familiaux, entre frères, entre voisins, entre jeunes, entre les délinquants et entre ces derniers et les habitants. Ces petits conflits locaux, non contenus tendent à altérer imperceptiblement le tissu social. Pour preuve, il ne fait pas bon vivre dans un quartier ou une rue ou surgissent plusieurs conflits entre voisins parce que la rue est transformée en terrain de foot par des jeunes insoucieux ou pire par des indélicats menaçant de surcroit les biens et la quiétude des voisins. De même, il y a peu de quiétude à vivre dans un milieu bruyant ou un quartier ou le terrain de jeux municipal ou l'espace vert est cédé illégalement à des tiers pour leurs intérêts égoïstes et au

grand mépris des besoins ludiques des enfants et de la santé de la population. Bien plus, il n'y a pas davantage de liberté pour les automobilistes interdits simplement de passage par des habitants sur une voie publique ou piégés dans une rue ou des inciviques ont transformé délibérément des nids de poules en bourbiers poubelles dans lesquelles sont attendus impatiemment des enlisements des véhicules pour se faire un peu d'argent. De ces exemples d'apparence anodine naissent des frustrations mineures pouvant éclater en conflits majeurs. Débordés, peu qualifiés ou simplement non motivés, professionnels judiciaires ou activistes sociaux improvisés mènent rarement à terme et correctement ces types de conflits à démêler. En effleurant les fonds des conflits et en niant la plupart d'entre eux parce qu'apparemment mineurs, bien que souvent alimentés de fortes charges émotionnelles et sociales, il s'ensuit des insatisfactions et rancœurs des justiciables et de la population. A la longue, des conséquences de niveaux de gravités variables apparaissent sans que l'on puisse alors établir avec certitude des relations directes entre les effets observés et les causes devenues latentes. Dans ces conditions, il devient difficile pour la justice ainsi que le fait observer Geoffrey François (2006 : 2-8), de travailler « à la transformation des rancoeurs des justiciables en une recherche de signification ». En prévision du danger possible, la politique de proximité s'avère être une des stratégies les mieux appropriées et à même de travailler à l'harmonie entre communautés et de rompre l'isolement sociologique des individus. Les actions d'intermédiations sociales entre les habitants en mal de cohabitation, les citoyens et les institutions publiques ou privées sont assurément recommandables. Elles constituent, comme l'a démontré Fathi Ben Mrad (2004 : 231-248), des stratégies spécifiques systématisant le travail urgent de consolidation des liens sociaux. Ses actions portent utilement sur l'ensemble du tissu social entamé par les insuffisances des repères culturels traditionnels, des bureaucraties administrative et judiciaire mal intégrées et de politique sociale irréaliste. Sans méconnaitre les difficultés de terrain liées aux formes variées des différends qui peuvent être des conflits réalistes, non réalistes, relativement bien identifiés ou peu identifiables portant sur un ou des objets reconnaissables ou mal identifiés portant sur des objets parfois impersonnels, la technique d'étude des cas a été utilisée ici pour analyser quelques modèles de vécu réel de la médiation intuitive sur le terrain. Elle a porté sur des cas constitués de quelques problématiques phénoménologiques fondées sur les rationalisations et les perceptions agissantes des acteurs en conflits. Ces investigations relèvent pour certaines de l'observation participante et d'autres tirées des témoignages d'enquêtés.

Etudes des cas : modes de résolution des conflits au-delà de la « palabre africaine »

Devant l'immensité de la tâche et les carences économiques, il est utile de trouver des nouveaux modes de régulation des conflits mineurs et mêmes d'une certaine importance au sein des communautés de la capitale. Pour réduire les fractures sociales et faciliter la cohabitation entre les membres de différentes catégories sociales ou d'une même communauté, il convient d'œuvrer à la restauration des rapports sociaux et à la responsabilisation des populations dans la prise en charge de leurs contentieux. Cette tâche peu banale demande une certaine initiation aux approches appropriées et des aptitudes spécifiques. Une certaine expertise située au-delà notamment de la « palabre africaine » s'avère nécessaire ainsi que le soutient François Geoffrey (2006 : 5), quand il affirme que : « c'est là un rôle social de grand intérêt qui requiert aujourd'hui des connaissances et pratiques spécialisées appuyées par des méthodologies spécifiques ». ?

Séparation à l'amiable

Amis depuis leurs études universitaires, Yav et Mina se sont unis librement à la suite d'une grossesse inattendue mais avec beaucoup d'affection partagée

et l’enthousiasme de leur âge. Mais six années de vie commune ont révélé qu’ils n’avaient pas en fait les mêmes aspirations et que la cohabitation devenait de plus en plus difficile pour plusieurs raisons. Grâce à la médiation d’un tiers avisé, ancien ami psychologue de formation, ils ont pu prendre la dimension réelle de leur personnalité respective et régler ainsi les différents problèmes qui les opposaient. Ils ont décidé en toute responsabilité et en dépit des critiques et contraintes familiales de se séparer à l’amiable. Depuis, ils s’estiment heureux d’avoir pris une telle résolution. Ils ont vendu leur parcelle commune et Mina a pu se réorganiser à temps en se logeant non loin de l'école des enfants. La prise en charge des enfants a été planifiée ensemble dans la sérénité sous la médiation du tiers et dans l’intérêt majeur des enfants. Cette approche volontaire, responsable et sans heurts n’a duré à peine que trois mois ! Ils admettent tous les deux que s'ils avaient sollicité l’intervention d’un tribunal les démarches auraient exigé des moyens financiers importants et duré au moins neuf mois pour sceller un accord devant le juge. Une perte de moyens, d’énergies et un temps bien plus long au regard mêmes des contraintes familiales courantes et parfois inadaptées aux attentes des intéressés. Ce cas de séparation simple et complexe à la fois a l’avantage d’illustrer le rôle et le succès de recours à un tiers médian lorsque l’intervention d’un magistrat n’est pas absolument indispensable ou que, quoique requis, certains préalables peuvent être réglés entre les partis pour atténuer les divergences voire liquider les aspects qui fâchent ou fragilisent les concernés selon François Geoffrey (2006 : 5). ? Voisinage difficile : bruits nocturnes et manque de respect Un couple d’une quarantaine d’année se plaint souvent la nuit des cognements réguliers du mur venant de l’appartement voisin et précisément de la chambre à coucher attenante à la leur. Après quelques mois de patience, le couple décide de manifester discrètement leur indignation à leur voisin en donnant instantanément pendant les séquences des cognements habituels quelques coups modérés au mur. Mais en réaction, le voisin y répond avec violence en signe de désapprobation totale de ce bruit qui lui est dérangeant. Après quelques semaines d’observation, le phénomène se répétant, le couple décide d’en parler à l’occasion au fils ainé majeur de la voisine. Quelques jours après les explications pour les moins plausibles du fils justifiant les coups à répétition du lit de sa mère par le fait des convulsions dues aux crises d’asthme dont est victime sa mère, cette dernière décide de rencontrer les plaignants en compagnie de son fils. Lors de l’entretien avec les plaignants, la mère soutient ne pas faire de bruit et en tous cas de ne pas en être l’auteure. Elle se plaint par contre des coups intempestifs donnés au mur par le couple voisin pendant son sommeil. L’échange s’est déroulé sous un climat assez tendu et de méfiance réciproque sans plus. Faute de solution immédiate et dans le temps, le couple plaignant relance plus tard le fils en lui demandant de réexpliquer à sa mère l’effectivité de ses actes non prémédités mais très gênants. Il leur propose en solution de prendre des dispositions pour écarter au moins le lit de la voisine de quelques centimètres du mur mitoyen afin de prévenir les coups involontaires. Un deuxième échange a lieu entre les deux voisins en présence du fils, animateur culturel en formation, qui a demandé à chaque partie de donner à tour de rôle sa version des faits. Il est ressorti des entretiens avec les deux parties que l’immeuble étant mal insonorisé, le moindre bruit peut s’avérer très gênant de part et d’autre. Ils parviennent à formuler finalement des propositions raisonnables permettant d’apaiser leur sommeil et d’améliorer leurs relations. L’asthmatique s’est engagée à se montrer plus attentive au bruit de son lit métallique, notamment en soirée, et les voisins requérants à ne pas réagir directement au moindre bruit insolite venant de l’autre côté.

Les explications ont permis ainsi à chacun de prendre conscience du ressenti de l'autre et de ne point se porter en juge. ? Couple ressoudé Un homme marié entretient une maîtresse charmante et attentionnée et décide de demander simplement le divorce. Cependant, son épouse tient à leur couple est refuse d'entrevoir une telle issue. Elle en parle aux membres de sa famille qui organise une rencontre (palabre africaine) avec la famille du mari. La conciliation, de nature plus que formelle et sur base des traditions, a lieu et le couple consent à reprendre la vie commune. En effet, après la palabre entre les deux familles, le mari s'est engagé envers son épouse à envisager de nouveau la vie commune en essayant de rétablir de manière progressive les relations viciées. En époux respectable, il remplit malgré lui de temps en temps son devoir conjugal, mais affectivement il peine à réduire les distances vis-à-vis de son épouse. Par contre, il croit trouver une nettement compensation de sa carence affective dans ses relations avec sa maitresse auprès de laquelle il affirme trouver le vrai amour, la sérénité et le respect mutuel. En pratique, le couple vit séparément en silence, car la femme a aussi de son côté l'assurance de perdre en silence son mari. Aussi, six mois après la palabre familiale, le mari revient sur son engagement de donner une nouvelle chance à son mariage en décidant de relancer le divorce. De nouveau la femme s'y refuse et fait plutôt appel cette fois à un ainé, « frère d'église » qui fréquente la même église qu'eux, pour les entendre et tenter de dégager les points communs au couple et surtout ceux qui les séparent. Sagement le tiers neutre les rapproche en douceur sans exercer aucun reproche au mari ni exiger la soumission de la femme au mari comme le recommande l'enseignement biblique. C'est après plusieurs rencontres dans le cadre de cette nouvelle forme de médiation que la vie commune a pu enfin réellement reprendre et durablement. Plusieurs raisons justifient cette réussite de la deuxième chance : la parole libre, l'absence de contraintes à l'encontre des époux, le désir réel d'écouter l'autre et d'en apprécier profondément les motivations et enfin essentiellement l'impact des principes méthodologiques de gestion du conflit à l'intérieur du couple. C'est cette dernière procédure, qui exclut l'intervention autoritaire ou externe, qui a permis au couple de renouer efficacement le dialogue et de trouver « sa » solution singulière. Avoir pu prendre leur décision ensemble a été déterminant pour la reconstruction du couple. Et cela à l'opposé de la palabre familiale et de la procédure judiciaire qui tendent à déresponsabiliser les parties par le retrait de leur capacité de décision autonome. Un contrat passé librement entre les parties s'avère plus fiable qu'une décision judiciaire ! ? Accident de circulation Fuyant les embouteillages et particulièrement les tracasseries des agents de circulation sur la voie principale, des conducteurs empruntent prudemment une route secondaire en pente, cahoteuse, étroite et encombrée d'une commune riche de la Capitale. Les véhiculent se suivent et circulent tant bien que mal dans les deux sens. Tout à coup, la file descendante est obligée de s'arrêter face à une jeep automatique en panne. Ne parvenant pas à se ranger en bordure de la route, le passage devient trop étroit et la circulation plus difficile pour la file descendante. Après avoir cédé le passage à la file montante, le premier véhicule descendant en manœuvrant pour passer effleure le flanc de la jeep en panne. Le plus jeune des occupants de la jeep s'en prend méchamment au conducteur fautif. Le propriétaire vient à son tour brimer le conducteur en lui demandant réparation immédiate et miroitant son rang socioprofessionnel élevé. Après un échange plus ou moins dure en présence d'un tiers transporté par le fautif, il est apparu qu'ils appartenaient tous les trois au corps professoral. De ce fait, le débat recadré au niveau des dignitaires, permet au tiers transporté à faire calmer l'échange en demandant notamment à l'accusé

d’accepter, sur insistance du plaignant, de refaire ensemble le constat des dommages supposés causés. Les dommages s’étant avérés bénins pour les des deux véhicules, les parties ont pu admettre ensemble que l’angle des manœuvres de dépassement était objectivement trop réduit à cause de la position irrégulière du véhicule en panne. Ce dernier aurait dû être rangé soit du côté opposé soit hors de la chaussé. La partie présumée lésée a reconnu n’être pas parvenu à manœuvrer à l’arrêt sa jeep à boite automatique pour un rangement adéquat. En retour, la partie adverse lui a indiqué la manœuvre appropriée à faire en cas d’arrêt moteur de véhicule automatique. L’atmosphère apaisé, les parties se sont échangés les cartes de visite puis séparées, sans frais, à l’amiable, pour avoir su analyser, sur intuition du tiers collègue présent, calmement, ensemble, sans contrainte et objectivement la situation réelle sur le terrain. Ils ont su accepter de décrisper ensemble la situation qui dans d’autres contextes aurait pu dégénérer en conflit judiciaire. ? Médiation avec une Institution (SNEL, fournisseur d’électricité) Un couple de pensionnés vit seul dans sa modeste propriété. Il s’emploie à organiser son budget avec soin. Limitant ses dépenses, il est parvenu à réduire sensiblement ses consommations dont celle d’électricité. Il a de ce fait demandé à son fournisseur d’électricité, preuves à l’appui, la réduction du tarif forfaitaire de ses factures mensuelles. Devant l’absence de réaction de l’Agence SNEL de son quartier, il demande l’assistance d’une de ses nièces fonctionnaire pour prendre contact physique avec le fournisseur apparemment intransigeant. Soucieuse de la conformité administrative, la nièce réitère en un premier temps les demandes écrites du couple. Mais suite au courrier resté une fois de plus sans réponse, elle prend contact physique avec l’Agence qui lui indique l’adresse précise du Service clientèle. Une suite d’entretien téléphonique s’engage pendant quelques jours entre le Service clientèle, la nièce et le requérant qui écoute la conversation sur insistance de celle-ci. Après vérification des données, le service propose un nouveau taux de tarification. Une lettre vient confirmer l’accord particulier établi en fonction du statut social du client. Des cinq différents cas étudiés il en ressort quelques traits communs qui sont d’abord le risque imminent du conflit, puis le caractère bénévole et désintéressés des tiers, non impliqués directement dans le processus du conflit. Ensuite, quoique noninitiés spécifiquement aux techniques d’assistance psychologique ou sociale, les tiers intervenant ont su par des tacts personnels faire réduire d’une façon ou d’une autre la tension de la situation de crise en amenant les parties à dépasser leurs différences et en acceptant d’instaure un espace de temps de dialogue volontaire pour traiter en priorité les enjeux de la désunion, du désaccord voire du conflit. Le dernier trait, le plus capital en cour du processus des médiations, est certes le fait pour les protagonistes d’avoir fait aboutir leurs échanges à la formulation à l’amiable des solutions communes, non juridiques, estimées adaptées à leurs situations spécifiques. Ces différentes études de cas présentés en guise de démonstration pratique illustrent ainsi à suffisance le rôle et l’intérêt de la médiation, entreprise ici de manière informelle, en tant qu’outil concret et complexe de conciliation et reconstruction des relations sociales fragilisées, en souffrance et/ou pouvant s’empirer faute de solution adéquate de proximité. Elles suggèrent en même temps les fondamentaux psychosociales indispensables à la réussite de l’intervention d’un tiers dans les situations de rupture relationnelle ou de différend entre individus, entre groupe ou avec les institutions. Il sied à présent de systématiser les caractéristiques techniques et méthodologiques du processus de médiation ainsi que celles relatives aux qualités du médiateur initié. La médiation sociale, une stratégie de reconstruction de la sociabilité La nécessité des

nouveaux modes d'arbitrage des conflits entre acteurs sociaux ou entre acteurs et institutions ou systèmes, en dysfonctionnement au niveau des localités et des mégapoles, étant démontrée à travers notamment le petit échantillon des cas visités, il s'avère inéluctablement contre performant de continuer à recourir aux techniques, bien que séculièrement éprouvées mais fondamentalement intuitives et limitées, comme celle de la « palabre africaine » ou médiation coutumière ou encore aux bons services d'un tiers non averti des techniques spécifiques de médiation sociale. La question au centre de la démarche du décryptage de l'approche de la médiation sociale est celle d'en définir les particularités techniques et le profil psychosocial du médiateur social efficace.
Recréer des liens sociaux dégénérés, restaurer la convivialité et responsabiliser les acteurs sociaux dans la gestion de leurs contentieux individuels ou communautaire appellent des compétences techniques, des aptitudes psychosociales et des conditions de travail particulières. Cela est d'autant plus vrai que le droit commun ne permet pas de manière certaine de trouver des issues estimées incontestables et totalement satisfaisantes aux « petits conflits de tous les jours », soit parce que les parties n'y ont pas directement accès par manque de moyens, par ignorance de leurs droits ou par réticence à entamer des longues procédures ou encore par la nature absolue des actes et décisions judiciaires qui de facto ne peuvent être exactement équilibrées ni répondre pleinement aux attentes légitimes des parties en cause. Bien plus, il y a aussi bien de conflits qui se développent sur un fonds de volonté réelle de non rupture entre les parties en litige. Dans ce cas, la justice en appliquant toute la rigueur des lois peut en toute impartialité contribuer négativement à la rupture des relations des justiciables. Aussi pour améliorer le climat des résolutions des différends entre les habitants ou avec les institutions publiques ou privées, les différents organes de la justice se démocratiseraient en se rendant plus accessibles et plus proches des réalités sociales voire humaines dans toute leur diversité et leur complexité. Au regard de cette exigence psychosociale fondamentale, l'intermédiation qui s'effectue toujours dans un cadre non institutionnel présente inéluctablement l'avantage d'être nettement peu stressante, peu coûteuse et socialement plus efficace que les arbitrages officiels et rigides des instances de la police, des cours et tribunaux. En corolaire, il est impérieux de noter qu'à la gestion traditionnelle des conflits, par le droit et l'arbitrage, tend à se greffer ici et maintenant ce que Geoffrey François qualifie de « gestion novatrice, créatrice du droit subjectif ». Car affirme-t-il, « la médiation peut être un temps ou une voie de rencontre du ou des droits » (GEOFFREY, F., 2006 : 5). Cette intermédiation créatrice des droits subjectifs et restauratrice des équilibres fondamentaux, des relations sociales de base, n'est autre que la « médiation sociale ».
En tant que mode de conciliation et de régulation des conflits, elle permet d'accompagner ceux qui en ont besoin dans leurs différentes démarches de recouvrement des équilibres fondamentaux, de leur faciliter l'accès aux droits, rétablir les liens sociaux fragilisés, résoudre en général leurs problèmes grâce à l'intervention d'un tiers neutre et averti, le médiateur. En synthèse, la médiation sociale est donc « un processus par lequel des personnes ou des communautés, autrement désignés médieurs ou médiation-acteurs, en situation de rupture relationnelle sous l'égide d'un entremetteur neutre décident de dialoguer volontairement pour traiter des enjeux de la désunion, du désaccord ou du conflit, au niveau relationnel, mais aussi au niveau économique et organisationnel.» (Maratin, J.P., 2016). Ce processus en tant que temps ou voie de rencontre du ou des droits s'adapte à tous les domaines de relation et milieux ou il est question de renouer avec l'autre ou les autres, physique ou moral, de réparer sans

rompre les liens anciens, de vivre sans rancœurs. Les médiations familiale et conjugale en constituent des applications types et spécialisées. Plus largement au quotidien, c'est-à-dire dans les voisinages de vie, au niveau des quartiers d'habitation, des marchés publics ou des lieux de tractations des affaires, elle permet avantageusement d'apaiser les tensions ou de résoudre les différends entre voisins, coopérants, partenaires en rupture de relation et en son apport ultime d'éviter la judiciarisation des conflits, d'améliorer le lien social et la quiétude collective (réalité illustrée par le cas de « Voisinage difficile : bruits nocturnes et manque de respect »). ? Fonctionnement du processus de médiation En principe, lors d'une médiation et dans un premier temps, chaque médieur est invité à comparer son droit subjectif au droit positif de l'autre. Il s'agit de comparer d'une part ce qui pour chacun lui semble juste ou injuste, ce qui le blesse, l'indigne ou lui fait peur, et d'autre part, à ce qu'il perçoit du droit positif de l'autre. Ainsi chaque partie est amenée à évaluer objectivement et subjectivement ce qui l'oppose à l'autre. Dans un second temps, les médieurs sont invités à rechercher ce qui relève du droit commun dans ce qui les oppose pour les amener soit à clarifier ce que dit la loi sur l'objet de leur conflit soit à créer du droit subjectif commun. L'entendement subjectif commun de l'affaire peut les amener à renoncer volontairement aux avantages et obligations du droit commun. En illustration de cette deuxième étape importante, pour marquer l'option volontaire de dédramatiser l'incident ou le conflit, le médieur lésé peut dispenser l'autre du paiement des dommages et intérêts obligatoires prévus par la loi, privilégiant ainsi le droit subjectif commun (voir cas d'accident de circulation ci-haut). Cette concession volontaire bien comprise ouvre la voie à une relation durable grâce à l'investissement d'une sorte de « crédit tolérance » ou de « crédit confiance » vis-à-vis du bénéficiaire de la clémence, la communauté ou le partenaire conjugal. Plus tard, dans d'autres circonstances des actes similaires que l'actuel bénéficiaire ou cédant pourrait commettre à son tour un jour, au préjudice de l'autre partie ou de n'importe quel autre membre de la communauté, seraient mieux tolérés et facilement résolus. Par une sorte d'effet de résonance, l'investissement de « crédit tolérance » ou de « crédit confiance » tendra à travailler positivement la cohésion sociale en accroissant le potentiel de confiance globale entre les médieurs. Cette option d'arrangement à l'amiable, de conciliation, intervient souvent comme argument de compromis dans les conflits portant généralement sur les dommages matériels ou physiques causés par exemple par un conducteur à un autre véhicule ou dans des cas anodins, par un enfant à son compagnon de jeux. Dans le cadre du droit subjectif, la partie coupable espère généralement une attitude de compréhension bienveillante de la part de l'autre partie pour dédramatiser la situation et limiter les réparations au strict nécessaire. De même, il arrive que le médieur lésé, l'accidenté ou le parent de l'enfant blessé, de sa propre initiative, dédramatise l'incident et suggère la solution de moindre réparation pour un apaisement psychologique des parties. Pour plusieurs raisons il arrive que l'échange souhaité par les parties en conflit soit organisé formellement mais au lieu de se dérouler en présence du médiateur en lieu neutre, faute de disponibilités matérielles ou physiques, il s'effectue aussi par le biais d'un médiateur ambulant. Il en ressort deux types principaux de médiation sociale selon que l'encadrement est direct ou indirect. ? Types de médiation sociale La médiation sociale directe, est celle qui répond aux principes de bases de la médiation. Les médieurs organisent de commun accord en présence du médiateur indépendant choisi par eux des échanges directs et libres dans un lieu neutre. La médiation sociale indirecte, est celle qui faute de ne pouvoir remplir toutes les

conditions de base, de lieu et de présence, s'effectue par des échanges indirects par la navette du médiateur ou des médieurs séparément auprès de ce dernier. A ces deux formes classiques qui peuvent connaitre toutes deux axes, interindividuel (médiation entre individus) ou communautaire (médiation dans les communautés et entre les institutions publiques ou privées) s'ajoute une forme de médiation pratiquée généralement par les travailleurs sociaux et communautaires, « l'intermédiation ». Elle consiste à amener les parties, généralement groupes ou communautés à dépasser leurs différends ou conflits sans se conformer à toutes les exigences principielles de la médiation sociale. ? Profil du médiateur social Les objectifs et les approches utilisées dans la médiation définissent naturellement le profil type du médiateur efficace. Pour faire dépasser l'adversité et établir un dialogue positif et consenti entre les protagonistes, il est indispensable d'avoir le sens de l'écoute et la maîtrise de soi, en somme avoir un « savoir-être ». Les référentiels de cette aptitude de base sont : principes d'équité, d'impartialité, de neutralité et de responsabilisation des parties. En tant que tiers accompagnant les médieurs dans leurs efforts de communiquer, le médiateur est amené à faire rompre la logique duale d'adversité en obtenant des concernés un espace et un temps de dialogue. Apte à chaque instant de la médiation à se conformer à l'idéal de neutralité, il n'agit qu'en accord et avec la confiance des médieurs, véritables acteurs de la médiation. Les qualités premières d'un médiateur sont impérativement ses attributs de tiers, neutre et indépendant. En tant que tiers, c'est-à-dire un « autre » non impliqué de près ou de loin dans le contentieux, il est étranger mais présent à l'affaire, car mis au courant de l'affaire. Catalyseur, il stimule l'actualisation des penchants refoulés pour en permettre l'expression libre et sans complexes. Parce que tiers, il est neutre face aux autres et par rapport au contentieux qui les divise. La neutralité se traduit par le refus de prendre part active aux débats, porter des jugements de valeurs et de prendre position pour l'une ou pour l'autre partie. Elle permet de réaliser la jonction des portions manquantes du discours échangés sans jugement ni préférences personnelles. Quant à l'indépendance, elle signifie l'autonomie face aux parties engagées et par rapport à l'affaire en cour. Au regard de ces exigences, les aptitudes du médiateur s'activent selon deux niveaux d'intervention, à savoir : au dessus de la confrontation, aptitude à veiller à la qualité des échanges pour assurer l'équité dans la recherche des solutions acceptables par les deux parties. En dessous de la confrontation, aptitude à l'écoute soutenue au regard du contenu du conflit dont la signification et l'issue finale relèvent uniquement du contrôle des parties. N'intervenant qu'au foyer de l'action, de ce qui divise ou suscite le conflit, l'action du médiateur s'inscrit ainsi en trois stades. Ce sont, selon l'échelle de Qruntvig, les stades de la prévention, la provention et la contention. Au stade de la prévention, le travail de médiation s'effectue en amont du conflit. C'est lorsque des actions sont menées pour améliorer l'ambiance générale ou promouvoir un dialogue de qualité au niveau de la communauté, entre individus ou couple. L'action consiste généralement à identifier et à analyser des tensions naissantes, déceler une polarisation entre deux publics, deux générations ou deux corps sociaux, la définir et tenter d'en traduire les enjeux. Ainsi en prévision de l'éclatement, des contacts peuvent être pris au moyen de différentes techniques et outils de communication sociale d'apaisement des tensions et d'évitement de l'enlisement ou de l'aggravation de la situation. Quant au stade de la « provention », il correspond à l'intervention au moment ou éclate le conflit. C'est en fait le stade curatif, le moment ou sont entreprises des actions réparatrices consistant essentiellement d'abord à l'accompagnement des médieurs

à un dialogue cathartique, de désamorçage du contentieux et ensuite au dépassement et à la synthèse de leurs positions contradictoires. L'action qualifiée de proventive consiste en des mesures de soutien du contentieux déclaré et d'accompagnement des médieurs à garder une mainmise de la gestion de leur différend. Enfin le stade de la contention, phase d'aboutissement de la médiation, est le moment de la conclusion des accords, sous forme de compromis ou de solution alternative au conflit et constitue le point du redémarrage des rapports recousus voir rénovés. Ainsi apte à stimuler l'échange entre médieurs, en facilitant l'écoute de l'autre et la libre expression de chacun d'eux, le médiateur est l'impulseur des efforts pour rechercher et découvrir ensemble les besoins et intérêts de chacune des parties à fin d'élaborer ensemble les solutions communes, atteindre un consentement mutuel. Conclusion Face à l'étendu des besoins, l'ineffectivité, supposée ou réelle, de la régulation par le droit positif s'affirme de plus en plus une régulation proche, souvent naturelle et éloignée du système judiciaire institué. Ainsi s'étend le principe de base de la médiation qui est la reconnaissance de l'existence d'autres sources de droit que le droit positif, de leur expression libre. Porteuse d'une certaine compétence législative, elle procède, pour systématiser, par la mise à profit optimal des ressources du droit subjectif et quelquefois du droit coutumier lorsqu'il privilégie singulièrement le dialogue pour la cohésion sociale. La médiation sociale n'interpelle pas seulement l'institution judiciaire, mais aussi les modes traditionnels de l'action sociale. En valorisant singulièrement la dimension du droit subjectif dans la vie courante, elle permet de restaurer ou de créer un climat de confiance réciproque entre citoyens en marge des différences croissantes dans la société, d'accélérer les démarches de résolution des contentieux qui tendent à bloquer la créativité et inhiber le progrès individuel et social. Au terme de l'examen des caractéristiques de la médiation sociale, celle-ci se révèle être une stratégie hautement opératoire psychologiquement, socialement et culturellement, à haut profit économique voire juridique et finalement développante au niveau des communautés des pays en développement. Car les solutions aux conflits conçues et acceptées librement par les médieurs peuvent être aussi confortées selon le besoin par les avocats au près du magistrat, notamment dans le cas culturellement sensible de divorce ou de la garde des enfants ou par le notaire en cas de succession, pour l'exécution du règlement à l'amiable. La pratique des procédures de conciliation civile libre est déjà manifeste ailleurs et aussi en RDC ou la législation exige par exemple la conformité coutumière du versement de la dote comme préalable à l'enregistrement ou à la célébration du mariage civile, le renvoie des points de litiges à connotation coutumière ou culturelle aux concertations extra judiciaires ou conseil de famille et dans le chapitre de la protection des enfants conçus hors mariage par l'époux, elle les range, comme dans les traditions, au même titre que les enfants légitimes, évitant par là aussi des divorces fâcheux (Code de la Famille, 1999 et Loi portant protection de l'enfant, 2009). Dans une perspective plus avancée, en France, depuis 2017 (Anne Marie De Caheux, 2018), les couples désirant divorcer à l'amiable ne sont plus convoqués au tribunal. La procédure se résume en une convention sous seing privé, rédigée et contresignée par les avocats de chacun puis déposée chez le notaire qui vérifie le respect du délai de réflexion de quinze jours nécessaires et que les enfants capables de discernement ont été informés par leurs parents de leur droit à être entendus par le juge. Etant donné l'hétérogénéité des pratiques, la diversité des champs d'actions possibles et la pluralité des dénominations des acteurs de la médiation à travers le monde : médiateur social, médiateur socioculturel, agents locaux de médiation sociale et autres, la création des

structures et cadres légal et administratif appropriés s'avère utile en RDC pour en régler le fonctionnement et assurer l'initiation adéquate des médiateurs professionnels ou indépendants. Bien plus, et singulièrement, les projets de médiation sociale à portée communautaire peuvent faire objet de financement par des politiques publiques (contrat de ville, contrats locaux de sécurité, subventions municipales…). L'avenir de ces métiers, tant du point de vue micro que macrosociologique, se situe entre le travail des professionnels de la sécurité chargés de la protection et de la répression, et celui des travailleurs sociaux qui développent déjà des missions de prévention et d'accompagnement des publics en difficulté. Bibliographie sommaire AKELE, A., 2011. Guide pratique d'accès à la justice, P.U.C., Kinshasa Anne-Marion de Cayeux, 2016. La simplification du divorce par consentement mutuel est-elle un leurre ? Le Point fr, in Journal en ligne, consulté le 11/04/2018. BARATIN, J.P., Médiation familiale, (2006), in mailto:medial@laposte.net, Code de la famille, in Journal Officiel de la RDC, 1999, DE LEENER, P., 2014. « Le Défi de la valeur », Louvain-La-Neuve : Inter-Mondes Belgique, Série « Clefs en Economie Politique », n°6. EYANA Kalo Charles, 2009. « Contours sociologiques du vivre ensemble des communautés chrétiennes de Kinshasa », Conférence d'édification de « l'Eglise Mission de la foi » ECC/56ième communauté, Kinshasa. FATHI Ben Mrad, 2004. « La médiation sociale : entre résolution des conflits et sécurisation urbaine » in Revue française des affaires sociales 2004/3 (n° 3). GEOFFREY François, 2006. « La médiation dans la communauté locale », in Agenda Interculturel, n°231 Avril 2006, Bruxelles. Nikolaj Frederik Severin Gruntvig, 2005. « Formation et intervention en médiation communautaire » Congrès : Médiation et communauté locale en Europe, Bruxelles, du 12-13/05/05. Loi n°09/001 du 10 janvier 200 portant Protection de l'enfant. Ministère de l'Emploi, du Travail et de la Prévoyance Sociale, (2015), Document de travail préparatoire à la Table Ronde nationale du 7 au 11 septembre 2015, sur le Projet de la Politique Nationale de Protection Sociale, Kinshasa. Ministère des Affaires Sociales, Actions Humanitaires et de Solidarités Sociales, (2008), Rapport annuel, Kinshasa, RDC.