

# LA RATP SUR LES RAILS DE LA MEDIATION

« *Quelle réforme pour la justice ?* » titrait un article figurant en bonne place dans le dernier numéro d'Actualités du Droit. Le thème de la médiation présente un élément de réponse à cette question puisqu'il occupe une place privilégiée au sein de cette réforme. Le Garde des Sceaux elle-même en a rappelé récemment l'importance à l'occasion de la célébration des 25 ans du Médiateur de la République, le 6 février 1998 : « *J'ai, dès ma communication en Conseil des ministres du 29 octobre 1997, indiqué que le besoin de justice n'impliquait pas le seul accès au prétoire et que la résolution des contentieux par la médiation, la conciliation et la transaction, modes alternatifs de règlement des différends, devait être développée afin de favoriser la recherche de solutions évitant le procès* ».

Depuis le début des années 90, la RATP s'est engagée sur la voie de la médiation. Le présent article a pour objet d'analyser les différents domaines qu'elle a ainsi explorés.

## I - DEFINITIONS PRELIMINAIRES

### A - QUANT A LA TERMINOLOGIE EMPLOYEE

Afin de définir la notion de médiation, il convient de la distinguer tout d'abord de deux notions voisines : celles de conciliation et de transaction.

- ① **La conciliation** désigne à la fois un processus générique de règlement des conflits à l'amiable et le résultat de ce processus, c'est à dire l'accord lui-même par lequel deux personnes en litige mettent fin à celui-ci.
- *Sur le processus* : les parties elles-mêmes et leurs conseils, le juge (art. 21 du NCPC) ou encore un tiers extérieur (médiation) peuvent tenter ce rapprochement.
  - *Sur l'accord* : que ce soit par simple engagement moral ou par écrit, la conciliation se conclut pour entériner essentiellement des concessions réciproques (transaction), mais aussi parfois des concessions unilatérales (remise de dette, acquiescement, désistement d'action ou d'instance par exemple).

A ce stade, il devient possible de mieux cerner le champ de la transaction et celui de la médiation.

- ② **La transaction** s'apparente à la conciliation dans la mesure où elle constitue une forme d'accord. Etudiée en détails dans les numéros 19 et 23 de cette revue, elle est définie en effet à l'article 2044 du Code civil comme « *un contrat par lequel les parties terminent une contestation née, ou préviennent une contestation à naître* ». L'originalité de ce contrat tient à ce qu'il doit être rédigé par écrit (exigence relative à la preuve et non à la validité du contrat), repose sur des concessions réciproques et possède l'autorité de la chose jugée.

- ③ **La médiation**, quant à elle, peut de même se concevoir comme un sous-ensemble de la conciliation dans la mesure où elle constitue un processus de règlement pacifique des différends. Mais son originalité tient à ce qu'elle se fait uniquement par l'entremise d'un tiers, conformément à son étymologie latine "*mediare*", qui signifie "*être au milieu, s'interposer*".

## **B - QUANT AUX MODALITES DE MISE EN OEUVRE DE LA MEDIATION**

### **1 - Cas de recours à la médiation**

Deux formes de médiation peuvent être distinguées en France :

- ① La médiation judiciaire, dont les modalités varient selon le droit applicable :
- *en matière de procédure civile* : tout juge, y compris le juge des référés, peut désigner un médiateur après avoir recueilli l'accord des parties. Le moment le plus opportun pour cette saisine se situe lors de la mise en état (loi n°95-125 du 8/02/95 & décret d'application n° 96-652 du 22/07/96).
  - *en matière de procédure pénale* : préalablement à sa décision sur l'action publique, le procureur de la République peut recourir à une médiation pénale, avec l'accord de la victime et de l'auteur de l'infraction (loi n° 93-2 du 4/01/93 & décret n° 96-305 du 10/04/96).
- ② La médiation consensuelle, dont la mise en oeuvre par le seul consentement des parties, permet de régler les conflits en amont du judiciaire (exceptionnellement en aval) dans tous les domaines qui peuvent affecter la vie courante.

### **2 - Mode d'intervention du médiateur**

Son action peut revêtir deux formes différentes :

- ① La médiation "horizontale" a lieu en présence des deux parties, le médiateur pouvant éventuellement les rencontrer séparément (entretiens individuels).
- ② La médiation "verticale", en revanche, ne met jamais les parties en confrontation et les amène très rarement à rencontrer directement le médiateur. Celui-ci prend connaissance des pièces du dossier par téléphone ou par courrier. Il est chargé le plus souvent d'instruire une réclamation et cherche à faire remonter et descendre l'information. L'exemple le plus célèbre est celui du Médiateur de la République.

### **3 - Prérogatives et devoirs du médiateur**

Le médiateur est tenu au secret à l'égard des tiers et à la confidentialité des débats à l'égard du juge, mais n'est pas obligé en revanche de respecter le principe du contradictoire. La médiation s'entend en effet comme un processus et non comme une procédure, et jouit en ce sens d'une certaine souplesse de forme.

En théorie, le médiateur se doit d'être indépendant, neutre et impartial et dénué de tout pouvoir de contrainte. A la différence de l'arbitre ou du juge, le médiateur n'est investi d'aucun pouvoir juridictionnel ; il ne tranche donc pas le litige qui lui est soumis, mais recherche une solution négociée

Le médiateur sert de catalyseur dans la négociation des parties. A travers l'écoute, la reformulation et le dialogue, il cherche véritablement à faire "accoucher les âmes" afin de parvenir à un accord, pour reprendre l'expression célèbre de Socrate. Dans la pratique cependant, il arrive fréquemment que les médiateurs soient amenés à donner leur avis.

De fait, la diversité des pratiques dites de "médiation" vient de ce que le vocabulaire s'y rapportant est utilisé de façon identique pour des institutions parfois très différentes. Son caractère actuellement protéiforme nuit à une définition précise du métier de médiateur.

### **C - QUANT A L'USAGE DE LA MEDIATION PAR L'ENTREPRISE**

Le conflit apparaît lorsque une divergence survient entre des individus dans la perception de leurs intérêts. Source d'innovation et de changement lorsqu'il est bien géré, il peut se révéler destructeur dans le cas contraire.

Le procès, où ce qui a été gagné par l'un est perdu par l'autre, apaise rarement les tensions. Il favorise au contraire une dialectique du duel à la fois longue (encombrement des juridictions) et aléatoire (l'issue du procès est incertaine). C'est pourquoi l'adage « mauvais arrangement vaut mieux que bon procès » bénéficie d'une si bonne presse.

La médiation recherche au contraire une valeur ajoutée à travers ce que les américains appellent une solution "win-win", où chacune des parties sort gagnante du conflit. Outre l'économie de temps et d'argent, c'est aussi la recherche d'une plus grande flexibilité du processus de règlement du conflit, de la confidentialité, de l'absence de sanction et de la possibilité de rapprochement des parties qui rend la médiation si attrayante. Son usage peut de ce fait avoir lieu aussi bien à l'extérieur de l'entreprise qu'en son propre sein.

① **La médiation interne** se conçoit comme une possibilité offerte aux salariés de trouver un espace de dialogue. Le but est d'empêcher les malentendus, de mettre de l'huile dans les rouages ainsi que de faciliter la communication et les rapports entre les individus. Afin d'améliorer le climat social, il est bon en effet de privilégier des lieux d'écoute permettant de régler les conflits rencontrés par le personnel dans sa vie professionnelle et/ou personnelle.

Le médiateur se comporte alors comme un traducteur, un interprète, un "facilitateur" ou encore un régulateur. Il ne constitue pas un contre-pouvoir par rapport à la hiérarchie établie car il ne prend pas partie.

Son seul pouvoir peut être éventuellement, à la manière du Médiateur de la République, la publication d'un rapport mettant en exergue les dysfonctionnements de l'entreprise dans un souci de perfectionnement et de recherche de la qualité.

② **La médiation externe** prend en revanche des formes diverses qui se retrouvent dans tous les domaines de la vie de l'entreprise et donc du droit.

Le recours à certaines pratiques de médiation externe est encore embryonnaire à la RATP alors que d'autres axes sont déjà profondément explorés. Ces deux points feront l'objet des développements qui suivent.

## II - DES PISTES DE MEDIATION A DEVELOPPER

L'inflation des lois et des règlements, accélérée par l'ouverture européenne, ne fait que renforcer un contentieux de masse qui s'explique par l'importance des contingents d'hommes et de femmes avec lesquels la RATP est en relation permanente (près de dix millions de voyageurs journaliers, plus de quarante mille salariés ainsi que de très nombreux partenaires commerciaux).

Les différents secteurs de la Régie, en prise avec les incertitudes de leur environnement, trouvent dans le Département Juridique un véritable partenaire pour les assister et les conseiller dans leurs activités quotidiennes.

La défense des intérêts de l'entreprise, la participation à son développement et la gestion des risques y afférents, font appel à un grand nombre de spécialités juridiques : droit administratif, droit des affaires, droit du transport, droit des assurances, droit des obligations, droit pénal ...

Chaque domaine du droit possède des développements qui lui sont propres et le Département Juridique, afin de se rapprocher des métiers de l'entreprise, a regroupé ses compétences au sein de quatre unités distinctes. Par souci méthodologique, nous nous emploierons à suivre cette organisation interne du Département Juridique, afin de percevoir au mieux les perspectives de développement de la médiation à la RATP, au regard du droit.

### A - AFFAIRES COMMERCIALES, CONSTRUCTION-MAINTENANCE

Ces domaines d'activité nécessitent aussi bien de prévenir les litiges que de les régler.

1. Affaires commerciales et propriété industrielle : il s'agit pour l'essentiel d'une activité de conseil et d'ingénierie contractuelle. Les clauses de règlement des litiges peuvent prévoir la recherche d'un accord amiable par voie de médiation avant que l'affaire ne soit portée devant les tribunaux compétents en cas d'échec. Cela s'applique plus particulièrement aux contrats de partenariat ou à exécution successive, où la relation commerciale doit être maintenue dans le temps.
2. Construction-maintenance : le Cahier des Clauses Administratives Générales Applicables aux Marchés de Travaux (CCAG) enferme le processus de réclamation et de contestation dans un certain formalisme quant au paiement du prix et à l'exécution du marché (Art. 49 et 50). Ce n'est donc qu'au niveau du contentieux que le règlement des conflits à l'amiable est envisagé. Dans la pratique en effet, l'exécution des contrats exigeant une réponse urgente, ce sont les surveillants de travaux de la RATP en relation étroite avec le Département Juridique, qui recherchent une solution négociée au cas par cas directement sur le terrain. De même, dans les conflits relatifs aux dommages matériels ou commerciaux occasionnés chez les riverains, la RATP transige parfois afin de préserver son image de marque. Il devient alors essentiel d'inclure l'entrepreneur dans cette transaction ou de recueillir son accord préalable pour préserver l'action en garantie prévue à son encontre à l'article 35 des CCAG.

A ce stade, l'usage d'un médiateur ne pourrait donc se concevoir qu'une fois les négociations engagées, lorsqu'elles ont échoué ou se trouvent dans une impasse.

Dans les contrats de construction, l'ingéniosité et le développement des clauses qui allient souvent des modalités d'expertise, de médiation et d'arbitrage ne sont plus à démontrer et c'est véritablement le domaine où les modes alternatifs de règlement des conflits sont le plus développés dans le monde. La RATP sera peut être amenée un jour à assouplir ce formalisme pour y introduire un certain consensualisme, de plus en plus apprécié et exigé des entrepreneurs.

Les services centraux de l'Etat, les collectivités locales et les établissements publics autres que ceux à caractère industriel et commercial (EPIC) ont ainsi recours depuis longtemps aux comités consultatifs de règlement amiable.

D'après l'article 239 du Code des marchés publics, ces derniers « *ont pour mission de rechercher les éléments de droit ou de fait pouvant être équitablement adoptés en vue d'une solution amiable* ». Les différends d'ordre financier relatifs à l'exécution des marchés publics se prêtent particulièrement bien à ce mode de règlement, car ils sont relativement faciles à chiffrer. Ces comités remportent un franc succès auprès des entreprises titulaires du marché qui sont à l'origine de sa saisine dans 90 % des cas. La lourdeur et la longueur nécessaire au règlement d'un litige devant une juridiction administrative est souvent disproportionnée par rapport à l'importance financière du litige. Les petites entreprises (PME-PMI) doivent répercuter sur leur trésorerie parfois fragile les frais de procédures quasi insurmontables du fait de leur durée auxquels se rajoutent les frais d'expertise et d'avocat. Il arrive ainsi que la RATP remporte des victoires à la Pyrrhus, car elle ne parvient pas toujours à être indemnisée face à des cocontractants contraints de déposer leur bilan. C'est pourquoi, il pourrait être envisagé d'étendre la compétence de ces Comités aux EPIC afin que la RATP puisse en bénéficier.

Signalons enfin, que l'alinéa 2 de l'article L. 3 du Code des tribunaux administratifs et des cours administratives d'appel affirme que « *Les tribunaux administratifs exercent également une mission de conciliation* ». On retrouve ici un parallélisme de forme avec l'article 21 du nouveau Code de procédure civile (NCPC), qui est à l'origine du développement de la médiation judiciaire. Toutefois, cette mission conciliatrice n'a pas rencontré beaucoup d'échos auprès des tribunaux administratifs, et il serait souhaitable qu'un décret d'application de la loi n° 86-14 du 06/01/86, dont est issu l'article L. 3 précité, viennent fixer les modalités de sa mise en oeuvre. Espérons que les juridictions administratives combleront rapidement leur retard en la matière par rapport aux juridictions civiles.

## **B - ASSURANCE ET RESPONSABILITE LIEES AU TRANSPORT**

En cas de partage de responsabilité ou de conflit complexe, il peut être profitable de recourir à un médiateur afin de faciliter la recherche d'une solution dans deux cas de figure :

1. En défense : du fait des incidents et accidents survenant sur le réseau, la RATP est amenée à indemniser les utilisateurs et les tiers des préjudices relevant de sa responsabilité. Sur le réseau routier, les accidents de la circulation sont régis par la

loi BADINTER qui ne laisse dans certains cas (accidents corporels subis par les non-conducteurs) quasiment aucune marge de manoeuvre pour négocier sur un éventuel partage de responsabilité, seul le quantum du dommage demeurant négociable. En revanche, dans les autres hypothèses (les accidents corporels des conducteurs et tous les accidents matériels sur le réseau routier, ainsi que tous les types d'accidents survenus sur le réseau ferré), la RATP est amenée à transiger très souvent lorsque sa responsabilité est engagée sur le fondement du contrat de transport ou du non-respect des règles du code de la route.

2. En demande : les recours exercés par la RATP, en qualité d'organisme de sécurité sociale et d'employeur ou de victime d'accident matériel (accident de bus), contre les tiers responsables afin d'obtenir le remboursement de ses créances, donnent lieu dans 85 % des cas à des transactions.

## C - AFFAIRES SOCIALES

La conciliation est une phase obligatoire de l'instance prud'homale, mais son fonctionnement est décrié car souvent vécu comme une simple formalité réalisée de façon expéditive par les juges.

La médiation judiciaire dans les conflits individuels du travail intervient à tout moment de la procédure pour des litiges relatifs à la rupture du contrat de travail. Ce recours à la médiation permet de débloquer une situation de crise à travers une renégociation des conditions de départ du salarié. L'accord peut être homologué par le juge.

Une réflexion est menée actuellement afin de renforcer le préalable de conciliation ou d'y substituer une véritable médiation selon le choix des parties.

Il convient aussi de signaler, sur un plan plus général, que la conciliation et la médiation sont possibles dans le cadre des conflits collectifs du travail. D'après l'article L. 523-1 du Code du travail : « *tous les conflits collectifs du travail peuvent être soumis aux procédures de conciliation* ». La médiation, quant à elle, est également prévue depuis le décret du 5 mai 1955, modifié par la loi du 26 juillet 1957. D'après ces textes, le conciliateur s'efforce simplement de rapprocher les parties à la différence du médiateur qui dispose alors d'un large pouvoir d'investigation afin d'établir des recommandations motivées, tenant compte à la fois de la légitimité des revendications et des possibilités financières de l'entreprise.

Afin de "concilier" les principes du droit de grève et de continuité du service public, une "*instance de conciliation*" avait été créée à la RATP le 29 octobre 1992. Ce comité, composé d'un président (Mme ROZES, présidente honoraire de la Cour de cassation) et de deux assesseurs (un cadre dirigeant et un syndicaliste retraité), était chargé de faciliter le rapprochement des points de vue des partenaires sociaux.

Toujours dans le même esprit d'anticipation et de prévention des conflits collectifs, une procédure dite "*d'alarme sociale*" a été instaurée le 30 mai 1996 par le "Code de déontologie pour améliorer le dialogue social et assurer un service public de qualité". La négociation préalable au dépôt d'un préavis de grève est ainsi finalisée comme une forme d'engagement moral entre syndicats et directions.

Pour achever ce tour d'horizon des différentes unités du Département Juridique de la RATP, on peut dire que la médiation est amplement développée au sein de la quatrième unité dite "affaires pénales" et son expérience va faire l'objet de la plus grande part des développements qui vont suivre.

### **III - DES PISTES DE MEDIATION DEJA LARGEMENT EXPLOREES**

*« Il faut bien distinguer entre la médiation sociale et la médiation judiciaire. La Justice ne doit intervenir que lorsque l'infraction est constatée. J'attends beaucoup de la médiation sociale... »* affirmait le Ministre de la Justice dans son discours du 6 février 1998.

La médiation sociale constitue un sous-ensemble de la médiation consensuelle que nous opposons en préliminaire à la médiation judiciaire. Son objectif est de restaurer le dialogue et la paix sociale entre les habitants. L'égalité en droit génère en effet des inégalités de fait que seule l'équité est à même de corriger.

La norme est aujourd'hui de plus en plus négociée pour être acceptée. La RATP a compris depuis longtemps l'enjeu de société lié à cette nouvelle appréhension des normes et participe à ces deux axes de développement de la médiation que sont la médiation pénale et la médiation sociale.

#### **A - LA MEDIATION JUDICIAIRE DANS SON ACCEPTATION PENALE**

Dès 1983, le Garde des Sceaux avait encouragé le développement de la médiation pénale afin de développer une justice de proximité. Elle était présentée à l'époque comme l'une des priorités de la politique de prévention de la délinquance et comme un axe de la politique judiciaire de la ville. Ces deux aspects sont encore aujourd'hui plus que jamais d'actualité.

Le numéro 7 de cette revue publié en 1992 abordait déjà la médiation pénale pour souligner le rôle pionnier de la RATP en ce domaine depuis l'été 1991. A l'époque ce n'était qu'une pratique qui fut rapidement entérinée par la loi du 4 janvier 1993. Le fait est venu créer le droit.

Depuis lors, on assiste à une véritable inflation du nombre des médiations pénales, puisque, sur l'ensemble du territoire, 27 000 affaires ont été traitées par ce biais en 1994, et environ 40 000 en 1996. La RATP a participé, quant à elle, à près d'une centaine de médiations en 1997.

L'objectif recherché consiste à montrer qu'il faut donner une suite aux infractions, sans nécessairement engager de poursuites, et substituer à la logique de la répression celle de la réparation. La médiation en ce sens constitue une approche véritablement nouvelle de l'exercice de la justice et non pas une simple accélération de son cours.

En outre, ce mode de règlement des conflits est éminemment consensuel puisqu'il doit recueillir l'accord des parties à deux reprises : tout d'abord sur le principe même de la médiation et enfin sur l'accord qui pourra en résulter.

➤ **Mise en oeuvre de la médiation** : les procédures établies par les commissariats de police ou les gendarmeries après le dépôt d'une plainte, sont adressées au procureur de la République qui est le seul à pouvoir apprécier la légalité et l'opportunité des poursuites (art. 40 du Code de procédure pénale). La médiation pénale ouvre une voie médiane au ministère public qui dispose désormais de trois modes de réaction lorsque l'infraction est établie : le classement sans suite, parfois sous condition, la médiation pénale et le déclenchement des poursuites afin de saisir la juridiction répressive compétente (d'instruction ou de jugement).

Les critères de choix entre ces trois voies reposent essentiellement sur la gravité de l'acte accompli, appréciée en fonction de la peine encourue, du trouble effectivement causé à l'ordre public et de l'importance du préjudice subi par la victime

La médiation pénale intervient pour traiter les délits les moins graves et ne concerne à la RATP que certaines formes d'outrages, de menaces, de dégradations, de falsification d'écriture ou de violences légères.

Seul le procureur peut saisir ainsi un médiateur, préalablement à sa décision sur l'action publique, et il désignera à cette fin toute personne physique ou morale (association de médiation) habilitée par le tribunal. Il est souhaitable que le médiateur ait un certain recul par rapport aux procédures judiciaires afin de rappeler la loi et de veiller à ce que les accords passés devant lui soient équilibrés.

La médiation est gratuite. Les parties peuvent se faire assister et conseiller par un avocat, mais celui-ci ne dispose pas du pouvoir de représentation.

A ce stade, il faut surveiller les délais de prescription qui ne sont pas suspendus et faire attention de ne pas oublier les tiers ayant un intérêt à agir (organismes sociaux par exemple).

Certains avocats souhaiteraient, afin d'instaurer une véritable culture de la médiation, que les victimes puissent demander le règlement de leur litige par cette voie dès le dépôt de la plainte, sous réserve de l'accord de l'auteur de l'infraction.

➤ **Déroulement de la médiation** : C'est le dialogue direct entre les parties et le temps qui leur est laissé pour exprimer leur "vécu" qui va permettre d'aboutir à un résultat positif. Le médiateur tente d'établir ou de rétablir un lien entre les parties et de trouver des solutions au litige. Pour ce faire, il doit être ferme sur trois principes dont dépend le succès de la médiation pénale (art. 41.6 du Code de procédure pénale), même si son rôle est d'introduire de la souplesse dans la position des parties :

1. « assurer la réparation du dommage causé à la victime » : l'accord doit rechercher avant tout la meilleure façon d'indemniser la victime. La réparation matérielle est certes importante mais la réparation morale peut être bien souvent primordiale. Adaptée aux parties en présence, elle peut revêtir une multitude de formes différentes, financière, matérielle, symbolique, ou consister en un avertissement, ou encore en une présentation d'excuses orales ou écrites. La compensation est souvent fonction de ce qui est ressenti intérieurement.

Certains machinistes ont ainsi accepté de recevoir de jeunes délinquants à leur côté au cours d'une journée afin qu'ils soient sensibilisés aux conséquences de leurs actes et à la profession de nos agents.

2. « mettre fin au trouble résultant de l'infraction » : il s'agit de donner du sens aux règles sociales et de lutter de façon volontaire contre la banalisation des délits et le sentiment d'impunité qu'il génère. Sans porter atteinte à la présomption d'innocence, la médiation constitue en quelque sorte un substitut de peine.

En ce sens, le rappel à la loi est essentiel dans son aspect pédagogique. Il consiste à expliquer les poursuites qui pourraient être diligentées contre l'auteur et les peines encourues. L'auteur est ainsi avisé qu'en cas de nouvelle interpellation pour des faits passibles de sanction pénale, le parquet sera amené à avoir une position plus répressive. En outre, parvenir à une solution librement consentie, permet souvent d'apporter une réponse définitive aux troubles de l'ordre public.

3. « contribuer au reclassement de l'auteur de l'infraction » : une modification durable du comportement des parties est recherchée afin de prévenir la réitération des faits pour les mêmes causes. Les solutions apportées aux litiges ne sont pas des jugements et ne figurent donc pas au casier judiciaire. Elles contribuent ainsi fortement à la réinsertion, même si ce point demeure le plus difficile à appréhender.

Marc ANCEL dans sa théorie de la défense sociale nouvelle, affirme que le délinquant n'a pas nécessairement conscience de la faute qu'il commet et que l'enjeu de la mesure pénale est précisément de faire naître en lui cette conscience afin qu'il renonce à la récidive. La peine devient dès lors négociable afin de constituer une véritable mesure éducative.

L'application de sanctions, telles que le rappel à la loi et la réparation, ont ainsi un effet très dissuasif chez les mineurs puisque ces mesures font tomber le taux de récidive à 20 %. Il est donc important de détecter les premiers faits de délinquance en amont, le plus tôt possible.

➤ **Issue de la médiation** : le médiateur formalise par écrit les termes d'un éventuel accord et informe par écrit le procureur des résultats de la médiation de façon très succincte : « un accord a été trouvé, la RATP retire sa plainte ... ».

Le médiateur vérifie enfin l'exécution des conditions du classement, pendant toute la durée prévue à cet effet.

Le recours à la médiation ne vaut pas cependant renonciation de la victime à exercer une action civile. De même, quelle que soit l'issue de la médiation, le parquet reste maître de l'opportunité des poursuites.

Pratiquement, le magistrat du parquet prendra la décision du classement sans suite ou de la poursuite devant le tribunal compétent, selon que les engagements pris lors de la médiation seront respectés ou non.

➤ **Les mesures de médiation-réparation envers les mineurs** : dans une médiation pénale telle qu'étudiée précédemment, les mineurs ne sont généralement pas solvables. La réparation est donc souvent supportée par les parents et les jeunes ne prennent pas toujours de la sorte la mesure des conséquences de leurs actes.

Au contraire, les nouvelles mesures instituées par la loi du 4 janvier 1993, qui a modifié l'ordonnance du 2 février 1945 relative à l'enfance délinquante, cherchent à responsabiliser les jeunes délinquants. L'article 12-1 de cette ordonnance dispose ainsi que : « Le procureur de la République, la juridiction chargée de l'instruction de l'affaire

*ou la juridiction de jugement ont la faculté de prescrire que le mineur accomplira une activité d'aide ou de réparation à l'égard de la victime ou dans l'intérêt de la collectivité. Toute mesure d'aide ou de réparation à l'égard de la victime ne peut être ordonnée qu'avec l'accord de celle-ci ».*

Les parents restent toutefois impliqués dans la procédure, car ils sont convoqués également avec leurs enfants mineurs devant le service éducatif chargé de fixer les modalités des tâches à accomplir.

La RATP est habilitée à mettre en oeuvre ces mesures au travers de conventions passées avec les parquets de la plupart des tribunaux de grande instance de la région parisienne. La durée de la réparation varie en fonction de l'importance du préjudice et de la personnalité du mineur mis en cause. Les mineurs sont invités à remettre en état le bien dégradé ou à réparer d'autres dommages de même nature subis par la Régie (principalement des graffiti). A l'issue du délai fixé par la décision, le Département Juridique adresse un rapport au magistrat qui l'a ordonnée. Le bilan récent de l'application de ces mesures s'avère tout à fait positif.

Ce processus doit être distingué du travail d'intérêt général, établi par la loi du 10 juin 1983, qui constitue une peine à part entière afin d'éviter « *l'emprisonnement et faciliter la réinsertion* ». Il s'agit alors d'un jugement et non d'une simple mesure comme dans le cas précédent. Pour en savoir plus, on se référera à l'article paru sur ce sujet dans le numéro 14 de cette revue.

## **B - LA MEDIATION SOCIALE**

La RATP, comme la SNCF, dispose de prérogatives exorbitantes du droit commun puisqu'elle emploie des agents habilités par l'autorité publique à dresser des procès-verbaux d'infraction lorsque surviennent des faits susceptibles d'entraîner des poursuites pénales. La médiation sociale assouplit ces prérogatives en s'éloignant en partie du droit pénal pour privilégier essentiellement la notion d'équité.

Eric MACE (sociologue au CADISS-EHESS) distingue dans son rapport publié en 1996 et intitulé « *Service public, exclusion et médiation : l'expérience des "Grands frères" de la RATP* », la **médiation-conciliation** et la **médiation-conformation**. La première cherche à « *parvenir à des accords amiables, voire à soumettre des propositions de modifications (juridiques, réglementaires) du cadre de perception et de traitement des litiges et des incivilités* ». La seconde en revanche, s'attache à ce que les usagers se conforment aux usages et aux règles des organisations. Ces deux aspects sont souvent confondus sur le terrain et se retrouvent dans la pratique des trois types de médiateurs institués par la RATP.

### **1° LES MEDIATEURS DANS LES ANTENNES DE JUSTICE**

Cette médiation sociale s'exerce en matière contraventionnelle, uniquement dans le cadre des infractions tarifaires et disciplinaires.

Elle se déroule dans les maisons et antennes de justice, qui représentent un lieu privilégié d'accès au droit, de rencontre et de communication avec la cité. Sous l'égide du parquet, ces initiatives ont lieu dans certains secteurs socialement défavorisés, à Asnières,

Argenteuil, Bagneux, Clichy et Gennevilliers, au rythme d'une à deux demi-journées par mois. Les objectifs poursuivis par la RATP à travers cette expérience sont multiples :

- ① Régularisation des situations irrégulières et pacification sociale : la RATP lutte ici contre l'exclusion sociale, au travers d'une justice plus proche, plus pragmatique et plus efficace. Selon le niveau de détresse, de solvabilité et le comportement des contrevenants, les médiateurs volontaires font oeuvre d'équité, essentiellement en supprimant les frais de dossier et en recherchant l'accord du parquet afin de revenir à l'amende initiale pour les amendes forfaitaires majorées. Le recouvrement des amendes impayées s'en trouve par là-même accéléré.
- ② Démarche commerciale : la RATP va à la rencontre de ses clients et se rend ainsi accessible. Elle prend en considération les situations particulières qu'elle ne traite pas de façon automatique et systématique. Elle améliore de ce fait son image aux yeux de ses voyageurs, sensibles à cette démarche qualité.
- ③ Prévention de la fraude tarifaire : en retour, la RATP attend de ses clients qu'ils paient ses services. Les mineurs estiment souvent normal de ne pas payer le transport. Les médiateurs rappellent que, si la RATP représente un service public, c'est avant tout une entreprise qui doit faire face à ses coûts de fonctionnement. L'accord conduit ainsi à une meilleure compréhension des normes, à une responsabilisation de l'auteur de l'infraction et à une prise de conscience des conséquences de ses actes.
- ④ Prévention de la délinquance : elle consiste à exposer aux jeunes les divers aspects du métier d'agent de la RATP son rôle dans la vie du quartier, ainsi que ce qu'il en coûte de commettre une infraction. Les résultats dans ce domaine sont éloquentes. Les agressions contre les bus ont ainsi baissé de 30 % à Clichy et à Gennevilliers par exemple, depuis la mise en place de ce service de la RATP.

Il est regrettable que cette expérience réussie ne soit pas généralisée. Cela crée en effet des inégalités dans le traitement des contrevenants selon le tribunal de police dont relève territorialement l'infraction et l'étendue de la compétence des maisons ou antennes de justice qui couvre rarement l'ensemble du ressort du tribunal.

## **2° LE MEDIATEUR DE LA RATP**

Le protocole du 6 mars 1990 a institué le Médiateur de la RATP, chargé de devenir l'interlocuteur privilégié des associations de consommateurs et d'usagers des transports (FNAUT, FUT, CSCV ...). Ces dernières lui soumettent « *les cas de clients de la RATP ayant, à la suite d'une réclamation sur procès-verbal d'infraction, reçu du service concerné une réponse jugée non satisfaisante, ou n'ayant pas reçu de réponse au bout d'un mois* ».

Seules les infractions à la réglementation tarifaire et à la police des services publics de transport de personnes, passibles d'une contravention, sont donc ici concernées.

La saisine du médiateur doit être réalisée dans le délai de deux mois suivant la date de l'infraction. Passé ce délai légal, les procès-verbaux sont en effet transmis systématiquement par bandes informatiques au ministère public et le contrevenant

deviendra alors redevable d'une amende forfaitaire majorée, dont le montant sera perçu par le Trésor Public.

Ce délai n'est pas suspensif, mais le centre de traitement des infractions de la RATP peut toutefois bloquer les procès-verbaux dans sa base informatique, afin qu'ils ne soient pas mis en poursuite avant que le Médiateur n'ait fait connaître sa décision. Le Médiateur, une fois saisi, dispose de 45 jours pour instruire le dossier.

Il décide sur pièces après avoir recueilli l'avis de son comité consultatif, composé de représentants des directions d'exploitation concernées (MTR, RER ou BUS) et du Département Juridique. Les membres du comité, par leur connaissance du terrain, apportent une aide précieuse au Médiateur, qui conserve cependant tout pouvoir sur l'affaire qui lui est soumise : classement sans suite, retrait des frais de dossier, baisse du montant de l'amende, geste commercial, dédommagement ...

M. Yves Le GALL, responsable clientèle à la RATP, est actuellement en charge de cette mission. Il établit un rapport annuel dressant le bilan de son activité.

Les associations souhaiteraient que la compétence du Médiateur, dont elles apprécient la fonction, soit étendue à tous les litiges individuels opposant la RATP à ses voyageurs (retards, qualité de service, tarifs, vols ...), comme c'est le cas du Médiateur de la SNCF.

### **3° LES AGENTS DE PREVENTION ET DE MEDIATION SOCIALE**

Dénommés plus familièrement "grands frères", ils ont été institués dans les bus par la RATP en 1994, par l'intermédiaire de l'*Association Pour une Meilleure Citoyenneté des Jeunes (APMCJ)*.

Environ cinquante aujourd'hui, ils sont chargés d'après l'*APMCJ* « *de sensibiliser au civisme, rappeler les règles fondamentales de la vie en société, notamment le respect d'autrui, et d'une façon plus générale, d'apprendre à se comporter en citoyen* ».

Recrutés dans les cités, leurs compétences culturelles et relationnelles externes à l'entreprise permettent de lutter de façon efficace contre l'insécurité. Les différends sont ainsi gérés et réglés au sein même des communautés. Un débat est ouvert quant à la fonction qui sera attribuée prochainement aux mille emplois jeunes prévus par la RATP : leurs titulaires seront-ils des agents de sécurité ou plutôt de l'insécurité, à l'image de leurs aînés ?

## **Conclusion**

La médiation a dépassé largement le cadre du Département Juridique pour gagner la RATP dans son ensemble. Cette démarche s'inscrit en effet au niveau de la politique générale de l'entreprise qui, par son métier, se trouve aux prises avec les mutations de la société moderne. Sans rechercher le "tout médiation", il semble bien, comme nous l'avons vu, que celle-ci puisse se développer dans de nombreux domaines.

La justice en effet pour être ressentie comme juste et efficace, doit être de plus en plus négociée, le but n'étant plus de trancher le litige, mais de parvenir à un accord dans un souci d'apaisement des tensions et de cohésion sociale. Le contrat devient ainsi la forme d'autorité la plus largement acceptée.

Comme l'a dit Paul RICOEUR, « *Trancher ..., c'est séparer, tirer une ligne entre le "tien" et le "mien". La finalité de la paix sociale fait apparaître en filigrane quelque chose de plus profond qui touche à la reconnaissance mutuelle ; ne disons pas réconciliation ; parlons encore moins d'amour et de pardon, qui ne sont plus des grandeurs juridiques, parlons plutôt de reconnaissance* ».

Que la médiation consacre l'avènement dans le monde juridique de ce que l'on connaît bien dans le monde consumériste (montée de l'individualisme, culte de la différence, recherche du bien être, de l'authenticité, ...), ou se contente de réinventer la roue (c'est certainement l'une des premières formes de justice primitive), elle semble bien aujourd'hui appelée à se développer.

Elle ne s'inscrit pas à l'encontre des institutions judiciaires traditionnelles mais se présente comme leur nécessaire complément. Il s'avère donc primordial de se tenir informé de son évolution afin de savoir en user de façon optimale.

Jean-Edouard GRESY  
(avril 1998)