

N° 1

Cahier

pour

Notre temps Juin 2013

À la recherche des liens perdus...

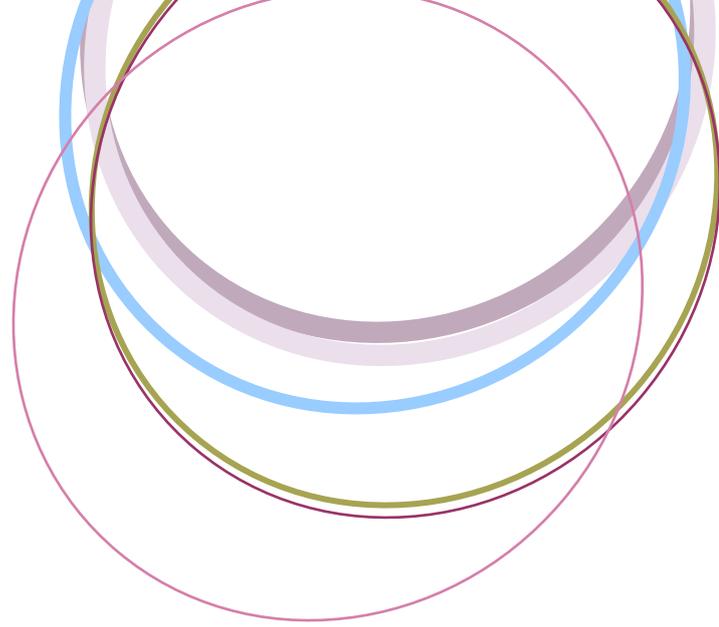
La médiation sociale

Culture 
et Promotion

6 rue de la Providence
53000 Laval

Tél. 02 43 66 94 34

Cahier pour Notre temps n° 1 - p. 1
Mail: culture.promotion@wanadoo.fr



Sommaire

Éditorial	3
Présentation générale	4
Expériences et témoignage	10
La médiation « ailleurs »	20
Annexe : étude sur la médiation sociale dans le Nord-Pas-de-Calais	25
Bibliographie	31

« Aller vers » et « faire avec » sont deux démarches tout à fait habituelles des membres des équipes locales rassemblées au sein du réseau Culture et Promotion. Qu'il s'agisse des Centres d'étude et d'action sociale, de l'Association réunionnaise d'éducation populaire (AREP), de l'Association régionale d'information des collectivités territoriales (ARIC) ou des autres associations, toutes pratiquent ce qu'il est convenu de nommer aujourd'hui la « co-construction ».



Ce cahier, numéro 1 d'une nouvelle série ⁽¹⁾, présente comment naît, se développe et se professionnalise la médiation sociale ; comment on passe de la fonction de médiation, élément essentiel du travail associatif au métier de médiateur.

À partir de situations concrètes approchées, soit par le biais de la tranquillité publique ou de l'aide aux situations de détresse des habitants demandant information, assistance et conseil, la médiation sociale se construit, on pourrait même dire se tisse, comme un renforcement du lien, comme la présence affirmée d'une régulation qui facilite l'accès aux droits pour chacun et la reconnaissance des devoirs pour tous.

Celles et ceux qui sont engagés dans le « processus de création et de réparation du lien social » pour reprendre un élément de la définition du concept, savent que cette fonction n'est pas pérennisée, loin s'en faut. Deux réseaux associatifs, France Médiation et Profession Banlieue travaillent à cela d'arrache-pied.

Les exemples étrangers élargissent le champ d'intervention aux « juges de paix » et autres régulateurs de conflits en tous genres. On observe en lisant ce cahier que, devant la probable dérive d'une société publique qui hésite de plus en plus entre l'assistance et le contrôle, voire la répression, il est important d'informer, de soutenir, d'accompagner l'habitant, l'usager, dans l'affirmation de ses droits et la compréhension de ses devoirs. Tout cela sera grandement facilité par les démarches de médiation.

En d'autres temps, « l'éducation populaire » a permis à chacun de s'affirmer, de reconnaître l'autre et de participer à l'œuvre commune, trois éléments constitutifs du « vivre ensemble ». C'est un enjeu capital que d'agir ensemble.

Paul Coulon,
administrateur à Culture et Promotion

⁽¹⁾ – Il fait suite aux *Dossiers pour Notre Temps – DPNT*, dont la parution s'est arrêtée en 2005. Un des derniers numéros était consacré à « Action associative, esprit du don et lien social ».

Présentation générale

Pour bien définir ce qu'on entend par médiation sociale, pour cerner son histoire, son champ d'action et la diversité de ses acteurs, nous avons fait appel à deux responsables de réseaux : Laurent Giraud, directeur de France Médiation, et Bénédicte Madelin, directrice de Profession Banlieue.



La médiation sociale : une démarche de proximité au service de la cohésion sociale

L'émergence de la médiation

La médiation sociale, dans sa forme actuelle en France, est une pratique encore relativement récente, puisqu'elle a émergé autour des années 1970 avec les femmes relais qui, dans les quartiers difficiles du département de Seine-Saint-Denis, souhaitaient aider les personnes de leur communauté à accéder à leurs droits ; puis, dans les années 1995, avec l'arrivée des emplois-jeunes et de la signature des Contrats locaux de sécurité.

Même si d'importants moyens humains et financiers ont été investis dans les territoires prioritaires avec la mise en place de la politique de la ville en 1982, que ce soit en matière d'habitat, d'emploi, d'activité économique, de réussite scolaire, de santé

ou encore de sécurité, tous les indicateurs demeurent dans le rouge. Il ne suffit pas d'investir dans ces territoires ; les inégalités structurelles mettent à mal les efforts engagés par la politique de la ville qui ne pourra rien faire à elle seule si les solidarités régionales et nationales ne s'affirment pas davantage, notamment en matière de logements sociaux, de transports, de politiques sociales et de lutte contre les discriminations, ces discriminations qui rongent très insidieusement mais sûrement la cohésion sociale. Nombre d'habitants, de jeunes en particulier, vivent cette situation avec un sentiment de profonde injustice et d'abandon par les pouvoirs publics : les violences urbaines nous le rappellent.

C'est dans ce contexte qu'apparaîtront ceux que l'on appellera les « nouveaux acteurs » sociaux, issus des territoires, qui vont utiliser les possibilités offertes par la politique de la ville et ses financements pour tenter, à leur manière, de résoudre certains dysfonctionnements pour lesquels ils pensent que les pouvoirs publics et les travailleurs sociaux ne sont plus en capacité d'intervenir ou ne savent pas faire.

Afin de revaloriser les quartiers en difficultés et réduire les inégalités sociales entre territoires, la politique



Laurent Giraud,
directeur de France Médiation

de la ville s'est emparée de la médiation sociale en posant les jalons nécessaires à sa reconnaissance.

1) Définition de la médiation sociale (septembre 2000)

Quarante-deux experts de douze États européens, réunis à Créteil par la Délégation interministérielle à la Ville (DIV), s'accordent sur une définition commune de la médiation sociale comme « *processus de création et de réparation du lien social et de règlements des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions, de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose* ».

Au-delà même de cette définition, deux principes fondateurs, « aller vers » et « faire avec », font la force de ce nouveau type d'intervention.



France Médiation : réseau d'acteurs de la médiation sociale



Historique

En janvier 2007, cinq structures de médiation sociale initient une démarche collective pour évaluer les apports de la médiation sociale. Le 12 décembre 2007, un colloque national, organisé à Angoulême, rend publics les résultats de l'évaluation de l'utilité sociale de la médiation. En clôture, le ministère du Logement et de la Ville encourage la création d'un réseau des acteurs de la médiation sociale, dans toute la diversité de ses composantes.

Parallèlement, de nombreuses structures de médiation sociale expriment leurs attentes et leur intérêt à participer à un tel réseau. La création de France Médiation s'inscrit dans la continuité de ces dynamiques.

Fondamentalement, la formalisation d'un tel réseau concrétise les préconisations issues des nombreux travaux réalisés sur les questions de pérennisation et de professionnalisation de la médiation sociale, dont :

- Le colloque national du 15 juin 2005, organisé par la Délégation interministérielle à la Ville et le Centre national de la fonction publique territoriale, qui posait des objectifs de pérennisation, de professionnalisation, d'évaluation et d'échange de pratiques.
- Le rapport piloté par la Direction générale de l'action sociale qui abordait également la question des bonnes pratiques (recrutement, organisation, formations professionnelles, évaluation...) et préconisait l'accompagnement des structures par le biais de l'évaluation.

Enfin, la mise en place du réseau croise les priorités de l'Agence nationale pour la Cohésion sociale et l'Égalité des chances, en matière de développement et de professionnalisation de la médiation sociale.

Le 27 mars 2008, lors de la remise officielle du rapport d'évaluation, le ministre du Logement et de la Ville se réjouit de la création prochaine de France Médiation, qui « *va permettre de fédérer l'ensemble des dispositifs publics, parapublics et privés qui souhaitent promouvoir la médiation sur leur territoire, et de développer cette pratique, en favorisant les échanges entre les adhérents, aussi bien en ce qui concerne les savoir-faire, que la formation professionnelle ou les méthodes d'évaluation* ».

Le 19 mai 2008, avec l'appui de ces différentes instances nationales, France Médiation, réseau d'acteurs de la médiation sociale, s'est constitué sous forme associative.

L'objet de France Médiation

L'association a pour finalités de :

- Favoriser le « mieux vivre ensemble » par des actions de médiation sociale, forme innovante d'intervention et de régulation sociale, dans le respect des droits de l'Homme énoncés par la Convention européenne des droits de l'Homme, de la charte de référence de la médiation sociale visée par le Comité interministériel des Villes en date du 1^{er} octobre 2001, et de la définition de la médiation sociale qui y figure.
- Contribuer à apporter des réponses adaptées en favorisant l'expression des besoins et attentes de toutes populations, la citoyenneté et l'accès aux droits.

L'association a notamment pour objet de contribuer à :

- Fédérer et représenter l'ensemble des dispositifs de médiation sociale, publics, parapublics et privés qui souhaitent promouvoir la médiation sociale dans leur territoire,
- Favoriser le développement et la reconnaissance de la médiation sociale en favorisant et en capitalisant les échanges de savoirs et de pratiques entre les adhérents,
- Faciliter l'accès à toutes les formes de connaissance, de savoir-faire, sur les différents domaines touchant la médiation sociale, par des publications, par des recherches, par des formations professionnelles et des démarches d'évaluation, et par la promotion d'activités.

Créé à partir des cinq opérateurs qui ont mis en œuvre la démarche d'évaluation, le réseau France Médiation compte aujourd'hui cinquante adhérents répartis dans l'ensemble du territoire national. Dès sa création, France Médiation a développé une stratégie pour répondre aux besoins des opérateurs de médiation sociale. Son plan d'actions 2010-2012 s'organise autour de quatre axes principaux : Partenariat / Vie du réseau – Professionnalisation – Positionnement / Évaluation / Démarche qualité – Recherche et Développement.

« **Aller vers l'usager** » : l'habitant dont on sait que l'essentiel de sa difficulté est de ne plus se déplacer, même pour faire valoir un droit légitime, ou encore de fuir quand la gestion d'un conflit nécessite d'affronter la réalité.

« **Faire avec** » les personnes et non à leur place, car seules l'autonomie et la responsabilisation trouvent les solutions durables aux problèmes. Les Canadiens utilisent le terme « empowerment » pour définir cette capacité à faciliter les échanges, à servir d'interface du traitement de la demande sociale, à donner le pouvoir aux acteurs d'agir sans prendre leur place.

Le cœur de la démarche de médiation se situe bien là. Elle permet à l'individu, à partir d'une difficulté individuelle (incompréhension ou conflit) de se réapproprier sa place et son rôle d'individu dans la société, dans le collectif et le mieux vivre ensemble.

2) Charte de référence de la médiation sociale (octobre 2001)

Un groupe de travail interministériel, réuni sous la présidence d'Yvon Robert, définit les principes généraux qui posent les premières bases déontologiques du médiateur.

Principes déontologiques garantissant le processus de médiation :

- Le libre consentement et la participation des parties prenantes.
- L'indépendance et l'absence de pouvoir institutionnel.
- La discrétion et la confidentialité.
- La mobilisation des institutions et du réseau partenarial.
- La protection des droits et des personnes et le respect des droits fondamentaux

Principes déontologiques garantissant la qualité de médiateur :

- La position de tiers.
- L'impartialité et la bonne proximité.
- La responsabilisation et l'autonomie des personnes en médiation.
- La liberté de se retirer d'une médiation.
- La formation.

3) Création des emplois repères (octobre 2003)

Une étude du Crepah permet de clarifier la médiation sociale au travers de référentiels d'activités et de compétences, mais a eu l'inconvénient d'ouvrir la porte au cloisonnement des dispositifs entre les agents locaux de médiation sociale, les correspondants de nuit®, les femmes-relais médiatrices, les Pimms...

4) Une filière de formations diplômantes (juillet 2004)

Depuis la création en 1998 du diplôme spécialisé « Agent de Médiation, Information, Services » (AMIS), vont s'ajouter progressivement des formations diplômantes du CAP jusqu'au Master pour constituer une filière complète.

5) Évaluation de l'utilité sociale (décembre 2007)...

Cinq structures de médiation sociale ⁽²⁾ initient une démarche collective pour rendre lisible et visible la plus-value sociétale de leurs activités.

Le rapport, réalisé par Hélène Duclos et Jean-Édouard Grésy, sera suivi de l'élaboration d'un *Guide pratique sur l'évaluation de la médiation sociale*. Dans cet ouvrage, France Médiation est à l'initiative de la réactualisation du référentiel des activités de médiation sociale.

...et un référentiel des neuf activités de médiation sociale

En effet, le réseau a réuni un groupe de travail composé de structures de médiation extrêmement diverses avec des points de vue parfois différents sur leur conception des activités de médiation sociale, pour mener une réflexion sur ce qui faisait « le bien commun » de la médiation sociale. Ce groupe de travail a fait émerger un référentiel d'activités, aujourd'hui reconnu par l'ensemble des acteurs de la médiation sociale.

Il s'articule autour de neuf activités :



⁽²⁾ – Le groupement d'employeurs OMEGA d'Angoulême, Citéo à Lille, le GIP Chalon sécurité prévention éducative de Chalon-sur-Saône, l'AMS de Marseille et l'agence municipale de médiation de Niort.

- 1) La présence active de proximité.
- 2) La gestion de conflits en temps réel ou sur un temps différé.
- 3) La veille sociale territoriale.
- 4) La mise en relation avec un partenaire.
- 5) La concertation avec les habitants et les institutions.
- 6) La veille technique.
- 7) La facilitation et/ou gestion de projets.
- 8) La sensibilisation et/ou la formation.
- 9) L'intermédiation culturelle.

6) Un réseau des acteurs de la médiation sociale (mai 2008)

France Médiation réunit l'ensemble des médiateurs sociaux dans toute la richesse de leur diversité. Ce réseau cherche à favoriser le développement et la reconnaissance de la médiation sociale et à capitaliser les échanges de savoirs et de pratiques entre ses adhérents. Aujourd'hui composé de plus de cinquante adhérents, il fédère plus de 1 500 médiateurs sociaux.

7) Inscription dans le code Rome ⁽³⁾ (novembre 2009)

Pôle emploi reconnaît le métier sous les rubriques : « Facilitation de la vie sociale » et « Information et médiation sociale ». Pour autant, la précarité subsiste puisque l'essentiel des dispositifs de médiation se développe encore grâce à des contrats aidés. La fédération de ce corps professionnel suscite l'espoir de revalorisation salariale et du développement des CDI.

La reconnaissance du métier de médiateur social

Pendant près d'un an, à l'initiative d'Hervé Masurel, secrétaire général du Comité interministériel des Villes (SGCIV), un groupe de travail a mené une réflexion sur la reconnaissance du métier de médiateur social

pour déterminer les conditions de création, de solvabilisation et de développement de la médiation sociale.

Dix propositions ont été élaborées et transmises au ministre de la Ville, Maurice Leroy.

Le 18 février 2011, le Comité interministériel des Villes, sous la présidence du Premier ministre, souhaitait reprendre ces propositions et « *valoriser la reconnaissance de la médiation sociale* ».

Les gisements d'emplois de médiation sociale dans le Nord-Pas-de-Calais Éléments de méthodologie

Cette étude s'est appuyée sur un important travail de collecte d'information et d'explicitation de la médiation sociale dans la quasi-totalité des bassins d'emploi du Nord-Pas-de-Calais. Une enquête statistique et des entretiens au niveau régional ont complété la démarche.

L'enquête de terrain s'est organisée à l'échelle des Programmes locaux de développement économique en partenariat avec les agents de ces programmes. Elle s'est adressée aux structures de médiation sociale, aux élus et aux acteurs socio-économiques susceptibles de générer de l'emploi dans le champ de la médiation sociale.



Hélène Duclos, responsable de projet à Culture et Promotion, chargée de la méthodologie et de l'analyse pour cette étude.

Des entretiens ont été réalisés au niveau régional avec des acteurs socio-économiques pour situer le secteur de la médiation sociale au sein des grands secteurs d'activité (action sociale, politique de la ville, transport...) et identifier des besoins pouvant générer de l'emploi dans la médiation sociale.

Enfin, deux enquêtes statistiques ont été menées simultanément auprès des services et opérateurs de médiation sociale d'une part, et auprès des acteurs locaux qui peuvent utiliser des services de médiation d'autre part.

Un comité de pilotage associant le Conseil régional, l'Acse et des représentants d'acteurs socio-économiques, a suivi l'étude.

Lire pages 26 à 29.

⁽³⁾ – Rome : Répertoire opérationnel des métiers et des emplois.

Des situations encore contrastées

Des observations et analyses, faites dans le réseau France médiation, ont permis de mettre en évidence des situations encore contrastées.

Des situations fragiles

La situation des adhérents est variable. Beaucoup s'interrogent sur leur pérennisation. En effet, on assiste, dans le domaine de la médiation sociale, à un resserrement des financements de l'État et des collectivités locales. Tous souhaitent voir les médiateurs bénéficier de contrats de droit commun mais aujourd'hui, beaucoup d'opérateurs « utilisent » les contrats aidés – CUI, CAE et Adultes-relais – pour mettre en œuvre des activités de médiation sociale. Certains dispositifs ont pris le pari de pérenniser des postes (certains opérateurs ont plus de 80 % de contrats de droit commun), mais cette situation n'est pas majoritaire.

La situation reste donc fragile mais l'on perçoit, sur le territoire, des opérateurs qui souhaitent mettre en œuvre des évaluations afin de démontrer la plus-value sociale de leur action en termes de cohésion sociale, tranquillité publique, contribution économique, innovation et apprentissage et reconnaissance des

acteurs et des publics.

Une professionnalisation nécessaire pour le secteur

La professionnalisation des médiateurs est un enjeu majeur des opérateurs de médiation sociale. La pérennisation des activités ainsi que la reconnaissance de la médiation sociale ne pourront se faire que si l'ensemble des acteurs se professionnalise. Au sein de France Médiation, tous les adhérents, au vu des enjeux liés à la cohésion sociale, à l'attractivité des territoires, souhaitent très rapidement se structurer davantage, se professionnaliser afin d'apporter des réponses les plus pertinentes aux habitants, usagers, clients. Les besoins sociaux et économiques sont aujourd'hui indiscutables et vitaux pour notre société.

Des potentiels de développement dans les territoires

De nombreuses initiatives d'activités de médiation sociale ont vu le jour sur le territoire national et plusieurs colloques nationaux et/ou régionaux se sont tenus pour que les différents acteurs puissent échanger sur leurs pratiques et que se dessinent de vraies perspectives de pérennisation

effective, au-delà des programmes aidés d'activités et d'emploi dans les territoires (cf. colloque de décembre 2004 avec la ville de Tourcoing et le Forum français pour la sécurité urbaine, colloque national « Convaincre et démontrer » en décembre 2007).

Cependant, il n'existe toujours pas de réelle identification des gisements d'emploi en médiation sociale et de mise en réseau des différents opérateurs, de nature à qualifier, pérenniser, évaluer les emplois et activités de médiation sociale dans le territoire. Au vu des enjeux de lien social et de cohésion sociale, une réflexion autour de ces emplois s'avère nécessaire. C'est dans cet esprit que la région Nord-Pas-de-Calais et l'Acisé Nord-Pas-de-Calais, France Médiation, mettent en œuvre un diagnostic territorial autour de cette question pour :

- identifier les gisements d'emplois en médiation sociale,
- sensibiliser les décideurs locaux à ce potentiel d'emplois et de mieux-vivre dans les territoires,
- élaborer une méthodologie d'identification des gisements d'emplois et de mise en réseau transférable.



La médiation sociale et culturelle : la longue marche des femmes-relais de Seine-Saint-Denis

À la fin des années 1980, dans les quartiers dits « sensibles » de Seine-Saint-Denis ou d'autres départements, des femmes majoritairement issues de l'immigration vont inventer des modes d'intervention pour rapprocher les familles d'origine immi-

grée et les institutions (services sociaux, services de santé, justice, etc.).

Pourquoi ? Dans les années 1975, le contexte économique et social change brutalement ; la crise pétrolière marque la fin des Trente glo-

rieuses et de l'État providence : restructurations industrielles, explosion du chômage et des difficultés des familles, arrêt de l'immigration de travail. Par ailleurs, plusieurs réformes successives liées à l'habitat (création de l'ANAH, des prêts PAP, de

l'APL ⁽⁴⁾) ont pour effet de modifier le peuplement des grands ensembles sociaux. Ceux qui partent sont remplacés par des populations plus en difficulté, les premières touchées par le chômage, et notamment les populations immigrées qui trouvent dans ces quartiers des logements assez grands pour accueillir leur famille dans le cadre du regroupement familial qui vient d'être autorisé.

Ainsi, un processus de spécialisation des territoires s'est progressivement développé depuis le début des années 1980. Il n'a cessé de s'amplifier depuis, même si d'importants moyens humains et financiers ont été investis dans ces territoires avec la mise en place de la politique de la ville dès 1982.

C'est dans ce contexte qu'apparaîtront ceux que l'on appellera les « nouveaux acteurs » sociaux qui vont utiliser les possibilités offertes par la politique de la ville et ses financements pour tenter, à leur manière, de résoudre certains dysfonctionnements pour lesquels ils pensent que les pouvoirs publics ne sont plus en capacité d'intervenir. Les femmes-relais médiatrices appartiennent à cette génération de nouveaux acteurs sociaux, issus des quartiers d'habitat social, issus de l'immigration. Ce sont des femmes qui spontanément vont s'organiser d'abord individuellement, puis en association pour accompagner leurs voisines dans leurs démarches à la PMI, au service social ou encore à la préfecture. Elles s'appuient sur leur

expérience personnelle, en particulier sur leur propre parcours de vie, et sur leur connaissance des modes de vie des populations pour lesquelles elles interviennent. C'est cette proximité des femmes-relais médiatrices avec les familles qui rend le travail possible : par une traduction des codes culturels entre des personnes et des univers sociaux qui ont du mal à se comprendre, à se parler ; par la levée des réticences des familles face à des services sociaux qui sont d'abord vécus comme des services de contrôle.

Aujourd'hui, les associations de médiation sociale et culturelle sont une dizaine en Seine-Saint-Denis, implantées dans les quartiers d'habitat social où la population étrangère ou d'origine étrangère est représentée à hauteur de 60 à 95 % (cf. page 10, entretien avec Aïssa Sago).

Interpellé par cette nouvelle forme d'intervention sociale, Profession Banlieue, dont la mission est la qualification des professionnels de la politique de la ville en Seine-Saint-Denis, a mis en place dès 1995 un groupe de travail animé par l'Institut régional de travail social (IRTS) de Paris, rassemblant les associations de femmes-relais de Seine-Saint-Denis. C'est ainsi qu'a été élaboré le « référentiel Femmes-relais » dans l'objectif de faire reconnaître cette fonction comme un métier à part entière.

En 2000, alors que Claude Bartolone qui était ministre de la Ville, créait les adultes-relais, les dix associations de

femmes-relais se rassemblaient dans la Fédération des associations de femmes-relais de Seine-Saint-Denis et se donnaient pour objectif de promouvoir et de développer la qualification et la professionnalisation des femmes-relais.

Depuis, Profession Banlieue accompagne la Fédération et milite pour la professionnalisation de la médiation sociale. Plusieurs formations ont été mises en place avec l'IRTS de Paris, la Délégation aux droits des femmes et pour l'égalité et la préfecture. Elles ont permis à cinquante femmes-relais médiatrices d'obtenir le titre professionnel de niveau IV de Technicien médiation services.

Profession Banlieue a également accompagné les associations de la Fédération pour élaborer la charte des principes déontologiques auxquels se réfèrent les femmes-relais médiatrices sociales et culturelles et qui précisent le cadre et les limites de leur intervention. Ces principes viennent compléter le référentiel métier élaboré en 1997 et visent la reconnaissance de ce nouveau métier.

Enfin, fin 2009, à la demande de Profession Banlieue et de la Fédération, un groupe de travail sur la reconnaissance des métiers de la médiation sociale était mis en place par le Secrétariat général à la Ville. Ce groupe a élaboré dix propositions pour la reconnaissance de la médiation sociale, qui ont été validées par le Conseil interministériel des Villes du 18 février 2011. Reste leur mise en œuvre...

**PROFESSION
BANLIEUE**

Bénédicte Madelin,
directrice de Profession Banlieue

⁽⁴⁾ – L'ANAH, Agence nationale de l'habitat, est un établissement public d'État créé en 1971, qui a pour mission de mettre en œuvre la politique nationale de développement et d'amélioration du parc de logements privés existants. Les prêts PAP, prêts aidés d'accession à la propriété, et l'APL, allocation personnalisée au logement, sont deux mesures créées en 1977 qui vont favoriser l'accès des ménages modestes à la propriété.

Expériences et témoignages

Comment les organismes de médiation, comment les médiateurs mettent-ils en musique, selon les contextes, principes déontologiques et qualités personnelles ? Comment « vont-ils » vers les usagers ? Comment « font-ils » avec les personnes ? Pour répondre à ces questions, une expérience : celle du Groupement local d'employeurs d'agents de médiation (Gleam), à Laval, en Mayenne ; deux témoignages : celui de Aïssa Sago, directrice de l'association Femmes relais et médiateurs interculturels, à Aulnay-sous-Bois, en Seine-Saint-Denis, et celui de Philippe Caffin, maire de la commune de Bruz (17 000 habitants, dans l'agglomération rennaise), qui a été responsable d'équipements sociaux et directeur de l'Association pour la promotion de l'action et de l'animation sociale rennaise (Apras).



Laval : le Gleam intervient sur quartiers, transports, énergie, logement...

Le Groupement local d'employeurs d'agents de médiation (Gleam) est une association de médiation sociale créée à Laval en janvier 1996, à l'initiative d'entreprises et d'institutions en charge de services publics (EDF, les Transports urbains lavallois – TUL, La Poste...). Ces organismes sont à la fois gestionnaires et bénéficiaires des actions mises en œuvre par l'association de médiation sociale. Le projet associatif du Gleam est axé sur deux objectifs : la médiation sociale auprès des usagers des entreprises fondatrices, et l'insertion des salariés de l'association.

En 1994, le directeur de la Maison de quartier de Saint-Nicolas constate la dégradation des relations entre les habitants et les TUL. Une réflexion s'engage alors. Dix jeunes de la deuxième génération issue de l'immigration sont sélectionnés dans les quartiers des Pommeraies et de Saint-Nicolas. Ils deviennent « agents d'ambiance ». L'objectif est de créer des liens entre habitants et services publics, mais aussi d'insérer ces jeunes. Pour cela, ils suivent en parallèle une formation. Six d'entre eux passent en 1996 le baccalauréat



Amélie, Émilie, Magali, Nicolas et Laetitia composent l'équipe du Gleam.

professionnel « Accueil et Services ».

En novembre 1998, le Gleam met en place un nouveau groupe d'agents de médiation, avec toujours pour volonté de les amener à s'insérer professionnellement et donc de quitter à terme la structure. Cette fois, les personnes recrutées ne sont pas nécessairement d'origine étrangère. Six postes « emploi-jeunes » sont créés : un encadrant et cinq agents de médiation...

Aujourd'hui, les missions de médiation du Gleam comprennent, d'une

part la construction ou la reconstruction du lien social, d'autre part la prévention et la gestion des conflits. Pour réaliser ces objectifs, l'équipe salariée mène des actions d'information, de prévention et de médiation. Le Gleam est composé de quatre agents de médiation qui sont sur le terrain, et d'un directeur qui a une mission de coordination, d'évaluation et de recherche de nouveaux partenaires.

Le Gleam appartient au réseau des Points information médiation multi-services (Pimms). Les Pimms sont

des lieux d'accueil qui proposent des services de proximité aux habitants. La particularité du Gleam est qu'il réalise une médiation « sortante », à la rencontre des habitants.

Le Gleam, groupement d'employeurs, a donc des missions rat-

tachées à chaque partenaire. De ce fait, le Gleam réalise différents types de médiation : médiation énergie, médiation dans les transports, médiation dans les quartiers. « *Tous les partenaires pour lesquels nous travaillons, privés ou publics, réalisent*

une mission de service public », souligne le président, Frédéric Devineau.

Les agents de médiation sont polyvalents sur toutes les missions, ce qui permet, a priori, une bonne formation ainsi que la continuité du service.



Frédéric Devineau, président du Gleam, et l'insertion professionnelle des agents : « **La médiation servira dans un autre emploi** »

En quoi consiste la mission d'insertion professionnelle des agents de médiation ?

« *J'aimerais insister sur cette mission particulière du Gleam qu'est l'insertion professionnelle de ses agents de médiation. C'est une mission importante pour nous. Elle est permise par l'acquisition de compétences professionnelles polyvalentes, et par un accompagnement individualisé réalisé par le directeur. On n'est pas là pour professionnaliser durablement les agents dans la médiation sociale. L'idée est plutôt que la médiation sociale servira d'une manière ou d'une autre dans un autre emploi. Aujourd'hui, c'est important professionnellement de pouvoir passer d'une mission à une autre. Ici, nos agents ont parfois trois missions très différentes dans la journée (intervention dans les transports en commun le matin, conseil énergie l'après-midi, médiation dans les quartiers en fin de journée). De plus, nous sommes un groupement d'employeurs, donc nous avons une palette de métiers vers lesquels orienter les agents de médiation. La richesse de notre réseau bénéficie à nos agents. Certains s'orientent par la suite vers des métiers d'accueil, vers les collectivités locales, vers un retour à la formation* »...

Quel est le profil des agents que vous recrutez ?

« *Actuellement, l'équipe est composée de plusieurs conseillères en économie sociale familiale, mais c'est un "hasard", nous ne recherchons pas spécifiquement des travailleurs sociaux. Nous employons également des chômeurs de longue durée, des personnes en réorientation professionnelle, des personnes issues du secteur de l'animation... Le seul critère demandé est l'envie d'aller vers les autres, de se mettre au service des autres* ».

Sous quels statuts les agents de médiation sont-ils embauchés ?

« *Actuellement, nous avons un agent en contrat à durée indéterminée (depuis trois ans), deux agents en contrat à durée déterminée de droit commun et un agent en emploi aidé (contrat d'accompagnement dans l'emploi). La logique de l'association est bel et bien d'embaucher des agents en contrat à durée déterminée, ce qui correspond mieux à notre objectif d'insertion. Cependant, les emplois aidés se font de plus en plus rares* ».

Quelles difficultés rencontrez-vous dans le fonctionnement de votre association ?

« *La pérennisation de nos ressources est notre principal objet de vigilance. Nous avons été par le passé dépendants des aides de l'État pour notre équilibre économique. Lorsque les aides de l'État ont baissé, notamment au travers des contrats aidés, nous avons été fragilisés. Le Conseil d'administration a dû trouver des solutions pérennes et équitables. Nous avons dû discuter avec tous les partenaires et revoir à la hausse certains engagements financiers. Une autre difficulté, qui n'en est pas forcément une mais qui peut parfois semer la confusion, est le manque de visibilité du Gleam. Les employeurs sont bien identifiés mais l'instance Gleam n'a pas une identité forte car sa vocation est de réaliser des missions pour ses partenaires* »...

Quel avenir pour le Gleam ?

« *Le Gleam évolue... Historiquement urbain, il se tourne de plus en plus vers les territoires ruraux. De nouvelles missions sont apparues, comme le conseil en énergie. Les besoins sont là. Le Gleam souhaite s'associer, apporter son expertise dans les différentes démarches de médiation sociale dans le territoire de l'Agglomération lavalloise, et plus largement de la Mayenne* ».

► Mayenne Habitat

Les agents de médiation interviennent dans les quartiers des Fourches, Sainte-Catherine, la Dacterie, à Laval, et le quartier du Lac à Saint-Berthevin. Ils y mènent trois actions :

- Ils sont présents dans le quartier, tous les soirs, sur une tranche horaire variant généralement de 18 h à 22 h. Ils répondent également aux appels téléphoniques des habitants. Il s'agit d'une veille sociale : beaucoup d'écoute, de dialogue, de communication pour régler des problèmes de voisinage notamment.
- Ils réalisent une veille technique en vérifiant le fonctionnement des équipements collectifs.
- Au-delà de ces missions, le Gleam peut être un relais fort pour des personnes isolées. « *Ce n'est pas la mission première du Gleam mais c'est une action primordiale* », selon le directeur, Nicolas Lefoulon. De fait, la forte présence des agents sur le terrain et leur disponibilité permettent un contact privilégié avec la population.

► Transports urbains lavallois (TUL)

Les agents réalisent des missions hebdomadaires, d'une part, en gare TUL pour assurer une présence, créer du lien, informer les usagers ; d'autre part, dans les TUL scolaires pour gérer les flux et faire de la prévention quant au respect envers les autres élèves et le matériel. Cette mission a une forte dimension éducative.

En fin d'année scolaire, le Gleam participe à l'animation des « passeports TUL ». Il s'agit de faire découvrir les TUL aux CM2 de l'agglomération lavalloise, pour les sensi-

biliser à l'utilisation des transports en commun, plus particulièrement pour les préparer à cette utilisation lors de leur entrée au collège (un accompagnement individualisé est également possible l'été pour tester leur trajet domicile-collège).

Enfin, de manière ponctuelle, les agents de médiation du Gleam sont présents, à la demande des TUL, sur des lignes plus sensibles pouvant présenter des risques, le plus souvent pour des raisons de petite délinquance.

Les agents du Gleam peuvent aussi être amenés à intervenir lors de manifestations à titre exceptionnel afin de gérer les flux de voyageurs, informer et remédier à diverses problématiques liées à la forte affluence (à Laval, pour le festival de musique des « 3 Éléphants » par exemple, ou la Fête de la musique).

► Fournisseurs d'énergie (EDF et GDF SUEZ)

Les agents développent deux types d'intervention :

- Le suivi des usagers : le Gleam tient des « permanences solidarité énergie » à Laval, Mayenne et Château-Gontier. L'objectif de ces permanences est d'accompagner les usagers dans leurs relations avec leur fournisseur d'énergie (incompréhension par rapport à une facture, difficulté de paiement...). Le Gleam conseille, met en place des échéanciers, gère les tarifs de première nécessité et les tarifs spéciaux de solidarité. Les utilisateurs de ce service sont majoritairement des personnes vulnérables (en difficulté sociale ou en difficulté par rapport à la langue ou l'écrit).
- La sensibilisation à l'économie



Anne Duval, chargée de mission au CÉAS de la Mayenne, a réalisé les entretiens avec Nicolas Lefoulon, directeur, et Frédéric Devineau, président du Gleam.

d'énergie : le Gleam apporte des conseils aux usagers pour consommer moins et donc faire des économies dans tous les sens du terme (énergétiques et financières). Ainsi, en 2010, le Gleam a organisé des réunions régulières à l'épicerie sociale pour sensibiliser les usagers, notamment par la distribution d'ampoules basse consommation.

Pour ERDF et GRDF, le Gleam a une mission d'information et de sensibilisation du public sur la distribution de l'énergie, ainsi qu'une fonction de conseil sur l'ouverture du marché de l'énergie.

► Contrat urbain de cohésion sociale (CUCS)

Le CUCS apporte des financements pour des projets spécifiques, menés dans des quartiers prioritaires. Dans ce cadre, le Gleam a une mission d'accompagnement individualisé des familles.

Cette action s'inscrit dans la loi Dalo⁽⁵⁾. C'est un accompagnement à l'entrée dans le logement. Les familles accompagnées sont principalement des familles étrangères. Le Gleam réalise ici une médiation interculturelle. L'appui porte sur l'aménagement du logement, l'intégration dans le quartier, la question de l'é-

⁽⁵⁾ – La loi du Droit au logement opposable (DALO) instaure la possibilité de recours auprès d'une commission de médiation en cas de non-attribution d'un logement. Dans le cadre de cette loi, le CUCS de Laval finance une action de médiation intitulée « Accompagnement pour une insertion en habitat collectif ». Le Gleam a réalisé quinze accompagnements individuels en 2009 (source : CUCS).

nergie, de la santé, des règles de voisinage... En 2010, dix familles ont été accompagnées.

Selon Nicolas Lefoulon, le profil des agents de médiation actuels correspond très bien à ce type d'accompagnement : en effet, trois agents de médiation sur quatre ont (ou suivent) une formation de conseiller en éco-

nomie sociale familiale : « *On n'est pas considérés comme travailleurs sociaux*, explique Nicolas Lefoulon, *mais on s'en rapproche fortement* ».

Par ailleurs, le Gleam est associé à différents groupes de travail, du fait de sa bonne connaissance du terrain, et donc des personnes qui peuvent être isolées. Entre autres, il

participe à la commission Habitat et Cadre de vie du quartier des Fourches.

Contact

Nicolas Lefoulon, directeur
Gleam
Maison des services publics
104, Boulevard Brune
53000 Laval
Tél. 02 43 56 62 32
Mél. gleam.direction@orange.fr



Médiatrice interculturelle en banlieue parisienne : naissance et développement d'un métier

Pour Aïssa Sago, directrice de l'association « Femmes relais et médiatrices interculturelles », l'histoire commence en 1997. C'est l'année où elle arrive à la Rose des Vents. Elle est jeune maman et va devoir inscrire son fils à la maternelle. Elle découvre le quartier, l'état des immeubles, les cages d'escalier, l'environnement. Un peu inquiète, elle interroge les habitants, qui cherchent à la rassurer : « *Maintenant c'est très bien, c'est calme* ». Mais en septembre quand elle dépose son fils à l'école, c'est loin d'être le cas. Elle va à la mairie, demande une dérogation pour scolariser son fils ailleurs, quitte à prendre le bus tous les matins. Demande évidemment refusée. Un peu plus tard, première réunion de parents, elle se retrouve en compagnie de cinq parents. Pourquoi si peu, demande-t-elle à la directrice : « *C'est toujours comme ça, on a l'habitude, ça ne les intéresse pas, d'ailleurs aujourd'hui ils sont plutôt nombreux* ».

Découverte, inquiétude, initiatives

Quand elle interroge les parents : « *Pourquoi vous n'êtes pas venus à la réunion ?* », ils répondent : « *Ça ne sert à rien, on perd notre temps, on ne comprend rien* ». De nouveau,

pas de quoi la rassurer. Et puis elle regarde, elle écoute. La majorité des personnes sont d'origine étrangère mais pour elle, issue de l'immigration, originaire du Mali, ce n'est pas là le problème. Ce qui l'inquiète de plus en plus, c'est que les enfants, les parents autour d'elle ne parlent pas français, et puis beaucoup de ces enfants sont livrés à eux-mêmes...

Un peu plus tard, elle vient d'avoir un bébé, elle se met à fréquenter le Centre social tout proche. Et là, de manière naturelle, elle sert d'interprète pour des personnes qui participent aux activités, qui lui demandent des conseils... Petit à petit, avec le bouche-à-oreille, les personnes viennent chez elle pour remplir des papiers, téléphoner à l'administration, pour composer une carte prépayée... Et c'est là qu'elle comprend : « *Le vrai problème, ce n'est pas que les gens ne veulent pas s'occuper de telle ou telle chose, le problème c'est qu'ils ont un handicap et cet handicap c'est le barrage de la langue, c'est aussi la difficulté de comprendre l'administration française* ». Elle comprend aussi que le problème est le même pour toutes les communautés, les Turcs, les Maghrébins, etc.

À partir de là, elle commence à pren-

dre des initiatives. Elle suggère au Centre social d'avoir un écrivain public. Puis elle propose au comité d'habitants du Centre de créer une permanence administrative. La permanence est un succès : le Centre oriente vers elle toutes les personnes qui viennent pour un problème administratif quelle que soit leur origine et, du coup, la voilà elle-même confrontée au barrage de la langue avec les Turcs, les Maghrébins... et pendant ce temps les Maliens continuent eux de venir chez elle... C'est à ce moment, avec une personne qui travaille au Centre social, que germe l'idée de créer une association.

L'idée n'est pas de créer une association pour les Maliens, une association pour les Turcs, etc., mais de faire vivre ensemble ces communautés, lutter contre la tendance à vivre entre soi : une communauté qui habite dans la même rue, la même montée, les enfants d'une même communauté qui jouent ensemble. Donc trouver des personnes ressources de différentes communautés qui travailleraient ensemble, dans un même lieu. Elles se mettent à la recherche de ces personnes ressources, elles demandent dans le quartier, auprès des institutions, elles repèrent les personnes qui accompagnent leur famille, leurs compa-

triotés, leur demandent si elles sont intéressées de monter une association. C'est comme cela que tout a commencé.

Elles rencontrent ensuite d'autres associations qui existent en Seine-Saint-Denis, comme l'ARIFA à Clichy-sous-Bois-Montfermeil. Elles se rendent compte alors qu'elles ne connaissent pas ces associations qui font la même chose, preuve qu'elles sont sur la bonne voie. Dans la foulée, elles intègrent le groupe de travail à Profession Banlieue, groupe qui réfléchit à la reconnaissance d'un nouveau métier. Tout cela les conforte dans l'idée de continuer. C'est à cette époque-là, en 2000, que la Fédération des associations femmes relais de Seine-Saint-Denis est créée (cf. page 7, article de Bénédicte Madelin).

Mais même si le besoin est là, évident, il faut convaincre, faire ses preuves, démontrer son utilité, vaincre les réticences, les résistances de certaines institutions. Surtout au niveau des assistants de service social. Pour qui vous travaillez ? Qui vous a mandatée ? Que faites-vous du secret professionnel ? Avec pour seule arme, pour seul argument : « Ces personnes ne parlent pas ou parlent mal le français ».

– « Mais si, mais si, cette personne est déjà venue, on s'est bien compris »...



Participation à une journée de sensibilisation à la propreté avec les enfants de l'aide aux devoirs.

C'est le collège qui le premier comprend l'intérêt de la démarche et les accueille à bras ouverts : « On allait chercher les familles quand il y avait un problème, on était présent quand il y avait un entretien entre les parents et les enseignants, on faisait en sorte qu'il y ait une vraie communication avec ces familles ». Peu à peu, les institutions, même les plus réticentes, comprennent qu'avec cette présence, cette médiation, les choses se passent mieux et qu'au final on gagne du temps.

Accompagnement physique et supports de médiation

Très vite l'accompagnement des familles se met en place, avec deux idées en perspective. D'abord, il ne s'agit pas seulement d'accompagner pour accompagner, pour traduire en cas de difficultés, mais c'est aussi de rétablir des relations normales entre les parents et les enfants, remettre les parents et les enfants chacun à leur place. Souvent les enfants, qui sont entre deux cultures, aident les parents chez le médecin, pour traduire le bulletin scolaire... Ils servent quelque part de chef de famille, si bien qu'arrivés au collège vers 12-14 ans, il devient difficile de les considérer comme des enfants, vu les responsabilités qu'ils ont pu prendre. Quand l'association prend en charge l'accompagnement, elle redonne aux parents leur place et leur pouvoir. L'autre idée, c'est de donner aux parents plus d'autonomie, donc les accompagner à un moment donné, le temps qu'ils acquièrent cette autonomie. Cette idée correspond à la situation des accompagnatrices. « On était toutes des mères de famille, on ne travaillait pas, on avait le temps... Un temps qu'on a voulu donner en attendant de reprendre le travail. Pour nous c'était un passage de notre vie où on est bénévole, on n'avait pas imaginé que ça deviendrait notre métier »... Mais peu à

peu elles se rendent compte qu'elles sont mobilisées toute la journée « même au-delà des heures de travail ». Elles voient bien que le besoin est important. Alors pourquoi ne pas s'investir davantage, penser à du plein temps, réfléchir à des postes de salariées. La ville va les soutenir et l'association va obtenir cinq postes d'adultes-relais, dispositif créé en avril 2000. De quoi pouvoir développer d'autres activités qui soient supports de la médiation.

L'association met en place plusieurs groupes d'activités :

- **Le groupe Alphabétisation.** Au départ il s'agissait en fait d'accompagner les personnes dans les savoirs de base : ceux qui sont nécessaires pour se débrouiller dans la vie quotidienne (comment s'exprimer à la Poste, au marché, ou pour demander un document dans une administration...). Aujourd'hui, des professionnels interviennent et certaines personnes vont jusqu'à passer des examens (le DILF ou le DELF). Ils peuvent ensuite chercher du travail. Cent-vingt personnes sont concernées. Des réunions, des actions à thème sont également proposées : par exemple, une réunion sur la violence faite aux femmes, ou sur le bilan de santé, une sortie pour aller voir une pièce de théâtre... Bref pas seulement la langue, mais s'intéresser, accéder peu à peu à la culture du quotidien, en maîtriser peu à peu les clés...
- **Le groupe Soutien scolaire,** destiné aux enfants qui sont dans la rue après l'école, qui n'ont pas de place à la maison pour faire leurs devoirs, qui ne fréquentent pas l'école ou le Centre social pour l'étude. Au départ, une quinzaine d'enfants intéressés qui sont allés chercher leur parent pour s'inscrire. Puis l'association a obtenu l'agrément de la CAF, ce qui a permis le maintien de l'activité,



Un atelier couture animé, deux matinées par semaine, par Maliika, dans les locaux de l'association. Atelier ouvert aux femmes (et aux hommes) adhérents.

notamment. Aujourd'hui, c'est une association de jeunes de 20-21 ans, qui travaillent avec les femmes relais : c'est un groupe qui s'élargit et accueille de nouveaux jeunes.

À ces groupes d'activité, s'ajoute une action qui concerne quelques jeunes, menée avec le collège depuis 2007. Elle consiste à accueillir les élèves qui sont temporairement ou parfois fréquemment exclus. Ils récupèrent les devoirs au collège, viennent les faire à l'association. Les parents sont informés ; il y a des discussions avec les jeunes. C'est un moyen de les maintenir dans le système jusqu'à leurs 16 ans.

Pour résumer, « *le cœur de métier de médiateur interculturel, c'est quand même la médiation sociale. Toutes les activités autour, c'est un support. La médiation proprement dite, c'est quand on doit accompagner une famille, une personne dans une institution soit parce qu'il y a un conflit, soit pour éviter un conflit. En fait, ici on est comme des généralistes, la personne arrive avec un problème et on essaie de l'orienter et de l'accompagner vers le service compétent. Toutes les activités autour, que nous organisons, sont utiles en elles-mêmes mais elles sont nécessaires à la médiation. Si on veut bien orienter, accompagner, il faut bien connaître le quartier, le public, les institutions, être connu et reconnu. En moyenne, une médiatrice passe les trois quarts de son temps en accompagnement, un quart à s'occuper de l'une ou l'autre des activités supports* ».

Des avancées évidentes mais des questions en suspens

Il y a tous les résultats directs, immédiats, sur les familles, les enfants ou sur les jeunes, l'association créée, le mini-traiteur, le partenariat avec un second collège... Mais au-delà de

puis son développement et sa diversification : atelier « scientifique » ; atelier photo ; concours d'écriture de la CAF qui permet de gagner des séjours à la mer ou à la montagne. « *En ce moment, comme nous sommes en pleine rénovation urbaine, les enfants participent au travail qui contribue à garder la mémoire du quartier* ». Aujourd'hui, ils sont soixante.

- **Le groupe Cuisine** : une des premières actions des femmes relais à la création de l'association. Elles venaient de cultures différentes, avec toujours des préjugés sur les autres. « *Il fallait d'abord se connaître, avant d'aider les autres* ». D'où cette idée d'échanges culinaires : préparer un plat, le partager, apprendre aux autres à le faire. Cuisine de partage, moyen de rassembler. Occasion de participer à la vie sociale, à la fête des voisins. « *Chaque famille amène un plat, et même si on ne parle pas la même langue, on passe devant les autres, on leur demande d'en prendre* »... Activité économique aussi, l'association fait fonction de mini-traiteur, elle répond à une demande le plus souvent associative, elle a des plaquettes, des tarifs et peut faire des repas jusqu'à 500-600 personnes, qui viennent alimenter aussi le budget de l'association.

- **Le groupe Jeunes**. Depuis 2004, l'association accompagne un groupe de jeunes, aujourd'hui presque autonome puisqu'ils viennent de créer leur association « Jeunes Relais, ici et ailleurs ». Au départ, le besoin récurrent d'un local pour faire la fête que l'association met à leur disposition. Puis peu à peu des questions : « *Vous ne pouvez pas faire autre chose que des fêtes, il n'y a que les fêtes qui vous intéressent ?* », « *On aimerait bien voyager, sortir, il n'y a rien à faire dans le quartier* ». L'idée de voyage fait son chemin. « *New York, le Canada... et pourquoi on n'irait pas au bled !* » Le premier voyage de la Solidarité sera pour le Mali, du côté de Tombouctou, pour replanter des arbres autour d'un Centre de santé. Mais aussi et surtout pour rencontrer leur famille lointaine, leur culture d'origine dont ils n'avaient que des échos, mais qui les questionnait et les « partageait ». Moment d'échanges, d'éducation, intense, difficile. Confrontation avec la pauvreté, avec d'autres regards, qui les obligent à parler d'eux-mêmes, à se voir comme Français... Une pièce de théâtre suivra sur le racisme : elle sera donnée dans des collèges et des lycées, puis d'autres voyages suivront au Maroc

ces multiples effets, trois résultats essentiels.

La reconnaissance. « *Au départ on se battait pour rentrer dans telle ou telle institution, on courait après elles ; aujourd'hui ces mêmes institutions ont mis en place des permanences pour nous* ». Partout le regard a changé : à la Poste, au service social. Le Centre social, la ville s'appuient sur l'association pour mobiliser, informer. Le principal bailleur du quartier, « le Logement francilien », est devenu un partenaire privilégié. Il a mis un local à disposition de l'association, et les médiatrices interviennent avec les conseillères sociales, avec le service contentieux, avec le service relogement, font de la sensibilisation dans le cadre du PRU... Reconnaissance de la qualité du travail accompli.

Une plus grande implication chez ceux qui sont en difficulté. « *Avant, beaucoup de personnes ne faisaient pas leurs démarches, accumulaient les difficultés, étaient de plus en plus isolées ; aujourd'hui elles s'expriment, elles viennent demander de l'aide* »... C'est une forme de reconnaissance, une contribution à plus d'ouverture, d'intégration, plus de cohésion, une capacité nouvelle.

Une prise de conscience, une découverte par les médiatrices de la richesse de leur métier. « *Au départ, on les accompagnait parce qu'ils ne parlaient pas français, juste pour la traduction, c'était la langue l'outil principal ; aujourd'hui on s'est rendu compte que c'est au-delà de la langue que ces personnes n'arrivent pas à faire leurs démarches* »... D'où cette extension de la médiation vers d'autres activités, la médiation élargie...

Mais dans leur travail, les médiatrices rencontrent deux difficultés :

une, inhérente à leur métier ; une autre, liée à leur statut.

La première, c'est **l'absence de pouvoir institutionnel**. « *Une médiatrice ne prendra jamais de décision par rapport au dossier de la personne, ce n'est pas elle qui apporte la solution, elle contribue* »... Son rôle est d'établir un équilibre entre les parties (au niveau de la langue, de la connaissance de l'institution...), mais de rester neutre sur le fond, ne pas prendre parti. Et dans le même temps, les familles la considèrent comme un avocat, un défenseur, ou comme une assistante sociale « officielle ». Il faut donc toujours expliquer, faire comprendre « *qu'on n'a pas la solution en main* ».

La seconde difficulté tient au statut. Les emplois de médiateur sont des emplois aidés, financés pour trois ans renouvelables deux fois. Aujourd'hui on peut aller jusqu'à six ans. Mais au-delà, si l'association n'a pas de ressources suffisantes, elle est obligée de licencier. D'où une inquiétude pour l'avenir des médiatrices qui étaient à l'origine de l'association ; inquiétude aussi pour l'association parce que « *recruter de nouvelles personnes, c'est recommencer tout à zéro, parce que ces personnes-là ont été identifiées par les habitants, il y a une relation de confiance qui a été établie pendant toutes ces années* ». La reconnaissance locale est aujourd'hui acquise. Tout l'enjeu est une reconnaissance officielle du métier qui faciliterait l'embauche et la pérennisation de ces emplois au-delà des associations.

Médiation : qualités humaines, compétences et engagement

Depuis la création de l'association en 2000, beaucoup de choses ont

changé, le « métier » a évolué. À partir du travail des médiateurs sur le terrain, des formations se sont mises en place « *parce que c'est un métier qui a besoin d'avoir du recul, d'être cadré, reconnu* ». Il existe aujourd'hui un diplôme de niveau IV, Technicien médiation services (TMS) que les bénévoles qui ont fait du terrain peuvent obtenir par la voie de la VAE (Validation des acquis de l'expérience). Et les salariés par la voie d'une formation en alternance à l'AFPA (neuf mois avec une semaine en centre de formation, une semaine dans une structure). Il existe aussi un BAC Pro, SPMVL (Services de proximité et Vie locale) qui permet de s'orienter vers la médiation.

Mais pour être recruté, c'est l'expérience sur le terrain qui compte. « *Quand on reçoit toute la journée, il faut être capable d'entendre toute la journée les difficultés, les problèmes ; on a besoin de prendre du recul* ». C'est aussi l'écoute, la tolérance, ne pas juger la personne, arriver à la prendre dans sa globalité, « *ne pas juger surtout* »... La connaissance du français et d'une autre langue, d'une autre culture est nécessaire, « *mais c'est l'expérience de la vie qui fait qu'on s'engage dans ce métier* ».

Ceci dit, dans ce métier, être professionnel ne sera jamais suffisant. « *Il faut toujours qu'on garde cet esprit associatif, la proximité ; si on l'oublie, nos actions perdent leur sens... C'est ce que je répète à mes collègues dans les réunions d'équipe chaque semaine* »... Le but de l'association est d'être une passerelle (la médiation !) entre des professionnels et des usagers : « *Si nous sommes trop institutionnels, alors les personnes iront chercher ailleurs la passerelle pour nous atteindre* ».

Entretien avec **Aïssa Sago**
Rédaction : François Durand



Information, expression artistique, cohabitation, démocratie locale : médiation à tous les étages

Interpellé par Culture et Promotion sur mon point de vue sur la médiation sociale, j'ai choisi de revenir un peu en arrière sur ce en quoi la médiation a été à la fois une clé d'analyse et l'un des leviers de ma réflexion et de mon action dans les différents métiers que j'ai exercés ces dernières années. Non pas pour le plaisir de raconter mon parcours professionnel, mais parce que je suis convaincu que les questions auxquelles j'ai été confronté touchent le cœur de l'action publique et du coup des politiques publiques.



Philippe Caffin, maire de Bruz (Ille-et-Vilaine).

Trois coups d'œil dans le rétroviseur

1. De 1983 à 1995, j'ai dirigé le Centre régional d'information jeunesse de Bretagne. Un réseau né juste après 1968, de la prise de conscience de la complexité de l'information nécessaire aux jeunes pour préparer leur avenir. Information sur les métiers et les formations, mais aussi sur le logement, la santé et autres droits, également sur la vie pratique (loisirs, vacances, vie quotidienne). Un Centre national à Paris, des centres régionaux en « province » ne peuvent suffire. L'idée d'un réseau de proximité pour mettre l'information à la portée des jeunes et réduire les inégalités territoriales s'impose. La Bretagne sera pionnière dans la définition et la mise en place des points correspondants qui deviendront les « Points information jeunesse » et plus tard le réseau IJ, s'appuyant sur une charte nationale et européenne.

L'information est bien un droit. Mais il ne suffit pas de l'affirmer. Faut-il encore que les moyens d'un accès égal pour tous à l'information soient effectivement mis en place. Ce qui suppose de reconnaître que la distance de chaque jeune à l'information et sa capacité d'y accéder sont différentes selon l'éducation qu'il a reçue, le contexte familial ou social, les moyens dont il dispose, ses réseaux, le lieu où il habite... C'est là qu'intervient évidemment la question de la médiation. La com-

plexité de l'information nécessite parfois une médiation-traduction, sans quoi elle est captée toujours par les mêmes ; la rareté de solutions connues et appropriées d'abord par ceux qui savent (par exemple, petit nombre de bourses disponibles ou dates butoirs de candidatures) exige une intervention en direction de ceux qui ne viennent pas au devant de l'information. C'est ainsi qu'est née le concept d'« information » pour promouvoir l'information en direction de ceux qui ne viennent pas la chercher parce qu'ils en ignorent l'existence ou l'intérêt... La nécessité d'une intervention d'un tiers (professionnel en général, mais pas uniquement) est d'autant plus nécessaire que sans elle, ce sont toujours les mêmes qui ont la bonne information, au bon moment !

2. De 1995 à 2001, j'ai rejoint la ville de Rennes, comme chargé de mission jeunesse. Ce poste était une création pour une ville qui n'avait jamais eu de service jeunesse : la jeunesse était l'objet de conventions avec les associations et équipements de quartier. La création de mon poste faisait suite à un rapport sur les jeunes et la cité que j'avais rédigé à la demande d'Edmond Hervé alors que je dirigeais encore le Centre information jeunesse. J'y avais souligné la distance qui séparait l'univers des jeunes de l'action publique et politique. Pour illustrer cette distance, je citerai la question du tag et du graff dans la ville. Je me

souviens de la première rencontre que j'ai organisée entre quelques jeunes graffeurs et l'adjoint à la Culture de la ville de Rennes, dans les salons majestueux de l'Hôtel de ville. Après de longues discussions, quelques palissades de chantiers et quelques murs ont été mis à disposition de graffeurs volontaires et demandeurs. Ce fut un début timide contesté par d'autres graffeurs qui traitaient leurs collègues de « graffeurs officiels » ! Je me souviens de l'énergie et de la diplomatie qu'il a fallu déployer pour faire comprendre la demande de reconnaissance de jeunes qui voulaient promouvoir un art porteur de leurs valeurs et de leur différence. La plupart des élus n'y croyaient pas, les services de la ville – en particulier ceux qui passaient leur temps à nettoyer les murs « taggés » refusaient la distinction entre graff et tag... Quant aux habitants, rares sont ceux qui acceptaient d'y voir autre chose que dégradation et provocation... Il en a fallu du temps et de la persuasion pour que le graff soit reconnu. Je pense avoir exercé surtout une médiation entre jeunes et adultes, émergences et institution, univers culturels...

3. À partir de 2001, je deviens directeur de l'Association pour la promotion de l'action et de l'animation sociale (Apras). La médiation est dans les gènes de cette association créée en 1977, basée sur

le partenariat institutionnel entre la ville de Rennes, le département et la Caisse d'allocations familiales d'Ille-et-Vilaine, les organismes de logement social intervenant à Rennes, et Rennes Métropole. Pour ne prendre qu'un exemple, je citerai la question de la mise à disposition de locaux pour les jeunes majeurs dans les quartiers rennais. L'Apras gère en effet pour le compte de la ville de Rennes et des organismes de logement social environ 150 locaux dans divers quartiers de la ville. Parmi ces locaux, quelques-uns sont mis à disposition de jeunes majeurs. Il s'agit de locaux situés en général en rez-de-chaussée de logements sociaux. On imagine les questions que pose cette mise à disposition : responsabilité du propriétaire, du gestionnaire (Apras), des jeunes (qui ne sont pas organisés en associations), relations de voisinage, respect des « règles du jeu » qui précisent les horaires d'utilisation, l'identification des jeunes bénéficiaires, la responsabilité des clés... Cette mise à disposition est une preuve de confiance affichée par les institutions et appréciée par les jeunes, mais les échecs sont nombreux. Je me souviens des interminables discussions, des fermetures avec changement de serrures, des renégociations, des redémarrages. Un collègue de l'Apras était en permanence dans la médiation entre les acteurs concernés par ces mises à disposition. Résultat : quelques échecs, beaucoup d'interventions et de remises en question, des réussites également dont chacun peut être fier. Une certitude au moins : sans les qualités d'écoute et de négociation et sans la disponibilité du collègue qui animait ces mises à disposition, jamais ces dernières n'auraient duré.

Chacune des trois situations, dans des contextes différents, appelle à mon sens une intervention qui participe de la fonction de médiation.



L'accès à l'information nécessite un appui si on veut qu'elle soit à la portée de tous ; la reconnaissance des modes d'expression artistiques ou autres des uns et des autres ne se fait pas non plus sans rencontre, écoute, dialogue et la présence d'un tiers ; l'acceptation et surtout la cohabitation des groupes d'habitants – en particulier intergénérationnels – nécessitent également souvent l'intervention d'intermédiaires bienveillants. Nous sommes à chaque fois à mon sens dans le champ de la médiation.

Le quotidien d'un maire

Élu maire en mars 2008, je ne m'attendais pas à être si souvent interpellé par des habitants pour régler leurs problèmes individuels les plus divers... Exemple : un homme vient se plaindre de ce que son voisin fait tomber chez lui en les taillant les branches d'un de ses lauriers. La situation est cornélienne : il exige que son voisin coupe ce qui dépasse, mais le voisin doit s'arranger pour que rien ne tombe chez lui. Et si une branche tombe chez lui, il refuse de la ramasser ; il refuse également que son voisin entre chez lui pour la ramasser : seule solution envisageable – vient-il me dire – c'est que

le maire en personne vienne ramasser la branche, non sans avoir « sermonné » le voisin qui a fauté !

Autre exemple : un homme vient se plaindre de ce que ses voisins – des jeunes mal éduqués (!) – coincent sa voiture entre les leurs ou se garent volontairement à des endroits qui le gênent. Dans la discussion, il m'expliquera qu'il ne se laisse pas faire et fait la même chose à ses voisins ; il précise également qu'il est hors de question qu'il leur adresse la parole. Il veut une intervention autoritaire du maire que je suis et refusera de rencontrer un médiateur de justice.

Je pourrais citer de nombreuses autres situations du même type : un conflit de voisinage, le refus d'assumer le conflit, l'appel au maire censé pouvoir résoudre la situation au profit du plaignant... Je ne me suis pas demandé longtemps pourquoi le maire est ainsi sollicité... Les plaignants prennent les devants : pour l'un, cela dure depuis trop longtemps, seul le maire peut faire quelque chose ; pour un autre, c'est au maire d'agir, car c'est lui le responsable de la commune, donc de ses habitants. À tel point qu'une personne qui a d'abord été orientée vers la police municipale ou vers un ad-

joint... fera tout pour être ensuite reçue par le maire, si le problème n'a pas été réglé à sa convenance, ce qui veut dire à son avantage !

Si j'évoque ces faits finalement bien ordinaires, c'est parce qu'ils révèlent un réel besoin de médiation... mais que celui-ci est d'abord refusé par le plaignant qui considère qu'on lui doit justice et parfois même réparation. Sans vouloir faire de l'analyse transactionnelle trop simpliste, le plaignant est l'« Enfant » qui demande l'intervention du « Parent », de l'autorité... plutôt qu'un « Adulte » qui irait discuter d'égal à égal avec celui qui l'importune !

Le maire qui peut tout pour moi

Il est des cas tout aussi fréquents où le maire est interpellé comme le dépositaire du pouvoir de modifier les règlements. C'est le cas pour ce qui concerne l'application des règles d'urbanisme. Construire un abri de jardin non autorisé par le Plan local de l'urbanisme (PLU) ou construire en zone interdite ou agrandir ma maison comme bon me semble valent bien une petite visite au maire qui va nous arranger cela. Le maire est alors celui qui peut tout, au moins pour moi, bon citoyen qui paie des impôts si élevés et qui n'ai jamais rien demandé.

Il en sera de même pour une demande d'annulation d'un PV, évidemment mis par erreur par un policier municipal malveillant qui ferait mieux d'aller verbaliser ceux qui rou-

lent trop vite plutôt que moi qui me gare sur une place réservée aux personnes handicapées qui n'est jamais occupée et donc ne sert à rien !

Dans chacune de ces situations, j'explique le sens de la loi et de la règle, insistant sur la nécessité que nous avons de disposer de références communes qui fondent un système social égalitaire. Le message est parfois entendu, souvent contesté... Il me semble que je suis là dans mon rôle de garant de la loi et par là de la cohésion sociale. Dans certains cas, il faut le reconnaître, les règlements sont complexes et imprévisibles. Demander des explications est légitime. Apporter les réponses les plus précises possible – avec le concours des techniciens de l'administration municipale – est pour moi un devoir auquel j'attache la plus grande importance.

Faire la ville avec chacun de ses habitants

Bien évidemment, l'action locale ne se limite pas à répondre aux sollicitations et demandes individuelles des habitants. Elle est d'abord l'impulsion et la mise en œuvre d'un projet. Celui qui a réuni l'équipe municipale que j'anime est fondé sur les valeurs de solidarité, d'ouverture et de citoyenneté, et placé sous le signe du dialogue avec les habitants. La démocratie locale est pour nous un enjeu majeur. La Ville est le lieu naturel de l'exercice de la citoyenneté et nous multiplions les occasions d'y associer les habitants.

Quelques exemples : la charte du développement durable adoptée par le conseil municipal est le fruit du travail d'un comité consultatif ; les visites de quartier permettent d'engager le dialogue avec les habitants sur leur cadre de vie et d'apporter des améliorations ; les projets d'aménagements routiers font l'objet de rencontres sur place avec les riverains qui apportent leur expertise d'usagers ; le projet d'épicerie sociale souhaité par l'équipe municipale a été pris en charge par un groupe de vingt-cinq bénévoles qui se sont constitués en association... Chaque nouveau projet fait l'objet d'un appel direct à des habitants, et à chaque fois de nouvelles personnes se manifestent, preuve s'il en était besoin que l'action locale intéresse et mobilise. Pour cela, il faut du côté de notre équipe conviction et confiance : la conviction de l'efficacité en profondeur et du sens de ce qui est fait avec les habitants et la confiance en l'initiative et la créativité collectives. Cela décale quelque peu notre rôle d'élus qui ne sont pas obnubilés par le résultat et la rapidité de mise en œuvre des décisions, mais souvent dans un rôle d'animateurs de démarches et de productions collectives. Simple information, consultation, concertation ou co-production, concourent à des niveaux différents « à faire la ville avec les habitants ». La médiation, qui mêle toujours modestie et ambition est sans cesse présente pour que chacun trouve sa place... Mais n'est-ce pas là le vrai défi de la démocratie ?

Philippe Caffin,
maire de Bruz

La médiation « ailleurs »

Le but de cette rubrique est de se rappeler que l'on est aussi citoyens d'Europe et citoyens du monde, d'apporter des éclairages, des points de vue forcément incomplets et partiels, sur ce qui se passe ailleurs : en Espagne, grâce à un ancien partenaire de Culture et Promotion, CAS (Colectivos de Accion Solidaria ⁽⁶⁾, qui nous a mis en relation avec les auteurs de l'article ci-dessous) ; en Pologne via des relations personnelles compétentes en la matière ; en Italie en allant chercher l'information sur internet...



En Espagne, une situation inégale pour partie liée à la loi des Communautés autonomes

Le développement de la médiation en Espagne est un phénomène récent, son histoire est courte comparée à celle de pays comme les États-Unis, le Canada et la Grande-Bretagne. L'origine de la médiation se situe aux États-Unis dans les années 70 : la forte augmentation des séparations familiales fait alors de la médiation une méthode utile et adaptée.

En Europe, l'impulsion est donnée par la Recommandation n° R (98)1 du Comité des ministres du Conseil de l'Europe. Cette recommandation conseille aux États membres l'utilisation de cette méthode alternative de résolutions des conflits à l'amiable qui permet d'assurer dans le futur les relations entre des personnes, en se référant explicitement aux relations entre parents et enfants.

Les précurseurs de la médiation en Espagne : les juges de paix

Juge de paix, instance de paix ou tribunal de paix, font référence à un type d'organisme juridictionnel présent dans différents pays. Habituellement ce sont des organes judiciaires unipersonnels, de juridiction locale, généralement municipalité, commune

ou district n'ayant pas de tribunal de première instance. Ces organes sont « servis » par des juges non professionnels, qui ne sont pas avocats et

qui assurent ces fonctions.

Etant donné que le juge de paix n'a en général pas une connaissance du droit comparable à celle d'un avocat,

Projet de loi relatif à la médiation dans les affaires civiles et commerciales soumis au Conseil des ministres du 8 avril 2011 par le ministre de la Justice, Francisco Caamano Dominguez

Extrait de l'exposé des motifs

...Pour cela, la modernisation de l'administration de la justice ne se résume pas seulement à améliorer son organisation et perfectionner et apurer ses règles de procédure. Il est aussi nécessaire d'envisager des formules valables, acceptées par l'État de droit, visant à maîtriser le volume croissant d'affaires qui parviennent à la juridiction et favorisant un usage plus rationnel des ressources disponibles. En ce sens, depuis déjà plusieurs années, ont émergé des formules complémentaires de résolution des conflits qui permettent aux citoyens de résoudre leurs controverses avec un haut degré de satisfaction et qui dans le même temps aident à la souplesse et à l'amélioration du système de la justice.

... Le concept de médiation auquel se réfère cette loi est basée sur la pleine liberté des parties et sur l'intervention d'un médiateur dont on attend une attitude positive orientée vers la solution de la controverse, à la différence d'autres figures comme la conciliation dans laquelle la participation d'un tiers se traduit par une implication ou une capacité de proposition limitée ; ou comme l'arbitrage dans lequel cette tierce personne dispose d'une capacité résolutoire qui s'impose à la volonté des parties.

La médiation est une activité neutre, indépendante et impartiale qui aide deux ou plusieurs personnes à comprendre l'origine de leurs différends, à connaître les causes et conséquences de ce qui est arrivé, à confronter leur vision des choses et à trouver des solutions pour les résoudre...

⁽⁶⁾ – CAS nous a mis en relation avec un partenaire impliqué dans le projet de coopération inter-territorial visant à faciliter l'accueil de nouvelles populations et entreprises en milieu rural, « Abraza la tierra », « Embrasse la terre » (<http://www.ong-cas.org>).

on cherche à ce que les conflits qui lui sont soumis soient résolus par la conciliation entre les parties selon des règles d'équité ou conformes aux coutumes particulières de la communauté où le juge rend ses services (droit coutumier).

Généralement, les juges de paix s'occupent seulement de controverses de type civil, du registre des mariages, des naissances et des décès qui se produisent dans le territoire où ils exercent. Mais ils ont aussi en charge les actes de conciliation, c'est-à-dire de médiation entre les habitants pour éviter que leurs différends n'arrivent devant les tribunaux. Ils statuent aussi en première instance pour des délits stipulés dans le Code pénal par des sanctions allant de 4 à 400 euros par personne et par jour. Ce sont le plus souvent des conflits de voisinage, presque toujours des calomnies et des insultes. Parfois aussi ils peuvent juger de petits vols.

Une autre caractéristique importante du juge de paix est qu'il doit résider dans le territoire même où il rend ses services et il est élu par l'ensemble de la municipalité à la majorité absolue. Dans la tradition, c'était un voisin très respecté, quelqu'un qui avait la reconnaissance de ses concitoyens.

La loi de procédure de 1855 précise les règles de fonctionnement du juge de paix. Les difficultés que rencontraient autrefois les habitants pour se rendre dans les rares tribunaux, la nécessité aujourd'hui de rapprocher la justice du citoyen et en même temps d'alléger la charge de travail des tribunaux ordinaires justifient la permanence d'une institution qui date du milieu du XIX^e siècle.

La récupération de ce travail de médiation communautaire exercé par le juge de paix serait intéressante particulièrement en milieu rural parce que

si la médiation figure parmi ses fonctions, en pratique, sauf exception, la fonction est purement administrative.

Actualité de la médiation

L'histoire de la médiation est donc liée à l'histoire du conflit, et à mesure que nous avançons dans le temps, apparaissent de nouveaux conflits et de nouvelles formules de médiation. En Espagne la situation de la médiation est inégale, parce que au-delà des lois nationales existent la loi des Communautés autonomes, qui la régulent aussi.

À ce propos, la Catalogne est la Communauté autonome qui très tôt a commencé à utiliser la formule de la médiation, et qui aujourd'hui est allée le plus loin.

Actuellement, en Espagne, existent principalement quatre types de médiation surtout en milieu urbain : la médiation familiale, scolaire, culturelle et communautaire. Dans certains cas, il existe aussi des associations et des professionnels qui assurent la médiation dans d'autres types de conflits, parmi lesquels on peut signaler ces dernières années la médiation environnementale. Ils encouragent la participation et facilitent la résolution des différends dans les espaces protégés (parcs naturels, zones LICs et ZEPAS⁽⁷⁾) où peuvent exister des conflits liés aux usages traditionnels d'un territoire donné.

La médiation familiale

Avec l'arrivée du divorce en Espagne dans les années 80, les ruptures matrimoniales et autres événements familiaux trouvaient une solution devant les tribunaux, ce qui comme nous le savons, se termine par un gagnant et un perdant, un des deux conjoints vainqueur de l'autre, au terme d'un processus judiciaire chargé

de coûts émotionnels et économiques. C'est cela qui a été à l'origine de l'apparition de la figure du médiateur familial comme dans d'autres pays.

De ce point de vue, étant donné que les communautés espagnoles ont compétence en la matière, elles ont édicté différentes lois, et dans chacune d'elles se retrouve l'idée que la vie familiale ne se termine pas ni ne se dissout avec la séparation ou le divorce, mais qu'elle évolue et change vers de nouvelles formes d'interrelations entre toutes les composantes de la famille, et non seulement les conjoints.

Dans ce domaine de la médiation, actuellement la régulation est surtout le fait des Communautés. Citons, par exemple, la loi de médiation de Catalogne du 15 mars 2001 ou, plus proche, la loi de médiation de l'Andalousie du 1^{er} février 2009.

Ici, le médiateur doit être un professionnel qui exerce le métier d'avocat, de psychologue, de travailleur social, d'éducateur social ou de pédagogue, et qui est membre de son ordre. Et les parties s'engagent sur un contrat spécifique.

La médiation scolaire

Les classes surchargées, les successives réductions, compressions en matière d'éducation qui ont eu lieu dans le pays, ont provoqué l'apparition de conflits dans le milieu scolaire, que ce soit dans les relations entre élèves, entre élèves et enseignants, mais aussi entre parents et élèves, parents et enseignants. C'est pour cette raison que dans certains centres d'éducation, a émergé la figure du médiateur scolaire.

Le médiateur dans ce cas s'inscrit

(7) – LICs : Lugar de Importancia Comunitaria ; ZEPAS : Zona de Especial Protección Para las Aves. Ce zonage est lié à la Directive Communautaire « Natura 2000 ». En France on parle de ZCS (Zones de Conservation Spéciales) et de ZPS (Zones de Protection Spéciales).

dans le cadre éducatif régulé par la Communauté. Il s'agit habituellement d'un professionnel sous contrat avec l'école.

La médiation communautaire et culturelle

Les villes surpeuplées, l'arrivée d'immigrants avec des cultures et des langues différentes, provoquent des conflits dans l'utilisation de l'espace public, dans les communautés de voisins, dans les quartiers périphériques, etc. C'est dans ce cadre qu'émergent le médiateur communautaire et le médiateur culturel, dans la majorité des cas sous contrat avec les municipalités, les provinces ou les Communautés.

Les médiateurs sont habituellement des professionnels, des associations, des institutions dont les services font l'objet d'un contrat avec l'administration ; dans bien des cas, ils font même partie du personnel de ces administrations.

Il n'existe pas aujourd'hui de médiation dans le domaine de la santé, des transports, etc. Mais il existe des services où on peut déposer des plaintes, mais dans lesquels il n'y a pas une relation équilibrée, ni une situation de médiation ; on présente les plaintes qui suivent une procédure et qui peuvent dans certains

cas donner lieu à des améliorations des services.

D'autres figures sont apparues au-delà du domaine judiciaire ou policier :

- **Le Défenseur du peuple** est le haut délégué des Cortes, désigné par elles, pour protéger et défendre les droits fondamentaux et les libertés publiques des citoyens, droits rassemblés dans la Constitution espagnole.

Avec cet objectif, il supervise l'activité des administrations publiques : administration générale de l'État, administrations des Communautés et administrations locales.

Il peut aussi superviser l'activité des entreprises et des agents publics, ou des partenaires des administrations quand ils assurent des objectifs et des services publics.

- **L'Organisation des consommateurs et usagers (OCU)** est une association privée indépendante et sans but lucratif qui est née en 1975 avec l'objectif de promouvoir et défendre les intérêts des consommateurs, de les orienter dans leur choix en tant que consommateurs, de les aider à résoudre les problèmes de consommation et de faire valoir leurs droits fondamentaux.

L'avenir de la médiation

En avril 2011, le Conseil des ministres a approuvé la remise aux Cortes du projet de loi de médiation relative aux affaires civiles et commerciales. L'initiative qui s'inscrit dans le Plan de modernisation de la Justice 2009-2012 donnera un cadre minimal pour l'exercice de la médiation sans préjudice des dispositions approuvées par les communautés. De plus, le projet incorpore au droit espagnol la Directive communautaire du 21 mai 2008 portant sur certains aspects de la médiation transfrontalière dans les affaires civiles et commerciales.

La finalité de cette norme est d'impulser le développement de systèmes alternatifs de résolution de conflits ou controverses, en réduisant ainsi la charge des tribunaux ainsi que les coûts. Elle permet aussi plus de rapidité et un meilleur accord avec la résolution prise, celle-ci ayant été dictée par des arbitres désignés par les parties...

Concha Hernández y Sonia García,
ABRAZA LA TIERRA (ASAM)
C/ Castillo nº1
37671 San Esteban de la Sierra
Salamanca
Tél. 923435155.
Mél. nuevos pobladores@yahoo.es
Site Internet : www.abrazalatierra.com

Traduction : **François Durand**



Aperçus de la médiation en Pologne

Ce type de médiation (tel qu'il fonctionne par exemple dans le cadre du réseau France Médiation) n'existe pas en Pologne. Cependant, on ne peut pas exclure que, ponctuellement ou localement, des gens puissent mener ce genre d'actions. Mais ce n'est ni institutionnalisé, ni financé

par des fonds publics. Il convient d'ajouter qu'il n'y a pas d'argent (ni public, ni privé) pour des recours autres que judiciaires ; par conséquent, le développement de cette forme de médiation est difficile.

Il existe deux fondations qui, sans rendre ce genre de services, s'y

intéressent ; elles ont des groupes de personnes formées qui seraient susceptibles de mener des médiations si elles étaient embauchées pour ce travail. Il s'agit de Fondation Partners (surtout Centre de Médiation – <http://www.mediacja.org/>) et Fondation Centre Polonais de Mé-

diation – CPM (<http://mediator.org.pl/>).

Le CPM a son siège à Varsovie et une vingtaine d'agences dans plusieurs régions du pays. Certaines de ces agences ont des antennes sur le terrain. Le siège et les agences régionales ont la personnalité juridique. Les antennes ne l'ont pas. L'article 5 des statuts précise que l'action du CPM est basée avant tout sur le volontariat, et que le siège ou les agences peuvent dans certains cas embaucher des salariés.

Un autre réseau s'est trouvé intéressé par ces questions de médiation, et les formes qu'elle prenait en France : le Réseau des bureaux de conseils de citoyens (<http://www.zbpo.org.pl/>). Il en existe trente-quatre en Pologne dans différentes voïvodies. L'article 6 des statuts

précise que le réseau a comme objectif (outre la protection et la réalisation des droits du citoyen) celui d'appuyer les actions qui ont pour but l'intégration et l'insertion sociale et professionnelle des groupes menacés de marginalisation (chômeurs, pauvres, handicapés...) et de toutes personnes isolées face aux problèmes de la vie quotidienne.

Sinon, en principe, les gens doivent se débrouiller tout seuls, faire intervenir la police ou engager des actions en justice. Parfois des médiations sont menées par des travailleurs sociaux, salariés dans les centres d'aide sociale qui existent dans toutes les communes.

Note de **T. Kazmierczak**,
avec l'appui de **M. Strzelecka**

Mais les choses sont sans doute en train d'évoluer. En avril dernier **Jedynka Polskie Radio**, radio publique polonaise, en coopération avec le Ministère de la Justice, a effectué pendant plus d'un mois une **campagne sur le thème « Tu as droit à la médiation »** à raison d'une émission quotidienne, avec des interviews de médiateurs, d'acteurs de la médiation, des informations et des conseils. Le but était de sensibiliser, de montrer l'intérêt, les avantages de ces démarches de médiation, « *plus douces, moins chères, plus courtes, plus discrètes* » qu'une démarche devant les tribunaux. Parmi les conclusions « *La qualité de la médiation, c'est la qualité des médiateurs, nous devons former de bons médiateurs !* »



Italie : des pratiques, des organisations proches de ce qui se passe en France

En cherchant sur le Web, nous avons trouvé deux articles ⁽⁸⁾ qui donnaient une vue générale de la médiation en Italie, et des éléments d'analyse intéressants.

La médiation sociale, dans ses principes, dans ses formes, dans ses pratiques, ressemble en de nombreux points à ce qui se passe aujourd'hui en France.

Faire évoluer les règles de « convivenza » pacifique

Par exemple, Paolo S. Nicosia, partant des nombreuses expériences qu'il connaît, définit la médiation

comme « *un processus de résolution des conflits par l'intermédiaire d'une tierce personne, neutre et impartiale, qui facilite la négociation, entre les parties en conflit, d'une solution pacifique de leur problème. Cette médiation n'est pas fondée sur la bonne volonté des personnes mais plutôt sur l'intention et l'intérêt des personnes impliquées pour respecter le contrat, le pacte social qui les lie...*

Il ne s'agit pas d'une pratique menée au nom de l'égalité ou du respect abstrait des différences qui offrirait de fait une assistance... En ce sens, l'activité du médiateur social est

précisément celle qui fait émerger l'autonomie des sujets en partant de la prise de conscience de leur interdépendance, favorisant ainsi la possibilité du choix...

Elle contribue à accroître l'autonomie parce qu'elle permet de découvrir cette possibilité de choix, et de faire ainsi changer et évoluer les règles communes de " convivenza " pacifique. Ce qui sera de plus en plus important, et spécialement dans la société de plus en plus métissée dans laquelle nous vivons ».

⁽⁸⁾ – Francesco Di Cio, « Riflessioni sulla mediazione sociale in Italia », in *Prospective sociali e sanitarie*, n° 1/2007 ; Paolo Salvatore Nicosia, *La mediazione sociale come prevenzione al degenerare dei conflitti e risposta alla domanda di sicurezza*.

L'indispensable réseau d'acteurs locaux

Si on compare un organisme de médiation en France et en Italie, on retrouve une organisation, des pratiques, des questions comparables. Ainsi, le Centre de Cinisello Balsamo, dans la région de Milan, intervient sur quatre communes (environ 140 000 habitants). Francesco Di Cio, qui a observé et analysé ses pratiques, les situe d'abord dans l'histoire récente. « *En Italie, après un premier développement des centres de médiation familiale, naissent à la fin des années 1990, les premières expériences de médiation sociale et "communautaire"* ». L'expérience du Centre de Cinisello, ainsi que les expériences conduites à Turin par le Groupe Abele, sont parmi les premières.

Dans ce centre financé par les quatre communes intéressées, « *la médiation est proposée comme une activité gratuite et consensuelle, comme un espace de non jugement,*

où l'on n'attribue ni tort ni raison, et confidentiel ». La majorité des problèmes traités par les professionnels que sont les médiateurs, relève de la médiation familiale sous ses différentes formes, mais « *les territoires urbains de grande et moyenne dimension expriment de plus en plus un fort besoin de réponses à des conflits sociaux* ».

Le Centre travaille avec un réseau nombreux d'acteurs locaux : administrateurs de co-propriété, vigiles urbains, police, services sociaux communaux, centres familiaux, avocats, tribunaux ordinaires, tribunaux pour mineurs, écoles, juges de paix, et même avec une unité psychiatrique territoriale...

Les caractéristiques de cette médiation ont déjà été évoquées ci-dessus : caractère public du centre de médiation ; gratuité des services qui donne au citoyen en difficulté économique la possibilité de résoudre ses problèmes ; le modus operandi, confidentialité, volontariat, démarche d'empowerment et lutte



Traduction et rédaction : **François Durand**, administrateur à Culture et Promotion.

contre « *la culture assistantielle qui envahit de plus en plus les services et la société civile* ».

Pour l'auteur, la difficulté principale rencontrée par la médiation est de réussir à surmonter les contraintes imposées par les politiques « *sectorielles* ». L'enjeu aujourd'hui serait de parvenir « *à considérer ces nouvelles opportunités offertes par la justice réparatrice, en intégrant ces expériences dans des structures nouvelles et plus larges* ».

Culture et Promotion a participé à une étude dans le Nord-Pas-de-Calais La médiation sociale, un gisement d'emplois

Comme dans de nombreuses régions françaises, la médiation sociale s'est développée en Nord-Pas-de-Calais à la fin des années 1980. Depuis, elle s'est structurée et professionnalisée. Pourtant, elle n'est pas encore reconnue par nombre d'acteurs comme un métier à part entière. Surtout, son utilité sociale ayant été démontrée, elle pourrait être plus largement mobilisée dans les territoires. La médiation sociale peut constituer un secteur vecteur d'emplois. Partant de cette hypothèse, le Conseil régional du Nord-Pas-de-Calais et l'Acse ont sollicité France Médiation pour mener une étude prospective sur les gisements d'emplois en Nord-Pas-de-Calais (2010-2011). Elle a été réalisée en partenariat avec Culture et Promotion, en charge de la méthodologie et de l'analyse.

L'objectif de cette étude était triple :

- Proposer un panorama de l'existant en termes de médiation sociale ;
- Identifier les gisements d'emplois en médiation sociale ;
- Sensibiliser les acteurs locaux à la médiation sociale.

1) Le panorama de la médiation sociale en Nord-Pas-de-Calais

La médiation sociale se définit comme « *processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose* ». Elle s'appuie sur deux principes directeurs : « aller vers » l'utilisateur et « faire avec » les personnes et non à leur place. Les médiateurs interviennent au travers différentes activités : présence active de proximité, gestion de conflits en temps réel ou sur un temps différé, veille sociale territoriale, mise en relation avec un partenaire, concertation avec les habitants et les institutions, veille technique, facilitation et/ou gestion de projets, sensibilisation et/ou formation, et intermédiation culturelle.

1.1) Une diversité de dispositifs de médiation sociale

Les dispositifs de médiation sociale en Nord-Pas-de-Calais se sont développés au fil des possibilités de financement et de la volonté politique. Aujourd'hui, le paysage s'avère plutôt hétérogène. La typologie suivante peut être établie :

- Des opérateurs prestataires : ils interviennent en

prestation à la demande de tiers, principalement du transporteur Transpole, mais également de collectivités. Avec 525 médiateurs, trois structures sont les principaux pourvoyeurs d'emplois de « médiation sociale » du Nord-Pas-de-Calais. Pour deux d'entre elles (Médiapole, SES), la médiation constitue un support à une activité d'insertion. Pour la troisième (Citéo), la médiation sociale est le cœur d'activité de la structure.

- Des associations porteuses d'un projet de cohésion sociale : elles œuvrent dans les quartiers et ont développé des activités de médiation sociale à la faveur des dispositifs emploi-jeunes puis adulte-relais (200 emplois environ).
- Des collectivités : 45 collectivités ont un dispositif interne de médiation sociale, souvent de deux ou trois médiateurs sur des fonctions généralistes. Les villes comme Calais, Lille ou Lomme ont des équipes de médiation plus conséquentes.
- Des bailleurs : plusieurs bailleurs ont des médiateurs, généralement un par agence.
- Des « assembleurs » : quatre structures, Point services aux particuliers (Pspe) ou Point information médiation multiservices (Pimms), mutualisent les financements d'opérateurs privés ayant délégation de service public et financements publics, afin d'assurer un service public dans des territoires où ils ne sont pas présents. Il s'agit principalement des fournisseurs d'énergie tels qu'EDF, GDF-Suez, Eaux du Nord, des transporteurs comme la SnCF, ou des bailleurs.

Au total, le Nord-Pas-de-Calais compte entre 850 et 900 médiateurs. Ce décompte ne comprend pas l'ensemble des postes adulte-relais qui, malgré leur dénomination de

« médiateur », n'en ont parfois que quelques fonctions, sans en exercer véritablement le métier. Sur les 413 identifiés, 210 salariés financés par le dispositif adulte-relais seraient réellement médiateurs sociaux.

À l'exception des médiateurs de Citéo et des équipes de médiateurs des grandes villes, les médiateurs sont peu formés à la médiation sociale et sont plutôt isolés dans leurs pratiques. La pérennité de leurs postes pose question de manière récurrente pour des raisons financières.

En l'absence de médiateur, les fonctions de médiation sociale sont assurées par des « référents » traditionnels, notamment le maire en milieu rural, mais aussi l'animateur jeunesse, le gardien d'immeuble, des jeunes en service civique...

1.2) Les champs de la médiation sociale

Les médiateurs sociaux interviennent dans différents domaines. Les collectivités, en direct ou via des prestataires, mobilisent des médiateurs qui interviennent sur l'espace public. Ils font de la présence active de proximité en déambulant dans les quartiers, généralement en binôme. Ils ont également parfois un local où ils peuvent accueillir les habitants. L'activité première du médiateur social consiste à prévenir les tensions, orienter, gérer les conflits par le rappel à la règle et la gestion des comportements à risque.

La médiation sociale dans les transports en commun vise à sécuriser et humaniser ceux-ci. Par leur présence active, les médiateurs rassurent les usagers. Ils ont pour missions de les orienter, les informer. Si besoin, ils rappellent les règles d'utilisation de ces espaces, préviennent et gèrent les conflits qui peuvent survenir. Ils signalent les dégradations et sécurisent les lieux.

Dans les quartiers, les médiateurs embauchés par les associations assurent le lien entre les habitants et les institutions. Les lieux qu'ils animent, les manifestations qu'ils mettent en place, sont des espaces visant à créer du lien social dans les quartiers.

Le médiateur des Pspe et des Pimms accueille et participe à l'animation d'un point d'accueil en vue de faciliter l'accès des habitants aux services publics marchands et non marchands : information, suivi de dossier, mise en relation avec les agences institutionnelles, administrations...

Le médiateur dans l'habitat social contribue à apporter une présence dans les immeubles d'habitat social, il aide à résoudre les conflits et troubles de voisinage et à restaurer le dialogue entre des voisins, il repère les dysfonctionnements (absence d'éclairage, panne d'ascenseurs...) et dégradations dans les logements sociaux,

les signale aux services appropriés et compétents. Il a aussi un rôle dans la transmission d'informations ascendantes ou descendantes.

Certains collèges accueillent des médiateurs scolaires, mais la médiation sociale en milieu scolaire reste peu développée. Elle vise à renforcer les liens entre l'école et les familles, à prévenir les violences et comportements à risques et elle cherche aussi à valoriser et renforcer l'expression culturelle, sportive et citoyenne.

Plusieurs Programmes de rénovation urbaine (PRU) intègrent des médiateurs qui accompagnent les Opérations de renouvellement urbain (ORU). Leurs missions consistent très souvent à expliquer aux habitants le dispositif en cours et à négocier avec eux leur relogement. Mais ils peuvent être aussi affectés plus spécifiquement aux missions de la gestion urbaine de proximité (tranquillité publique, information, orientation).

1.3) Les territoires de la médiation sociale

Développée dans le cadre de la politique de la ville, la médiation sociale reste un phénomène essentiellement urbain. Les structures de médiation sociale interviennent pour 94 % d'entre elles dans les quartiers prioritaires de la politique de ville (Cucs) et pour 75 % en zone urbaine sensible (ZUS).

En Nord-Pas-de-Calais, plus des deux tiers des médiateurs se trouvent dans le territoire de Lille Métropole Communauté Urbaine, principal pôle urbain de la région. Très majoritairement employés par le secteur associatif, notamment via le dispositif adulte-relais, 20 % des médiateurs sont situés en zone résidentielle. Il n'existe aucun médiateur en zone rurale.

1.4) Les freins au développement de la médiation

La méconnaissance de la médiation sociale par les acteurs locaux constitue le principal frein à son développement. La médiation sociale est encore un secteur ou un métier mal appréhendé. Il est perçu par les autres professionnels du champ du social comme concurrentiel. Les spécificités du métier ne sont pas identifiées.

Souvent développées par des structures dont la médiation sociale n'est pas la vocation première, les missions de médiateur ne sont pas toujours bien cadrées. Parfois isolés, sans possibilité d'échanger sur leur pratique, mal connus et reconnus par leurs partenaires locaux, les médiateurs sociaux n'ont pas l'efficacité qu'ils devraient avoir.

Par ailleurs, les élus sont réticents à l'idée de créer des postes de médiateur dans des conditions de financement précaire comme celles qui prévalent actuellement dans le secteur de la médiation sociale.

2) Des besoins en médiation sociale sur différents secteurs

L'étude a identifié des besoins propres à différents types de territoire, mais également à des problématiques spécifiques liées aux relations entre usagers et institutions. Enfin, la médiation sociale pourrait également intervenir afin de faciliter les adaptations au changement pour la population.

2.1) Des besoins propres à chaque territoire

Les besoins en médiation sociale sont liés aux caractéristiques de chaque territoire. En milieu urbain, la demande est double. Elle concerne la tranquillité sociale : les incivilités, les incompréhensions intergénérationnelles qui génèrent un sentiment d'insécurité, les conflits de

voisinage qui constituent également une cause de trouble important que personne ne prend en charge. Ce besoin de médiation n'est pas spécifique aux zones urbaines sensibles. Les centres-villes, par exemple, sont de plus en plus confrontés à ces problématiques.

L'autre demande concerne l'accès aux services publics. Les populations en difficulté ont besoin d'être orientées et accompagnées pour accéder à leurs droits. Toutes ces difficultés sont plus prégnantes dans les zones d'habitat collectif, notamment dans le parc des bailleurs sociaux.

Les zones résidentielles accueillent des populations qui s'impliquent parfois assez peu dans la vie du territoire. Lorsqu'il s'agit de nouveaux arrivants, ils ne s'intègrent pas facilement et tissent peu de liens avec les autres habitants. Ces situations génèrent des tensions entre les

La méthodologie de l'étude

Une étude de terrain

L'étude s'est appuyée sur un important travail de collecte d'information et d'explicitation de la médiation sociale dans la quasi-totalité des bassins d'emploi du Nord-Pas-de-Calais. Il a été complété par une enquête statistique et des entretiens au niveau régional.

L'enquête de terrain a été organisée à l'échelle des Programmes locaux de développement économique en partenariat avec les agents de ces programmes. Dans chaque territoire, les rendez-vous se sont déroulés sur deux journées. Ils s'adressaient aux structures de médiation sociale, aux élus et aux acteurs socio-économiques susceptibles de générer de l'emploi dans le champ de la médiation sociale. Ils ont permis de rencontrer plus de 300 acteurs locaux.

Des entretiens ont été réalisés au niveau régional avec une vingtaine d'acteurs socio-économiques pour situer le secteur de la médiation sociale au sein des grands secteurs d'activité (action sociale, politique de la ville, transport...) et identifier des besoins pouvant générer de l'emploi dans la médiation sociale.

Enfin, deux enquêtes statistiques ont été menées simultanément auprès des services et opérateurs de médiation sociale d'une part, et auprès des acteurs locaux qui peuvent utiliser des services de médiation d'autre part. Sur 550 questionnaires envoyés, 128 retours ont été obtenus par entretien téléphonique principalement (65 retours des opérateurs et services de médiation sociale, 63 retours des acteurs locaux).

L'étude a été suivie par un comité de pilotage associant le Conseil régional, l'Acsé et des représentants d'acteurs socio-économiques.

Une mobilisation parfois difficile

L'étude de terrain a nécessité un long processus de mobilisation et validation dans chaque territoire (à minima deux mois). Au final, la mobilisation des acteurs sur l'étude a été variable d'un territoire à l'autre, allant de huit à plus de trente personnes selon les territoires. Un nombre conséquent d'élus et techniciens de collectivités territoriales ou de structures y étant rattachées ont été rencontrés. En revanche, le secteur associatif intervenant dans l'animation de quartier, le secteur de l'éducation et de la santé furent peu représentés.

L'enquête statistique a été difficile à réaliser. Elle a demandé de très nombreux échanges téléphoniques. Cette difficulté particulière est liée à la méconnaissance de la médiation sociale par les acteurs. De plus, la transversalité de cette activité fait que personne ne se sent vraiment légitime pour répondre à l'enquête.

Des conclusions régionales étayées, une prospective « ouverte »

Les lignes d'analyse de la situation de la médiation sociale et des besoins dans les territoires sont rapidement apparues et se sont étayées au fil des entretiens. L'analyse a été réalisée au niveau régional.

Nombre d'interlocuteurs ont pris conscience de ce que recouvrait la médiation sociale lors des entretiens. La réflexion prospective sur les possibilités de créer de l'emploi en médiation sociale a donc été limitée à quelques idées générales sans véritable projection. Très peu de projets de médiation sociale sont apparus lors de l'étude de terrain. Les propositions en termes de création d'emplois s'appuient donc plus sur l'analyse des besoins faite par les intervenants que sur des projections de développement de la médiation sociale émergeant du terrain.

habitants et une incompréhension mutuelle entre habitants et institutions locales.

Les zones rurales isolées font face quant à elles à deux difficultés auxquelles la médiation sociale peut apporter une réponse : un accès difficile aux services, lié à leur concentration dans les villes, et l'isolement des populations avec parfois une précarité cachée.

Transversalement à ces approches territoriales, deux catégories de publics devraient faire l'objet d'une attention particulière. Tout d'abord, les jeunes, dont les problèmes sont multiples : addictions, décrochage scolaire, violence, incivilités, mobilité... Elles sont présentes dans tous les types de territoire, même si les contextes sont différents. Ensuite, les personnes isolées : l'isolement est souvent couplé à des difficultés économiques. Ces personnes deviennent vite « invisibles » pour les services qui pourraient pourtant leur venir en aide. Les migrants, peu traités dans l'étude, devraient également faire l'objet d'une attention particulière.

2.2) L'éloignement entre particuliers et institutions

Dans un contexte de réorganisation et de réduction des effectifs dans les services publics, de développement des plate-formes téléphoniques, de réduction des interlocuteurs qualifiés des services en proximité, les services publics apparaissent de moins en moins accessibles aux habitants. Les tensions entre citoyens et institutions publiques augmentent. Elles constituent parfois une véritable violence institutionnelle pour des habitants qui ne comprennent ni le langage ni la logique des institutions. Cette situation va à l'encontre de l'accès aux droits. Elle génère des conflits entre usagers et administrations.

Dans des domaines plus spécifiques, des incompréhensions mutuelles génèrent des tensions. C'est le cas dans la santé où le corps médical et certains usagers ne se comprennent pas à cause de différences culturelles, ou s'affrontent dans des espaces comme les urgences. Dans l'emploi également, l'incompréhension entre un jeune en apprentissage et son entreprise réduit parfois à néant les efforts de chacun pour l'accès à un premier emploi.

2.3) L'adaptation aux évolutions

La médiation sociale peut constituer un moyen d'accompagner ponctuellement des évolutions. L'évolution d'un quartier, dans le cadre des opérations de renouvellement urbain par exemple, peut être très perturbante pour les habitants. La médiation sociale facilitera l'adaptation à un quartier en mutation et à un nouveau logement. Ces évolutions peuvent également concerner des services. Par exemple, l'arrivée de billetterie dans les transports en commun nécessite d'être explicitée pour en permettre un

bon usage et réduire les tensions qu'elle pourrait susciter.

Plus largement, les mutations de société ont besoin d'être accompagnées pour éviter de nouvelles fractures sociales. Ainsi, les réductions de personnel et le développement des services informatisés déshumanisent les services publics et génèrent du stress pour certaines catégories de personnes. Les médiateurs peuvent réhumaniser ces lieux et accompagner les publics à de nouveaux usages. Dans un autre domaine, l'augmentation du prix de l'énergie nécessite l'appropriation des pratiques de développement durable, voire d'écoconsommation. Les médiateurs peuvent accompagner ces évolutions.

3) Pour un développement de la médiation sociale en Nord-Pas-de-Calais

Les préconisations de l'étude posent le cadre pour un développement de la médiation sociale en Nord-Pas-de-Calais, notamment dans la perspective de la mise en place par le Conseil régional d'une politique de développement de l'emploi dans la médiation sociale.

3.1) Constituer un pôle régional de ressources et d'appui au développement de la médiation sociale

Nous préconisons la mise en place d'un pôle régional de ressources et d'appui aux dispositifs de médiation sociale. Il contribuera à la montée en compétences des opérateurs de médiation sociale existants et au développement de nouveaux dispositifs de qualité. Ce pôle de ressources pourra être piloté par le Conseil régional Nord-Pas-de-Calais, voire co-piloté avec l'État ou avec d'autres partenaires institutionnels.

Le pôle aura une exigence de qualité. Il favorisera l'appropriation des « standards » de qualité par les structures et opérateurs de médiation (référentiel métier, code déontologique, méthodes d'intervention formalisées). Pour ce faire, il contractualisera avec les structures et opérateurs de médiation sociale sur la base d'une charte d'engagement et il les accompagnera dans une logique de progrès.

La professionnalisation des acteurs de la médiation sociale sera au cœur de son activité. La question de la qualification demeure un enjeu majeur des structures de médiation sociale. En effet, la qualité des prestations rendues aux bénéficiaires finaux dépend en grande partie de la capacité des médiateurs à apporter, dans tous les champs d'activités de la médiation sociale, une réponse pertinente et évolutive. Le pôle proposera des formations continues et une mise en réseau des structures de médiation sociale et des agents de médiation sociale. À travers ces différentes actions, il contribuera à une mo-

bilité professionnelle également formatrice.

Il aura également pour mission d'informer les acteurs locaux, parfois méfiants, sur ce que recouvre la médiation sociale, et d'initier une réflexion sur les perspectives de développement de la médiation sociale dans les différents territoires.

Enfin, le pôle animera une démarche d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale dans les territoires. L'évaluation de l'utilité sociale permet de rendre visible les apports de la médiation sociale. Elle fournit aux élus un outil pour défendre ce type de service et aux structures de médiation un retour sur leurs activités qui permet la mise en place de démarches de progrès.

3.2) Concevoir des projets territoriaux de médiation sociale

Grâce à la mise en évidence de sa plus-value sociale ⁽¹⁾, la médiation sociale peut être considérée aujourd'hui comme un maillon essentiel de la politique publique de cohésion sociale. C'est pourquoi elle doit s'inscrire dans une logique territoriale, au niveau de l'agglomération, d'un bassin de vie ou d'une commune. La territorialisation permet de regrouper l'ensemble des partenaires institutionnels publics et privés autour d'un projet partenarial de médiation sociale, qui tiennent compte de l'intérêt général et non pas des intérêts particuliers et qui permettent ainsi de donner du sens et de la cohérence aux actions menées.

Le développement de la médiation sociale doit partir des besoins et de l'existant dans chaque territoire. Certains territoires ont des dispositifs de médiation sociale, d'autres ont des activités qui peuvent s'en approcher. L'étude a identifié 114 dispositifs de médiation sociale. Ces structures constitueront des acteurs-clés du projet territorial de médiation sociale. Il conviendra d'analyser leurs besoins spécifiques en vue de renforcer leur action. Le développement de la médiation sociale pourra également se faire à travers un développement des fonctions de médiation sociale dans les métiers de l'animation ou l'accompagnement social, ou par la création de dispositifs de médiations sociale au sein de structures existantes.

Concrètement, dans chaque territoire, il conviendrait de réaliser un diagnostic partenarial des besoins et de l'existant en termes de médiation sociale. Il donnera lieu à l'élaboration d'un projet de médiation sociale pour le territoire. Celui-ci aura pour effet d'entraîner chaque acteur à se mettre « au service » du territoire, à s'engager dans un partenariat de co-construction (politique)

et de co-production (opérationnel). Le projet visera à coordonner les dispositifs de médiation existants, les renforcer en fonction des besoins et proposera le cas échéant la mise en place d'un ou plusieurs dispositifs complémentaires. Dans la mesure du possible, ce projet s'inscrira dans les projets de territoire existants : projet municipal de cohésion sociale, projet d'habitat, contrats locaux de sécurité... Il prévoira un soutien aux structures existantes et un appui financier aux médiateurs intervenant en collectivité et dans les associations de quartier, soit, environ, à 500 à 600 postes.

L'étude propose trois dispositifs types, imaginés en fonction de la typologie des besoins sur les territoires. Le dispositif de médiation sociale en milieu urbain est à envisager au niveau de chaque agglomération. Les interventions des médiateurs pourraient se faire sans exclusive de quartiers mais en fonction des besoins. En ZUS, un dispositif complémentaire d'appui aux personnes en difficulté et de relais avec les services publics pourrait être proposé.

En zone résidentielle, l'objectif de la médiation sociale sera principalement de renforcer le lien social. Le dispositif de médiation sociale pourra être rattaché à la commune, échelon d'intégration locale pour les nouvelles populations. Une partie des communes à caractère résidentiel sera concernée.

En milieu rural isolé, l'enjeu est de retisser du lien entre les personnes et entre les personnes et les institutions. Une vigilance particulière sera portée à la détection des personnes isolées.

Le dispositif de médiation concernera plusieurs communes intervenant au niveau d'un bassin de vie. Il comprendrait une médiation « postée » tournante en bus itinérant et des temps de déambulation.

Avec le soutien du Conseil régional et une montée en charge progressive d'un projet régional de développement de la médiation sociale, nous estimons que 550 postes de médiateurs pourraient être créés en zone urbaine, 150 en zone résidentielle et 200 en zone rurale.

3.3) Proposer de la médiation sociale dans des secteurs spécifiques

Parallèlement à ces dispositifs territoriaux, l'étude propose de développer la médiation sociale sur certaines thématiques. Une action Jeunesse citoyenne pourrait être envisagée dans les collèges et écoles primaires. L'objectif serait de prévenir le décrochage scolaire, la délinquance,

⁽¹⁾ – Duclos Hélène, Gresy Jean-Édouard, *Évaluation de l'utilité sociale de cinq dispositifs de médiation sociale*, Rapport à Christine Boutin, ministre du Logement et de la Ville, mars 2008.

et de former les citoyens de demain. Cette action permettrait de développer une culture de la médiation sociale chez ces futurs adultes. À terme, plus de cent postes pourraient être créés ainsi.

Dans la santé, les services publics ou l'emploi, plusieurs expérimentations pourraient être menées afin de préciser la pertinence, les apports et modalités de mise en œuvre de la médiation sociale dans ces secteurs. Si ces expérimentations se révèlent efficaces, trois cents postes de médiateurs pourraient être créés en trois ans.

Enfin, il conviendrait d'intégrer un volet médiation sociale dans tous les projets modifiant les modes d'occupation et d'utilisation de l'espace public ou ouvert au public. Il s'agit bien sûr des projets de rénovation urbaine ou d'aménagement de centre-ville, mais aussi des grands projets envisagés par le Conseil régional. Ces derniers pourront inciter les autres élus à utiliser l'outil « médiation sociale » dans leurs propres projets.

3.4) Imaginer des modalités de financements pérennes

La médiation sociale s'appuie principalement sur des financements d'aide à l'emploi. Cette situation précarise la médiation sociale et va à l'encontre du développement d'une profession à part entière. La médiation sociale nécessite des financements pérennes.

Quatre éléments d'ordre économique et financier doivent contribuer à la pérennisation :

- Une efficacité visible.
- La prise en considération de l'économie produite (coûts évités, production de nouvelle richesse, performance globale).
- Une diversification des sources de financement.
- Un engagement financier public durable.

Au-delà du dispositif régional d'appui, la participation financière publique dans les dispositifs de médiation sociale sera déterminante pour la consolidation et le développement de la médiation sociale. La médiation sociale doit être considérée comme un service durable à part entière.

Aujourd'hui, on voit apparaître plusieurs axes possibles de financement pour la médiation sociale. Ainsi, plusieurs « modèles économiques », non exhaustifs, peuvent être envisagés pour la solvabilisation des activités de médiation sociale au regard des compétences de chaque prescripteur/commanditaire, mais aussi des situations d'opérateurs et leur capacité ou éligibilité pour émerger

sur tels ou tels financements publics / privés. Il faut également distinguer les financements attachés globalement à l'opérateur de médiation sociale et ceux spécifiquement liés à des actions

3.5) Ce qui relève du secteur marchand (financements privés de prestation de médiation sociale) et/ou secteur mixte (public/privé)

À ce jour, très peu de cas de développement sont identifiés mais cette piste pourrait rapidement se structurer avec les mesures d'impact de la médiation sociale et notamment sur le critère de « performance économique ». Des réflexions sont à l'étude avec certaines entreprises. On voit ainsi les prémices d'un nouveau partenariat au profit d'une solvabilisation durable de la médiation sociale.

D'autres entreprises ayant mission de service public se sont regroupées pour mutualiser des moyens pour financer des postes de médiation sociale à travers des associations. Ce regroupement a pour objectif d'assurer un service public de proximité dans des territoires où ils ne sont pas ou plus présents. Ces associations spécifiques, « assemblières », permettent, par le biais de financements multiples, de solvabiliser des activités de médiation mais avec souvent comme support des contrats d'aide à l'emploi. Néanmoins, la question d'un

se pose cependant, d'une part pour pérenniser les emplois sur des contrats de droit commun et, d'autre part, pour qualifier durablement les services rendus aux populations.

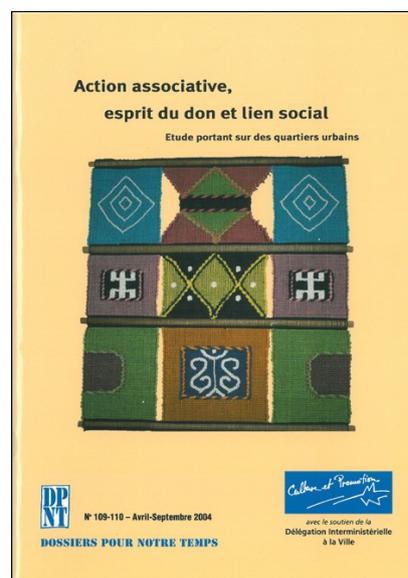
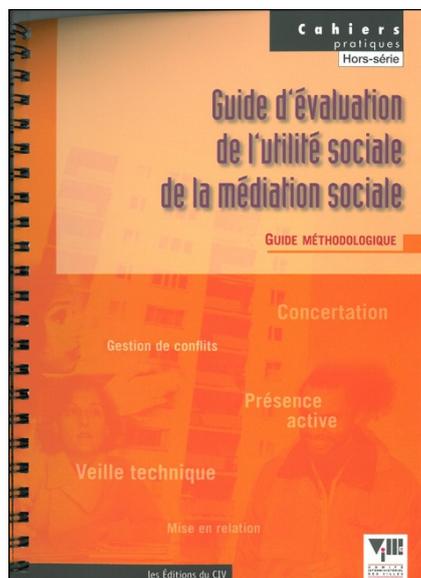
Les activités de médiation sociale peuvent trouver leur solvabilisation dans des partenariats et financements publics / privés durables, en fonction de la nature même des services rendus aux bénéficiaires ultimes (et non en fonction des contrats de travail supports en emplois de médiateur).

En ce qui concerne les bailleurs sociaux privés, plusieurs pistes sont explorables pour financer les activités de médiation sociale, en particulier dans le cadre des opérations de renouvellement urbain.

Suite à cette étude, le Conseil régional du Nord-Pas-de-Calais et ses partenaires envisagent de mettre en place un pôle de développement de la médiation sociale dont l'objectif sera de développer et conforter 1 300 emplois en médiation sociale dans les trois ans à venir.

Hélène Duclos (septembre 2011).

Bibliographie



Pour aller plus loin :

- Bauman Zygmunt, *La vie en miettes – Expérience postmoderne et moralité*. Éd. Le Rouergue/Chambon, 2003.
- Boltanski Luc et Thévenot Laurent, *De la justification – Les économies de la grandeur*. Éd. Gallimard (coll. « NRF Essais »), 1991.
- Paugam Serge, *Le lien social*. Éd. PUF (coll. « Que sais-je ? »), 2008.
- Vandewynckle Marc, « Les passeurs de frontières », Adels, *Territoires*, 2005.

Cahier pour Notre temps

Directeur de la publication : François Durand.

Rédacteur en chef n° 1 : Paul Coulon.

Maquette de couverture : Chronique Sociale, Lyon.

Mise en page et relecture : CÉAS de la Mayenne (Claude Guioullier, Nathalie Houdayer, René Lemarchant).

Impression : CÉAS de la Mayenne.

Laval, juin 2011.

Culture et Promotion
*Réfléchir et agir ensemble