



FRANCMÉDIATION

Réseau d'Acteurs de la Médiation Sociale

LIVRE BLANC - LIVRE BLANC - LIVRE BLANC -
- LES 12 ET 13 DÉCEMBRE 2011 - LYON -

LES ASSISES
NATIONALES
DE LA MÉDIATION
SOCIALE



INTRODUCTION

4. Qu'est-ce que la médiation sociale ?

5. 1/ Le concept de la médiation sociale :
une définition, un cadre déontologique, un référentiel d'activités

10. 2/ La médiation sociale :
une réponse à des besoins sociaux et économiques

ASSISES DE LA MÉDIATION SOCIALE

11. Note de réflexion : les enjeux sociétaux actuels

14. La gouvernance stratégique des dispositifs de médiation sociale

18. La coopération et/ou coproduction opérationnelle
des acteurs/partenaires du territoire

23. La médiation sociale agit sur la démocratie locale
en favorisant l'implication des habitants de la cité

28. Médiation sociale et éducation à la citoyenneté ou comment
la médiation sociale permet une meilleure compréhension
et appropriation des règles de vie collective

32. La médiation sociale comme facilitatrice de l'attractivité
et du développement durable des territoires

CONCLUSION

38. Par Jean Mardikian, Président de France Médiation

LES LUNDI 12 ET MARDI 13 DÉCEMBRE 2011, FRANCE MÉDIATION, RÉSEAU NATIONAL D'ACTEURS DE MÉDIATION SOCIALE, A RASSEMBLÉ DANS LE CADRE DES PREMIÈRES ASSISES DE LA MÉDIATION SOCIALE, 300 DÉCIDEURS PUBLICS ET PRIVÉS, ÉLUS, CHERCHEURS, UNIVERSITAIRES ET ACTEURS DE LA MÉDIATION SOCIALE. FACE AUX ENJEUX DE LA SOCIÉTÉ, À LA DÉGRADATION DU LIEN SOCIAL, À L'AUGMENTATION DES INCIVILITÉS LA MÉDIATION SOCIALE EST UNE DES RÉPONSES ESSENTIELLES AU MIEUX VIVRE ENSEMBLE QUE CE SOIT AU NIVEAU DE L'IMPLICATION DES HABITANTS DANS LA CITÉ, L'ATTRACTIVITÉ DES TERRITOIRES (LUTTE CONTRE L'ISOLEMENT, MOBILITÉ, AMÉNAGEMENT), L'ÉDUCATION CITOYENNE (RAPPELER LES RÈGLES DE VIE COLLECTIVE, APAISER LES TENSIONS, RETISSER LES RELATIONS ÉCOLE-FAMILLE). LA MÉDIATION SOCIALE JOUE UN RÔLE D'INTERFACE ET DE RÉGULATION ESSENTIEL DANS LES RELATIONS SOCIALES.

La médiation sociale est définie comme “un processus de création et de réparation du lien social et de règlements de conflits de la vie quotidienne, dans laquelle 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”¹.

Suite au travail d'évaluation, qui a démontré de façon non équivoque l'utilité sociale des actions menées, un grand nombre d'acteurs publics et privés reconnaissent l'importance du rôle de la médiation sociale sur les territoires et sur les populations les plus fragilisées.

Après plus de 20 ans d'existence, il était temps de conforter, soutenir, valoriser cette approche innovante des relations sociales dans la cité, basée sur l'intervention de professionnels impartiaux et indépendants dans la prévention et le règlement amiable des différents et des différences.

Le 18 février 2011 le Comité Interministériel des Villes a validé 6 propositions issues d'un groupe de travail interministériel et interpartenarial. Les pouvoirs publics ont collaboré, avec l'ensemble du secteur professionnel, à la reconnaissance “statutaire” de la médiation sociale permettant d'étendre son développement significatif sur les territoires. Ceci suppose une politique ambitieuse et volontariste en sa faveur.

ENJEUX ET OBJECTIFS DES ASSISES

Les premières Assises Nationales de la Médiation Sociale ont donné lieu à des échanges, réflexions et débats, **ayant pour objectifs de conforter l'approche innovante de la médiation sociale dans les évolutions sociétales, pour aboutir à la remise de propositions concrètes pour sa structuration.**

C'est à travers 5 questionnements que ces propos ont été abordés :

Quels projets de gouvernance stratégique des dispositifs de médiation sociale ?

Quelle coopération et/ou coproduction opérationnelle des acteurs/partenaires du territoire ?

Comment la médiation sociale agit-elle sur la démocratie locale en favorisant l'implication des habitants de la cité ?

Médiation sociale et éducation à la citoyenneté : pour une meilleure compréhension et respect des règles de vie collective

Comment la Médiation Sociale peut-elle accompagner les transformations et évolutions structurelles des territoires facilitant ainsi leur attractivité et leur développement durable ?

Des préconisations fortes pour l'avenir du métier ont découlés des débats, c'est la raison pour laquelle vous vous trouvez aujourd'hui en possession de ce document appelé “Livre blanc” retraçant toutes les propositions qui ont été avancées pendant ces 2 journées.

¹ Définition adoptée par 43 experts de douze États membres de l'UE réunis en 2000 lors du séminaire européen de Créteil

— LES 12 ET 13 DÉCEMBRE 2011 — LYON —

LES ASSISES
NATIONALES
DE LA MÉDIATION
SOCIALE



INTRODUCTION :
QU'EST-CE QUE LA MÉDIATION SOCIALE ?*



1

LE CONCEPT DE LA MÉDIATION SOCIALE: UNE DÉFINITION, UN CADRE DÉONTOLOGIQUE, UN RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS

A. UNE DÉFINITION

La médiation sociale se définit comme “un 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”².

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

► **“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 seule 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.

* Pratiques Professionnelles de la Médiation Sociale, Jean Édouard GRESY, Éditions France Médiation.

² Séminaire européen de Créteil – septembre 2000.

B. LE CADRE DÉONTOLOGIQUE

Quels que soient leurs lieux et domaines d'intervention, ce qui fait l'unité des métiers de la médiation sociale est le respect des principes éthiques et déontologiques qui garantissent le processus de médiation et la qualité du médiateur.

La présentation de ces principes déontologiques s'appuie sur deux chartes qui font aujourd'hui consensus et qui ont été repris dans le Guide d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale publié le Secrétariat général du Comité interministériel à la ville (collection Cahiers Pratiques), en partenariat avec la DGAS, l'Acse et le réseau d'acteurs de la médiation sociale France Médiation :

- la Charte de référence de la médiation sociale d'octobre 2001 (ref)
- les principes déontologiques des femmes-relais des médiatrices sociales et culturelles

Ce cadre déontologique est le seul aujourd'hui reconnu par les pouvoirs publics. C'est un élément clé pour la reconnaissance de la médiation sociale

PRINCIPES DÉONTOLOGIQUES GARANTISSANT LE PROCESSUS DE MÉDIATION

► Le libre consentement et la participation des parties prenantes

La médiation repose sur la libre adhésion au processus de médiation quel que soit l'interlocuteur à l'origine de la demande. À tout moment, il est possible pour l'une ou l'autre des parties de revenir sur ce consentement. La médiation doit reposer sur la recherche constante de l'adhésion des parties aux objectifs de ses interventions...

Pour faciliter la compréhension de son rôle et des limites de son intervention, le médiateur doit informer les habitants de son cadre d'intervention et des principes mêmes qui l'anime.

► **L'indépendance et l'absence de pouvoir institutionnel**

Le médiateur exerce sa mission en toute indépendance des protagonistes qu'il rencontre et veille dans sa relation aux personnes ou aux groupes, à ne pas utiliser sa position ou son influence pour obtenir quelque avantage à titre personnel. Il n'est investi d'aucun pouvoir de contrainte par une institution. Il n'a d'autorité que celle qui lui est conférée par les parties de façon à leur garder leur totale liberté de choix, même si la médiation s'applique en référence à la règle procédant soit de la législation pénale ou civile, soit du respect de règlements de la vie collective.

► **La discrétion et la confidentialité**

Les personnes sollicitant le médiateur ne délivrent pas l'information nécessaire à la réussite du processus sans la certitude que cette divulgation ne leur portera pas préjudice. Le médiateur se doit donc non seulement de respecter l'intimité et la vie privée des personnes mais aussi de n'utiliser les informations dont il dispose qu'avec l'accord des personnes qui les lui ont confiées.

Par ailleurs, comme tout citoyen, le médiateur doit, malgré la complexité de certaines situations, exercer ses responsabilités et respecter ses obligations légales :

- **obligation de porter assistance** à personne en péril,
- **obligation de dénoncer** les crimes et les violences faites aux personnes particulièrement fragiles

► **La mobilisation des institutions et du réseau partenarial**

La médiation ne peut exister qu'en tant que co-construction et c'est une condition de sa réussite. Ne faisant pas à la place de, elle responsabilise et participe au maillage entre habitants, entre institutions et entre habitants et institutions.

Maillon, relais, passeur, facilitateur, ces différents vocables utilisés par les partenaires et par les habitants font référence à cette fonction de "passeur de parole" occupée par la médiation. La médiation agit comme vecteur d'adaptation des politiques publiques à l'évolution de la demande sociale. Elle contribue au bon fonctionnement des services publics sans s'y substituer et sans faire écran entre les institutions et les publics.

► **La protection des droits et des personnes et le respect des droits fondamentaux**

La médiation ne se substitue pas aux droits garantis à chacun. Elle facilite l'accès aux droits des personnes sans jamais obliger quiconque à renoncer à ses droits. La médiation doit offrir toutes les garanties énoncées par la convention européenne des droits de l'homme et la jurisprudence y afférente, tant dans les mécanismes qu'elle met en œuvre que dans les solutions dont elle favorise l'émergence.

PRINCIPES DÉONTOLOGIQUES GARANTISSANT LA QUALITÉ DE MÉDIATEUR

► **La position de tiers**

Le médiateur intervient auprès de l'un et l'autre des interlocuteurs de la médiation, sans se substituer à aucun des deux. Avant d'accepter la médiation, et tout au long du processus, il s'assure de son extériorité vis-à-vis de la situation pour laquelle il est saisi.

► **L'impartialité et la bonne proximité**

Le médiateur s'attache à ne pas favoriser l'une ou l'autre des parties. Il permet l'expression des points de vue de chacun sans parti pris. Même s'il a un avis sur une situation donnée, il s'efforce de paraître neutre. L'intervention en binôme peut contribuer à un meilleur respect de ces principes. Pour pallier l'inégalité entre certains interlocuteurs, le médiateur peut être amené à déséquilibrer la communication de manière à redonner une position d'acteur à la personne qui se sent en situation d'infériorité.

► **La responsabilisation et l'autonomie des personnes en médiation**

Le médiateur doit s'assurer qu'il ne propose pas ses solutions mais qu'il aide au contraire les personnes à trouver elles-mêmes leurs solutions. En effet, si la personne n'est pas en situation de participer ou de contribuer à la solution, le médiateur veillera à ne pas laisser s'installer une relation de dépendance. Il accompagnera la personne vers son autonomie dans la prise de décisions.

► **La liberté de se retirer d'une médiation**

En fonction de la situation, de la nature spécifique du conflit ou du problème, du lieu concerné ou des personnes impliquées, le médiateur a la possibilité de refuser une intervention dont il est saisi. Dans certaines circonstances particulières, il peut également être conduit à interrompre une action qu'il a engagée. Cette décision doit cependant se prendre en accord avec son encadrement, et si les conditions sont réunies, il devra alors passer le relais.

► **La formation**

Elle doit permettre l'acquisition de véritables compétences professionnelles de la médiation sociale. Elle doit, pour une large part, reposer sur l'alternance, les mises en situation, l'analyse des pratiques, l'intervention d'acteurs professionnels pour la réactualisation de ses connaissances. Elle doit être régulièrement actualisée et intégrer en particulier des éléments relatifs à la déontologie et à l'éthique. Elle doit favoriser l'approche partenariale et pluridisciplinaire des situations.

C. LE RÉFÉRENTIEL DES 9 ACTIVITÉS

Ce référentiel fut créé lors de l'élaboration du guide d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale³. Il s'articule autour de neuf activités qui font aujourd'hui référence.

► **La présence active de proximité**

Les médiateurs vont à la rencontre des habitants, se font connaître et reconnaître en particulier des populations fragilisées ou isolées, y compris à leur domicile, afin d'aller au-devant des besoins latents à révéler ou exprimés. Cette démarche consiste à aller vers, rassurer, prévenir, informer et orienter. Cette activité de proximité prend plusieurs formes : soit des "tournées" organisées par équipe sur les espaces ouverts au public ; soit des lieux d'accueil identifiés comme tiers référent.

► **La gestion de conflits en temps réel ou sur un temps différé**

Les médiateurs agissent tant sur les conflits en temps réel, observés sur les espaces ouverts au public, qu'en temps différé sur sollicitation directe d'un habitant ou d'un partenaire. Dans ce dernier cas, ils interviennent soit par la médiation dite "navette" en rencontrant séparément chacun des protagonistes, soit par la médiation dite "table ronde" en organisant une confrontation directe entre les habitants. Cette dernière forme implique la réunion des différents protagonistes, ainsi que le suivi des accords obtenus. Les conflits ont trait à des nuisances sonores, des problèmes d'hygiène et sécurité, de regroupement dans les parties communes ou au pied des immeubles, à des insultes et des menaces, des dégradations volontaires, des conflits d'usage et d'interprétation des règles de vie commune...

³ Guide d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale Jean-Edouard Grézy / Hélène Duclos - Collection SG-CIV - collaboration groupe de travail France Médiation - Année 2009.

► **La veille sociale territoriale**

Par capillarité, les médiateurs s'imprègnent des changements et évolutions qui s'opèrent au sein des rapports sociaux et en référence à un espace spécifique et à une inscription temporelle. Ils contribuent ainsi avec leurs partenaires à l'expertise sociale territoriale, par leurs retours d'expériences sur les problèmes particuliers et collectifs de la vie quotidienne et leurs connaissances plus générales liées aux contextes d'intervention. Cette activité peut se décliner sous forme d'un baromètre d'ambiance, d'un observatoire, d'une cellule de veille...

► **La mise en relation avec un partenaire**

Les médiateurs sont saisis d'un certain nombre de situations qui nécessitent des passages de relais ciblés impliquant des professionnels qualifiés et constitués en réseau de partenaires au vu des besoins identifiés.

Une partie de cette activité consiste ensuite à s'assurer de la réalité et de la continuité de la prise en charge. En fonction des besoins recensés, la mise en relation se fera par exemple avec des professionnels du champ social, de la santé, de l'éducation, de l'emploi, du droit et de la justice...

► **La concertation avec les habitants et les institutions**

Les médiateurs participent et organisent des réunions avec les habitants et les institutions afin de favoriser l'expression de chacun, les échanges, les débats, voire de faire remonter et/ou descendre les attentes, les contraintes et les propositions d'amélioration de la vie quotidienne et du cadre de vie. Il s'agit de faciliter la démocratie locale, de mobiliser et d'impliquer les différents acteurs.

► **La veille technique**

Les médiateurs relèvent les dysfonctionnements et les dégradations, les signalent et les transmettent aux services appropriés et compétents. Ils se renseignent sur les suites données et en informent, le cas échéant, les requérants.

► **La facilitation et/ou gestion de projets**

Les médiateurs encouragent et facilitent, voire mettent en œuvre les projets au profit des habitants (sortir de l'isolement,

développer son réseau social, s'impliquer dans la vie de la collectivité...). Ils accompagnent et développent les projets collectifs pouvant servir d'activité support au mieux vivre ensemble (projets de rencontres culturelles, sportives ou de loisirs, mobilisation citoyenne autour de repas de quartier...)

► **La sensibilisation et/ou la formation**

Les médiateurs participent ou engagent des actions de sensibilisation, de qualification et de diffusion d'informations contribuant à l'évolution des comportements et des pratiques de l'ensemble des acteurs (habitants, partenaires, institutions...). Cela peut déboucher sur la mise en place d'une ingénierie de formation pour élaborer des modules pédagogiques portant sur l'amélioration des compétences relationnelles et comportementales (gestion de conflits, communication, assertivité et estime de soi, appréhension des diversités culturelles...). Leur connaissance des différents publics conduit d'autres professionnels à solliciter spécifiquement les médiateurs pour mener des actions de sensibilisation ciblées (maîtrise de consommations énergétiques et économies d'énergie, participation à des campagnes de prévention sur la santé, la sécurité, la citoyenneté, l'accès au droit...).

► **L'intermédiation culturelle**

Les médiateurs agissent comme passerelle pour aider les personnes à s'adapter individuellement ou collectivement à leur environnement sociétal, en utilisant et en portant à la connaissance des institutions la spécificité des valeurs de leurs cultures d'origine, de leurs parcours de vie ou encore de leurs situations sociales (intégration de l'altérité).

UNE DIVERSITÉ D'EMPLOIS EN MÉDIATION SOCIALE

AGENT DE PRÉVENTION ET MÉDIATION

Médiateur affecté
aux espaces publics
et à l'habitat

FEMMES-RELAIS

Mediatrices s'adressant
particulièrement
aux personnes
migrantes et
à leur famille

CORRESPONDANT DE NUIT®

Médiateur en activité
de la tombée du soir
jusqu'au milieu
de la nuit

MÉDIATEUR DE RUE

Médiateur s'adressant
plus particulièrement
aux SDF (maraude...)

MÉDIATEUR POINT INFORMATION

Médiateur intervenant
dans les PSP,
les Pimms

CORRESPONDANT RÉSEAU ÉDUCATIF

Médiateur en activité
au sein et aux abords
des établissements
scolaires

AGENT DE MÉDIATION LOCATIVE

Médiateur facilitant
la jouissance paisible
de l'habitat

MÉDIATEUR ÉCOLE-FAMILLE

Médiateur favorisant
le rapprochement
entre l'école
et les familles

STEWART URBAIN

Médiateur en activité
en centre-ville
et/ou dans les centres
commerciaux

MÉDIATEUR DE SANTÉ

Médiateur intervenant
auprès des patients
et acteurs de la santé
(ateliers santé-ville)

MÉDIATEUR EAUX ÉNERGIE

Médiateur agissant
auprès des personnes
démunies en matière
d'énergie

MÉDIATEUR SCOLAIRE

Médiateur intervenant
au sein d'un établissement
pour favoriser
la vie scolaire

AGENT DE PRÉVENTION ET MÉDIATION DANS LES TRANSPORTS EN COMMUN

Médiateur chargé
de prévenir les incivilités
dans les transports

2

LA MÉDIATION SOCIALE : UNE RÉPONSE À DES BESOINS SOCIAUX ET ÉCONOMIQUES

La médiation sociale repose sur une approche innovante et alternative, et constitue un outil pertinent et efficace dans la création d'une politique de cohésion sociale et de tranquillité publique sur un territoire. Les activités de médiation sociale participent à la création ou la recréation du lien social par la régulation et la résolution des conflits et renforcent la présence humaine. Elles contribuent également à améliorer l'attractivité des territoires à l'échelle du quartier, d'un territoire. Elle améliore la qualité des services rendus aux habitants.

Pour construire une solution durable, il est fondamental de construire progressivement le "mieux vivre ensemble" par la présence active de professionnels spécifiquement formés à la médiation sociale. Elle doit prendre en compte le contexte local et être basée sur un partenariat transversal et élargi.

Le dispositif doit alors viser à améliorer durablement la tranquillité, la convivialité et l'attractivité des lieux.

Les expériences menées sur différents territoires et les résultats obtenus nous amènent à penser qu'il existe une véritable alternative aux dispositifs classiques jusqu'alors mis en œuvre. Les approches de gardiennage/sécurité où doivent cohabiter pacifiquement les habitants de cultures, origines et niveau social différents, même s'ils peuvent paraître pertinents à première vue, trouvent vite leurs limites.

La gestion des espaces publics et/ou ouverts au public, des parcs locatifs des bailleurs sociaux parfois très sensibles est rendue difficile par le cumul des problématiques d'ordre social et économique. La lisibilité des règles de vie collective y est plus floue et impose une réponse tout autre, fondée sur la durée, dans une logique de coproduction d'acteurs et une action transversale visant la tranquillité publique et la cohésion sociale. L'unique réponse "sécuritaire" entraîne inévitablement un flux et reflux des problématiques nuisibles au sentiment de sécurité et de bien-être durable. Il s'agit ainsi de donner du sens aux règles sociales et de lutter de façon volontaire contre la banalisation des incivilités et le sentiment d'impunité qu'elle génère : il s'agit de faciliter le vivre ensemble.



NOTE DE RÉFLEXION : LES ENJEUX SOCIÉTAUX ACTUELS



Jean-Pierre Worms

Vice-président de la FONDA

Membre du collectif Pouvoir d'Agir

TEXTE INTRODUCTIF DES ASSISES NATIONALES DE LA MÉDIATION SOCIALE



La crise financière et économique actuelle aggrave considérablement deux évolutions régressives de ces dernières décennies: l'installation dans la durée d'un phénomène de dissociation sociale marqué par l'exclusion d'une partie croissante de la population de l'accès aux biens sociaux de base (l'emploi et le revenu, le logement, l'éducation, la santé...) et, simultanément et indissolublement lié, l'approfondissement d'une crise démocratique marquée par la déprise des institutions publiques sur les réalités sociales dont elles sont censées s'occuper et, en miroir, le désintérêt croissant à leur égard, voire la défiance, des populations qui se voient ainsi abandonnées.

C'est dans ce contexte que la médiation sociale est interpellée, à la fois quant à ses finalités et valeurs de référence, sa place parmi les acteurs du territoire, son rôle, ses modalités juridiques et financières d'intervention, ses pratiques professionnelles et sociales...

Ces interpellations mettent en lumière quelques-uns des principaux défis que la médiation sociale se doit de relever. Une donnée de base fournit la grille de lecture commune pour les aborder : retisser le lien social et le lien d'appartenance civique n'est pas qu'une exigence morale, c'est aussi et au moins également une exigence d'efficacité, la condition incontournable pour élaborer et conduire une politique publique apte à répondre aux enjeux d'aujourd'hui et de demain avec quelques chances de succès.

En clair, la société n'est pas seulement la cible, le réceptacle des politiques publiques, elle en constitue à la fois la matière, le carburant et le moteur. C'est en elle qu'il faut chercher les principales ressources à mobiliser, les ingrédients nécessaires à leur construction et mise en œuvre. Non seulement on ne peut changer la société sans la société mais il convient désormais de reconnaître et d'instituer la société comme auteur et acteur de son propre changement. C'est dire à quelle révolution culturelle sont appelées toutes les élites sociales et instances de gouvernement !

La société acteur de son propre changement... Encore faut-il qu'elle soit en mesure d'en assumer la charge.

C'est là que réside, selon moi, la justification d'une nécessaire intervention de la médiation sociale : accompagner le développement d'une capacité propre du corps social à devenir acteur de son devenir et d'abord de cette partie du corps social cantonnée sur ses marges voire reléguée hors ses murs.

La tâche prioritaire de la médiation sociale : développer le "pouvoir d'agir" de la société, de toute la société, son "empowerment". Cela commence au niveau individuel. Le propre de tout phénomène d'exclusion c'est de comporter toujours une dimension de stigmatisation et de faire porter à la personne qui en est la victime la responsabilité (la culpabilité...) de son exclusion, de faire sien le regard que les autres portent sur elle. Le premier rôle de la médiation est d'accompagner la personne qui en éprouve le besoin à redécouvrir en elle-même ses propres capacités, à dire elle-même qui elle est, ce qu'elle veut, ce qu'elle peut. Qu'il s'agisse du rapport au médecin, à l'école, au fonctionnaire derrière son guichet, à l'employeur, aux travailleurs sociaux... ce dont il est question c'est de reconnaître l'humanité chez chacun et, à ce titre, son égale dignité, d'appuyer la reconquête de sa liberté d'acteur.

Conforter les capacités individuelles d'une personne signifie, entre autre, reconnaître ce qui relève de son identité particulière. Or cette identité se forge en référence à une ou, plus exactement, plusieurs identités d'appartenance (de quartier, de genre, de génération, d'origine, de religion...). Aider à ce que ces identités collectives particulières s'expriment, s'organisent, soient reconnues comme partie prenantes légitimes d'un espace commun à partager est une seconde fonction de la médiation sociale qui s'impose.

Mais aider à ce que se construisent des communautés identitaires les unes à côté des autres peut aisément renforcer les risques de replis identitaires, voire de conflits inter-identitaires. Il appartient dès lors à la médiation sociale, sur la base de la proximité territoriale, de l'appartenance au même quartier, d'organiser la rencontre, la reconnaissance mutuelle, le dialogue, la construction de projets partagés.

Après l'empowerment individuel et collectif particulier, c'est la tâche d'empowerment transversal, la construction d'une communauté d'appartenance réunissant la diversité des acteurs collectifs présents sur le territoire autour d'un projet de territoire. Cela relève de méthodologies de "community organising", très développées depuis longtemps outre-atlantique dans les milieux populaires mais encore marginales et expérimentales ici.

Reste une responsabilité essentielle de la médiation sociale : relier ces constructions collectives, ce pouvoir d'agir des habitants dans ses différentes configurations, à "l'espace public" et à ses institutions ; transformer le pouvoir d'agir des habitants en pouvoir d'agir des citoyens.

Rien n'était facile jusqu'ici, mais aucune des tâches précédentes ne présentait autant de difficultés que celle-ci.

Les obstacles à surmonter sont considérables, essentiellement de deux ordres : relatifs à la pertinence des enjeux offerts à la participation des habitants, d'une part, relatifs à l'utilité de la participation, d'autre part. On ne participe pas pour participer mais parce que ça en vaut la peine. Or nous avons affaire ici à deux malentendus considérables.

Les enjeux sociaux inscrits dans les politiques publiques de l'État et proposés à la participation des habitants ont été construits à partir de ce que leurs services locaux ont identifié comme des besoins. Mais la grille de lecture des dits besoins par les services locaux ne s'appuie pas sur ce que les habitants en disent mais sur les lacunes observées dans l'exécution de missions relevant d'une excessive segmentation du social ; et c'est à partir de ce qu'ils savent faire et dont ils observent les dysfonctionnements qu'ils définissent les besoins insatisfaits. Pas étonnant que les habitants et, parmi eux, ceux qui vivent les exclusions les plus lourdes ne retrouvent pas dans la N-ième mesure sociale particulière le reflet de leurs difficultés. En outre,

y verraient-ils une représentation reconnaissable de leur réalité, que cela ne conférerait pas à leur éventuelle participation la moindre crédibilité. Ils ont la certitude, fondée sur de multiples expériences, de n'être ni entendus ni compris. Alors, à quoi bon ? Le scepticisme, à force, se transforme en défiance.

Les analyses proposées ci-dessus ne sont nullement des certitudes personnelles, a fortiori ne prétendent-elles pas exprimer des vérités objectives. Elles ne visent qu'à soulever des interrogations et susciter le débat.

Une question demeure que j'ai hésité à poser car elle est encore plus indécente de ma part que les précédentes : elle a trait à la reconnaissance statutaire de la médiation sociale revendiquée par France Médiation.

Les arguments en sa faveur sont incontestables. Reste une interrogation : une partie non négligeable des difficultés de la lutte contre les exclusions tient au fait que l'organisation professionnelle du travail social correspond à la fragmentation sectorielle et par type de publics et niveaux de collectivités territoriales qu'opèrent les politiques publiques. Cela peut conduire à ce que des rigidités corporatistes se nourrissent des rigidités bureaucratiques et contribuent à les renforcer. Le propre de la médiation sociale c'est précisément et par définition de traverser toutes ces cloisons entre les secteurs, les niveaux et les acteurs de l'action publique et ceux de la société, de se positionner dans les interstices de l'organisation collective et d'en tirer son originalité et sa force.

Comment trouver les indispensables sécurités juridiques et financières d'une profession en construction mais désormais stabilisée et bien identifiée, comment se positionner statutairement parmi les autres professions du travail social, sans fragiliser ses vertus particulières... et particulièrement méritoires ?





LA GOUVERNANCE STRATÉGIQUE DES DISPOSITIFS DE MÉDIATION SOCIALE



LA MÉDIATION SOCIALE EST UN MÉTIER NÉCESSAIREMENT TRANSVERSAL QUI PEUT ÊTRE AUJOURD'HUI CONSIDÉRÉ COMME UN MAILLON ESSENTIEL DE LA POLITIQUE PUBLIQUE DE COHÉSION SOCIALE. LES STRUCTURES DE MÉDIATION SOCIALE ONT UNE ENTRÉE TERRITORIALE ET NON SECTORIELLE OU PAR PUBLIC, ELLES TRAVAILLENT EN RÉSEAU AVEC LES PARTENAIRES DE LEUR TERRITOIRE.

► **COMMENT CRÉER UNE DYNAMIQUE TERRITORIALE AUTOUR D'UN PROJET DE MÉDIATION SOCIALE ?**

► **COMMENT LA GOUVERNANCE PEUT-ELLE ÊTRE PARTAGÉE ENTRE LES ACTEURS ?**

► **QUELS SONT LES TYPES ET MODALITÉS DE (CO) FINANCEMENTS POSSIBLES ACTUELLEMENT ?**

1

LA TERRITORIALISATION EST UNE RÉPONSE À LA RECHERCHE DE CADRE DE CONTRACTUALISATION

La mise en place d'un dispositif de médiation sociale répond à une commande sociale spécifique, il est donc parfaitement logique de l'inscrire dans une dynamique locale de projet de territoire qui constitue une condition essentielle de son efficacité sociale et économique en évitant ainsi que chacun n'investisse dans sa propre équipe de médiation sociale.

Ces projets territoriaux nécessitent un portage politique fort et donc plus de transversalité entre les différentes collectivités publiques. Il nécessite en amont la mise en œuvre d'un diagnostic partagé car de là dépendra la définition des complémentarités des politiques de médiation sociale qui seront mises en œuvre.

La territorialisation permet de regrouper l'ensemble des partenaires institutionnels publics et privés autour d'un projet partenarial de médiation sociale, qui prend en compte l'intérêt général et non pas les intérêts particuliers, permettant ainsi de donner du sens et de la cohérence aux actions menées. Un projet, ainsi défini, a 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 (opérationnelle) afin d'éviter l'empilement des dispositifs de médiation sociale, et plus largement de l'empilement des dispositifs d'aide.

Plusieurs associations de médiation sociale sont ainsi organisées sur les territoires. L'association OMEGA, groupement d'employeurs sous statut associatif, a ainsi été créée par les communes de l'agglomération d'Angoulême, dans le cadre du Contrat Local de Sécurité, afin de construire une réponse de médiation sociale sur l'ensemble du territoire. D'autres territoires s'engagent sur cette voie en regroupant l'ensemble des services de médiation sociale dans une même et seule structure facilitant ainsi la visibilité et l'efficacité du service rendu. La ville de Blois en est un exemple très concret.

De cette approche territoriale va émerger nécessairement le pilotage et le portage des emplois de médiation sociale sur le territoire. La question fondamentale posée peut se résumer ainsi : Quel est le projet et comment le réalise-t-on ?

Cette nouvelle gouvernance doit apparaître en tant que telle dans la structuration du dispositif de médiation sociale. Pour cela, plusieurs types de supports externalisés ou internalisés peuvent être utilisés pour porter les activités de médiation sociale. Les supports externalisés présentent l'intérêt de garantir plus facilement le cadre opérationnel autour des valeurs fondatrices de la médiation sociale, en particulier le cadre déontologique (la qualité du médiateur et le processus de médiation) facilitant ainsi la mise en œuvre efficace des activités de médiation sociale.

L'association est aujourd'hui le portage le plus utilisé mais d'autres formes de portage, comme le groupement d'employeurs, la société coopérative d'intérêt collectif, voire le groupement d'intérêt public peuvent favoriser le pilotage des actions de médiation sociale.

Chacun d'eux a des avantages et des inconvénients. Il n'y a pas de portage à privilégier. L'histoire des territoires favorisera la création de tel ou tel portage. Mais la tendance forte de ces dernières années montre aussi le rôle croissant, dans le cadre de leurs compétences, des collectivités locales en matière de cohésion sociale et de prévention de la délinquance. Elle s'accompagne très souvent d'une structuration et d'un développement des services de médiation et de prévention en interne.

2

CES LOGIQUES PARTENARIALES PERMETTENT DE SOLVABILISER LES ACTIVITÉS DE MÉDIATION SOCIALE

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.

Force est de constater que plusieurs activités ont été initiées, soit dans des seules logiques d'emplois et d'insertion sociale et professionnelle, soit au motif de métiers apparemment simples et accessibles, soit d'insuffisance de co-financement sur des emplois durables. Le risque majeur est de cantonner la médiation sociale à une démarche d'insertion plutôt que de considérer la médiation sociale comme un métier à part entière offrant en amont l'opportunité de préparation à l'emploi dans le cadre de parcours d'insertion et de formation (la médiation sociale peut être, dans des cadres exigeants, un support à l'insertion, mais ce n'est pas sa finalité).

Aujourd'hui, les élus et les différents opérateurs de médiation sociale craignent un financement ponctuel et donc précaire des dispositifs de médiation sociale. Des perspectives réelles de pérennisation des postes de médiateur sont une condition sine qua non au développement de la médiation sociale.

3

IL EXISTE AUJOURD'HUI PLUSIEURS TYPES ET MODALITÉS DE FINANCEMENT DES SERVICES ET / OU PRESTATIONS DE MÉDIATION SOCIALE, TRÈS LIÉS À LA COMMANDE INITIALE ET AU(X) COMMANDITAIRE(S). CETTE COMMANDE VA DÉFINIR LES MODALITÉS DE CO-FINANCEMENT.

Dans certaines régions, comme la région Nord-Pas de Calais, on peut commencer à parler de "marché" pour la médiation sociale avec par exemple le recours, sur des marchés publics, à des appels d'offre ou à des marchés à bons de commande, y compris avec des clauses sociales.

Des collectivités locales, "contraintes" par le cadre légal des marchés publics, se mettent à leur tour à lancer des appels d'offres, avec clause sociale, pour mettre en œuvre des interventions territoriales ciblées de médiation sociale. D'autres collectivités initient des activités de médiation sociale dans le cadre de financements type "chantier école" / "chantier d'insertion", pour valider ensuite une pérennisation de l'activité, en recherchant des financements pérennes, publics et / ou privés. D'autres collectivités ont choisi de créer en interne un service de médiation sociale et donc de le financer : la collectivité peut elle-même solliciter en direct des co-financements (par exemple : contrats aidés type CUI CAE et CIE, programme adulte-relais, crédits FIPD, CUCS...). La subvention versée directement à l'opérateur de médiation sociale est aussi un moyen de financer les actions de proximité. Outre les contrats aidés, c'est essentiellement à travers les Contrats Urbains de Cohésion Sociale (CUCS) et le Fonds Interministériel de Prévention de la Délinquance (FIPD) que l'État cofinance la médiation sociale.

Aujourd'hui, on voit apparaître plusieurs axes de financement possibles 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 élarger sur tels ou tels financements publics / privés. Enfin, les financements sont évolutifs et sont rarement les mêmes dans le temps, au fur et à mesure de l'identification lisible de l'utilité de la médiation sociale et de ses impacts positifs pour

les commanditaires / bénéficiaires / financeurs. Un partenariat plus large prenant en compte les besoins du secteur marchand (privé et /ou mixte) pourrait rapidement se structurer avec les mesures d'impacts de la médiation sociale et notamment sur le critère de "performance économique". Ce type de dispositif présente l'avantage de répartir le coût de la médiation sociale sur plusieurs acteurs privés. Il est donc moindre pour chaque entreprise partenaire et il permet au dispositif de médiation sociale de ne pas dépendre financièrement d'une seule d'entre elles.

Par exemple des associations spécifiques "assemblières" (les Points Services aux Particuliers développés par le réseau FACE ou les Points Information Médiation Multi-services créés par l'Union Nationale des PIMMS), permettent, par le biais de financements multiples, d'envisager la solvabilisation des activités de médiation sociale.

De plus, certaines entreprises commencent à mener des réflexions quant à l'utilisation de la médiation sociale dans certains centres commerciaux en s'engageant à mener des actions de médiation sociale sur les questions de tranquillité publique et de convivialité propices à l'attractivité commerciale. Cependant, la puissance publique doit être à l'initiative de la démarche voire d'expérimentations (la création d'un centre commercial à Lille Sud va permettre la création de plusieurs postes de médiateurs, à la demande de la collectivité).

On voit ainsi les prémices d'un nouveau partenariat au profit d'une solvabilisation durable de la médiation sociale.

PRÉCONISATIONS

1

Inscrire la médiation sociale dans les projets politiques de territoire de cohésion sociale et de tranquillité publique: La mise en œuvre de diagnostics partagés des territoires en amont doit contribuer fortement à construire une offre de service de médiation sociale cohérente. Cette offre, qui dépasse le cloisonnement des quartiers Politique de la Ville, facilite la reconnaissance de la plus-value sociale de la médiation sociale et son adaptation aux évolutions du territoire.

2

Organiser la médiation sociale dans une gouvernance partagée entre les différents acteurs du territoire, permettant ainsi la création d'une dynamique de projet d'intérêt commun et général dépassant les intérêts particuliers et donnant du sens aux actions mises en place.

3

Solvabiliser la médiation sociale en favorisant l'apparition de nouveaux "modèles économiques" développés au regard des compétences de chaque prescripteur / commanditaire, public et/ou privé, et en identifiant de manière lisible l'impact de la médiation sociale, notamment en matière de "performance économique" (coûts évités, gains économiques...). En effet, l'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale doit faciliter les activités de médiation sociale et l'attribution de financements aux structures, comme par exemple des subventions dans le cadre de conventions pluriannuelles.



LA COOPÉRATION
ET/OU COPRODUCTION
OPÉRATIONNELLE
DES ACTEURS/PARTENAIRES
DU TERRITOIRE.



LA MÉDIATION SOCIALE EST PARFAITEMENT IMPUISSANTE SANS SES PARTENAIRES. LE MAILLAGE PARTENARIAL EST LE SEUL GARANT DE L'EFFICACITÉ D'UNE ACTION MENÉE SUR UN TERRITOIRE. LA DIVERSITÉ ET LA COMPLEXITÉ DES PROBLÉMATIQUES IMPLIQUENT DES ACTIONS COORDONNÉES ET DES PASSAGES DE RELAIS PRÉDÉFINIS.

1

LES LIMITES DU MÉTIER DE MÉDIATEUR SOCIAL

AU REGARD DES AUTRES ACTEURS.⁴

Aujourd'hui, la plupart des observateurs conviennent qu'il y a 15 ans, les démarches de médiation sociale étaient très peu structurées, avec des contours en terme de contenu de missions assez flous, portées exclusivement à l'époque par des emplois aidés. Initiées dans les années 1990, elles s'appuyaient pour une part sur des démarches citoyennes, en particulier celle des femmes-relais, femmes bénévoles qui se sont mobilisées dans l'accompagnement, l'interprétariat, le lien administratif, et qui ont progressivement élargi leur champ d'action.

Cette démarche citoyenne a été peu à peu institutionnalisée par la création des emplois-jeunes et du programme adultes-relais, qui ont permis un développement extrêmement important de ces emplois, avec une entrée marquée par une problématique de tranquillité publique, notamment dans l'espace public.

Au regard de son cadre actuel de référence (définition, cadre déontologique, référentiel d'activités...) la médiation sociale n'a de sens que si elle s'inscrit dans un relais partenarial. Elle ne peut, par elle-même, trouver toutes les solutions. Une bonne partie des situations nécessite un passage de relais vers des intervenants spécialisés, dans un travail éducatif de long terme. La médiation doit être distinguée du travail social mais aussi des métiers de la sécurité. Dès lors qu'on est dans une démarche coercitive, on n'est plus dans la médiation sociale. Elle suppose une adhésion à un processus, d'où l'importance de distinguer les démarches de

médiation et de sécurisation privée. On le voit bien, l'enjeu est le juste positionnement des médiateurs et leur articulation avec les métiers du social et de la sécurité. On voit aussi apparaître des frictions entre ces deux autres métiers dans la temporalité d'intervention : l'urgence, le court terme, le besoin de trouver des réponses rapides et en même temps la nécessité de se donner du temps pour intervenir sur les facteurs d'exclusion et accompagner les situations.

Quelle que soit la forme du partenariat, il est important de faire ensemble des diagnostics de territoires partagés et précis, de définir des résultats attendus, d'identifier en détail les missions des médiateurs sociaux et de formaliser les relations partenariales en définissant clairement le rôle de chacun. Le métier de médiateur social reste relativement neuf, son cœur de métier et ses marges ont besoin d'être clairement précisés et défini dans ce qu'il est et ce qu'il n'est pas auprès des autres partenaires. Sur un territoire donné, il est essentiel que chacun sache qui fait quoi, les objectifs poursuivis, les résultats attendus, comment et avec qui il le fait. Les relations de bonne coopération entre les différents services et intervenants sont à construire dans le temps et parfois à recadrer. C'est un processus d'appropriation culturelle par les acteurs opérationnels qui a besoin d'impulsion politique et de relais techniques compétents, impliqués qui mettent en œuvre un partage précis des informations et des règles de fonctionnement connues et reconnues de tous les acteurs.

À travers la médiation sociale, l'enjeu est de pouvoir mailler ces approches : le court terme de la vie quotidienne et le travail, à plus long terme, de traitement des causes de ces difficultés sociales.

⁴ Voir Médiation sociale : pour la reconnaissance d'un métier, chapitre définition et contours du métier p. 10-16, éditions du CIV, Cahiers pratiques hors série, décembre 2011.

2

LES CADRES POSSIBLES DE COOPÉRATION SUR LES TERRITOIRES.

Tous ces acteurs partagent avec les médiateurs sociaux un seul et même territoire et il est indispensable, pour garantir un travail de qualité pour les habitants/usagers/clients, “de déterminer le rôle et la place de chacun et de construire une cohérence d’équipe ciblée sur la prévention appuyée sur une réflexion partagée concernant les projets et sur la synchronisation des actions”.

Il est donc primordial que cette volonté exprimée de construction d’un partenariat opérationnel puisse se formaliser au sein des instances contractuelles de pilotage territorial mais aussi au sein des cellules opératoires de veille.

Sur les politiques de prévention de la délinquance, le CLSPD est l’instance locale de concertation en matière de sécurité et de prévention de la délinquance. La loi du 5 mars 2007 prévoit la création de cette instance dans toutes les communes de plus de 10000 habitants et celles dotées de Zone Urbaine Sensible.

Sa mission est de favoriser l’échange d’informations entre les responsables des institutions et organismes publics et privés concernés, assurer l’animation et le suivi du contrat local de sécurité. Très souvent, le cadre contractuel utilisé est encore aujourd’hui, pour les opérateurs de médiation sociale, celui du Contrat Local de Sécurité (ou stratégies territoriales de sécurité).

Cependant, d’autres possibilités existent, par exemple dans le domaine du logement, les conventions d’utilité sociale signées par les offices HLM, l’État et les collectivités locales ou encore les conventions de Gestion Urbaine de Proximité peuvent donner lieu à ce type de construction.

Suivant les types de missions de médiation sociale réalisées, le Programme de Réussite Éducative (PRE) peut aussi être un lieu de coopération et de coproduction.

Le partenariat avec des structures privées comme par exemple ceux largement répandus de l’énergie est également une possibilité d’exercice complémentaire de la médiation sociale.

Mais le travail en commun auquel sont appelés les différents services, implique que chaque professionnel sache définir ce qu’il fait, connaisse ce que l’autre fait.

La nécessité d’une reconnaissance mutuelle entre les professionnels est une des conditions de réussite de ce travail de coproduction. Les médiateurs sociaux, contrairement aux acteurs institutionnels traditionnels de l’intervention sociale ont légitimé leur statut et leur rôle au fur et à mesure de leur action ce qui entraîne de nombreuses interrogations sur leur place et leur professionnalisme. Chacun doit connaître son rôle, ses missions, ses responsabilités et les limites de son intervention ainsi que ceux et celles des différents partenaires du dispositif partenarial de médiation sur le territoire.

Il est donc nécessaire de les situer par rapport aux acteurs institutionnels classiques, afin notamment de favoriser des rapports de confiance et la construction de coopération avec des métiers existants. Il est nécessaire d’avoir des outils pour accompagner ces démarches et faciliter l’articulation des complémentarités, favoriser l’efficacité des moyens et des énergies au profit des habitants / usagers / clients.

La mise en œuvre d’un dispositif partenarial de médiation sociale ne peut se limiter à une convention contractuelle entre différents partenaires institutionnels. Pour qu’elle soit efficace, il faut l’outiller d’espace-temps de travail ensemble. Pour qu’il y ait une bonne compréhension réciproque des différents acteurs de terrain, il est essentiel de définir précisément le contenu des missions des médiateurs et de leurs articulations avec celles des différents partenaires afin d’éviter que le travail quotidien des médiateurs ne se substitue à celui des autres acteurs. Les missions des médiateurs et leur articulation avec celle des autres acteurs méritent d’être connue de tous et bénéficient d’un suivi précis dans le cadre des cellules de veille opérationnelles dans les secteurs territoriaux d’intervention pour mieux les faire connaître et reconnaître par les différents partenaires et aussi les réajuster en fonction des besoins et des dysfonctionnements constatés. Il est important que l’activité des médiateurs soit complémentaire de celle des autres acteurs pour assurer et garantir sa plus-value sociale.

Dans les cellules de veille opérationnelles des secteurs territoriaux d’intervention, il est important qu’une charte d’échanges d’information et de respect d’une déontologie commune soit réalisée en partenariat et respectée de tous pour que ces cellules puissent fonctionner correctement dans la durée.

3

LES ATTENTES DES PARTENAIRES OPÉRATIONNELS DES ACTEURS DE LA MÉDIATION SOCIALE.

Pour les partenaires, ce qui importe le plus, c'est la dimension opérationnelle du dispositif de médiation sociale. Savoir si les médiateurs agissent réellement en professionnels, si le partenariat se joue dans les deux sens, s'assurer qu'une véritable coopération existe et objectiver davantage la question du positionnement. Néanmoins, certains partenaires réagissent de manière négative à l'arrivée d'un nouveau dispositif de médiation sociale sur un territoire. La réaction première souvent entendue est : "Mais c'est mon métier ça, c'est ce que je fais déjà!".

Et pourtant, très souvent, il n'en est rien car il a été clairement rappelé que la médiation sociale impliquait tout d'abord un positionnement de tiers, d'interface, ce qui est rarement le cas des partenaires qui interviennent "pour le compte de" et non "dans un entre-deux". Ensuite la médiation sociale consiste à aller vers, à provoquer la rencontre, solliciter les habitants, partenaires, représentants institutionnels. Maillon, relais, passeur, facilitateur, les différents vocables utilisés par les partenaires font référence à cette fonction "horizontale" occupée par la médiation, par opposition, si l'on peut dire, à la verticalité des services spécialisés.

Enfin, et cette dimension est essentielle à sa compréhension, la médiation ne fait "jamais à la place de" mais consiste à développer la noble tâche du "faire faire" par d'autres pour d'autres ou directement par les solliciteurs. La médiation s'exerce dans un espace délimité sur des missions précises qui permettent au médiateur d'être légitime et reconnu par ses partenaires. La qualité de la médiation réside dans ce qu'elle ne fait pas parce que ce serait faire le métier des autres. Aussi, l'espace d'intervention du médiateur social peut sembler flou pour les autres acteurs qui auraient tendance à utiliser cette fonction pour "boucher les trous". Si parfois il peut être tentant de faire à la place de, pour gagner du temps voire de l'efficacité, en ce cas le médiateur change de casquette et empiète, tel un apprenti sorcier, sur une profession existante avec les dangers que cela comporte. De même, face à l'engouement provoqué par la médiation sociale, certains partenaires peuvent être tentés de se positionner sur ce champ d'activité en exerçant des fonctions de médiation. Si chacun n'est pas clairement à sa place, cela

génère de la confusion et des compétitions malsaines entre partenaires censés contribuer au maillage partenarial.

Ce positionnement clair de chacun est indispensable pour éviter l'empilement des dispositifs, tel un mille feuilles contre-productif et indigeste. La médiation sociale ne peut s'envisager que de manière transverse ainsi qu'il a été montré et non de manière sectorielle. Si cette présentation, déjà exposée de nombreuses fois lors de réunions préparatoires de lancement de dispositif de médiation sociale, rassure quelque peu, cela ne saurait pour autant suffire complètement. Il paraît donc aujourd'hui primordial que l'ensemble des médiateurs acquièrent un niveau de professionnalisme suffisant pour répondre à ces différentes exigences et ne pas être une réponse à l'ensemble des situations de difficultés sociales ou de conflits. Le demande de médiation sociale des villes prête aussi à certaines ambiguïtés qu'il est nécessaire de lever, elle oscille entre la question de la création ou re-création de lien social et celle de la visibilité de l'insécurité.

4

LES CONDITIONS D'EXERCICE D'UNE MÉDIATION SOCIALE PROFESSIONNELLE DE QUALITÉ.

La professionnalisation de la médiation sociale correspond à la nécessité d'engager une double démarche : celle de faire reconnaître l'expertise des médiateurs et celle de donner aux acteurs de la médiation sociale les compétences qui traduisent cette expertise.

Plusieurs conditions paraissent indispensables pour garantir une médiation de qualité :

- L'activité soit portée par une structure dédiée, de façon à ne pas représenter les intérêts d'une des parties.
- Les médiateurs bénéficient d'une véritable formation qui s'inscrit dans une filière professionnelle afin qu'ils puissent construire un parcours professionnel leur permettant d'évoluer dans leur métier.
- Les partenaires partagent le projet de médiation sociale et connaissent les missions et les limites d'intervention des médiateurs.
- Une garantie d'efficacité pour les bénéficiaires.

1

Faire connaître le rôle, les fonctions et les limites du médiateur social auprès des acteurs opérationnels du dispositif territorialisé de médiation.

La mise en place de formation inter-acteurs sur le territoire contribue à une meilleure connaissance des professionnalités de chacun, de leurs compétences, de leurs limites et des possibilités d'agir en cohérence pour des objectifs communs d'un meilleur vivre ensemble. Dans le prolongement de ces formations, des analyses de pratique collaborative, sur la base de situations concrètes, sont utiles pour aider à travailler ensemble dans le respect de chacun.

2

Définir précisément et faire connaître les champs d'action de chacun des acteurs du partenariat et les interrelations entre les acteurs en vue de développer une culture partagée du territoire et ancrer la médiation sociale dans ses missions transversales.

La mise en œuvre de diagnostics précis des territoires en amont puis de cellules de veille opérationnelle en aval de la définition du cadre partenarial institutionnel de la médiation contribue fortement à faire reconnaître la plus-value sociale de la médiation sociale et son adaptation aux évolutions du territoire.

3

Professionaliser les personnes et les structures de la médiation sociale et faire reconnaître cette professionnalisation auprès des partenaires par l'analyse commune de pratiques. Réaliser en collaboration une charte de déontologie pour préciser les échanges d'informations et le rôle de chacun.

4

Pérenniser les emplois de la médiation sociale. L'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale est un levier important pour accroître la crédibilité, la légitimité et l'acceptation de la place des médiateurs sociaux dans les dispositifs territoriaux.

– LES 12 ET 13 DÉCEMBRE 2011 – LYON –

LES
ASSISES
NATIONALES
DE LA
MÉDIATION
SOCIALE



LA MÉDIATION SOCIALE
AGIT SUR LA DÉMOCRATIE LOCALE
EN FAVORISANT L'IMPLICATION
DES HABITANTS DE LA CITÉ



À L'ISSUE DES DÉBATS, UN ACCORD GÉNÉRAL S'EST DÉGAGÉ : L'ACCÈS AUX DROITS EST UN PRÉALABLE À L'IMPLICATION DES HABITANTS ; IL NE PEUT Y AVOIR DE DÉMOCRATIE RÉELLE, PARTICIPATIVE, SI TOUS LES HABITANTS D'UN MÊME TERRITOIRE, QUELS QUE SOIENT LEUR NIVEAU DE RICHESSE OU D'INSTRUCTION ET LEUR ORIGINE, N'ACCÈDENT PAS AUX MÊMES DROITS.

DE MÊME QU'IL N'Y A PAS DE SERVICE PUBLIC, DE SERVICE AUX PUBLICS, SANS CONNAISSANCE DES BESOINS DES HABITANTS, SANS QUE LES HABITANTS VIENNENT "METTRE LEUR GRAIN DE SEL" DANS LE FONCTIONNEMENT DES SERVICES PUBLICS.

► **CETTE CONDITION EST-ELLE SUFFISANTE POUR DÉVELOPPER LA DÉMOCRATIE LOCALE ?**

► **LA MÉDIATION SOCIALE PERMET-ELLE DE PASSER DES DROITS INDIVIDUELS À L'EXPRESSION COLLECTIVE ?**

► **QUELS SONT LES APPORTS DE LA MÉDIATION SOCIALE À LA PARTICIPATION DES HABITANTS ?**



LA MÉDIATION SOCIALE FAVORISE L'EXPRESSION DES HABITANTS...

Par leur intervention quotidienne dans les quartiers, les médiateurs sociaux développent une expertise des situations d'exclusion que vivent certains habitants et qui les conduisent à s'extraire de la vie sociale parce qu'ils estiment que la société ne les reconnaît pas ou, à l'inverse, à développer des attitudes agressives avec leur voisinage.

Les raisons en sont multiples : un trop faible niveau de revenus, le chômage qui se répète et s'installe, des conditions de logement indignes, un sentiment de déchéance qui génère l'isolement voire l'enfermement social, la non-maîtrise de la langue française...

L'intervention du médiateur social permet alors une gestion rapprochée des difficultés rencontrées. Le médiateur social

va faciliter le dialogue entre les habitants, désamorcer les risques de conflits entre des voisins, répondre à des questions banales, qui peuvent paraître secondaires voire anodines aux pouvoirs publics, mais qui sont souvent essentielles pour les usagers. Sa présence régulière sur le quartier, sa bonne connaissance de la population et des agents des services publics et des administrations ainsi que des fonctionnements institutionnels, sa connaissance, dans certains cas, des cultures de l'immigration ou de la vie dans les quartiers d'habitat social, sont autant d'atouts pour établir une relation de confiance avec les familles qui le sollicitent, mais aussi avec les institutions.

L'action du médiateur social va également permettre de rompre l'isolement de certaines personnes. Sortir de situations d'enfermement social, d'exclusion sociale, par la mise en relation avec un centre social, avec une association ou avec d'autres habitants sur le quartier est une des missions de la médiation sociale. Ces actions de proximité contribuent-elles de façon significative à la vie et à la cohésion sociale sur un quartier, à l'autonomie des habitants, en particulier dans leur rapport aux institutions ? Les effets de la connaissance et de la compréhension des fonctionnements sociaux et institutionnels sur l'accès à la citoyenneté, comprise comme sentiment d'appartenance à un ensemble social, ont été rappelés par différents exemples : engagement des familles dans les associations de parents d'élèves ; actions de solidarité avec les personnes âgées ; mobilisation autour de la santé avec le groupe des usagers de santé au Franc-Moisin (Saint-Denis) pour faire entendre la parole des personnes les plus en difficulté dans la nouvelle maison de santé de proximité "Place santé".

2

... ET LEUR ACCÈS À LA CITOYENNETÉ ET AUX DROITS.

La citoyenneté que l'on attend de chaque habitant nécessite qu'il ait un réel accès à ses droits. Par sa position d'interface neutre et impartiale entre les habitants et les institutions, le médiateur social peut favoriser cet accès aux droits.

La participation à la vie de la cité est fortement corrélée au sentiment d'appartenance, de justice sociale et d'égalité. L'accès aux droits – sociaux, juridiques, administratifs – est une dimension constitutive de la citoyenneté. Pourtant, cet accès aux droits n'est pas une réalité effective pour toutes les personnes, malgré les avancées de lois récentes, comme la loi de lutte contre les exclusions de 1998 ou la loi du 1^{er} janvier 2000 instituant la CMU.

Que ce soit dans le domaine de la santé ou de l'école, dans l'habitat ou les transports, des inégalités d'accès aux droits perdurent.

Elles ne sont pas toutes imputables à une carence de l'offre, mais aussi aux vulnérabilités sociales, territoriales, culturelles et ont l'inconnu que représentent parfois les administrations. Cette "insécurité" sociale, linguistique, peut avoir pour conséquence que les personnes diffèrent leurs démarches et donc l'ouverture de leurs droits. Autant de situations qui génèrent un sentiment d'injustice, de "laissé pour compte", et deviennent sources de tensions et de conflits. L'accès aux droits présuppose en effet un certain nombre de conditions, en particulier d'accueil et d'écoute, qui sont particulièrement importantes pour les personnes chez qui dominent des sentiments de méconnaissance, de mauvaise information, d'opacité, d'arbitraire...

Comment faire valoir ses droits quand on ne maîtrise pas les enjeux et que domine l'incertitude au quotidien ?

Le médiateur social constitue alors cette interface entre les habitants d'un même quartier ou avec les institutions. Au-delà de remettre de la confiance et des mots sur les situations mais aussi de redonner confiance dans la capacité de la société à intégrer l'ensemble de ses habitants, le médiateur social permet aux personnes les plus en difficulté d'accéder à leurs droits en leur donnant les clés de lecture et de compréhension des systèmes administratifs et en favorisant échanges, solidarité et cohésion sociale. Le médiateur social peut parfois être vécu comme un "pro du droit".

3

MAIS LA MÉDIATION SOCIALE PERMET-ELLE UNE APPROCHE COLLECTIVE DES QUESTIONS SOCIALES...

Si la médiation sociale permet l'accès effectif à ses droits et la résolution des conflits s'y rapportant, ou l'amélioration de la tranquillité publique dans les espaces publics, on pourrait craindre que, du coup, elle aille à l'encontre d'une démarche collective, du fait de la proximité au quotidien du médiateur, du fait de la résolution au cas par cas de la difficulté rencontrée. Au fond, certains pensent qu'une meilleure adaptation des réponses apportées, une résolution facilitée des cas individuels grâce à la médiation contrediraient toute forme d'expression et de participation collectives des habitants. Ils s'interrogent sur le risque que porteraient les médiations de renforcer la recherche de solutions individuelles sans s'attaquer à la question des changements institutionnels nécessaires.

Ce discours, qui oppose le travail social à l'émancipation, est un discours aussi vieux que le travail social lui-même. Il peut facilement être contredit. Mais il mérite aussi d'être interrogé à l'aune de cette nouvelle forme d'intervention sociale : la médiation sociale.

En apportant des éléments de connaissance et de compréhension des fonctionnements sociaux et institutionnels, la médiation sociale ne permet-elle pas aux usagers d'accéder à une forme d'autonomie ?

Réaffirmons que l'accès aux droits est un préalable à l'implication des habitants et à leur autonomie. L'accès à la connaissance est un préalable à toute démocratie, délibérative ou participative, en permettant à chacun de se situer librement. Par une présence humaine renforcée dans les espaces publics, par une posture d'interface entre l'école et les familles, entre le bailleur et un locataire, entre voisins, par un accès effectif à ses droits, l'action du médiateur social est un préalable pour porter collectivement une exigence de transformation sociale, redonner confiance aux personnes les plus en difficulté dans les valeurs d'égalité et de justice sociale. La médiation sociale permet de passer des difficultés individuelles à l'énonciation de problématiques collectives, de capitaliser les paroles individuelles pour accompagner l'émergence d'une parole collective, construire du collectif.

4

... ET UNE ADAPTATION DES INSTITUTIONS AU SERVICE DE LA COHÉSION SOCIALE ?

Le médiateur social est un expert du quotidien. Inscrit dans un collectif de travail, ses connaissances mutualisées peuvent permettre des adaptations institutionnelles aux besoins de la population et une meilleure cohésion sociale sur les territoires.

Le médiateur social est un expert du quotidien, du côté des usagers mais aussi du côté des partenaires des services publics et des administrations. Le médiateur social est producteur de connaissances. Par son intervention quotidienne, le médiateur construit une connaissance précise de ce qui fait difficulté entre les habitants et les administrations, entre les habitants eux-mêmes, de ce qui limite l'accès aux droits, aux droits sociaux comme aux droits administratifs. De ce fait, les médiateurs ont une parole d'experts, et leurs connaissances représentent un véritable vivier d'informations pour les pouvoirs publics et la transformation des services publics et privés.

La médiation sociale ne saurait pallier l'absence de réponse aux besoins des habitants, mais elle peut favoriser l'accès des populations aux institutions et aux services publics et faire remonter aux décideurs des connaissances sur les besoins de la population. Rappelons encore qu'il n'y a pas de service public, de service aux publics, sans connaissance des besoins des habitants, sans que les habitants viennent "mettre leur grain de sel" dans le fonctionnement des services publics. Mais non plus sans connaissance du fonctionnement et des contingences du service public.

Aussi, le rôle du médiateur social est de faciliter l'émergence d'une parole collective, mais il est aussi dans le rappel tranquille des droits et des obligations des deux parties. Il est dans le "rendre possible" la relation entre les professionnels et les usagers, entre les habitants d'un quartier, entre les usagers d'un transport en commun. C'est un "passeur de paroles", "chacun avec ses mots", mais avec des mêmes droits. Il facilite l'ouverture des portes, il passe le relais. Il permet de mettre autour de la table les institutions pour qu'elles se saisissent des questions qui remontent de la parole collective des usagers et habitants.

En favorisant l'accès aux droits, la Médiation Sociale est un outil de la cohésion sociale par un dépassement des situations conflictuelles.

Elle est donc dans une démarche de changement des attitudes plus que de transformation structurelle de la société. Même si elle peut accompagner progressivement la transformation des pratiques professionnelles dans le quartier ou à l'école, dans les transports ou à l'hôpital.

Mais elle est un outil de la cohésion sociale par la confiance qu'elle peut redonner aux usagers et habitants dans le service public qui se manifesterá par une plus grande estime de soi et confiance en soi, par une estime de l'autre et confiance en l'autre, par une confiance dans une capacité et un pouvoir d'agir, dans une capacité et un pouvoir de transformation.

Mais attention, si la médiation sociale permet de trouver les "ajustements raisonnables" entre les administrations et leurs différents publics, pour autant elle ne doit pas favoriser le désengagement de ces services publics ni se faire instrumentaliser.

Cette capacité à tenir cette posture renvoie à nouveau à la formation des médiateurs sociaux.

1

Inscrire la médiation sociale durablement sur les territoires et assurer une présence régulière de proximité du médiateur afin de garantir le maillage territorial nécessaire à l'accès aux droits, un préalable à l'inscription et l'implication des habitants dans la vie sociale.

2

Faciliter les rapports entre habitants et partenaires par la reconnaissance de l'expertise du médiateur social. Cette expertise nécessite de former les médiateurs sociaux à l'instar de tous les salariés et de créer les conditions garantissant le processus et la qualité de la médiation.

3

Favoriser l'expression des habitants en garantissant la mise en œuvre d'un processus basé sur trois grandes étapes :

- "de l'individuel au collectif" : transformation ou agrégation de paroles individuelles en un collectif ;
- "ouvrir les portes" : créer les conditions permettant aux habitants de s'impliquer, avec pour objectif de créer de nouveaux rapports de part et d'autre ;
- "passer le relais" : faire le lien avec le partenaire adapté à la problématique posée.

4

Évaluer les effets de la médiation sociale sur les différents acteurs, habitants, usagers et partenaires institutionnels et sa capacité de transformation sociale, en particulier sur l'évolution des pratiques professionnelles.

– LES 12 ET 13 DÉCEMBRE 2011 – LYON –

LES
NATIONALES
DE LA
MÉDIATION
SOCIALE



MÉDIATION SOCIALE
ET ÉDUCATION À LA CITOYENNETÉ
OU COMMENT LA MÉDIATION SOCIALE
PERMET UNE MEILLEURE
COMPRÉHENSION ET APPROPRIATION
DES RÈGLES DE VIE COLLECTIVE.



“

L'ÉDUCATION À LA CITOYENNETÉ EST UN PRÉALABLE À TOUTE AUTRE FORME D'ÉDUCATION, CAR ELLE CONCERNE CHACUN DANS SA CAPACITÉ À CONNAÎTRE ET RECONNAÎTRE L'AUTRE, À ÊTRE PAR LUI-MÊME, ET DANS SA RELATION AVEC LES AUTRES. DANS L'ÉDUCATION À LA CITOYENNETÉ, DEUX ÉLÉMENTS COMPLÉMENTAIRES S'ENRICHISSENT L'UN L'AUTRE : UNE FORMATION À LA CIVILITÉ, UNE ÉDUCATION À VIVRE LES RELATIONS INTERPERSONNELLES DANS LA VIE QUOTIDIENNE.

”

Jean-Marie Montel,
ancien Délégué général
de Civisme et Démocratie (CIDEM)

1

INTÉRÊT GÉNÉRAL FACE AUX INTÉRÊTS PARTICULIERS : LA MÉDIATION SOCIALE, AU-DELÀ DE LA SEULE JEUNESSE, PERMET D'ÉDUCER AU "VIVRE-ENSEMBLE".

L'éducation à la citoyenneté est un préalable à toute autre forme d'éducation, car elle concerne chacun dans sa capacité à connaître et reconnaître l'autre, à être par lui-même, et dans sa relation avec les autres. Dans l'éducation à la citoyenneté, deux éléments complémentaires s'enrichissent l'un l'autre : une formation à la civilité, une éducation à vivre les relations interpersonnelles dans la vie quotidienne. Parler d'éducation à la citoyenneté, c'est parler de respect des autres, de politesse, de liberté individuelle, de respect de l'environnement.

Nous nous côtoyons tous les jours, et il est nécessaire que les uns et les autres puissent être éduqués, jusqu'à la fin de la vie, à vivre ensemble de manière harmonieuse et transmettre ces valeurs aux générations futures. Le deuxième volet, trop souvent oublié, est celui de l'éducation à l'intérêt général. Une société n'est pas simplement

une juxtaposition d'intérêts d'hommes et de femmes qui cohabitent sur un même territoire ; c'est aussi un groupe dont l'intérêt général est supérieur à la somme des intérêts particuliers. Cet intérêt général donne à une société une dimension nouvelle, collective, et aux individus qui la composent une valeur supplémentaire.

2

LA MÉDIATION SOCIALE EN MILIEU SCOLAIRE : UNE RÉPONSE INNOVANTE À L'ÉDUCATION À LA CITOYENNETÉ.

Le rôle de l'institution scolaire est d'assurer l'instruction, l'éducation des jeunes. Et ce, au nom de l'égalité républicaine (le droit pour tous d'accéder au savoir), de la citoyenneté (le droit et le devoir pour tous de s'intégrer à une société régie par des lois mais qui requiert aussi des projets et des initiatives) et de la laïcité (le droit pour tous d'inscrire un sens, y compris religieux, dans son existence et le devoir pour chacun de respecter les convictions d'autrui).

En accueillant des jeunes qui, dans leurs itinéraires individuels et collectifs, peinent à se repérer et expriment leur désarroi, l'institution est-elle préparée à répondre à ces demandes ? Elle ne peut être seule à s'interroger sur les choix éducatifs d'une société.

De même, quelle capacité a-t-elle à répondre seule à la montée des violences scolaires, de l'absentéisme et du décrochage d'une partie des jeunes qu'elle accueille ? Comment peut-elle faire face à la perte de liens avec les familles, favoriser le sentiment d'appartenance des élèves et instaurer des relations de confiance avec les parents ?

La médiation sociale en milieu scolaire, par le renforcement des liens "École – quartier – famille", vise à réguler les comportements à risques, dans et aux abords des établissements scolaires, à réduire la violence et à renforcer l'expression citoyenne. Elle s'inscrit également dans cette logique de réponse aux problématiques d'absentéisme et de décrochage scolaire. Ainsi, la médiation sociale va bien au-delà de la seule résolution

des conflits : elle touche la question de la citoyenneté puisqu'elle va permettre à chacun de devenir co-responsable du partage d'un bien commun : l'école, comme espace d'acquisition du savoir autant que d'émancipation du citoyen et de lieu privilégié du vivre ensemble. Néanmoins, la place de la médiation au sein des établissements scolaires doit être interrogée.

3

LES TYPES DE MÉDIATION DANS LES ÉTABLISSEMENTS SCOLAIRES.

LA MÉDIATION ÉCOLE/FAMILLE

Le rapport des familles à l'institution est souvent si distant que l'institution dans ces décisions (en particulier les sanctions) n'est pas comprise. L'incompréhension est totale entre les familles qui voient une école "obligatoire qui exclue" et une institution qui n'a aucune connaissance des liens "traditionnels" et ne peut trouver le bon interlocuteur. Illustration concrète des pratiques de médiation interculturelles, l'intervention d'un médiateur qui réhabilite l'usage de l'oralité dans les stéréotypes des relations entre les institutions et les populations démontre à quel point il est crucial pour l'école, dans sa fonction intégrative, de s'ouvrir aux cultures diverses, et pour les populations migrantes, de trouver le chemin de leur école. La médiation par les pairs, s'adresse autant à la gestion des conflits entre élèves qu'aux conflits entre enseignants et/ou parents d'élèves. En effet, bon nombres d'expériences montrent l'importance de ces derniers types de conflit, ayant une influence néfaste sur l'établissement en tant que tel. Il est donc primordial de former l'équipe enseignante et des parents référents à la médiation afin de jouer sur l'environnement des élèves.

Nous avons aussi l'importance du rôle pédagogique du processus de médiation ouvrant de nouvelles voies au dialogue, au respect de chacun, à travers l'apprentissage de nouvelles règles de vivre-ensemble et de citoyenneté. Cette réponse de médiation est-elle pertinente en milieu scolaire ? Quelles en sont les conditions de réussite ? Au-delà de ces résultats, comment ce type de démarche réintègre-t-il une fonction de lien social, en interrogeant les différents dispositifs et acteurs impliqués (Programmes de Réussite Éducative, services sociaux) ?

QUELS FINANCEMENTS POUR CES ACTIONS ?

Aujourd'hui, les financements prévus sur ce thème de la médiation en milieu scolaire proviennent le plus souvent des Programmes de Réussite Éducative prévus dans les Contrats Urbains de Cohésion Sociale (CUCS).

En parallèle, on voit de plus en plus fréquemment apparaître une participation des Contrats Locaux de Sécurité, souhaitant se positionner dans un volet préventif et éducatif. Mais ces dispositifs restent accrochés à une politique contractuelle (limitée dans le temps) et spécifique (la Politique de la ville), donc fragile et sur des montants faibles. Il manque aujourd'hui un dispositif global, pensé de manière cohérente et doté de moyens mobilisés par l'ensemble des acteurs institutionnels concernés : l'État, les villes et EPCI, Conseils Généraux, Conseils Régionaux.

1

Promouvoir une approche globale et transversale de la médiation sociale au-delà des cloisonnements de quartiers, d'âge, d'acteurs ou de territoire.

2

Favoriser la mise en place des actions de médiation sociale en milieu scolaire dès les classes primaires, pour optimiser leur utilité (reconnue au primaire plus qu'au collège et plus qu'au lycée).

3

Qu'elle soit professionnelle ou exercée de manière bénévole, la médiation sociale doit s'appuyer sur un cadre commun de référence.

4

Développer **la formation et la recherche en médiation sociale** : création d'une filière complète en formation initiale mais aussi VAE, développement de la culture de la médiation auprès des médiateurs et des acteurs, création d'un laboratoire des pratiques et des expériences.

– LES 12 ET 13 DÉCEMBRE 2011 – LYON –

LES
NATIONALES
DE LA
MÉDIATION
SOCIALE



LA MÉDIATION SOCIALE
COMME FACILITATRICE
DE L'ATTRACTIVITÉ
ET DU DÉVELOPPEMENT
DURABLE DES TERRITOIRES.



L'ATTRACTIVITÉ D'UN TERRITOIRE EST GÉNÉRÉE PAR LA QUALITÉ DE VIE DE SES HABITANTS ET INVERSEMENT. LA MISE EN ŒUVRE D'UN TEL PROJET C'EST LA CONCRÉTISATION D'UN TERRITOIRE ACCESSIBLE QUI FAVORISE LE LIEN SOCIAL ET L'ÉPANOUISSEMENT DES HABITANTS, QUI CRÉE LE CADRE ET LES CONDITIONS DE LOGEMENT ET DE VIE DE QUALITÉ ET QUI ATTIRE, MAINTIENT ET DÉVELOPPE L'EMPLOI.

► LA MÉDIATION SOCIALE PEUT-ELLE ÊTRE UN OUTIL EFFICACE DANS LES STRATÉGIES ET PROJETS D'ATTRACTIVITÉ DES TERRITOIRES ?

► COMMENT CONTRIBUE-T-ELLE À FACILITER LE MIEUX-VIVRE ENSEMBLE DANS DE NOUVEAUX QUARTIERS, DANS LES VILLES ET EN MILIEU RURAL AU PROFIT DE TOUS CONTRIBUANT À DES ÉVOLUTIONS DES TERRITOIRES QUI NE PRODUISENT NI NOUVELLES FORMES D'EXCLUSION SOCIALE NI PERTE D'IDENTITÉ LOCALE ?

► LA STRUCTURATION D'UN TERRITOIRE RENVOIE À LA QUESTION DE L'HABITAT, DE LA MOBILITÉ, DONC DU TRANSPORT, DE LA MIXITÉ DANS LES QUARTIERS : COMMENT L'ACTION DE MÉDIATION SOCIALE S'INSÈRE-T-ELLE DANS CETTE DYNAMIQUE ?

1

MÉDIATION SOCIALE OU UNE CONTRIBUTION EFFECTIVE À L'ATTRACTIVITÉ ET LA MIXITÉ SOCIALE SUR UN TERRITOIRE PAR UNE APPROCHE TRANSVERSALE DE RÉGULATION DES DIFFÉRENDS ET DES DIFFÉRENCES.

La mixité sociale peut se définir comme: “la présence simultanée ou la cohabitation en un même lieu de personnes ou de groupes différents socialement, culturellement ou encore d'âges, d'origines, de nationalités différentes”.

La notion s'est construite en réaction à la concentration de populations en difficultés dans les zones urbaines, périurbaines, défavorisées, en particulier dans les quartiers dits d'habitat social, concentration qui entraîne des logiques d'exclusion et fait obstacle à l'intégration des populations ainsi concentrées.

En France, la mixité sociale se définit principalement à travers l'habitat. Intégrée dans le droit par la “Loi d'Orientation pour la Ville” du 13 juillet 1991, dite encore LOV ou loi “anti ghetto”, reprise ensuite, par la loi SRU (Solidarité et Renouvellement Urbain) du 13 décembre 2000, le législateur tente ainsi de lutter contre cette forme de ségrégation spatiale. S'en tenir à une approche quantitative de la mixité sociale semble très limité, d'autant qu'elle recouvre des thématiques qui vont au-delà de celle du “logement”, préoccupation principale de la politique des bailleurs sociaux, notamment à travers les politiques de parcours résidentiels de leurs locataires.

C'est tout le sens des actions développées dans certains départements et notamment dans le Rhône par l'OPAC du Rhône, bailleur social gérant un parc de 42 000 logements sociaux. L'objectif affiché est de repartir de la résidence comme lieu de vie des locataires “clients” au sens de personnes attendant une qualité de service. Les locataires sont les premiers acteurs de leur condition de vie. L'enjeu pour l'entreprise est de favoriser le mieux vivre ensemble en associant ses locataires.

C'est ici que la médiation sociale, assurée par une entité tierce, trouve toute sa place en ce qu'elle permet un accompagnement des populations sur leur lieu de résidence. Elle renvoie également à la dimension urbaine, et notamment aux questions de transports, de services, d'école et apparaît ainsi comme un projet social

et politique, un objectif à atteindre. Le principe en sera réaffirmé par la loi d'orientation et de programmation pour la ville et rénovation urbaine, dite "Loi Borloo" de 2003.

La mixité sociale demeure aussi une notion controversée et difficile à définir, tantôt évoquée comme un état statistique, l'état d'une société à un moment donné, tantôt évoquée comme un processus utilisé pour favoriser la cohésion sociale. Dans ce cadre, l'action des médiateurs sociaux participe à créer, renforcer les relations entre des groupes sociaux, entre générations, entre citoyens dans l'espace public ou ouvert au public, elle accompagne et facilite la participation des habitants aux échanges sociaux et finalement à la vie de la cité. Ce rôle d'interface, "d'aiguilleur" s'exprime pleinement à Orléans dans le cadre de la création de la Maison De la Réussite née du constat des problématiques quotidiennes et récurrentes vécues par les habitants sur leur lieu de vie. La Maison de la Réussite permet un accompagnement ciblé des personnes par des médiateurs sociaux sur les professionnels ad hoc notamment ceux en charge de l'insertion sociale et professionnelle. En cela aussi, la médiation sociale procède au développement durable et à l'accompagnement des territoires dans la durée.

Là il est question de citoyenneté: capacité à vivre avec autrui, à présenter une certaine amabilité, une certaine courtoisie, une capacité à la bienveillance, à se rendre service, autant d'éléments qui constituent les relations sociales et le vivre ensemble. Il s'agit d'une part pour les médiateurs sociaux de participer à la gestion des différences, en travaillant le décryptage des codes, des références, des représentations spécifiques à chaque groupe, de manière à permettre les échanges et une meilleure compréhension mutuelle. Il s'agit d'autre part de gérer des différends où les médiateurs organisent les conditions d'expression et de régulation des situations avérées de conflits de voisinage ou d'usage. Par ces deux formes d'action, la médiation sociale contribue à lutter contre les stéréotypes socio-culturels, culturels, générationnels et participe à créer et développer le cadre d'une cohabitation positive sur les quartiers, villes et territoires pour permettre à tous et à chacun de "faire société". La médiation sociale est un outil indispensable à la promotion de la mixité sociale sur nos territoires en évolution.

2

LA MÉDIATION SOCIALE: OUTIL PERTINENT DE LA GESTION

URBAINE DE PROXIMITÉ. LA GESTION URBAINE DE PROXIMITÉ CONSTITUE LA PIERRE ANGULAIRE DES PROGRAMMES ET PROJETS DE RÉNOVATION ET RÉAMÉNAGEMENT URBAINS. LE MÉDIATEUR SOCIAL PAR SON ACTION TRANSVERSALE ASSOCIANT LA COHÉSION SOCIALE ET LA TRANQUILLITÉ PUBLIQUE EST UN ACTEUR MAJEUR DE SA MISE EN ŒUVRE.

Les programmes de rénovation urbaine visent à transformer de manière durable les quartiers les plus en difficulté, leur donner une nouvelle dynamique pour améliorer les conditions de vie des habitants par :

- La réinsertion des quartiers dans la ville, la création de la mixité sociale dans l'habitat,
- La rénovation des logements, des rues, des espaces et des équipements publics,
- La mise en œuvre d'actions concrètes en faveur du développement économique, de l'emploi, de l'éducation et de la culture.

Ces projets s'accompagnent de démarches de gestion urbaine de proximité visant à améliorer le quotidien des habitants par une gestion concertée. L'objectif est de mieux coordonner les interventions des acteurs qui concourent ensemble à la qualité du cadre de vie des habitants : collectivités locales, services de l'État, bailleurs sociaux, associations... Dans ces démarches, habitants, usagers et associations "doivent" être des acteurs à part entière. La gestion urbaine de proximité constitue souvent une des conditions de succès des projets de rénovation et réaménagement urbains. Elle accompagne la mise en œuvre des chantiers, la durabilité des réalisations et la longévité des investissements ainsi réalisés. Les enjeux sont ici liés à la nécessité que les investissements soient pérennisés, à l'amélioration durable des conditions de vie des habitants et à la lutte contre la stigmatisation des quartiers pour les rendre plus attractifs. Les actions de la gestion urbaine de proximité sont tournées vers des opérations techniques d'entretien ou de réparation qui doivent

s'accompagner d'autres actions de l'intervention sociale, au plus près des territoires et qui visent :

- La cohésion sociale et le lien social
- La prévention de la délinquance et la tranquillité publique
- L'animation du "vivre ensemble"

La médiation sociale, dont les missions sont souvent rattachées aux Contrats Locaux de Sécurité et aux problématiques de tranquillité publique, peut alors constituer une réponse pertinente et efficace dans la mise en œuvre et l'animation de ses actions de gestion urbaine de proximité.

La médiation intervient en transversalité sur l'ensemble des domaines de la GUP : elle permet un lien cohérent entre les logiques de Gestion Urbaine de Proximité et les Contrats locaux de Sécurité. Les dispositifs de médiation sociale offrent ainsi le cadre d'une interaction durable entre les acteurs communs à ces deux dispositifs. Des actions menées en transversalité grâce à la médiation sociale assurent la tranquillité publique et le "mieux vivre ensemble", notamment autour de la question des conflits de voisinage, et du signalement de dégradations sur l'espace public. Un certain nombre de bailleurs sociaux ont développé, en interne ou en externe, des dispositifs de médiation sociale dans le cadre de la gestion urbaine de proximité en insistant sur la régulation des conflits ou la prévention de l'occupation des halls d'immeuble.

L'amélioration de la tranquillité publique est un des objectifs prioritaires des démarches de gestion urbaine de proximité. Les dispositifs de médiation sociale sont aujourd'hui devenus des outils qui facilitent la résolution des conflits entre habitants et institutions et renforce la présence humaine dans les quartiers. Les médiateurs contribuent à améliorer l'entretien et la qualité des services rendus avec et par les habitants. Une efficacité maximale de ces démarches implique nécessairement un large partenariat entre les collectivités locales et les bailleurs sociaux. La mise en œuvre originelle des dispositifs de médiation sociale répondait à des préoccupations liées à la tranquillité publique et la sécurité des habitants. L'action des médiateurs doit désormais à donner du sens aux règles sociales et lutter contre le sentiment d'insécurité et d'isolement.

L'OPAC du Rhône a développé, dans l'agglomération lyonnaise, le concept de "partenariat pour la tranquillité" permettant l'intervention d'agents de sécurité privés dans un objectif de dissuasion et de répression sur les patrimoines des bailleurs sociaux associés à la démarche. Ces interventions concernent des situations fortement dégradées nécessitant une action forte pour restaurer l'ordre public ; si cette action est nécessaire, elle ne suffit pas en soi pour redonner son attractivité au territoire. Une action de médiation sociale, constituera un corollaire indispensable, adapté et complémentaire.

3

LA MÉDIATION SOCIALE : APPROCHE INNOVANTE D'ACCOMPAGNEMENT À LA MOBILITÉ

La mobilité est un facteur essentiel de l'attractivité et la compétitivité des territoires. Les transports en commun jouent un rôle essentiel notamment sur les territoires éloignés et auprès des habitants les plus modestes. Comment en quinze ans la médiation sociale est passée d'une logique de sécurisation à une logique de facilitateur de mobilité ?

Une des clefs de l'attractivité et du développement d'un territoire est d'en assurer l'accessibilité et l'ouverture.

Un système de transports et déplacements performant est une garantie de mobilité des habitants. En effet, l'aptitude à la mobilité constitue une condition à l'épanouissement de chacun et un élément indispensable à la satisfaction des besoins vitaux et sociaux. L'organisation sociale et l'action publique doivent assurer pour chacun le droit et la possibilité de se déplacer. Les politiques publiques tiennent compte des enjeux et des conséquences des déplacements, en construisant des infrastructures favorisant l'offre, la qualité et la diversité des modes de transports.

Les moyens de transports et de mobilité conditionnent en grande partie la compétitivité et l'attractivité des territoires. La mobilité au service des habitants constitue également un avantage comparatif en terme de qualité de cadre de vie parce qu'elle favorise le bien vivre ensemble et contribue la qualité de conception des espaces publics en privilégiant les modes doux et les transports collectifs. La question de la mobilité est ici exprimée de manière transversale,

elle concerne les déplacements domicile-travail/domicile services publics, l'accès aux équipements de loisirs et tourisme, mais il s'agit aussi de favoriser la mobilité des personnes à mobilité réduite, la mobilité intellectuelle et culturelle qui peuvent favoriser l'accès à l'emploi à l'éducation et à la culture. Les mobilités territoriales ont augmenté et risquent d'exploser dans les années qui viennent, motivées notamment par l'étalement urbain et la hausse du prix de l'énergie. Le voyage constituera donc de plus en plus un territoire social et sociétal qui dépassera le lieu de résidence et qui devra donc être considéré avec une stratégie de services adaptée. 18 à 20 % de la population n'utilisent pas les transports en commun pour de multiples raisons (psychiques, économiques...). La médiation sociale a vocation à jouer un rôle primordial dans la construction future des parcours de mobilité et l'accompagnement des populations dans ces parcours.

Le dynamisme et le rayonnement d'un territoire reposent sur une facilité accrue des échanges tant à l'intérieur de celui-ci qu'avec les territoires extérieurs.

Les cheminements, les routes et les réseaux de transports publics garantissent l'accessibilité de l'ensemble du territoire. Ces dernières années, une attention toute particulière est portée aux quartiers relevant de la politique de la ville et aux territoires isolés. Le système de transport participe à faciliter l'insertion sociale de tous et en particulier des populations socialement et économiquement défavorisées, des personnes à mobilité réduite, des personnes âgées en perte d'autonomie.

Depuis plus de quinze ans, les autorités organisatrices des transports et des opérateurs confient à la médiation sociale le soin d'accompagner leur politique de prévention et du vivre ensemble dans les espaces publics des transports.

La médiation sociale apparaît ainsi comme une réponse adaptée à la demande d'accessibilité de sécurisation des usagers.

Elle contribue à un ensemble de paramètres qui améliorent la qualité de service et la qualité des relations dans les transports en commun : informer, orienter, prévenir, travailler sur l'aide à la mobilité, la sensibilisation et l'information des usagers pour faciliter et encourager les déplacements.

Les dispositifs de médiation apparaissent aujourd'hui indispensables au bon fonctionnement des transports en commun.

Pour les usagers, ils ont un impact en terme de qualité d'accueil et de sentiment de sécurité, pour les opérateurs de transports, c'est un élément facilitant le service et régulateur d'incidents, et pour les collectivités comme facteur essentiel de pacification et d'humanisation des espaces publics, ouverts au public.

Les activités de médiation sociale dans les transports nécessitent une formation adaptée aux publics, aux flux importants de passagers et aux lieux d'interventions.

| PRÉCONISATIONS

1

Intégrer la Médiation Sociale dans le cadre d'un projet de développement territorial global et durable en impliquant l'ensemble des partenaires concernés (collectivités, bailleurs, transporteurs...).

2

Favoriser le développement d'activités de Médiation Sociale dans la mise en œuvre de la Gestion Urbaine de Proximité afin d'améliorer la vie quotidienne des habitants, leur tranquillité et leur mobilité.

3

Intégrer la médiation sociale dans les conventions ANRU / Acsé à l'exemple de la charte de participation des habitants et de la charte d'insertion.

CONCLUSION



Cette émergence de la médiation sociale s'est inscrite dans un contexte économique, social et institutionnel difficile.

Face à la complexité de ces relations, de cet environnement, elle s'est imposée peu à peu de manière originale et innovante dans les relations entre les individus, les groupes, les institutions. La posture de tiers décloisonne les prises en charge, facilite les échanges, dynamise le réseau partenarial dans une approche très transversale.

Pour autant, alors même que l'utilité sociale de la médiation sociale est désormais largement reconnue et qu'elle bénéficie d'un soutien important de la politique de la ville, la médiation sociale n'est pas encore reconnue comme un véritable métier.

Mais avant toute vision même technique, la médiation sociale est avant tout un "fait de société". C'est avant tout une façon de "faire société", d'imaginer d'autres formes de régulation sociale. En créant un nouveau type de relations qui permet l'échange et la coopération, peut se développer une nouvelle dynamique sociale évitant ainsi l'exclusion et la violence où l'un des interlocuteurs impose son code à l'autre dans un processus très assimilateur qui nie la personne.

C'est pour cela que la médiation sociale doit s'inscrire dans un projet de territoire, en projet du "mieux vivre ensemble". Elle doit être portée par tous, État (via toutes ses compétences), collectivités locales, bailleurs sociaux, partenaires privés et/ou publics sans oublier les habitants eux-mêmes. Elle ne doit pas être au service des uns ou des autres mais bien au service des besoins exprimés sur un territoire.

C'est ce qui conditionnera son succès, garantira sa légitimité et son cadre d'intervention. Aujourd'hui, la médiation sociale est très souvent portée par des associations de proximité mais aussi par des collectivités, des bailleurs des groupements. Mais l'important n'est pas dans son rattachement à telle ou telle entité juridique mais plutôt sur les conditions de mise en œuvre qui garantissent la posture et la qualité du médiateur.

C'est cette problématique générale de reconnaissance de la médiation sociale en tant que métier à part entière qui a été soulevée lors de la tenue des Premières Assises Nationales de la Médiation Sociale, à travers les cinq ateliers thématiques, mais également lors des séances plénières et les temps de questions et débats.

Aujourd'hui, il y a donc un enjeu immédiat de conforter l'action des médiateurs en fonction sur le terrain, en leur assurant une véritable reconnaissance professionnelle.

Plus largement, les enjeux autour des questions de médiation sociale visent à faire la démonstration que la médiation sociale constitue un secteur d'activité à part entière, pouvant générer un nombre important d'emplois territorialisés, non délocalisables, dans les domaines du logement, du transport, de la santé, relevant ou non du champ de l'économie sociale et solidaire, et apportant une réelle plus-value dont le coût est à intégrer dans le service rendu.

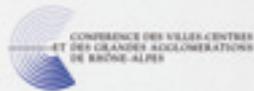
Jean Mardikian,
Président de France Médiation

– LES 12 ET 13 DÉCEMBRE 2011 – LYON –

LES ASSISES
NATIONALES
DE LA
MÉDIATION
SOCIALE



ILS NOUS SOUTIENNENT



FONDATION D'ENTREPRISE
LA MONDIALE

Rhône-Alpes

GDF SUEZ

SNCF

ERDF
ÉLECTRICITÉ RÉSEAU DISTRIBUTION FRANCE



SYTRAL



FRANCMÉDIATION
Réseau d'Acteurs de la Médiation Sociale

www.francemediation.fr

7 rue Domrémy 75013 PARIS - Tél : 01 55 03 00 85 - Fax : 01 44 23 99 62
SIRET : 508 093 812 000 16 - APE : 9499Z