

ATTACHÉ TERRITORIAL

SESSION 2016

ÉPREUVE DE RAPPORT

SPÉCIALITÉ : ANIMATION

CONCOURS INTERNE - ÉPREUVE D'ADMISSIBILITÉ :

Rédaction, à l'aide des éléments d'un dossier relatif au secteur de l'animation dans une collectivité territoriale, d'un rapport faisant appel à l'esprit d'analyse et de synthèse du candidat, à son aptitude à situer le sujet traité dans son contexte général et à ses capacités rédactionnelles, afin de dégager des solutions opérationnelles appropriées.

TROISIÈME CONCOURS - ÉPREUVE D'ADMISSIBILITÉ :

Rédaction, à partir des éléments d'un dossier relatif au secteur de l'animation dans une collectivité territoriale, d'un rapport faisant appel à l'esprit d'analyse et de synthèse du candidat, à son aptitude à situer le sujet traité dans son contexte général et à ses capacités rédactionnelles, afin de dégager des solutions opérationnelles appropriées.

Durée : 4 heures
Coefficient : 4

À LIRE ATTENTIVEMENT AVANT DE TRAITER LE SUJET :

- ♦ Vous ne devez faire apparaître aucun signe distinctif dans votre copie, ni votre nom ou un nom fictif, ni initiales, ni votre numéro de convocation, ni le nom de votre collectivité employeur, de la commune où vous résidez ou du lieu de la salle d'examen où vous composez, ni nom de collectivité fictif non indiqué dans le sujet, ni signature ou paraphe.
- ♦ Sauf consignes particulières figurant dans le sujet, vous devez impérativement utiliser une seule et même couleur non effaçable pour écrire et/ou souligner. Seule l'encre noire ou l'encre bleue est autorisée. L'utilisation de plus d'une couleur, d'une couleur non autorisée, d'un surligneur pourra être considérée comme un signe distinctif.
- ♦ Le non-respect des règles ci-dessus peut entraîner l'annulation de la copie par le jury.
- ♦ Les feuilles de brouillon ne sont en aucun cas prises en compte.

Ce sujet comprend 41 pages.

Il appartient au candidat de vérifier que le document comprend le nombre de pages indiqué.

S'il est incomplet, en avertir un surveillant.

Vous êtes attaché territorial, chargé(e) de mission au sein de la direction citoyenneté, vie des quartiers et cohésion sociale d'Animville (40 000 habitants). La ville compte trois quartiers classés en politique de la ville qui concentrent des difficultés en termes de cadre de vie et un collège REP+ avec une problématique importante de violences.

Le maire souhaite engager une réflexion sur la mise en place d'actions de médiation sur la commune dans l'espace public et en direction des jeunes.

La directrice générale des services vous demande de rédiger à son attention un rapport sur la démarche de médiation proposant la mise en place d'un service de médiation sociale et scolaire.

Vous rédigerez ce rapport à l'aide des éléments du dossier et en mobilisant vos connaissances.

Liste des documents :

- Document 1 :** « Charte de référence de la médiation sociale » - Médiation sociale : pour la reconnaissance d'un métier (extrait) - *Cahiers pratiques* - Comité interministériel des Villes - décembre 2011 - 3 pages
- Document 2 :** « La médiation sociale dans les collèges des quartiers prioritaires de la ville : une expérimentation positive » - *En bref n° 12* - Commissariat général à l'Égalité des territoires - janvier 2016 - 4 pages
- Document 3 :** « Marches exploratoires 2.0. Quand les femmes changent la ville » - *Dossier de presse* - France Médiation - octobre 2015 - 4 pages
- Document 4 :** « État des lieux des secteurs d'activités et domaines d'intervention » - Médiation sociale : pour la reconnaissance d'un métier (extrait) - *Cahiers pratiques* - Comité interministériel des Villes - décembre 2011 - 7 pages
- Document 5 :** « Les objectifs et la démarche de la médiation sociale. Créer et consolider des services de médiation » - La médiation sociale. Une démarche de proximité au service de la cohésion sociale et de la tranquillité publique. (extraits) - *Direction Interministérielle à la ville et CNFPT* - décembre 2004 - 8 pages
- Document 6 :** « Le référentiel des activités de médiation sociale » - *France Médiation* - site internet consulté le 11 mars 2016 - 2 pages
- Document 7 :** « Comment les médiateurs préviennent les conflits dans les écoles » - Pascal Weil - *Gazette des communes* - 10 mars 2016 - 2 pages
- Document 8 :** « Historique de la médiation sociale » - *France Médiation* - site internet consulté le 11 mars 2016 - 3 pages
- Document 9 :** « Médiation sociale et politique de la ville. Synthèse » - (extraits) - *Irev/ Mission régionale d'appui Nord-Pas de Calais* - 17 juin 2013 - 6 pages

Documents reproduits avec l'autorisation du CFC

Certains documents peuvent comporter des renvois à des notes ou à des documents non fournis car non indispensables à la compréhension du sujet.

ANNEXE 1

Charte de référence de la médiation sociale

Document établi et adopté par le groupe de travail interministériel et interpartenarial sur les emplois dits « de médiation sociale », visé par le Comité interministériel des villes en date du 1^{er} octobre 2001.

Depuis plusieurs années, des initiatives multiples se développent sous le terme générique de « médiation ». Ces démarches répondent à une volonté commune de promouvoir un mode d'intervention dans les relations sociales basé sur la philosophie du dialogue et de la négociation. Elles tendent à s'établir comme un mode spécifique de régulation sociale.

Dans le domaine judiciaire, la médiation familiale et la médiation pénale disposent à présent d'un encadrement codifié. Hors mandat judiciaire, différentes initiatives ont également vu le jour tendant à une résolution des conflits de la vie quotidienne ou, plus largement, à susciter davantage de lien social, à améliorer les relations entre les institutions, les groupes sociaux et les personnes, ainsi que les relations des personnes entre elles. Ce foisonnement d'expériences faisant appel à l'intervention d'un tiers s'est développé sous l'appellation générique de « médiation sociale ».

Qu'elles soient d'initiative citoyenne ou institutionnelle, ces pratiques occupent une place de plus en plus importante, en particulier au sein des quartiers de la politique de la ville et participent, notamment, de la volonté de réinvestissement et d'humanisation de l'espace public.

Ces pratiques génèrent souvent de véritables dynamiques locales, contribuent à conforter le lien social, à améliorer la cohésion sociale et à faciliter une meilleure prise en compte des conflits de la vie quotidienne. Elles tendent à établir une plus grande égalité des chances au sein de la société, à favoriser une plus grande proximité des institutions avec les publics, à expérimenter de nouvelles formes de relations sociales et à développer une plus grande humanité dans les rapports entre les gens.

La démarche de la médiation sociale répond à un objectif de pédagogie citoyenne qui constitue le cœur de son utilité sociale : en privilégiant l'écoute et le dialogue, en facilitant une meilleure compréhension des situations, des normes, des points de vue d'autrui et des conséquences sociales des comportements de chacun, elle contribue à faire émerger des solutions nouvelles et adaptées à l'évolution de la société et à favoriser l'autonomie des individus.

Les activités de médiation sociale concernent des catégories d'intervenants très variées (annexe 1), aux statuts divers et pour lesquels la médiation sociale constitue parfois une fonction spécifique et, le plus souvent, une fonction parmi d'autres.

Il faut souligner que la médiation entendue au sens de ce texte prend en compte l'ensemble des personnes dont l'activité vise à intervenir en qualité de tiers ou d'intermédiaire entre deux parties. De nombreux métiers existants – gendarme, conducteur d'autobus, enseignant... – peuvent développer des activités de médiation, mais celles-ci ne constituent pas leur objectif principal.

La médiation intervient dans les interstices, en amont ou en aval d'autres intervenants, notamment dans les champs de la prévention, de la sécurité, de l'intégration ou du travail social, et particulièrement des services publics. L'émergence de la médiation sociale doit donc également conduire à une redéfinition de ces métiers traditionnels, mais le cadre de référence proposé ci-après n'a pas vocation à se substituer aux règles et déontologies propres à chaque profession. Par-delà la diversité des appellations, des statuts et des missions, le besoin d'un cadre de référence par rapport aux pratiques relevant de la médiation sociale se fait ressentir et est exprimé bien souvent par les intervenants eux-mêmes. Ce besoin de clarification participe également d'une fréquente demande de reconnaissance professionnelle vis-à-vis des employeurs.

Ce besoin a d'ores et déjà conduit à la production de textes de référence, couvrant soit un statut particulier (circulaire Intérieur, emploi et solidarité sur les ALMS, emplois-jeunes), soit une activité particulière (correspondant de nuit, femmes-relais), soit des employeurs déterminés (Optima, RATP, SNCF...). Il nous a paru nécessaire de parvenir aujourd'hui à la production d'un cadre d'ensemble, recueillant l'adhésion des différents ministères et partenaires concernés et servant de base à la définition plus précise des métiers, de leurs conditions d'exercice et d'articulation avec les autres métiers. Il ne s'agit pas de rigidifier des pratiques qui ont fait la preuve de leur pertinence et dont l'intérêt réside le plus souvent dans leur spontanéité, leur faculté d'adaptation, leur inventivité et leur non-assujettissement à des normes institutionnelles. Il s'agit en fait de répondre à une demande largement exprimée d'élaborer un cadre de référence de la médiation sociale qui offre une série de points de repère aux intervenants pour guider leurs pratiques, à leurs employeurs ainsi qu'aux pouvoirs publics.

Les objectifs et la définition des missions

La médiation sociale est définie 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.

D'autres pratiques se sont développées, parfois sous le terme de médiation sociale, poursuivant ces mêmes objectifs, en recourant à l'intervention d'un tiers, mais sans remplir les conditions de son impartialité ou de son indépendance. Ces pratiques généralement portées par des institutions, même si elles renvoient à des interrogations spécifiques liées à l'externalisation de certaines missions, posent des questions similaires en ce qui concerne les principes de référence et conditions de leur mise en œuvre.

Si les objectifs de ces pratiques sont variés – règlement des conflits de la vie quotidienne, prévention de la délinquance, intégration des populations en difficulté... –, elles ont fréquemment comme dénominateur commun leur participation à un réinvestissement collectif des espaces publics.

Le cadre déontologique d'intervention

Les médiateurs sociaux doivent se conformer dans leur intervention à un certain nombre de règles juridiques et éthiques délimitant ce qui leur est autorisé et ce qui leur est interdit dans le cadre de la loi. Ces règles, qui constituent en quelque sorte les droits et devoirs des médiateurs sociaux, sont la garantie d'une protection tant pour les usagers et les publics que pour les intervenants et les partenaires eux-mêmes. Elles constituent aussi une garantie de leur efficacité et de leur pérennité.

■ 1. Principes généraux

La neutralité et l'impartialité

La neutralité et l'impartialité doivent être des principes généraux guidant l'intervention des médiateurs sociaux, qui ne doivent pas favoriser l'une ou l'autre des parties. En tout état de cause, l'application de ces principes dépend de la reconnaissance d'un statut du médiateur et suppose une formation adaptée. L'intervention en binôme peut contribuer à un meilleur respect de ces principes.

La négociation et le dialogue

L'action de médiation se situe dans le cadre de la négociation et du dialogue : à aucun moment elle ne se situe dans le cadre d'une intervention d'autorité qui serait imposée, même si elle s'applique en référence à la règle procédant soit de la législation pénale ou civile, soit du respect de règlements ou de la vie collective.

Le libre consentement et la participation des habitants

La médiation sociale repose sur le libre consentement des parties. 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. Elle doit viser à obtenir la participation des habitants à la résolution du différend qui les oppose ou à l'amélioration de la communication et du lien social entre elles. Cet objectif impose en contrepartie pour la personne médiatrice un devoir d'explication sur les conditions de son intervention et sur les limites de celle-ci.

La mobilisation des institutions

En favorisant la citoyenneté et en servant de révélateur de dysfonctionnements des institutions, la médiation sociale contribue à la modernisation des institutions, à une plus grande proximité de celles-ci avec les habitants et les usagers de services publics ainsi qu'à leur adaptation aux besoins nouveaux. La médiation sociale contribue ainsi au bon exercice des missions de service public sans s'y substituer et sans faire écran entre les institutions et les publics.

La protection des droits des personnes

La médiation sociale tend à une protection des personnes et de leurs droits. Elle ne peut pas se substituer aux prestations ou aux droits garantis à chacun. Elle conduit à une amélioration des relations sociales sans jamais obliger quiconque à renoncer à ses droits.

Le respect des droits fondamentaux

La médiation sociale 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.

Elle doit être conduite dans le respect des libertés publiques et des règlements qui protègent la vie privée.

■ 2. Les attitudes du médiateur

La discrétion et les obligations du médiateur vis-à-vis de la loi

La discrétion et le respect de l'anonymat s'imposent au médiateur dont la reconnaissance repose sur la confiance qu'il inspire aux parties. Le médiateur ne peut utiliser les informations recueillies lors de la médiation (qu'elles relèvent de la confiance ou de l'observation) qu'avec l'accord des parties, dans le respect des lois existantes.

Dans l'exercice de leurs activités, les médiateurs sociaux sont confrontés à des situations complexes qui ne les exonèrent pas pour autant de leurs responsabilités de citoyens au regard de la loi (obligation de porter assistance à personne en péril, obligation de dénoncer les crimes et les violences faites aux personnes particulièrement fragiles...).

Au regard de ces éléments, il est de la responsabilité de l'employeur de rappeler au médiateur la nature des informations qui doivent être transmises et les conditions de la transmission de celles-ci, qui doit se faire selon des modalités garantissant leur protection.

Le désintéressement et la liberté du médiateur

La médiation est désintéressée : hormis la rémunération qu'il peut recevoir de son employeur, le médiateur ne doit pas utiliser son influence ou sa situation pour obtenir quelque avantage de la part des habitants, des usagers ou des structures auprès desquels il intervient.

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. Il ne doit cependant pas prendre seul cette décision et, si les conditions sont réunies, il devra alors passer le relais.

Les conditions d'un bon exercice de la médiation sociale

D'ores et déjà, les principales conditions d'exercice de la médiation sociale peuvent être recensées. Elles seront précisées dans le cadre des différents supports professionnels ou partenariaux qui seront élaborés par le présent groupe de travail.

■ 1. Les aptitudes

Les fonctions de médiation sociale nécessitent des aptitudes ou prérequis qui sont de deux sortes :

- qualités et potentialités relationnelles, d'ouverture, d'analyse de situations ;
- expérience de la vie sociale, de ses problématiques et de son évolution.

■ 2. La formation

La formation doit en particulier 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. 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.

■ 3. L'encadrement

La mise en place d'un véritable encadrement au sein de la structure employeuse, disposant des qualifications nécessaires et d'une reconnaissance institutionnelle, est une condition de la mise en œuvre dans la durée d'un service de qualité. Cet encadrement est un garant de cette qualité, à la fois contrôle et soutien pour les médiateurs. Il peut être utilement complété par un travail de supervision. L'encadrement est également le signe concret de l'engagement de la structure ou de l'institution à porter, soutenir et intégrer ces services de médiation sociale dans leurs propres organisations et fonctionnement.

■ 4. Le partenariat

Les médiateurs n'ont pas à faire à la place des autres professionnels. Ils exercent une activité nouvelle et originale, distincte du travail social ou d'activités éducatives ou de sécurité. Ils doivent développer leur intervention en articulation, concertation et complémentarité avec les autres intervenants. L'inscription dans des logiques partenariales et territorialisées est un principe essentiel de la médiation sociale et une des conditions de sa réussite : sa réussite dépend notamment de la capacité des autres acteurs à prendre le relais. En ce sens, des protocoles de collaboration interpartenariaux peuvent être utilement conclus localement.



LA MÉDIATION SOCIALE DANS LES COLLÈGES DES QUARTIERS PRIORITAIRES DE LA VILLE : UNE EXPÉRIMENTATION POSITIVE

La lutte contre le harcèlement en milieu scolaire constitue l'une des priorités du Gouvernement qui a lancé à l'automne 2015 une nouvelle campagne de sensibilisation pour lutter contre cette forme de violence peu visible dont sont pourtant victimes 700 000 enfants chaque année. Le Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET) a cofinancé l'expérimentation d'un dispositif innovant de médiation sociale¹ en milieu scolaire auprès de 30 000 élèves de quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV). Fondée sur une large enquête, son évaluation a montré des effets positifs dans les collèges.

AVANT L'EXPÉRIMENTATION, PRÈS D'UN ÉLÈVE SUR DIX CONCERNÉ PAR LE HARCÈLEMENT

En 2012, l'association France Médiation² et le Laboratoire interdisciplinaire d'évaluation des politiques publiques (Liepp) ont remporté un appel à projets « Prévention et lutte contre le harcèlement à l'école » lancé alors par le Fonds d'expérimentation pour la jeunesse (FEJ), en partenariat avec le ministère de l'Éducation nationale, **pour expérimenter un dispositif de médiation sociale en milieu scolaire (écoles et collèges) sur 40 sites de la politique de la ville et de l'éducation prioritaire**. Il consiste à déployer des médiateurs sociaux ayant pour mission de prévenir les actes de violence, l'absentéisme, le décrochage au sein d'établissements scolaires et de contribuer au développement des comportements citoyens.

Janvier 2016

#12

¹ La médiation sociale est un processus de création et de réparation du lien social et de règlements des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose. Définition adoptée à l'occasion d'une réunion d'experts européens en 2000 animée par le secrétariat général du comité interministériel des villes (SG-CIV).

² France Médiation est un réseau d'acteurs de la médiation sociale, créé en mai 2008, qui fédère 68 structures, représentant 1 500 médiateurs sociaux en France. >

> Ce réseau est né d'une double dynamique :

- le lancement en janvier 2007, par cinq structures de médiation sociale (à Lille, Niort, Marseille, Chalons-sur-Saône et Angoulême), d'une démarche collective visant à évaluer les apports de la médiation sociale ;
- l'organisation en décembre 2007 d'un colloque national à Angoulême rendant publics les résultats de l'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale, lors duquel le ministère du Logement et de la Ville encourage la création d'un réseau des acteurs de la médiation sociale.

³ Résultats de la première enquête nationale de victimation au sein des collèges publics au printemps 2011, Direction de l'évaluation, de la prospective et de la performance (service statistique du ministère de l'Éducation nationale). Pour en savoir plus : http://media.education.gouv.fr/file/2011/49/0/DEPP-NI-2011-14-enquete-nationale-victimation-colleges-publics_197490.pdf

⁴ Le climat scolaire perçu par les collégiens des Zus – Rapport Onzus 2013. Pour en savoir plus : http://www.onzus.fr/uploads/media_items/rapport-de-l-onzus-2013.original.pdf

⁵ Réalisée par le Laboratoire interdisciplinaire d'évaluation des politiques publiques (Liépp) de Sciences Po dans le cadre d'une expérimentation sociale de grande ampleur (6 000 élèves enquêtés en CE1, CM1, 6^e, 5^e et 3^e), soutenue par le FEJ.

⁶ Auteur du rapport rendu en avril 2011 au ministre de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et de la Vie associative « Refuser l'oppression quotidienne : la prévention du harcèlement à l'École ». Pour en savoir plus : <http://www.education.gouv.fr/cid55897/refuser-l-oppression-quotidienne-la-prevention-du-harcèlement-a-l-ecole-rapport-d-eric-debarbieux.html>

⁷ AVVISATI Francesco, GURGAND Marc, GUYON Nina, MAURIN Eric. Getting Parents Involved: A Field Experiment in Deprived Schools. Working Paper, Paris School of Economics, 2010, 45 p.

Initialement, les enfants des établissements observés dans le cadre de cette expérimentation connaissaient un taux de harcèlement de 9 % au collège et à l'école, soit un niveau légèrement supérieur au niveau national qui s'établit à 6,3 %³. Le climat scolaire perçu par les élèves des établissements situés dans les QPV présente des particularités. En effet, une étude de l'Observatoire national des zones urbaines sensibles (Onzus⁴) soulignait en 2013 que les collégiens des zones urbaines sensibles (Zus) ont une perception moins favorable des relations avec la sphère pédagogique. Ils se déclarent également plus fréquemment en insécurité aux abords du collège (22 % des collégiens des Zus contre 16 % des collégiens des autres quartiers). Ces différents éléments expliquent que le taux de harcèlement déclaré dans les établissements de l'expérimentation puisse être supérieur à la moyenne nationale.

Néanmoins, tous les élèves ne présentent pas la même propension à se déclarer en situation de harcèlement. Ainsi, les enfants les plus exposés sont d'une part, les garçons en classe de 6^e et d'autre part, les élèves de CE1 qu'ils soient fille ou garçon (les élèves de CP n'ayant pas été interrogés). En outre, la violence répétée ne touche pas les publics de la même façon : les filles sont en moyenne moins violentées et prises dans des bagarres que les garçons par exemple. De manière plus générale, les conseillers principaux d'éducation (CPE) et chefs d'établissements indiquent qu'un quart des élèves au collège a été frappé au moins une fois dans les établissements enquêtés.

DES RÉSULTATS PROBANTS POUR LES COLLÉGIENS

L'ACTION DES MÉDIATEURS EXPÉRIMENTÉS PARTICULIÈREMENT FAVORABLE AUX ÉLÈVES LES PLUS VULNÉRABLES

L'évaluation de l'expérimentation⁵ a mis en évidence des résultats probants sur le harcèlement déclaré par les collégiens lorsque le médiateur est âgé de plus de 25 ans ; l'action du médiateur étant alors déterminante dans l'efficacité du dispositif. En effet, les médiateurs les plus âgés sont également ceux qui disposent d'une plus grande expérience, d'une autorité naturelle plus affirmée auprès des élèves et d'une plus grande maturité dans leur choix professionnel. Ainsi, l'implication des médiateurs expérimentés permet de réduire de 11 % le taux de harcèlement déclaré par l'ensemble des collégiens. Les effets les plus significatifs de leur présence et de leurs actions se font ressentir sur le harcèlement déclaré par les élèves les plus exposés à la violence initialement. Chez les garçons en 6^e le taux de harcèlement passe ainsi de 14 % à 7,5 % (soit une réduction de 46 % du harcèlement). Quelles que soient les personnes interrogées – parents, enseignants, élèves – une baisse du harcèlement est constatée.

COMMENT DÉFINIR LE HARCÈLEMENT ?

Le harcèlement en milieu scolaire représente, selon Éric Debarbieux⁶, « une violence répétée, verbale, physique ou psychologique, perpétrée par un ou plusieurs élèves à l'encontre d'une victime qui ne peut se défendre, en position de faiblesse, l'agresseur agissant dans l'intention de nuire à sa victime ». Dans le cadre de l'expérimentation, une situation de harcèlement correspond au fait de subir de manière répétée une grande variété d'actes de violence.

DES EFFETS POSITIFS SUR LE BIEN-ÊTRE DES COLLÉGIENS

Les effets positifs du dispositif ne portent pas uniquement sur le harcèlement ressenti par les élèves. Des effets positifs sont également détectés sur le bien-être psychologique des garçons en 6^e et des filles en 5^e. La proportion de garçons de 6^e déclarant avoir déjà « séché » les cours chute de 31 % lorsque le médiateur est expérimenté.

Le sentiment d'insécurité des jeunes sur le chemin du collège baisse significativement avec l'action des médiateurs. La part de collégiens ayant au moins une fois connu un tel sentiment baisse de 8 %. Cela s'avère particulièrement vrai chez les filles de 5^e pour lesquelles cette part baisse de 18 %.

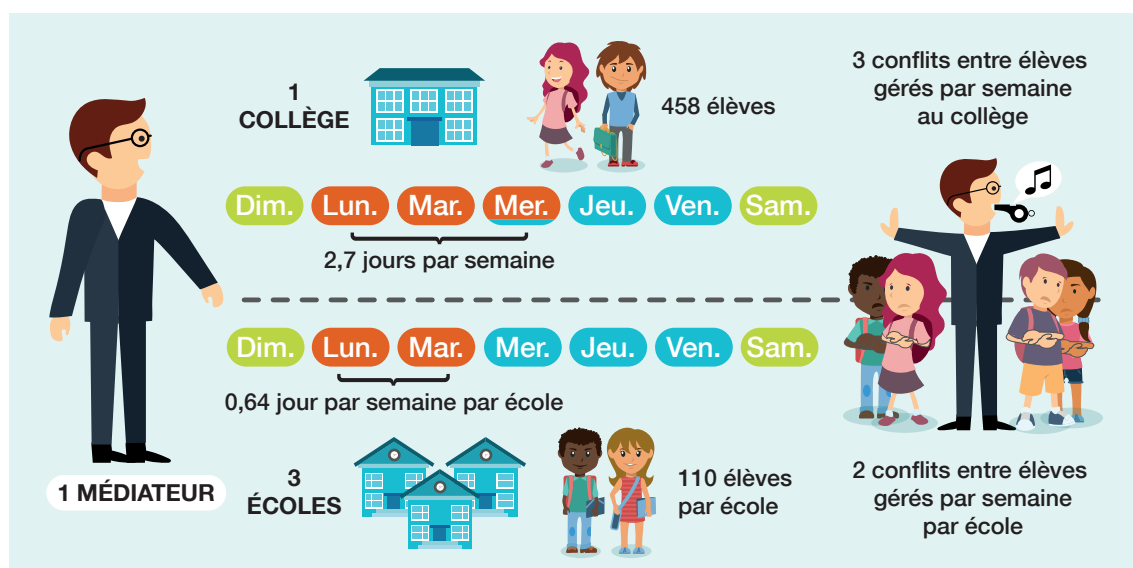
Le travail des médiateurs a également une influence sur le climat scolaire. Les relations entre l'institution scolaire (les enseignants surtout) et les parents sont significativement facilitées et plus fréquentes dans les établissements qui accueillent des médiateurs. Au vu des résultats mettant en lumière le levier de réussite que constitue le rapprochement entre parents et équipes éducatives⁷, cet effet est susceptible de générer d'autres effets positifs à plus long terme sur la trajectoire des enfants. En revanche, l'action des médiateurs ne semble pas produire d'effet significatif sur les résultats scolaires des enfants.

Par ailleurs, le harcèlement ressenti à l'école élémentaire ne baisse pas significativement, sachant que le temps passé à l'école par les médiateurs était moins long, que les enfants à ce plus jeune âge ne sont pas exposés aux mêmes formes de violence et ne sont pas réceptifs aux mêmes modes d'intervention.

UN DISPOSITIF INNOVANT

L'expérimentation s'est déroulée sur une grande variété de sites relevant de douze académies et seize départements. Le Nord - Pas-de-Calais, Angoulême, la Martinique sont autant d'exemples qui témoignent du large éventail de contextes socio-économiques dans lesquels les médiateurs s'inscrivent. Ces sites héritent de traditions différentes en matière de médiation sociale en milieu scolaire.

Figure 1. L'activité d'un médiateur social en milieu scolaire lors de l'expérimentation



Par exemple, les sites d'Angoulême ont vu se déployer les médiateurs dans les écoles en classes de CM1/CM2 pour mener des actions de gestion de conflits, alors que dans le Nord, les médiateurs travaillaient surtout la question de la citoyenneté dans et aux abords des collèges (éducation au respect des autres dans les transports ou en sortie d'école, mise en situation au moyen de jeux de rôle, visites de tribunaux...).

UNE ÉCHELLE D'INTERVENTION ENGLOBANT PLUSIEURS NIVEAUX D'ENSEIGNEMENTS

Dans le cadre de l'expérimentation, chaque médiateur travaille sur un site scolaire composé d'un collège et de trois écoles élémentaires, ce qui présente trois atouts. Tout d'abord, le pilotage commun de l'expérimentation à l'échelle du site permet de renforcer la collaboration entre les établissements. Ensuite, la présence du médiateur aux différents niveaux assure une fonction de repère pour les élèves lors du passage de l'école au collège.

Enfin, le fait de connaître certaines fratries présentes dans différents établissements peut être un levier d'action pour le médiateur.

Il est à noter qu'au vu des enseignements de l'expérimentation, le réseau France Médiation a décidé d'intensifier l'action des médiateurs dans les écoles élémentaires : depuis 2015, chaque médiateur intervient donc dans un collège et une ou deux écoles élémentaires de rattachement.

UNE FORMATION ET UN ENCADREMENT DES MÉDIATEURS EN AMONT

Le projet s'appuie sur un cadre national, défini et enrichi collectivement au cours de l'expérimentation à partir des spécificités du milieu scolaire et des fondamentaux du métier de la médiation sociale (cadre déontologique, référentiel d'activités, fiche de poste nationale, cycle de formation des médiateurs sociaux, ateliers d'échange de pratiques, outils pédagogiques...), adaptable aux spécificités de chaque site.

UNE EXPÉRIMENTATION PORTÉE PAR UN LARGE PARTENARIAT INSTITUTIONNEL

Un appel à projets lancé en décembre 2011 « Prévention et lutte contre le harcèlement à l'école ».

Au niveau national, plusieurs parties prenantes :

- le commanditaire : le Fonds d'expérimentation pour la jeunesse (FEJ), en partenariat avec le ministère de l'Éducation nationale ;
- l'expérimentateur : le réseau France Médiation et 11 associations membres.

La coordination nationale du projet a été soutenue financièrement par le CGET et le secrétariat général du comité interministériel de prévention de la délinquance (SG-CIPD). Les postes de médiateurs déployés dans le cadre de l'expérimentation sont en grande partie financés par le dispositif adultes-relais, créé par le ministère de la Ville en décembre 1999, et piloté depuis par le CGET. L'Éducation nationale a pour sa part facilité la coopération entre les équipes éducatives et les médiateurs.

Au niveau local, plusieurs acteurs-clés :

- les porteurs institutionnels : la préfecture ou la Direction départementale de la cohésion sociale, la Direction des services départementaux de l'Éducation nationale et les collectivités locales ;
- les acteurs de terrain : le personnel des établissements scolaires et les structures de médiation sociale porteuses du/des poste(s) de médiateur(s) à l'École.

Lors de la 1^{ère} journée contre le harcèlement à l'école (5/11/2015), le ministère de l'Éducation nationale a lancé un numéro vert :

3020

Ce service, gratuit, est ouvert du lundi au vendredi de 9h à 18h (sauf les jours fériés). Il s'adresse aussi bien aux élèves, aux parents qu'aux professionnels.

⁸ Direction de la ville et de la cohésion urbaine, sous-direction de la cohésion et développement social - bureau du soutien aux associations et de la participation des habitants.

En savoir plus

Site du ministère de l'Éducation nationale
www.nonauharcèlement.education.gouv.fr

Site de France Médiation
www.francemediation.fr

Site du Liepp
www.sciencespo.fr/liepp/fr/content/mediation-sociale-en-milieu-scolaire

Site du FEJ
www.experimentation.jeunes.gouv.fr/1166-mediacion-sociale-en-milieu-scolaire.html

Enquête annuelle de suivi du programme Adultes-relais 2015
www.cget.gouv.fr/enquete-annuelle-de-suivi-programme-adultes-relais-2015

En couverture : Un médiateur enseigne la gestion de conflits aux élèves des écoles et collège de Rennes - quartier Maurepas (35) © S. Priou

Figure 1. CGET CC by Freepik

Un médiateur alterne ainsi entre la prévention/gestion de conflits, la présence active de proximité à l'intérieur et à l'extérieur des établissements, la sensibilisation auprès des équipes éducatives et des familles, la mise en place de projets participatifs, l'accompagnement complémentaire, individuel ou collectif, des élèves et de leurs familles et la formation à la médiation par les pairs.

LA MÉDIATION PAR LES PAIRS

Les médiateurs forment les élèves volontaires à la médiation sociale. Les jeunes médiateurs sont des référents chargés de faire dialoguer les parties lorsque des conflits légers émergent, dans la cour de récréation notamment. Leur position d'élève leur permet de mieux repérer et désamorcer certaines situations, telles que la circulation de rumeur ou la mise à l'écart de certains élèves. En revanche, ils ne sont pas chargés de traiter les conflits les plus violents, conflits qu'ils signalent au médiateur adulte. Le pari est bien de rendre mobilisable ce rôle de médiateur tout au long de la scolarité des jeunes concernés, pour les rendre acteurs du bien-être à l'École et favoriser leur épanouissement personnel.

L'INSCRIPTION DE LA MÉDIATION SOCIALE DANS LES POLITIQUES ÉDUCATIVES

UNE DÉMARCHE QUI S'INSCRIT DANS LA REFORTE DE L'ÉCOLE

L'action des médiateurs sociaux en milieu scolaire, et tout particulièrement la formation à la médiation par les pairs, facilitent l'acquisition et le renforcement des compétences non cognitives. En cela, elle s'inscrit en cohérence avec la récente refonte des objectifs assignés à l'École. La loi d'orientation et de programmation pour la refonte de l'École d'avril 2005 instaure un socle commun de connaissances et de compétences, qui devient avec la loi de juillet 2013 pour la refondation de la République un « socle commun de connaissances, de compétences et de culture ». La notion de « compétence » comprend les aspects cognitifs c'est-à-dire les moyens d'acquérir des connaissances, en mathématique ou en français par exemple, mais aussi les qualités non cognitives que sont les ressources individuelles (attention, concentration, connaissance et estime de

soi, gestion du stress, motivation, etc.) et les compétences sociales et civiques (dialogue, coopération, médiation, sens éthique, etc.). Cette réorientation s'appuie sur le fait avéré que les compétences sociales et les traits de personnalité ont une part aussi importante dans la réussite scolaire, et plus largement en termes d'intégration. La médiation sociale en milieu scolaire propose bien un mode opératoire qui participe de la réalisation au sein de l'enceinte scolaire des objectifs assignés à l'éducation.

UNE INTÉGRATION DANS CERTAINS CONTRATS DE VILLE

Bien que peu mentionnées en tant que telles dans les contrats de ville, les actions de médiation sociale en milieu scolaire sont présentes dans les volets éducatifs. Elles apparaissent souvent sous la forme d'actions visant à favoriser l'accompagnement à la parentalité (cf. contrat de Lourdes), à renforcer le lien entre l'école et les familles, ou à améliorer le climat scolaire (cf. contrat d'Angoulême). Elles figurent notamment dans les dispositifs de réussite éducative, ou dans les projets qui mettent l'accent sur l'ouverture de l'école sur la ville et les quartiers (cf. contrat de Lille Métropole).

UNE EXPÉRIENCE SOUTENUE ET PÉRENNISÉE PAR LE CGET⁸

Une vingtaine de postes adulte-relais ont été déployés pour l'expérimentation et employés par des structures de médiation sociale adhérentes au réseau France Médiation. **En écho au comité interministériel à l'égalité et à la citoyenneté du 26 octobre 2015, 50 postes supplémentaires ont été accordés pour étendre l'action dès la rentrée scolaire 2015. Ils ont été placés sur les « quartiers cœur de cible » selon le choix du CGET, c'est-à-dire sur les quartiers étant à la fois quartiers prioritaires de la politique de la ville, zone de sécurité prioritaire (ZSP), et comportant des établissements scolaires en réseau d'éducation prioritaire (REP et REP+).** Ce choix implique un positionnement des médiateurs sociaux sur de nouveaux sites, à Toulouse et dans l'Oise, à Creil ou à Méru par exemple. En fonction des nouveaux besoins repérés et des évolutions constatées sur l'année scolaire 2015-2016, d'autres postes pourraient être engagés l'année prochaine.

Auteurs : Camille Dufour, Marylène Henry, Rebecca Jourdain, Joëlle Martichoux (CGET)



cget

Une publication du Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET)

Directrice de publication : Marie-Caroline Bonnet-Galzy

Abonnez-vous à la collection **En Bref** :
info@cget.gouv.fr

Retrouvez la collection
En Bref
www.cget.gouv.fr

Suivez-nous
@CGET_gouv
f /CGETgouv

Dossier de presse – Octobre 2015

Marches exploratoires 2.0

Quand les femmes changent la ville



Nées au Canada, les marches exploratoires de femmes sont des **diagnostics de l'environnement urbain** réalisés par des groupes d'habitantes.

Elles visent à accompagner les femmes à devenir de véritables **actrices de la citoyenneté locale** et à **se réapproprier l'espace public**.

Depuis 2014, **France Médiation coordonne une expérimentation nationale de marches**

exploratoires, sous l'égide du Secrétariat d'État aux Droits des Femmes et du Secrétariat d'État à la politique de la ville.

Le projet vise à :

- **Renforcer la place des femmes** dans la démocratie participative locale et l'espace public,
- **Améliorer l'environnement urbain** des quartiers prioritaires,
- **Favoriser l'utilisation du numérique** comme outil de citoyenneté.

12 villes participent à cette expérimentation : Amiens, Avignon, Arcueil, Bastia, Bordeaux, Creil, Lille, Mons-en-Baroeul, Montreuil, Paris 20^{ème}, Rennes et Saint-Etienne.

Au niveau local, le projet est porté par les mairies, en partenariat avec des structures de médiation sociale et des associations de proximité.

Les premières marches ont eu lieu en janvier. Elles se dérouleront tout au long de l'année 2015.



Contexte

Près d'1 femme sur 4 est en situation de pauvreté dans les Zones Urbaines Sensibles (ZUS)¹. Les femmes de ces quartiers sont particulièrement touchées par la crise économique et le chômage : 47% d'entre elles sont inactives². Les inégalités hommes-femmes vis à vis de l'emploi se sont aggravées depuis 2008, en particulier pour les femmes issues de l'immigration. Ces inégalités se reflètent également dans l'accès aux droits : 27% des femmes ont renoncé à des soins en ZUS.

Par ailleurs, **près d'1 femme sur 3 éprouve un sentiment d'insécurité dans son quartier** (contre moins d'une femme sur 5 hors ZUS) et 10% d'entre elles ont été victimes de violences physiques ou sexuelles. Les femmes se sentent particulièrement exposées dans la rue et dans les transports en commun, avec la peur fréquente d'être suivies, de subir des agressions, des menaces ou des vols.

Ce sentiment d'insécurité conduit fréquemment les femmes à **éviter ou désertier les espaces publics, à restreindre leurs activités et leur participation à la vie collective.**

Les marches exploratoires : qu'est ce que c'est ?

Les premières marches exploratoires sont nées dans les années 1990 au Canada, à Toronto et Montréal, à l'initiative d'associations de femmes et de services municipaux.

Des diagnostics d'habitantes pour améliorer l'environnement urbain

Les marches exploratoires sont des diagnostics de l'environnement urbain conduits par des groupes d'habitantes. Elles sont organisées en lien avec les instances locales impliquées dans la vie et l'aménagement du quartier : ville, bailleurs sociaux, préfectures, directions départementales de la cohésion sociale, CAF, associations etc.

Pourquoi rassembler des femmes ?

Plusieurs « diagnostics en marchant » ont été organisés en France dans le cadre de la « gestion urbaine de proximité ». Financés par l'ACSé dans le but d'améliorer l'habitat et le cadre de vie des habitants, ces diagnostics sont des visites collectives du quartier, réalisées sur une journée par tous les acteurs locaux (bailleurs, élus et services municipaux, services de l'État, structures associatives locales, ainsi que des représentants des habitants) et actualisés chaque semestre.



¹ EGATER, *Les chiffres clés des inégalités femmes-hommes dans les quartiers prioritaires et les territoires ruraux*, étude menée par le Haut Conseil à l'Égalité entre les femmes et les hommes, en partenariat avec l'ONZUS et l'INSEE, Avril 2014.

² Contre 33% des femmes au national. Source : EGATER.

Ces expériences se sont souvent illustrées par une **faible place des habitantes** : peu représentées dans les diagnostics en marchant, les femmes s'exprimaient moins que les hommes sur leurs souhaits et leur analyse de l'environnement urbain.

Or, c'est spécifiquement cette parole de femmes, d'expertes d'usage de l'espace urbain, qui est attendue dans ces marches exploratoires. Elles en ont une **pratique spécifique**, de par les activités qui leur sont traditionnellement imparties (gestion des activités des enfants, courses et gestion du foyer) et leur exposition particulièrement marquée au « **harcèlement de rue** » par exemple. De plus, les différentes expériences précédemment menées au Canada, en Argentine ou encore en France, montrent que loin d'être sectorielles ou « corporatistes », les propositions des femmes sont de nature à **bénéficier à toutes les catégories de population**.

***Cartographie sociale** : en amont de l'organisation des marches, les habitantes retracent leurs parcours habituels dans la ville. Elles définissent ensuite, ensemble, la ou les zones à explorer, en fonction des problèmes déjà identifiés dans leurs trajets quotidiens.*

Une expérimentation nationale portée par France Médiation

Les objectifs du projet

- Favoriser la **participation, l'expression citoyenne des femmes et leur réappropriation de l'espace public**. Il s'agit d'amener des femmes à définir collectivement les difficultés/nuisances rencontrées dans un quartier, pour aboutir à des transformations. Outil « d'empowerment », les marches exploratoires visent à instaurer une forme de démocratie participative et de communication ascendante, des citoyennes vers les instances politiques et institutionnelles locales. Enfin, en étant les protagonistes de l'amélioration des conditions de sécurité et d'aménagement de leur quartier, il s'agit de favoriser la réappropriation physique et symbolique de l'espace public par les femmes.
- **Améliorer, par des changements concrets, l'environnement urbain et la vie collective**. Grâce à l'expertise des habitantes, les marches exploratoires permettent de faire remonter aux instances publiques locales une analyse fine et très précise des problématiques rencontrées quotidiennement : délinquance, défauts dans l'aménagement urbain, dégradation des espaces ou des équipements publics mais aussi : absence d'espaces favorisant le lien social, inaccessibilité de services municipaux par exemple etc....
- **Lutter contre la fracture numérique, en favorisant l'appropriation des outils numériques par les habitantes**. Dans le cadre de l'expérimentation, les femmes seront amenées à utiliser un outil en ligne (Medios, logiciel développé par France Médiation) permettant de géolocaliser et de fournir une analyse qualitative et quantitative des problématiques identifiées au cours des marches. Ce logiciel permet de constituer une base d'informations qui facilite la recherche de solutions collectives entre habitants et institutions pour améliorer l'environnement urbain. Il est complémentaire aux outils de la cartographie et au rapport écrit issu des marches, rassemblant les différentes préconisations des marcheuses.

La médiation sociale et l'accès à la citoyenneté dans les quartiers prioritaires

La médiation sociale est née dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville à l'initiative d'habitantes : dans les années 1980, ces « femmes relais » se sont organisées spontanément, d'abord individuellement, puis en association, pour accompagner leurs voisines et voisins issus de l'immigration dans leurs démarches administratives.

Aujourd'hui, plus de **12 000 médiateurs sociaux** travaillent au contact quotidien des habitants, dans les espaces publics, l'habitat social, les transports, les établissements scolaires ou dans des points d'accès aux droits.

France Médiation a été désignée par le « 4ème plan interministériel de prévention et de lutte contre les violences faites aux femmes » (2014-2016) pour mener une expérimentation nationale de marches exploratoires géolocalisées sous l'égide des Secrétariats d'État chargés des droits des femmes et de la politique de la ville. L'expérimentation s'inscrit dans la volonté de **développer la participation des habitants dans les quartiers prioritaires**.

Dans les villes, les marches sont organisées sous l'égide de la Mairie. Les médiateurs sociaux accompagnent la réalisation du projet et les démarches des habitantes, depuis la définition du périmètre de la marche jusqu'à la formulation des préconisations à la Ville. Les structures de médiation sociale impliquées dans le projet sont : l'association OPTIMA (Rennes), l'association Interm'aide (Creil), l'association Citéo (Mons-en-Baroeul), le GIP Bordeaux Médiation (Bordeaux), et les services de médiation sociale de la ville de Lille et de la ville de Montreuil.



L'association France Médiation, réseau d'acteurs de la médiation sociale, créée en 2008, fédère 70 structures de médiation sociale, représentant 1500 médiateurs sociaux en France. En favorisant la reconnaissance et le développement de la médiation sociale, sa mission est de **restaurer le lien social** et de **promouvoir l'accès aux droits, la citoyenneté et l'autonomie** des individus. Le réseau a 3 activités principales : l'animation du réseau, le développement de projets innovants et la formation des professionnels. En 2015, le réseau anime une expérimentation de marches exploratoires et un dispositif de médiation sociale dans les écoles élémentaires et les collèges. www.francemediation.fr



État des lieux des secteurs d'activités et domaines d'intervention

Les emplois de la médiation sociale regroupent un certain nombre d'appellations professionnelles correspondant à différents secteurs d'activités et domaines d'intervention : agent de prévention et de médiation, femme-relais médiatrice, agent d'ambiance dans les transports, correspondants de nuit, agent de médiation locative, médiateur social et culturel, médiateur scolaire, médiateur école-famille, médiateur eau-énergie, médiateur de santé, steward urbain, médiateur de rue, médiateur de point d'information, coordonnateur d'équipes de médiation. Cette variété d'appellations selon les employeurs auditionnés est le reflet de l'histoire de l'émergence de ces nouvelles fonctions, mais aussi de lieux ou de typologies d'actions selon les emplois.

Au-delà de cette richesse sémantique, il existe des principes directeurs de la médiation sociale reconnus par la profession, « un cœur de métier », une unité fondamentale précisée dans le chapitre II.

Il convient de souligner que la notion de métier de la médiation sociale est distincte de celle de l'emploi de médiateur social. La notion de métier est un terme générique correspondant à des regroupements d'activités professionnelles mettant en œuvre des compétences et des savoir-faire relativement homogènes¹. Elle se réfère à un ensemble cohérent de compétences nécessaires à l'exercice d'un ou de plusieurs emplois. Le métier ne dépend pas de l'entreprise dans lequel il est exercé mais désigne un ensemble d'emplois qui mobilisent des compétences identiques ou proches constituant le « cœur de métier ». Le métier constitue aussi l'un des principaux espaces de mobilité et de changement professionnel des salariés par le moyen du changement d'emploi ou d'entreprise.

À travers les sources existantes, il est possible d'approcher un premier état des lieux chiffré de cet ensemble d'emplois de médiation sociale en s'appuyant sur les différentes auditions d'employeurs. Cependant, cet état des lieux nécessitera d'être consolidé et actualisé régulièrement en vue de préciser le nombre, la dénomination, le secteur d'intervention, le champ, le type d'employeur et les lieux où s'exercent la médiation sociale.

CHAMP	EMPLOYEURS	ESTIMATION	DÉNOMINATION	LIEU D'EXERCICE
HABITAT	Bailleurs sociaux	NC	Agent de médiation Agent de médiation locative Correspondant de nuit	
	Associations	NC		Quartiers – Bas d'immeubles
TRANSPORT	Sociétés de transports	510 salariés (source Union des transports en 2009)	Agent d'assistance et d'intervention réseau Agent d'accueil Agent d'ambiance	
	Associations	1 000	Agent d'accompagnement Agent de prévention	Moyens de transport
SANTÉ	Ministère de la Santé	1 000	Médiateur de santé Médiateur et agent de santé communautaire	Hôpitaux
	Associations		Agent de médiation de santé publique Médiateur adulte-relais	

1 - Source Observatoire des missions et des métiers et Association nationale professionnelle pour adultes.

CHAMP	EMPLOYEURS	ESTIMATION	DÉNOMINATION	LIEU D'EXERCICE
ÉDUCATION	Éducation nationale	3 500 non reconduits en 2011	Médiateur de réussite scolaire Correspondant réseau éducatif	
	Associations	206 (source Acisé 2009)	Médiateur scolaires Médiateur école-famille	Collèges
INTERVENTION SOCIALE	Centres sociaux	324 contrats de médiateurs	Médiateur	Centres sociaux
	Associations de prévention spécialisée		Agent d'accueil et de médiation Médiateur social	Quartier
	Associations de femmes-relais et de médiation sociale et culturelle	1 000 à 1 500	Médiateur social et culturel Femme-relais médiatrice	Ville
	Collectivités territoriales et CCAS		Médiateur de rue	
TRANQUILLITÉ PUBLIQUE hors transport	Collectivités territoriales	800 dont 4 800 agents des collectivités territoriales (Source CNFPT 2007)	Agent de médiation et de prévention Médiateur de ville Correspondant de nuit	
	Associations		Steward urbain Médiateur de rue Agent local de médiation sociale	Espace public
	Bailleurs sociaux		Agent d'ambiance Agent chargé de la tranquillité publique	Quartier
ACCÈS AUX SERVICES PUBLICS hors transport	PIMMS	200	Agent médiateur	PIMMS
	Points service aux particuliers et aux entreprises	100		Services
	Entreprises de services publics		Médiateur eau-énergie Médiateur point information	Services
	Autres associations			Services

Définition et contours du métier

La médiation existe dans de nombreuses situations de la vie civile en tant que mode alternatif de résolution de conflit et, plus largement, comme réponse à un besoin sociétal nécessitant le recours à un tiers.

Elle recouvre aujourd'hui en France un très large panorama et s'est développée dans six branches d'activités : la médiation institutionnelle (de la République, de l'Éducation nationale, de Pôle emploi...), la médiation pénale (comme mesure alternative à la poursuite pénale), la médiation judiciaire (décidée par un juge civil), la médiation familiale (un outil au service des familles volontaires pour restaurer les liens), la médiation conventionnelle (dans le domaine de la vie courante et mise en œuvre par le consentement mutuel des parties) et celle qui fait l'objet spécifique de ce rapport : la médiation sociale.

La médiation sociale s'est installée dans des domaines professionnels déjà occupés par des métiers mais n'apportant plus toujours les réponses adaptées au délitement du lien social qui se traduit de diverses manières : incivilités dans l'espace public, conflits de voisinage, difficultés d'accès aux droits, situations de détresse familiale, sociale et culturelle.

Une définition a été adoptée en septembre 2000, lors du séminaire européen organisé par la DIV et la Communauté européenne. Elle est aujourd'hui reconnue par l'ensemble de la profession.

« La médiation sociale est 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 ».

Cette définition la spécifie et la distingue des médiations institutionnelles dans le domaine judiciaire (médiation pénale et médiation familiale) ou des médiations conventionnelles parfois pratiquées en libéral (notamment dans les domaines de la négociation commerciale et/ou des conflits du travail).

La médiation sociale se distingue notamment des autres branches par une certaine précarité liée à une absence de statut et des contrats limités dans le temps pour les professionnels de la médiation sociale.

Le métier de la médiation sociale, qui nécessite une reconnaissance, possède des caractéristiques développées ci-après :

- la charte de référence de la médiation sociale adoptée en 2001 par le Comité interministériel des villes qui précise les objectifs et les missions, un cadre déontologique et les conditions d'un bon exercice de la médiation sociale ;
- une mission générale de facilitation de la résolution des conflits et de l'accès aux droits (tranquillité publique, cohésion sociale et solidarité) ;
- la charte de déontologie qui énonce des principes généraux² et détermine les attitudes³ du médiateur ;
- une posture de passage de relais avec d'autres professionnels partenaires ;
- des formations qualifiantes, des diplômes, une validation des acquis de l'expérience (V.A.E.), des filières.

Ces différents éléments que les professionnels de la médiation sociale ont construits empiriquement depuis 20 ans, avec le concours des pouvoirs publics, font aujourd'hui de la médiation sociale un véritable métier.

Sociologiquement, la médiation sociale est devenue un métier⁴ qui réunit quatre grandes caractéristiques :

- un corpus de savoirs et de savoir-faire essentiellement technique (un référentiel métier d'activités et de compétences de la médiation sociale reconnu par l'ensemble de la profession) ;
 - un ensemble de règles morales spécifiques à la communauté d'appartenance (la charte de déontologie de la médiation sociale) ;
 - une identité permettant de se définir socialement (« je suis médiateur social ») ;
 - une perspective d'approfondir ses savoirs et ses savoir-faire par l'expérience accumulée (learning by doing) (existence d'un processus de formation tout au long de la vie pour la médiation sociale qui reste à parfaire, chapitre III).
-

2 - Neutralité impartialité – négociation et dialogue – libre consentement et participation des habitants – mobilisation des institutions – protection des droits des personnes – respects des droits fondamentaux.

3 - Discrétion et obligations vis-à-vis de la loi – désintéressement et liberté.

4 - Guy Le Boterf, *Compétence et navigation professionnelle*, Paris, Éditions d'Organisation, 2000.

Les contours d'un métier et ses limites

■ Les contours d'un métier

Pour dessiner les contours de ce métier, il est utile d'observer précisément comment les employeurs le présentent, quelles sont les raisons qui les ont amenés à recourir aux fonctions de médiateurs sociaux et à quels besoins ils répondent.

Renforcer la présence humaine

Les différents employeurs auditionnés présentent d'abord la médiation sociale comme le renforcement de la présence humaine : les médiateurs sociaux garantissent une présence humaine nécessaire au bon fonctionnement des services : *« Ils renforcent le sentiment de sécurité des voyageurs et des salariés dans les transports, notamment dans les rames dépourvues de présence humaine.⁵ »*

Dans le logement social, la médiation contribue à la tranquillité et au bien vivre ensemble⁶, elle facilite les relations entre les habitants entre eux et avec les bailleurs sociaux.

Assurer une fonction d'interface

Au-delà d'une simple présence, les différents employeurs ont tous présenté les médiateurs sociaux comme exerçant une fonction d'interface : *« entre les éducateurs et les familles »* pour la prévention spécialisée, *« entre le bailleur et un locataire, entre voisins »* pour le bailleur social, *« entre les acteurs du système scolaire et les parents d'élèves »* à l'école, *« entre les usagers »* dans les transports en commun, *« entre les patients et les équipes soignantes »* à l'hôpital.

Les différents employeurs expliquent cette fonction d'interface comme étant sans doute le résultat *« d'un certain déficit de présence, un déclin de l'accompagnement par les techniciens de l'intervention sociale et familiale devenus de facto plus gestionnaires de dossiers »,* ou encore *« d'un certain vide [pas de professionnels dédiés à ces fonctions] entre la nécessité de garantir la jouissance tranquille et de gérer les troubles nés de la cohabitation ».*

Apaiser les tensions

Ils expliquent aussi le recours aux médiateurs sociaux par leur volonté d'apaiser les tensions, de régler les différends entre voisins, des conflits ou troubles de voisinage par d'autres voies que l'intervention de la police nationale.

Pour une collectivité locale, *« la médiation sociale se conçoit comme un outil exceptionnel destiné à contribuer à la restauration de la paix publique sur les quartiers et du lien social entre les populations et les partenaires de droit commun ».*

Dans l'Éducation nationale, *« la répartition des postes au sein de chaque académie a répondu le plus souvent à des établissements rencontrant des faits de violence et d'absentéisme importants. »*

Décoder les cultures

Dans certains cas, un médiateur est recruté pour aider la résolution de différends liés à des codes culturels, pour favoriser la compréhension mutuelle : *« Les éducateurs ont besoin de décodages culturels. Cette fonction s'est développée dans plusieurs associations et le phénomène est bien connu du Conseil supérieur du travail social. »*

Ce travail de décodage culturel de part et d'autre permet donc de mieux communiquer et évite que se développent des malentendus entre la population et les institutions ou entre les populations elles-mêmes.

C'est vrai également pour certains bailleurs sociaux qui font appel à des associations de médiation interculturelle pour favoriser la communication entre les résidents ou entre les résidents et le bailleur.

Mettre en confiance

Au-delà du décodage culturel, le médiateur social et culturel met en confiance par une certaine proximité et par des origines communes : *« Il entre plus facilement en contact avec les familles. Par rapport à l'éducateur, il est plus rapidement accepté et reconnu, ce qui facilite le travail de l'éducateur avec la famille. Les deux fonctions sont complémentaires et de plus en plus d'éducateurs sont en demande d'un décodage culturel des familles. »*

Dans d'autres secteurs, comme celui de la santé, le médiateur va faire un travail de prévention, d'informations individuelles et collectives, d'accompagnement ; il va agir en grande proximité, mettre en confiance, lever les a priori, orienter vers une structure de soins.

Les professionnels de la santé estiment l'importance de cette fonction par l'ignorance voire la défiance de certaines populations vis-à-vis des structures médicales, ce qui retarde les demandes de soins.

5 - Les phrases mentionnées entre guillemets, sans précision particulière de source, font référence aux propos tenus par des employeurs pendant les séances du groupe de travail.

6 - *Sécurité, tranquillité : la médiation dans une politique de tranquillité résidentielle*, Les Cahiers de l'USH n° 142, mai 2011.

■ Les limites de la médiation sociale

La médiation sociale ne saurait être une réponse à l'ensemble des situations de difficultés sociales ou de conflits. La médiation s'exerce dans un espace délimité par 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 par souci de respect du métier et de l'activité 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 ». Pourtant, les personnes auditionnées ont su délimiter la place du médiateur, ce qu'elles attendaient de lui, en complémentarité avec d'autres métiers.

Quelques exemples :

- Les médiateurs sociaux et culturels ne remplacent ni les assistants sociaux ni les éducateurs spécialisés. Ils ne disposent d'aucun mandat institutionnel. Par exemple, dans l'Éducation nationale, la visite à domicile du médiateur est écartée pour éviter le risque qu'il ne se substitue au travailleur social. À la préfecture, le médiateur social ne peut régler la problématique des personnes en situation irrégulière : il peut aider à la constitution d'un dossier, aider le demandeur à rassembler les éléments attestant de sa présence régulière en France et ainsi apporter à l'administration compétente les documents nécessaires pour qu'elle prenne une décision, mais il n'a pas de compétence pour délivrer les titres de séjour ; il doit donc passer le relais au service compétent.
- L'action du médiateur social est intrinsèquement distincte des métiers de la sécurité, qu'il s'agisse de la police, nationale ou municipale, ou des sociétés de sécurité : il n'agit ni dans les mêmes temps ni avec les mêmes outils. Le médiateur social ne peut régler toutes les situations qui relèvent de l'ordre public, par exemple lors de situations de tension collective importante ou de trafics manifestes sur l'espace public. De même, les correspondants de nuit ne remplacent ni les vigiles ni les policiers, ils agissent dans le cadre de la protection de la personne et en dehors du champ de la sanction : « *Lorsque le conflit est violent et qu'une personne est en danger, le correspondant de nuit passe le relais aux services de police.* »
- Dans le logement social, les fonctions du médiateur ne doivent pas empiéter sur les fonctions du gardiennage ou de la propreté. Le médiateur apporte un autre type de présence que celle du gardien et est en mesure de gérer des conflits de voisinage. De même, les bailleurs sociaux ne souhaitent pas retomber dans les travers des expériences passées, notamment celle des « grands frères », souvent des médiateurs autoproclamés qui n'avaient bénéficié d'aucune formation ni même d'aucun encadrement.
- Enfin, dans le secteur de la santé, l'articulation entre les médiateurs de santé et les professionnels soignants semble « naturelle » du fait de la technicité de l'acte médical. Par contre, les relations avec les personnels d'intervention sociale est plus complexe, les limites en sont plus floues. Ainsi, des assistantes sociales ont pu se sentir dévalorisées dans leur professionnalité tandis que, réciproquement, des médiateurs sociaux pouvaient avoir le sentiment que les assistantes sociales se défaussaient. De même, des méfiances voire des difficultés peuvent surgir sur la question du secret et de la confidentialité.

Le médiateur social a donc ses limites d'intervention. Elles sont définies par des principes déontologiques qui permettent au médiateur de se positionner en tant que tiers, de circonscrire ses domaines et ses limites d'intervention, de fixer des règles spécifiques, des devoirs et obligations ainsi que les modalités et garanties d'application.

Les missions du médiateur social

Forte de ses 20 ans d'expérience, la médiation s'est structurée, l'ensemble des médiateurs sociaux s'est retrouvé autour d'un cœur de métier. Lors du séminaire européen « Médiation sociale et nouveaux modes de résolution des conflits de la vie quotidienne » qui s'est tenu le 22 septembre 2000 à Créteil, 42 experts de 12 États membres de l'Union européenne se sont accordés sur une définition commune de la médiation sociale (énoncée ci-dessus page 10).

Les activités de la médiation sociale se structurent autour de deux grands registres de fonctions :

- la création et/ou la réparation du lien social ;
- la prévention et/ou le règlement des conflits.

Il est nécessaire de rappeler que les médiateurs sociaux interviennent dans des situations très diverses.

■ Les différents profils de métier des médiateurs sociaux

Pour illustrer cette diversité, différents profils tels que décrits par les employeurs auditionnés ou dans des travaux antérieurs⁷ seront ici présentés.

Le médiateur social et culturel

Le médiateur social et culturel assure une fonction d'interface entre les familles, les intervenants sociaux, les associations ou les institutions. Que ce soit dans les associations de femmes-relais ou dans les associations de prévention spécialisée, c'est un mode d'action qui place les codes culturels – et leur décodage – au cœur de l'intervention : accueil au local de l'association ; interprétariat, permanences à la PMI ou à l'hôpital, dans les écoles ou au service social ; médiation entre l'institution scolaire et

⁷ - Femmes-relais. *Quelle place dans l'intervention sociale ?*, Profession Banlieue en collaboration avec l'IRTS de Paris et l'Arifa, 1999 ;
Évaluation du programme adultes-relais : enquêtes auprès des employeurs et de leurs partenaires, Acsé, 2009.

les parents ; accompagnement des familles dans les mairies, Sécurité sociale, préfectures, CAF, EDF, etc. ; séances d'information collective sur le fonctionnement du service ou sur les droits de l'usager ; animation d'activités collectives avec les femmes ou les familles d'un quartier...

Le médiateur social dans l'espace public

L'activité première du médiateur social est le rappel à la règle et la gestion des comportements à risque dans l'espace public. Il engage un dialogue avec les habitants pour les aider à trouver des solutions, ses relations de partenariat avec différentes institutions le positionnant favorablement comme un passeur de relais utiles. Sa présence auprès des personnes vulnérables ou fragilisées est un atout important dans cette mission visant à retisser du lien social.

Par sa présence de proximité visible, le médiateur social intervient de façon préventive ou réactive face aux dysfonctionnements constatés dans les parties communes des immeubles, sur les espaces publics, dans les transports collectifs, dans les bâtiments publics et devant les commerces.

Le médiateur social dans les transports

Sa présence, facilement repérable dans les transports en commun, vise essentiellement à prévenir les situations de tensions dans un espace clos. À cette fin, il veille au respect de la réglementation (par exemple : montée dans les bus par l'avant, mode de validation des titres de transport). Son expérience des comportements des voyageurs lui permet d'aider les personnes en difficulté ou de repérer et de prévenir les situations conflictuelles ou dangereuses. Il apaise les conflits entre les usagers, calme les groupes bruyants et apporte leur soutien au personnel roulant. Attentif aux usagers, une part importante de son activité est d'expliquer, de renseigner. Il contribue à sécuriser et à humaniser les transports en commun et à réduire les coûts engendrés par les dégradations et les conflits pour le transporteur.

Le médiateur social dans le logement social

Il apporte une présence dans les immeubles d'habitat social, il aide à résoudre les conflits et troubles de voisinage et à restaurer le dialogue entre des voisins. En cas de situation conflictuelle entre locataires, il contribue à régler à l'amiable des désaccords sans avoir recours à des procédures lourdes. Il repère les dysfonctionnements (absence d'éclairage, panne d'ascenseurs...) et dégradations dans les logements. Il travaille avec différents partenaires et signale les difficultés constatées aux services appropriés et compétents. Par des actions d'information, de veille et de traitement des petits conflits de voisinage, il contribue à assurer un environnement paisible aux habitants du quartier.

Par exemple, dans le cadre des programmes de rénovation urbaine, il explique aux habitants le dispositif en cours et les informe de leurs possibilités de relogement. Il les sensibilise aux questions énergétiques et peut participer à la gestion urbaine de proximité.

Le correspondant de nuit

L'activité des correspondants de nuit est faite, d'une part, de présence sociale, d'écoute, d'aide et de secours et, d'autre part, de médiation et de gestion des conflits. Le correspondant parcourt le quartier, répond aux appels, va à la rencontre des gens. Il peut aussi intervenir sur demande de tel ou tel partenaire, par exemple un bailleur ; si des problèmes sont signalés dans une cage d'escalier, il va prendre en compte cette zone, le temps de régler le conflit. Il organise le passage de relais auprès des services compétents.

L'agent médiateur dans les points d'information/les services publics (par exemple PIMMS, PSP⁸)

Il accueille et participe à l'animation d'un point d'accueil en vue de faciliter l'accès des habitants aux services publics marchands et non marchands ; il met les usagers en relation avec les agences institutionnelles ou les structures dédiées compétentes (administrations, services sociaux, structures emploi-formation, diverses associations...). Il initie à la bureautique et à Internet les usagers en besoin d'accompagnement. Il mène des actions de médiation et assure l'information, le traitement et le suivi des demandes et se rend parfois aux domiciles des usagers pour cela. Il fait vivre et développe un réseau de partenaires.

Le médiateur scolaire

Il travaille dans les écoles et les collèges des quartiers populaires à renforcer les liens écoles/familles, en particulier auprès des familles culturellement éloignées de l'école et des parents d'enfants décrocheurs ou absentéistes. En partenariat avec les acteurs du quartier, il tisse des liens pour améliorer les relations entre l'école et son environnement. Il intervient pour créer des relations entre les équipes éducatives et les familles ou enfants en difficulté.

Le médiateur de santé

Il pratique ses activités de prévention, d'information individuelle et collective ou d'accompagnement des patients dans les hôpitaux ou les lieux de santé communautaire. Il facilite l'accès à la santé pour les personnes précarisées ou éloignées culturellement du système de soin médical. Il travaille en grande proximité avec les patients pour les mettre en confiance et les orienter vers les structures de soins en partenariat avec les professionnels de l'intervention sociale et médicale.

8 - Réseau de 40 points information médiation multi services (PIMMS) fondés par EDF, GDF, La Poste, Keolis et Veolia en 1995 et les points services aux particuliers et aux entreprises (PSP) fondés en 1997 par la Fondation Agir Contre l'Exclusion, présents dans les départements du Nord, de l'Hérault et des Pyrénées-Orientales.

■ Un référentiel d'activités

Les différentes interventions des médiateurs sociaux présentées ici témoignent du foisonnement des expériences de médiation sociale avec une grande diversité des appellations ou des formes qu'elle peut prendre en fonction des territoires et des milieux d'intervention. À partir de l'observation de la diversité de ces pratiques de la médiation sociale en France, les pouvoirs publics et les milieux professionnels ont engagé un important travail de cadrage de la médiation sociale sous un référentiel unique qui délimite avec précision le champ d'intervention du médiateur.

Ce travail de conceptualisation a permis de regrouper la diversité des fonctions de médiation sociale autour de neuf grandes activités⁹ dont l'étude statistique peut être renseignée par des indicateurs de réalisation qui mesurent ce qui est fait sur une période précise. Il a été validé en janvier 2009 par le Secrétariat général du Comité interministériel des villes, la DGAS, l'Acse et le réseau d'acteurs de la médiation sociale. Ces neuf activités du médiateur sont les suivantes : la présence active de proximité, la gestion de conflits en temps réel ou sur un temps différé, la veille sociale territoriale, la mise en relation avec un partenaire, la concertation avec les habitants et les institutions, la veille technique, la facilitation et/ou gestion de projets, la sensibilisation et/ou la formation, l'intermédiation culturelle¹⁰.

Ce référentiel d'activités a été décliné en référentiel d'évaluation de la médiation sociale¹¹ et de compétences. Cependant, pour que les diverses fonctions de médiation puissent être identifiées et reconnues au sein d'un véritable métier où la posture de tiers en situation de conflit potentiel ou réalisé est centrale, il était également nécessaire de définir des principes éthiques et déontologiques qui garantissent l'unité de la médiation sociale, au-delà des spécificités liées au temps et aux lieux de la médiation.

Les principes éthiques et déontologiques

La médiation sociale est un métier relationnel dont les pratiques sont guidées par les deux principes directeurs du « aller vers » et du « faire avec » ceux qui ont recours à la médiation et non faire à leur place, puisque seules l'autonomie et la responsabilisation permettent de trouver des solutions durables aux problèmes rencontrés. Pour que ces principes directeurs soient mis en œuvre de manière utile et opérationnelle tout en préservant les droits de chaque citoyen et le respect dû à chaque personne, il est nécessaire qu'ils soient encadrés par une déontologie partagée par les différents partenaires de l'acte de médiation sociale. La déontologie du métier a pour but de fixer les règles et obligations dans les relations entre les médiateurs, entre les médiateurs et les personnes sollicitant leurs services et entre les médiateurs et les institutions.

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, d'une part, le processus de médiation, et d'autre part la qualité du médiateur.

Quelles que soient les spécificités d'intervention du médiateur, ces principes constituent le socle commun partagé par tous. Cette dimension a été soulignée tant par les employeurs de la prévention spécialisée que par le bailleur social : « *La plupart des situations ont été solutionnées en garantissant la neutralité et l'impartialité* ».

La présentation de ces principes déontologiques s'appuie sur deux chartes qui font aujourd'hui consensus et ont été reprises dans le *Guide d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale* opus cité :

- la Charte de référence de la médiation sociale d'octobre 2001¹² ;
- les principes déontologiques des femmes-relais, médiatrices sociales et culturelles¹³.

■ 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. 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'animent.

L'indépendance et l'absence de pouvoir institutionnel

Le médiateur exerce sa mission en toute indépendance par rapport aux protagonistes qu'il rencontre. 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. 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.

9 - Annexe 6 - Référentiel des neuf activités de la médiation sociale.

10 - *Guide d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale*, Cahiers Pratiques, les éditions du CIV, chapitre « Référentiel des activités de médiation sociale », p. 22, septembre 2009 et annexe 6 - Référentiel des neuf activités de la médiation sociale.

11 - Annexe 7 - Référentiel d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale.

12 - Reproduite ci-après en annexe 1.

13 - *Les femmes-relais : des principes déontologiques, un métier*, Éditions Profession Banlieue, avril 2006. Travail réalisé en partenariat avec l'IRTS d'Île-de-France et la Fédération des associations de femmes-relais de Seine-Saint-Denis.

Les objectifs et la démarche de la médiation sociale

Une définition européenne

Réuni à Créteil en 2000 lors d'un séminaire organisé par le ministère de la Ville et la DIV, un groupe de 43 experts de 12 pays européens s'est mis d'accord sur une définition des fonctions de médiation sociale³ :

«La médiation sociale est définie 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»

Les experts ont souligné que, dans la réalité, la plupart des initiatives développées en France sous ce terme de médiation sociale ne remplissent pas les conditions d'impartialité ou d'indépendance ci-dessus mentionnées car elles sont portées par des institutions (collectivités locales, sociétés HLM, sociétés de transport).

Néanmoins, comme ils l'ont recommandé, les différentes pratiques concernées sont à inclure dans la réflexion globale sur la médiation sociale, car elles poursuivent les mêmes objectifs, en recourant également à l'intervention d'un tiers.

Les modes d'intervention caractéristiques de la médiation sociale

L'étude du CREPAH, après validation par un groupe expert et le comité de pilotage, a proposé ce qui paraissait être caractéristique d'une fonction de médiation sociale. Ce repérage des activités cœur de fonction permettait de définir un socle commun de compétences pour l'ensemble des médiateurs.

Neuf éléments distinguent l'intervention en médiation sociale d'autres pratiques professionnelles inscrites dans la proximité :

3 Séminaire européen organisé par la DIV à Créteil du 21 au 23 septembre 2000.

CREPAH

tion de réussite des interventions réalisées. La neutralité suppose une attitude distanciée vis-à-vis de la situation, une absence de prise de position de la part des médiateurs, qui n'ont pas à prendre de décisions ni à arbitrer par rapport au différend ou à la relation troublée mais en laissent l'initiative aux parties.

4. Une autorité reposant essentiellement sur la parole, la capacité à écouter les différents points de vue, à créer ou à restaurer une communication entre les parties en présence, et librement conférée au médiateur par les personnes.

5. Un travail pédagogique d'explicitation, d'appropriation de la loi et des règles de vie collective en travaillant sur le sens et les valeurs liés à ces règles (le médiateur social n'est pas mandaté pour faire appliquer des règles administratives, gérer des mesures ou les imposer). De la même manière, l'impartialité dans les litiges et situations conflictuelles repose ici sur le principe d'un traitement équitable et équilibré entre les deux parties, même si au départ de la relation on peut avoir d'un côté la partie dite « plaignante » et de l'autre la partie dite « mise en cause » : « Parfois, c'est le plaignant qui est le fauteur de troubles. Ce n'est pas rare que les gens portent plainte alors que c'est eux qui ont débuté les hostilités, si vous voyez. Et ça, on le découvre au fur et à mesure de la confrontation. Mais, de toute façon, on ne donne pas raison ou tort à l'un ou l'autre : tout le monde a raison et tout le monde a tort...⁴ »

Ce travail peut aller jusqu'à la prise en compte de règles modifiées à l'initiative des parties, voire à l'invention de relations nouvelles, à construire dans la durée.

6. Des interventions qui visent à faire émerger de nouveaux modes de résolution et de traitement des dysfonctionnements. Si la médiation sociale a pour objectif principal de gérer (au sens de réduire, apaiser) des incompréhensions, voire des conflits, qui se nouent dans la proximité physique des quartiers ou de la ville entre des personnes liées par une relation de proximité, choisie ou contrainte, elle n'a pas pour finalité exclusive de ne s'intéresser qu'aux seuls conflits.

Elle a aussi à prendre en compte plus largement l'ensemble des modalités permettant de restaurer des relations de sociabilité ou de

⁴ Témoignage d'un médiateur cité page 146 dans « La médiation, expériences et compétences », de Philip Milburn, éd. La Découverte, février 2002.

voisinage, voire de faciliter l'insertion de populations dont les valeurs et modes de vie sont différents, dans le cadre d'un ancrage territorial. Ceci suppose de gérer des temps d'intervention différents : l'instantanéité comme le moyen terme et l'accompagnement personnalisé dans la durée de certains publics en médiation (cf. approche systémique).

7. Une légitimité fondée sur les services rendus et une logique de compétence, par comparaison avec la légitimité institutionnelle d'autres métiers traditionnels.

La maîtrise de la relation de service aux personnes suppose l'établissement d'une relation de confiance entre les parties et le médiateur, basée sur l'absence de jugement porté sur les discours ou comportements. Elle se distingue là encore d'autres interventions de proximité dans la mesure où elle implique une attitude souvent très empathique, fondée sur une relation d'aide non directive comme moteur de la relation de service.

A propos d'une voisine mise en cause pour des nuisances diverses, et qui sort d'hospitalisation psychiatrique : « Elle était très agressive au début, puis après, elle a raconté sa vie. Et elle était contente de ça et elle nous a dit : "Merci de m'avoir écoutée et entendue"⁵. »

8. Des principes d'action et une déontologie à construire ou à conforter sur le terrain, qui ne sont pas encore légitimés par des formations diplômantes à l'inverse de professions établies comme celles du travail social.

Nous entendons par déontologie un corpus de pratiques nécessaires pour agir et qui, au même titre que les valeurs, encadrent l'action. Les principes de déontologie restent ainsi à conforter dans une logique de professionnalisation et méritent d'être traités en tant que tels dans la formation continue des médiateurs.

9. Des interventions qui s'inscrivent nécessairement dans une démarche collective de coopération avec les différents institutions et métiers en présence, autour d'un projet, sur un territoire donné.

Les solutions ou les évolutions de situations se construisent grâce à l'appui ou à l'intervention d'autres acteurs locaux ou partenaires vers lesquels les médiateurs orientent des demandes qu'ils ne sont pas légitimés à traiter. L'observation de ces modes d'intervention des médiateurs conduit naturellement à identifier des compétences clés et partagées par les titulaires dès lors que leurs interventions s'appuient sur ces caractéristiques énoncées.

⁵ Témoignage tiré de l'ouvrage de Philip Milburn, op. cit.

(...)

Créer et consolider des services de médiation

Cinq types d'organisation

Les différentes observations conduites localement nous ont permis d'identifier plusieurs types d'organisation pour assurer le portage de services de médiation sociale.

Ces choix d'organisation sont étroitement liés aux contextes locaux, aux problématiques à l'origine de la création de ces services et aux missions confiées aux médiateurs. Ils dépendent également de l'implication plus ou moins grande de la collectivité locale et de la diversité des partenaires concernés. Enfin, ils peuvent évoluer en fonction du cadre juridique et du statut des médiateurs (notamment dans le cadre des emplois aidés).

Ainsi, les expériences présentées dans ce dernier chapitre ont été rassemblées selon cinq types d'organisation. Ces modes d'organisation des services de médiation ne sauraient bien entendu être exhaustifs.

Par-delà ces 11 expériences qui font appel à des salariés de statuts divers (emplois statutaires de la fonction publique territoriale, contrats à durée déterminée, contrats à durée indéterminée, emplois jeunes, adultes-relais...), il est possible de mentionner également les perspectives qui pourraient être offertes par certaines dispositions en faveur de l'emploi des jeunes prévues dans le plan de cohésion sociale. Parmi celles-ci : le développement de la formation en alternance, la nouvelle voie de recrutement aux emplois publics reposant sur le principe d'une formation alternée en service public ainsi que l'aménagement du contrat d'insertion dans la vie sociale (CIVIS) créé en vertu du décret du 11 juillet 2003 et qui concerne des jeunes âgés de 18 à 22 ans, recrutés pour une durée de trois ans par des organismes de droit privé à but non lucratif.

Ces pistes restent à approfondir en tenant compte notamment de l'importance qui s'attache à la maturité du médiateur, à sa formation, à son encadrement.

En outre, la mise en œuvre des conventions d'exonération de la taxe foncière sur les propriétés bâties (TFPB) pour les bailleurs, en lien avec la conclusion d'une convention de gestion urbaine de proximité sur les zones urbaines sensibles, peut être sous certaines conditions l'occasion de soutenir le développement de fonctions de médiation sociale. En référence aux dispositions de la loi relative à la solidarité et au renouvellement urbains du 13 décembre 2000, les bailleurs peuvent bénéficier dans ce cadre d'une exonération partielle de la TFPB (à hauteur de 30%) en contrepartie de la signature avec l'Etat d'une convention arrêtant les conditions d'amélioration de la qualité de services sur leur parc HLM en ZUS, notamment par la mise en place d'emplois de proximité pouvant faire appel à des fonctions de médiation (Le Toit angevin, Le Mans Habitat, OPAC du Grand-Lyon, SAFC à Besançon).

Toutefois, il ne saurait être question de privilégier un type d'organisation plutôt qu'un autre, chacune des solutions adoptées répondant à sa logique propre et présentant des avantages et des inconvénients.

Comme nous l'avons montré dans le chapitre précédent, on recense ainsi un certain nombre de villes qui ont intégré des médiateurs au sein de services existants, et ce par l'adjonction des fonctions de médiation sociale aux missions traditionnelles exercées par divers métiers de proximité (notamment dans les cadres d'emplois des filières sportive, culturelle, police-sécurité, voire technique de la fonction publique territoriale).

A contrario, dans les exemples qui suivent, le choix a été fait de créer et/ou de pérenniser un service de médiation ad hoc.

1. Création d'un service au sein d'une ville

Cette organisation s'inscrit en référence aux compétences des maires en matière de prévention de la délinquance et de tranquillité publique, affirmées dans le cadre des CLSPD.

Si les médiateurs sont souvent rattachés au service municipal prévention-



tranquillité-sécurité, leur positionnement devrait se situer en interface des différents services municipaux afin qu'ils puissent saisir et mobiliser ceux-ci en fonction des problèmes constatés et des solutions proposées.

L'intégration des médiateurs au sein de la collectivité avec le statut de fonctionnaire nécessite également de renforcer leur formation et leur qualification afin de garantir la posture (neutralité, impartialité...) qu'exige la médiation.

2. Organisation en lien avec une structure ou une démarche intercommunale

Ce type de structuration connaît des développements assez récents sous l'effet de la loi du 12 juillet 1999 sur la solidarité intercommunale qui octroie des compétences en matière de prévention de la délinquance aux nouvelles communautés d'agglomération et aux communautés urbaines.

Ce mouvement vers l'intercommunalité, encouragé également par la mobilité des différentes formes de délinquance et d'incivilité, peut être l'occasion de mutualiser des moyens d'ingénierie et d'intervention. Il exige toutefois d'identifier des territoires prioritaires d'intervention et des relais de proximité.

Pour autant, on ne dispose pas à ce jour d'exemple de véritable service communautaire. Les exemples donnés ici s'appuient sur des associations choisies ou mandatées soit par l'établissement public de coopération intercommunale, soit par un transporteur, à la demande de l'autorité organisatrice des transports, dans le cadre d'un CLS intercommunal spécifique aux transports en commun.

3. Création d'un groupement d'employeurs et emploi partagé

Cette démarche est illustrée, selon des organisations spécifiques, par une association groupement d'employeurs, un groupement d'intérêt public et une société coopérative d'intérêt collectif. Ce type de dispositif permet d'assurer une véritable mutualisation de moyens qui peut renforcer la qualité de l'encadrement, de la supervision et de la formation des médiateurs, dans une organisation territoriale et partenariale structurée. Une telle organisation nécessite de trouver une bonne intelligence du partenariat, par la recherche permanente d'une cohérence et d'un équilibre d'ensemble de la démarche, des missions et des attentes de chaque partenaire de statut public ou privé.

4. Création d'une association loi de 1901

Dans l'esprit de plusieurs théoriciens et praticiens de la médiation, le support associatif serait susceptible d'assurer une meilleure garantie des conditions d'impartialité, d'indépendance et de neutralité exigées par la médiation.

Dans un cadre associatif, les médiateurs auront une autonomie de gestion et d'action, une plus grande liberté pour travailler avec des partenaires très différents et inhabituels. Toutefois, il leur faudra gagner leur légitimité auprès des services de la collectivité souvent concernés par les problèmes qu'ils soulèvent.

5. Rattachement aux services d'un conseil général

Ce cas de figure présente l'intérêt d'assurer un meilleur chaînage et une complémentarité des interventions entre les médiateurs et les travailleurs sociaux dépendant d'un conseil général. Il participe également d'une réflexion sur l'évolution des missions de proximité des travailleurs sociaux et sur l'articulation entre les missions de sécurité et de prévention sociale. A noter également deux expériences de médiation sociale impliquant les conseils généraux ou des services relevant de leurs champs de compétences :

- le conseil général de l'Essonne qui a financé des agents de médiation sociale dans le cadre du CLS départemental dédié à la sécurité dans les transports collectifs ;
- la Ligue varoise de prévention qui a développé un service de correspondants de nuit en lien avec un club de prévention.

Quelle que soit l'option retenue, il paraît capital :

- de ne pas isoler le médiateur ;
- de ne pas laisser le service de médiation se marginaliser ;
- d'explicitier rapidement les missions et de les faire connaître ;
- de ne pas se contenter du diagnostic territorial et des problèmes généraux pour définir les buts du service de médiation.

DOCUMENT 6

Le référentiel des activités de médiation sociale

Introduction

Initiée en 2007 par 5 structures de médiation sociale fondatrices de France Médiation, l'évaluation expérimentale de l'utilité sociale de la médiation sociale a fait émerger une première tentative de référentiel, notablement enrichi depuis par le groupe de travail constitué de toutes les parties prenantes de la médiation.

Ces travaux ont abouti à la création du *Guide pratique sur l'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale*, publié par la Délégation Interministérielle à la Ville en 2009.

Il s'articule autour de **neuf activités** dont l'étude statistique peut être renseignée par des indicateurs de réalisation qui mesurent ce qui est fait, sur une périodicité mensuelle.

1. 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 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.

Indicateurs:

- Nombre de personnes rencontrées, informées et / ou orientées
- Heures de présence par médiateur ETP

2. La gestion de conflits en temps réel ou sur un temps différé

Les médiateurs agissent tant sur les **conflits en temps réel, 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 généralement trait à des nuisances sonores, des problèmes d'hygiène et sécurité, de regroupement dans les parties communes ou au pied des immeubles, des insultes et des menaces, des dégradations volontaires, des conflits d'usage et d'interprétation des règles de vie commune...

Indicateurs :

- Nombre de médiations en temps réel réalisées
- Nombre de médiations en temps différé réalisées
 - dont nombre de médiations « navette » réalisées
 - dont nombre de médiations « table ronde » réalisées
- Nombre de personnes concernées en temps réel ou différé
- Nombre de personnes suivies en temps réel ou différé

3. La veille sociale territoriale

Par capillarité, les médiateurs s'imprègnent des changements et **évolutions qui s'opèrent au sein des rapports sociaux sur un territoire**. 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...

Indicateurs:

- Nombre de réunions où l'expertise des médiateurs est sollicitée
- Nombre de compte rendu d'ambiance

4. 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...

Indicateurs:

- Nombre de mises en relation avec un partenaire
- Nombre de suivis des prises en charge effectués

5. 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**.

Indicateurs:

- Nombre de réunions de concertation
- Nombre de participants conviés

6. 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.

Indicateurs:

- Nombre de dysfonctionnements techniques et matériels signalés
- Nombre de suivis des dysfonctionnements signalés

7. 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...).

Indicateurs:

- Nombre de projets facilités
- Nombre de participants concernés

8. 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 les solliciter spécifiquement 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...).

Indicateurs:

- Nombre d'heures d'intervention
- Nombre de personnes sensibilisées et/ou formées

9. 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).

Indicateurs:

- Nombre d'heures d'intervention où le médiateur a mobilisé une autre culture ou langue que le français
- Nombre de personnes spécifiquement concernées

Comment les médiateurs préviennent les conflits dans les écoles

Publié le 08/03/2016 • Mis à jour le 10/03/2016 • Par **Pascal Weil**

Face au harcèlement et à la violence à l'école, la médiation sociale séduit un nombre croissant d'établissements scolaires. En collaboration avec les équipes éducatives, les équipes de médiateurs contribuent – par l'écoute et le dialogue – à responsabiliser les élèves et à améliorer leurs relations et leur bien-être à l'école. Coup de projecteur à Rennes.

« Après avoir eu connaissance, par l'équipe éducative, d'un conflit entre élèves, j'interviens soit « à chaud », dans l'immédiateté de la dispute, aux abords et dans les cours des établissements scolaires, soit dans un temps différé. J'assure aussi un suivi du conflit », explique Arnaud Mellier, médiateur social en milieu scolaire (MSMS), à Rennes (Ille-et-Vilaine, 211 400 habitants).

Présent depuis mai 2013 dans un collège et trois écoles primaires du quartier Maurepas, ce professionnel de la médiation sociale, employé par l'association Optima, anticipe et dénoue, par l'écoute et le dialogue, les différends opposant les élèves et susceptibles de dégénérer en violences verbales ou physiques.

Mis en place dans le cadre d'une expérimentation nationale menée par France médiation de 2012 à 2014 dans 160 établissements, ce dispositif vise principalement à prévenir les violences et le harcèlement à l'école, ainsi que l'absentéisme et le décrochage scolaire. Grâce à une démarche de responsabilisation des élèves, l'un des objectifs est de contribuer à un climat scolaire plus serein. « Il y a eu une prise de conscience que, pour lutter contre les violences à l'école, il fallait agir au plus tôt et mobiliser les acteurs au plus près du terrain », explique Lorena Leray, directrice d'Optima. Pour cela, il a donc été fait appel à ce nouveau métier de médiateur social, qui, sur le terrain, a progressivement gagné la confiance d'intervenants de l'Éducation nationale et a ainsi constitué une réelle ressource pour certains. « Le médiateur en milieu scolaire ne prend pas la place des personnels des établissements. Il agit en complémentarité avec les équipes éducatives », explique-t-elle.

Modules de formation

Après deux années scolaires, nombreuses sont les actions de sensibilisation et de prévention à avoir été menées sur le mieux vivre-ensemble, le harcèlement, les préjugés, les relations filles-garçons et le racisme, par exemple. Elles ont vu le jour grâce aux échanges quotidiens et au travail étroit entre les équipes éducatives et le médiateur.

Dans ces établissements scolaires de Rennes, l'arrivée du MSMS a été la bienvenue. « Il a été accueilli à bras ouverts », indique Corinne Huon, enseignante et directrice adjointe de l'école Jules-Isaac. « Il apporte beaucoup aux enseignants, dont certains ne maîtrisent pas nécessairement les techniques de médiation. Il les guide dans la gestion des querelles. Sa présence rassure », explique-t-elle.

Les enseignants ont ainsi suivi une formation sur le repérage et la gestion des conflits. « Nous nous sommes approprié des savoir-faire et avons pris conscience de l'importance des attitudes pouvant entraîner une dispute », précise Corinne Huon. « Ce dispositif porte ses fruits sur la durée.

L'ambiance générale au sein de l'école a changé de façon très positive. Elle s'est apaisée », ajoute-t-elle.

Pour prévenir les petites discordes, le dispositif s'appuie également sur la médiation par les pairs. « Il s'agit d'une médiation faite par les jeunes, pour les jeunes », précise Arnaud Mellier. Pour intervenir auprès de leurs camarades dans la cour, une soixantaine d'élèves de CM1, CM2, sixième et cinquième ont suivi des modules de formation de 45 minutes chacun, portant, par exemple, sur la posture de bienveillance en médiation et la maîtrise des émotions.

Résultats positifs

L'engouement des élèves pour la fonction est rapidement apparu. « Les enfants sont de plus en plus séduits. La très grande majorité de ceux qui souhaitent être médiateurs présente des dispositions naturelles pour le devenir. Il ne faut donc pas les en priver », indique Arnaud Mellier.

Appréciée de la municipalité, cette présence de proximité, qui semble avoir fait ses preuves, s'inscrit à présent dans la durée.

Le médiateur est « connu et reconnu dans sa fonction par tous », indiquent les partenaires de l'action. Sa disponibilité, sa réactivité, sa neutralité, sa déontologie dans ses interventions, ainsi que son utilité en termes de positionnement, de méthodes de travail et de résultats positifs face aux tensions et incivilités pendant les récréations, leur donnent satisfaction.

« La présence du médiateur est un investissement sur le long terme. Son action se déroule dans le cadre d'un projet territorial et d'une dynamique de quartier », indique Emmanuelle Rousset, adjointe au maire, déléguée du quartier Maurepas.

Focus

« Le médiateur contribue à une mobilisation des équipes éducatives »

Laurent Giraud, directeur de France médiation

« L'évaluation de l'expérimentation nationale, menée avec 40 médiateurs sociaux en milieu scolaire, a montré la diminution des violences et du harcèlement. L'amélioration visible du bien-être des élèves a entraîné une baisse de l'absentéisme chez les garçons de sixième. Le médiateur a permis de valoriser les compétences sociales des élèves et de renforcer la relation entre les établissements et les familles.

Sa présence contribue aussi à une mobilisation des équipes éducatives en termes de prévention et de gestion des violences. Ces résultats positifs ont convaincu le ministère de la Ville de développer et de financer ce dispositif dans le cadre de conventions adultes relais. Ainsi, depuis la fin de l'année, 50 médiateurs supplémentaires se déploient dans des quartiers en politique de la ville. »

Références

- **Avantages :**

Le médiateur est un appui utile pour prévenir le harcèlement et les conflits entre élèves. • Son action s'inscrit dans une dynamique partenariale de quartier, qui participe à la résolution de certaines situations.

- **Inconvénients :**

Les changements de personnel au sein des établissements nécessitent de convaincre régulièrement de l'utilité du dispositif.

- **Partenaires :**

Ville de Rennes, département d'Ille-et-Vilaine, préfecture, Éducation nationale, Commissariat général à l'égalité des territoires, association Optima.

DOCUMENT 8

Historique de la médiation sociale

Une tradition ancestrale

La médiation sociale est une pratique encore relativement récente en France, puisqu'elle a émergé autour des années 1990. Cependant, son origine remonte à des pratiques anciennes, répandues dans de nombreuses cultures. Des exemples illustrant la pratique de la médiation peuvent être cités à toutes les époques, dans le monde entier. Il s'agit ainsi d'une tradition ancestrale repérable sur de nombreux continents tels que l'Afrique (l'art de la palabre) et l'Asie (où le Confucianisme apparaît emprunt de cette philosophie).

Le recours aux voisins, aux amis, aux chefs de famille, aux curés ou aux « anciens », pour gérer des problèmes sociaux ou régler des conflits à l'amiable, a toujours constitué un préalable quasi obligatoire dans les us et coutumes, avant tout recours aux instances dirigeantes ou judiciaires.

Avec l'exode rural et la concentration des habitants dans les grandes villes, ces instances de régulation se sont vues rejetées voire délégitimées. En effet, les médiations les plus anciennes étaient réalisées « à l'intérieur du lignage ou du village » et prenaient en compte les intérêts de la communauté. Tandis que le renouveau de la médiation en Europe est centré sur l'individu et exige un tiers extérieur et le respect de la confidentialité.

Un tournant économique et social au milieu des années 1970

La médiation sociale va naître de la conjonction de ce phénomène et du changement brutal de contexte économique et social autour des années 1975 avec la crise pétrolière qui marque la fin des « Trente glorieuses » : restructurations industrielles, croissance continue du chômage et des difficultés des familles.

Quelques années plus tard, les lois de décentralisation sont votées : elles modifient l'ensemble du contexte institutionnel avec le transfert des compétences de l'action sociale vers les départements. Par ailleurs, les réformes successives liées à l'habitat depuis 1975 ont eu pour effet de rassembler majoritairement dans les quartiers d'habitat social les populations les plus en difficulté, les premières frappées par le chômage, et notamment les populations immigrées, tandis que le reste de la société s'inscrivait dans une forme de « séparatisme » social pour éviter de se mélanger aux plus pauvres.

Ainsi, un processus de spécialisation des territoires s'est progressivement développé depuis le début des années 1980 et n'a cessé de s'amplifier depuis. Aujourd'hui, ce sont cinq millions d'habitants qui résident sur ces territoires et qui seront rebaptisés pudiquement, en 1996, « Zones Urbaines Sensibles ».

Même si d'importants moyens humains et financiers ont été investis sur ces territoires depuis le début des années 1980 avec la **mise en place de la Politique de la ville en 1982**, que ce soit en matière d'habitat, d'emploi, d'activité économique, de réussite scolaire, de santé ou encore de sécurité, tous les indicateurs demeurent dans le rouge. Il ne suffit pas d'investir sur ces territoires, les inégalités structurelles mettent à mal les efforts engagés par la politique de la ville qui ne pourra rien faire à elle seule si les solidarités régionale et nationale ne s'affirment pas davantage, notamment en matière de logements sociaux, de transports, de politiques sociales et de lutte contre des discriminations qui rongent insidieusement mais sûrement la cohésion sociale. Nombre d'habitants, de jeunes en particulier, vivent cette situation avec un sentiment de profonde injustice et d'abandon par les pouvoirs publics : les violences urbaines nous le rappellent.

Un foisonnement et une diversité d'initiatives

C'est dans ce contexte qu'apparaîtront ceux que l'on appellera les « nouveaux acteurs » sociaux. Issus des territoires, ils utilisent les possibilités offertes par la politique de la ville et

ses financements pour tenter de résoudre certains dysfonctionnements contre lesquels les pouvoirs publics sont, à leurs yeux, incapables d'intervenir.

Les premières tentatives de médiation sociale n'ont pas abouti : elles ont bien souvent consisté à « acheter la paix sociale ». Pourtant, que ce soit dans les quartiers ou les transports en commun, ces nouveaux intervenants, dénommés plus familièrement « **grands frères** », ont montré dans les premiers temps une relative efficacité. Mais dans la mesure où leur recrutement s'est fait sur une « appartenance » ethnique ou territoriale et a rarement été accompagné d'une politique de formation, d'encadrement et de professionnalisation, des dérives proches d'une forme de caïdat se sont développées et beaucoup de ces « grands frères » conservent encore un profond ressentiment contre les pouvoirs publics.

Les **femmes-relais** appartiennent elles aussi à cette génération de nouveaux acteurs sociaux, issus des quartiers d'habitat social et de l'immigration, apparus à la fin des années 1980. Ces femmes s'organisent spontanément, d'abord individuellement, puis en association, pour accompagner leurs voisines dans leurs démarches à la PMI, au service social ou encore à la Préfecture. Elles s'appuient sur leur expérience personnelle, et sur leur connaissance des modes de vie des populations auprès desquelles elles interviennent. C'est cette proximité des femmes-relais médiatrices avec les familles qui rend le travail possible : par une traduction culturelle entre des personnes et des univers sociaux qui ont du mal à se comprendre, à se parler ; par la levée des réticences des familles face à des services sociaux qui sont d'abord vécus comme des services de contrôle. La circulaire adultes-relais publiée en 2000 s'appuiera beaucoup sur ces expériences et ce savoir-faire spécifique.

Structuration et professionnalisation de la médiation sociale

Depuis, la médiation sociale s'est instituée depuis sur la plupart des quartiers en difficulté. Elle reste pourtant associée aujourd'hui à une forme de précarité, puisque l'essentiel des dispositifs de médiation, et l'essentiel des emplois de médiateurs, se sont développés grâce à des contrats aidés. A tel point que la médiation sociale culminera à 20 000 médiateurs sociaux en 2000, à l'apogée du dispositif emplois-jeunes pour diminuer de plus de la moitié à la fin de ce dispositif et remonter à près de 10 000 en 2009 depuis la relance du programme adultes-relais.

Même si la qualité des services de médiation sociale est contrastée d'un site à l'autre (en fonction des moyens affectés aux missions, à la formation, à l'encadrement et en fonction du cadrage partenarial) **un mouvement de professionnalisation constant et puissant s'est constitué depuis le début des années 2000**. Il a bénéficié du soutien de la Délégation Interministérielle à la Ville (DIV), du Centre National de la Fonction Publique Territoriale (CNFPT), de la Direction Générale de la Cohésion Sociale (DGAS) et de l'Acse qui ont posé les jalons nécessaires à cette dynamique d'ensemble.

Les modes d'intervention de la médiation sociale sont analysés pour la première fois dans un rapport remis au Ministère délégué à la Ville, Claude BARTOLONE, par Claude BREVAN et Paul PICARD en 2000.

Une charte de référence

Lors du séminaire européen organisé en 2000 à Créteil par la DIV, 43 experts de 12 pays européens s'accordent sur une **définition commune de la médiation sociale**. Il s'agit d'un « *processus de création et de réparation du lien social et de règlements des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose* ».

Faisant suite à ces travaux, un groupe de travail interministériel s'est constitué sous la présidence d'Yvon ROBERT, qui rend ses conclusions sous la forme d'une **Charte de référence de la médiation sociale** en octobre 2001. Six principes généraux précisent ainsi le cadre d'intervention des médiateurs sociaux : La neutralité et l'impartialité, la négociation et le dialogue, le libre consentement et la participation des habitants, la mobilisation des institutions, la protection des droits et des personnes et le respect des droits fondamentaux.

L'étude du CREPAH sur les référentiels d'activités et de compétences a identifié ensuite en octobre 2002, cinq emplois-repères au sein de la médiation sociale précisant leurs domaines d'activités à travers la déclinaison de leurs connaissances, de leurs expériences, de leurs modalités d'intervention et de leurs savoir-faire : Agent de prévention et de médiation présent dans les espaces publics et/ou ouverts au public, Agent d'ambiance dans les transports, Médiateur social et culturel, Correspondant de nuit et Coordinateur d'équipes de médiation.

Des formations diplômantes

Ces travaux ont permis de mettre en place des **formations diplômantes ciblées et adaptées** telles que Agent de Médiation d'information et de Service (AMIS, niveau V) et Technicien Médiation Service (TMS, niveau IV), l'objectif étant de sortir de la précarité ces emplois de médiation sociale. L'essor de la médiation sociale et la diversification des activités ont depuis considérablement élargi le spectre des diplômes et formations mis en œuvre par le champ de la médiation sociale (CAP Prévention et Médiation, Brevet Professionnel de la Jeunesse, de l'Éducation Populaire et du Sport, Licences professionnelles, Bac professionnel...), notamment par le recours aux démarches de VAE, dispositif particulièrement adapté à ces métiers en phase de reconnaissance. L'ambiguïté demeure toutefois persistante dans de nombreux dispositifs alliant médiation sociale et programmes d'insertion par l'emploi. A ce titre, des passerelles sont organisées vers l'animation sportive et culturelle, la sécurité publique, le travail social, le logement, le transport et la fonction publique territoriale.

Évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale

L'étape suivante était celle de l'**évaluation**, définie comme axe prioritaire tant par la DIV que par le CNFPT lors du colloque national sur la médiation sociale organisé le 15 juin 2005. Début 2006, dans le cadre du plan de cohésion sociale, le rapport piloté par la DGAS, recommandait notamment dans ses préconisations de formaliser la lisibilité et la visibilité de la médiation sociale, « *en l'inscrivant dans un processus réactif d'adaptation permanente appuyée aux réalités du terrain d'exercice, en l'entraînant à produire des éléments d'analyse du territoire, constitutifs d'une aide à la décision pour les financeurs, notamment les élus locaux* ».

Le rapport sur l'Évaluation est remis en 2008 au Ministre du Logement et de la Ville et donne lieu à la publication du *Guide d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale*.

L'heure est désormais au rassemblement des acteurs de la médiation sociale, au travers du réseau France Médiation créé en mai 2008. Convaincue que l'union fait la force, ce réseau entend favoriser le développement et la reconnaissance de la médiation sociale par la capitalisation des échanges de savoirs et de pratiques entre ses adhérents. Car l'étape qui suit la démarche d'évaluation est celle de rendre compte, d'**assurer la promotion delà plus-value sociétale de la médiation sociale** sur l'ensemble du territoire national.

Tout ce chemin parcouru, dans un temps resserré a conduit la médiation sociale à sortir du manque de visibilité dont elle a longtemps souffert, vis à vis des autres champs de la médiation (familiale, pénale, travail, commerciale...), mais aussi, plus largement, des autres champs du travail social (animateurs, éducateurs, assistants sociaux...). La meilleure preuve en est que les partenaires longtemps sollicités pour former les médiateurs sociaux viennent désormais également solliciter les médiateurs pour être sensibilisés voire formés à leurs modes opératoires.



Depuis 2007-2008, un référentiel d'activité de la médiation sociale a été constitué et comprend neuf activités parmi lesquelles la présence active de proximité ou la gestion des conflits en temps réel et différé. Ce référentiel est reconnu par les pouvoirs publics et stabilise le métier de médiateur social. Enfin, la médiation sociale fait l'objet d'un référentiel d'évaluation d'utilité sociale. En 2007, des travaux entre acteurs de la médiation et chercheurs ont démontré que la médiation sociale présentait un impact important sur la cohésion sociale, l'innovation et l'apprentissage, la tranquillité publique, la contribution économique et la reconnaissance. A titre d'exemple, les tables rondes organisées par les médiateurs sur certains sites ont engendré un taux de non-retour au conflit de l'ordre de 80 % à six mois. Par ailleurs, l'action de médiation a favorisé l'accès des personnes aux droits et contribue à éviter des coûts financiers pour les opérateurs économiques.

Depuis les années 1980, l'Etat suit les activités de médiation développées à l'origine par des femmes bénévoles et impulse des mesures de reconnaissance pour stabiliser ces métiers à l'échelle nationale et locale. Cette pérennisation de métiers contributifs de la cohésion sociale des territoires exige la poursuite des lignes de financement et d'une reconnaissance institutionnelle.

La médiation sociale, d'une initiative citoyenne à un outil de la politique de la ville

Serge NEDELEC

Chargé de mission, Secrétariat général du Comité interministériel à la ville (SG-CIV)

La médiation sociale est née dans les quartiers de la politique de la ville à l'initiative de femmes-relais qui ont servi

de modèle pour le dispositif « adultes-relais³ » créé par le ministère de la Ville en 1999. La médiation sociale est initialement apparue pour répondre à un besoin des populations nouvellement immigrées en France qui ne trouvaient pas de relais institutionnels pour résoudre leurs difficultés. Lille a constitué un territoire précurseur de la médiation puisque dès 1989, les premiers agents d'ambiance ont été introduits dans les transports.

Le ministère de la Ville a accompagné ce développement citoyen de la médiation sociale dès la fin des années 1990 et mobilisé les « emplois-jeunes » comme un laboratoire de la médiation sociale. A leur arrêt en 2002, le nombre d'emplois dans la médiation sociale s'élevait à 20 000 contre 12 000 en 2011. Les médiateurs sont ainsi sensiblement moins nombreux qu'il y a dix ans mais beaucoup plus professionnels. A chacune des étapes de la structuration de la médiation sociale, l'Etat a été présent. D'ailleurs, l'Etat a soutenu en 2008 la demande de création d'un réseau national des structures de médiation sociale devenu France Médiation.

La reconnaissance de la médiation sociale est acquise sur le terrain, aussi bien du point de vue des partenaires que des bénéficiaires. En revanche, la médiation sociale est sensiblement moins reconnue par les autres professions sociales. Elle s'est constituée en creux d'autres métiers et s'est affirmée grâce à une connaissance des habitants, des territoires et des institutions. **La position de « passeur de relais » des médiateurs peut expliquer en partie leur manque de reconnaissance auprès des autres professionnels**, car ils empiètent d'une certaine manière sur d'autres champs d'intervention et de légitimité.

³ Créés par des employeurs du secteur non lucratif, les postes d'adultes-relais sont réservés à des personnes d'au moins 30 ans sans emploi. Le bénéficiaire conclut un contrat de travail aidé par l'Etat afin d'assurer des missions de médiation sociale et culturelle visant à améliorer les rapports sociaux dans les espaces publics ou collectifs de certaines zones urbaines.

(...)

MÉDIATION SOCIALE ET ÉDUCATION

atelier

Le(s) rôle(s) de la médiation entre la famille, l'élève et l'école

Fabrice MATTEUCCI

Consultant, ancien directeur du Centre ressource enfance famille école

La médiation sociale dans le champ de l'éducation est en premier lieu révélatrice des incompréhensions vis-à-vis des attentes scolaires et s'installe dans une situation de conflit davantage reliée à des personnes qu'à des modèles éducatifs. Dans ce contexte, le rôle du médiateur est de s'interposer entre des personnes pour éviter l'amplification des conflits. Les conflits, qui peuvent permettre d'avancer s'ils sont canalisés, reposent également sur des confrontations de regards et des oppositions de style qui traduisent autant d'attentes et de modes de communication non explicites et sources de malentendus. **Face à ces non-dits, la médiation permet de renouer avec l'échange en atténuant les appréhensions respectives.**

Le conflit est à la fois l'expression d'inquiétudes et d'intérêts particuliers. A cet égard, le philosophe allemand Axel Honneth précise que « **les conflits sont basés sur des attentes morales déçues ou violées de façon injustifiée. Ainsi, le motif de tout conflit est une attente de reconnaissance.** » Un autre rôle de la médiation sociale est de faire « parler les histoires ». En effet, le champ éducatif est un terrain d'expression qui peut renvoyer à une expérience personnelle et passée conflictuelle et concourir à un modèle de représentation particulier. Il renvoie également à une pratique quotidienne qui peut s'inscrire dans une présence ou une absence de dialogue, de réciprocité, de sécurité, de justice et d'humanité. La médiation sociale doit proposer une lecture de ces expériences et de ces pratiques et **instaurer un environnement favorable à une relation de confiance indispensable aux échanges entre école et famille.** La notion de confiance renvoie plus largement aux enjeux de reconnaissance et d'estime de soi. Cet apport de confiance passe par un apport subtil de connaissances. Pour ce faire, la médiation doit identifier et agir sur les représentations à partir de diagnostics clairs, d'autant plus que les incompréhensions entre école et famille sont issues d'une méconnaissance respective des codes. Cette compréhension des codes fera peut-être disparaître la notion de « démission » de l'école, des jeunes ou des parents. L'action de médiation implique un apport d'éléments de compréhension aux autres acteurs éducatifs susceptibles de modifier les regards et de sortir des assignations et de la « culturalisation » des comportements.

La médiation favorise une rencontre interculturelle entendue au sens de rencontre entre des pratiques, des constructions sociales et des postures différentes. Cette confrontation des cultures professionnelles permet de reconnaître l'autre et de favoriser le lien et la proximité. Elle participe à la reconnaissance et constitue un moyen d'expression de la réciprocité des intérêts.

La force de la médiation réside dans sa position de tiers. Le tiers médiateur dispose d'une légitimité reconnue par les parties. Dans un champ éducatif au sein duquel les pratiques professionnelles sont très marquées, il assume souvent une fonction d'assurance des uns et des autres du fait de sa position plus neutre et autonome. Il renvoie également une image de non-jugement et n'a pas pour fonction de sanctionner. D'ailleurs, le médiateur qui sanctionnerait dans le milieu scolaire s'inscrirait dans des relations plus complexes avec les jeunes et les familles. Dans certains cas, la proximité culturelle des médiateurs avec les familles et les jeunes peut lui procurer une certaine crédibilité et une certaine connaissance des représentations.

Bien que le rôle du médiateur soit important, la médiation en milieu scolaire n'est qu'au service de l'agir ensemble. En cela, elle implique une communauté de projet et une création de sens commun entre les familles, l'école et le jeune. Elle aboutit au principe développé par Pierre Perrier de « coopération équitable », fondé sur la justice, l'explicitation des non-dits et la diversification des modes de relation. La médiation pose également la question de l'anticipation des situations de conflit et de l'innovation.

Il convient en tout état de cause d'être vigilant à la disparition progressive des partenaires de la médiation. A titre d'exemple, le dispositif de Lieu accueil parents (LAP) porté par la ville de Lyon depuis les années 1990 incluait des enseignants qui ont disparu parallèlement à l'arrivée des parents en assignant au LAP un rôle exclusif de médiation. De plus, le psychologue Jean-Pierre Durix rappelle que le médiateur n'est pas tout-puissant et ne constitue qu'un des moyens de réponse.

L'expérimentation de la médiation sociale en milieu scolaire

■ Intervenir en prévention d'une escalade des conflits

Laurent GIRAUD

France Médiation a souhaité de longue date investir la médiation sociale en milieu scolaire pour amener les enfants à une culture du dialogue et du vivre-ensemble et éviter une escalade des conflits nécessitant une médiation « curative » ou d'urgence. Par conséquent, France médiation a investi les opportunités d'expérimentations et de projets de médiation sociale en milieu scolaire pour évaluer son impact sur le temps long. Il s'agissait de **travailler à la fois sur les problématiques de harcèlement et de violences mais aussi à la reconnaissance mutuelle des valeurs et des richesses de chacun.**

Dans cette perspective, France médiation a développé un projet articulé autour de la gestion des conflits et de la valorisation des compétences spécifiques des enfants. Ce projet expérimental a été mené sur 40 sites scolaires, un site scolaire correspondant à un collège et trois écoles élémentaires. Un poste de médiateur a été créé sur chaque site scolaire pour réguler les conflits mais aussi pour stimuler la médiation par les pairs dans une éducation à la citoyenneté.

Ce projet est fondé sur **le volontariat des établissements, condition sine qua non d'une véritable appropriation du travail de médiation** au sein du projet d'établissement et de la communauté éducative. Il concerne dix sites à l'échelle du Nord – Pas de Calais pour une durée d'expérimentation d'une à deux années. Le Laboratoire interdisciplinaire d'évaluation des politiques publiques (LIEPP) de l'Institut d'études politiques (IEP) de Paris se chargera de l'évaluation de l'impact de ce programme. Ce projet de médiation rencontre ponctuellement des difficultés lorsque la communauté éducative fait preuve de réticences. Ces obstacles illustrent la dimension de partenariat et de coproduction indispensable à tout projet de médiation sociale en milieu scolaire.

■ Les différentes modalités de médiation en milieu scolaire

atelier

Antonio FURTADO

Directeur d'exploitation projet et qualité de Citéo

La médiation en milieu scolaire a émergé au sein de Citéo en 1996 à partir d'initiatives locales menées à Roubaix, Tourcoing et Hem en lien avec la société Transpole. Cette dernière réfléchissait aux déplacements des jeunes et aux problématiques de violence aux abords des établissements scolaires. Un dispositif transversal visant à réguler les déplacements et prévenir le décrochage scolaire avait intégré un volet de médiation qui correspondait alors davantage à une fonction de présence dans l'espace public. Le chef d'établissement à l'origine de ce projet espérait ainsi créer des passerelles entre éducation nationale et éducation populaire et instaurer un climat de confiance mutuelle.

17 ans après le lancement de ce dispositif, le médiateur a réussi à s'intégrer à la fois à un projet éducatif, à un programme de la politique de la ville et à un programme de prévention d'un transporteur. A cet égard, Transpole a assumé un rôle moteur en sollicitant un accompagnement du jeune à la fois en milieu scolaire, dans l'espace public et au sein de son quartier.

Ce dispositif est aujourd'hui calibré autour de 22 établissements de l'initiative historique et de dix établissements du projet du Fonds d'expérimentation pour la jeunesse (FEJ). Il concerne essentiellement des collèges et s'articule en premier lieu autour des violences en milieu scolaire. Cet axe de gestion des conflits privilégie les dimensions d'éducation et de médiation par les pairs. Le deuxième axe de médiation vise la prévention du décrochage par un diagnostic des élèves en situation d'échec scolaire au sein de l'établissement et à ses abords. Un dernier axe du projet vise la valorisation des pôles d'excellence et consiste à identifier des savoir-faire des élèves au-delà des savoirs de base. En effet, un enfant peut être turbulent mais disposer de compétences activables pour le renvoyer à sa scolarité. A titre d'exemple, un atelier de boxe éducative mené il y a quelques années a permis de canaliser des groupes d'élèves turbulents et de retravailler les aspects de scolarité.

Le dispositif développe une médiation-prévention de conflits qui peuvent prendre la forme de conflits entre élèves ou entre parents. **Une approche de médiation-éducation citoyenne vise par ailleurs à favoriser l'apprentissage des règles de la vie en collectivité dans une continuité entre la vie de l'établissement et la vie hors de l'établissement.**

■ La médiation sociale en milieu scolaire : témoignage d'un chef d'établissement

Marie-Christine BELOT

Principale du collège Matisse, Lille

Le collège Matisse est situé dans le quartier de Saint-Maurice Pellevoisin et accueille une population scolaire essentiellement originaire des quartiers Fives et Caulier. Certains problèmes du quartier rejaillissent parfois au sein de l'établissement. Pour répondre à ces problématiques, nous disposons d'assistants d'éducation et d'une Actrice de Liaison Sociale (ALS). Malgré cela, le collège Matisse souffrait d'un manque de personnel, notamment au moment de la sortie des élèves qui était l'occasion de conflits réguliers causés par les jeunes de l'établissement ou par des jeunes extérieurs à l'établissement. Face à la variété des conflits aux abords de l'établissement, l'établissement recourait aux médiateurs de la ville mais aussi aux services de police et de Citéo.

Dans ce contexte, la proposition de création d'un poste de médiateur au sein de l'établissement a constitué une réponse à nos besoins récurrents. Le collège Matisse a été choisi comme collège test et l'équipe pédagogique faisait à l'origine preuve de circonspection vis-à-vis de cette nouvelle expérimentation. Néanmoins, la médiatrice sociale, s'est rapidement intégrée à la vie de l'établissement. Elle a expliqué ses missions à l'équipe enseignante qui l'a d'emblée mobilisée pour intervenir à l'occasion des heures de vie de classe. Originaire du secteur et disposant d'une connaissance parfaite des problématiques et des habitants du quartier, **elle s'est intégrée avec aisance au sein des équipes administratives et éducatives et s'est inscrite en complément du projet d'établissement, dans un rôle d'assurance, d'écoute des équipes.**

Synthèse de l'atelier

Marie SIOEN

Chargée de mission, IREV

La médiation en milieu scolaire peut améliorer la cohésion sociale. Pour ce faire, elle peut emprunter différents leviers, reliés notamment à la posture du médiateur et de l'institution. Les attentes entre l'institution éducative, les parents et l'élève sont réciproques et souvent différentes. **Pour répondre à ces attentes et débloquer collectivement les situations, il convient d'instaurer un climat de confiance et de reconnaissance mutuelle** malgré les différences qui caractérisent ces parties. Dans cette perspective, le médiateur doit adopter une posture neutre, de non-jugement et de non-sanction. Il participe à l'explicitation des non-dits et apporte aux différentes parties des éléments de compréhension des codes et des situations.

Suite à nos interventions passées, les violences ont eu tendance à reculer au sein de l'établissement et se sont déplacées à l'extérieur de l'établissement, d'abord en façade principale puis dans les rues adjacentes. Dans ce cadre, notre médiatrice sécurise les trajets domicile-établissement et accompagne certains élèves à leur domicile. Elle travaille par ailleurs en lien avec les médiateurs de Citéo, de la Ville de Lille et crée des liens avec les partenaires de médiation propres à sécuriser les sorties de l'établissement. Elle intervient également dans la gestion des conflits et profite de sa position de neutralité pour être reconnue des élèves. Ceux-ci ont parfois des appréhensions à s'adresser aux équipes administratives et éducatives par peur de la sanction ou des représailles. Dans ce contexte, la médiatrice offre aux élèves une posture de non-jugement et permet d'établir une relation de confiance dépourvue de sanction. Au-delà de cette création de lien, elle s'inscrit dans notre projet d'établissement et dans notre plan de prévention en procédant à un apport de compétences et de partenaires. A titre d'exemple, le collège décide de mesures de responsabilisation de l'élève déclinées par la médiatrice en lien avec des partenaires comme le Secours Populaire ou le centre social. Ces partenariats sont l'occasion pour les élèves de développer des conduites citoyennes et solidaires. La médiatrice participe également aux dispositifs d'alternance en entreprise destinés aux élèves de 3^{ème} qui présentent des risques de décrochage scolaire.

De plus, le travail de médiation doit s'inscrire dans plusieurs champs d'action (décrochage et échec scolaire, développement de la citoyenneté et du lien social...) et non se limiter à la régulation des conflits. Par ailleurs, la médiation en milieu scolaire doit s'établir dans un réseau partenarial regroupant les acteurs du champ social et éducatif et s'inscrire au-delà même de l'enceinte de l'établissement. Cette coopération est nécessaire pour créer des passerelles entre l'éducation nationale, l'éducation populaire, l'action sociale et les dispositifs de la politique de la ville parmi lesquels les programmes de réussite éducative. La réussite de cette coopération passe par ailleurs par la création de temps d'échange et de partage de l'information.

Le travail du médiateur ne peut se construire efficacement qu'en lien avec la participation du personnel éducatif et la fonction de médiation ne doit pas s'insérer dans une dynamique d'institutionnalisation et d'isolement. En ce sens, le dispositif de médiation doit être intégré au projet éducatif et approprié par la communauté des enseignants. Ces dispositifs nécessitent également une évaluation sur la durée.

Béranger BASSEUR

Mission régionale d'appui en Nord – Pas de Calais pour le développement des emplois en médiation sociale, Animateur

Introduction

Votre présence à cet atelier témoigne d'un intérêt certain pour la médiation sociale dans les quartiers inscrits en politique de la ville, mais aussi en milieu rural et périurbain où les besoins sont également existants. La médiation sociale tient une place importante dans la Gestion urbaine de proximité (GUP). Cette dernière vise à garantir l'accès de tous les habitants à la qualité de la ville et de vie :

- en facilitant leur accès aux services urbains de proximité, publics et ou privés,
- en garantissant la qualité de l'habitat et du cadre de vie,
- en visant globalement l'objectif de garantir aux habitants une certaine tranquillité.

La GUP vise à répondre à plusieurs thématiques : entretien du cadre de vie (logements, espaces verts, etc.), gestion de la circulation, participation des habitants à la vie de la cité, etc. Il s'agit d'un dispositif partenarial qui mobilise des acteurs aux niveaux national (ANRU, ACSE, USH, ANAH, CDC⁹) et local (bailleurs sociaux, collectivités territoriales,

Préfets, délégués des Préfets et bien sûr les habitants, qui constituent un rouage essentiel de la GUP).

La mise en œuvre d'une GUP se fait à la croisée de plusieurs dispositifs relevant de la politique de la ville :

- les quartiers qui font l'objet d'un Contrat urbain de cohésion sociale (CUCS),
- les Zones urbaines sensibles (ZUS) de plus de 500 logements,
- les sites faisant l'objet d'un Projet de rénovation urbaine (PRU),
- axe majeur des Plans Stratégiques Locaux (PSL) : dispositif de sortie de convention de rénovation urbaine.

La GUP vise à responsabiliser chacun des acteurs qui y participent à différents niveaux (organisationnel, technique et financier).

Un autre point fondamental de la GUP est la mobilisation des acteurs de terrain comme les gardiens d'immeubles et les médiateurs sociaux. Leur rôle est d'informer et d'orienter les habitants, de résoudre à l'amiable des conflits de voisinage, d'assurer une veille sociale et technique sur le territoire, de faire remonter les dysfonctionnements (dégradations, situations de détresse des habitants, etc.) et de mobiliser l'expertise d'usage de la population et sa capacité à agir.

L'objet du présent atelier est de s'interroger sur la problématique suivante : **quelle est la plus-value économique et sociale de la médiation dans le cadre de la GUP ? Quelle complémentarité avec les acteurs présents sur le territoire ?**

Quel intérêt de La médiation sociale pour les bailleurs ?

Isabelle SER Y

Responsable du département gestion urbaine et sociale des quartiers de l'Union sociale pour l'habitat (USH)

La GUP doit constituer un projet commun pour les acteurs du territoire dans lequel elle s'inscrit, aussi bien au moment de sa conception que dans sa mise en œuvre. En tant que projet de gestion partagé par plusieurs acteurs – notamment les collectivités locales et les bailleurs –, la GUP apporte une réelle plus-value dans la façon de gérer les espaces qui en bénéficient.

■ Une GUP, des GUP

Par rapport à la gestion classique des collectivités locales, la GUP présente également l'intérêt de tenir compte des particularités des quartiers dans lesquels elle s'inscrit :

- quartiers qui ont bénéficié d'une rénovation urbaine – la GUP est ici axée sur la prévention des dysfonctionnements afin de préserver les apports de la rénovation urbaine ; sur le bouleversement des relations sociales qu'entraîne une telle rénovation dans un quartier (arrivée de nouveaux habitants, etc.) ; sur la pérennisation du dialogue engagé avec les habitants au moment de l'opération
- quartiers dans lesquels une opération de rénovation urbaine a été programmée – la GUP doit ici promouvoir la concertation avec les habitants ainsi qu'une bonne coordination entre les intervenants à la rénovation urbaine afin de garantir aux habitants une bonne qualité de vie pendant les travaux
- quartier où aucune opération de rénovation urbaine n'a été programmée ou réalisée – le GUP est alors dite « curative » et vise à compenser par un sur-entretien le caractère vétuste de certains immeubles ou encore à renforcer la présence de proximité des pouvoirs publics.

(...)

■ Au centre de la GUP, la médiation sociale

Qu'ils aient ou non bénéficié d'une opération de rénovation urbaine, ces trois types de quartiers concentrent dans tous les cas des problématiques de pauvreté, des tensions sociales, des incivilités, des actes de délinquances, etc.

La médiation sociale tient donc une place centrale dans tous les dispositifs de GUP mis en œuvre, quel que soit leur type, car elle vise tout d'abord à assurer une veille technique et sociale permettant de réagir le plus rapidement possible face aux dysfonctionnements et aux problèmes techniques recensés dans un quartier, et notamment les problèmes de cohabitation des habitants – conflits intergénérationnels, interculturels, sociaux.

La médiation permet également d'accompagner les usages du quartier et de réguler l'utilisation des espaces urbains par les habitants, selon la fonction qui a été assignée à chacun d'entre eux.

Elle permet par ailleurs de garantir l'accueil des nouveaux arrivants et de favoriser leur intégration dans le quartier.

■ Quelles perspectives de développement pour la médiation sociale dans le cadre d'une GUP ?

Pour un bailleur social, il existe plusieurs voies de développement pour la médiation sociale. Celle-ci peut tout d'abord constituer une forme de soutien au personnel de proximité des bailleurs sociaux, et notamment les gardiens d'immeubles. D'un rôle essentiellement technique, cette fonction est aujourd'hui de plus en plus marquée par une notion de service aux habitants et de proximité avec ces derniers. Dans ce contexte, on voit émerger dans certains quartiers des sortes de binôme gardien d'immeuble/médiateur. Le médiateur soutient le gardien dans ses relations avec les habitants et le gardien peut quant à lui assister le médiateur dans sa mission de veille sur des questions techniques, d'entretien.

■ L'intérêt de la médiation sociale

Dans les quartiers, la mise en place d'un dispositif de médiation sociale – dans le cadre d'une GUP – est essentielle à deux niveaux.

D'une part, la médiation sociale permet d'accompagner les habitants dans le cadre d'une opération de rénovation urbaine, les habitants subissant alors des désagréments – voire des traumatismes – du fait de la transformation de leur quartier. Dans ce cadre, il s'agit tout d'abord de prendre en charge la quotidienneté des habitants et leurs problématiques journalières. Le traitement rapide des dégradations, par exemple, permet d'endiguer plus efficacement leur répétition, et ainsi de réaliser des économies importantes.

D'autre part la médiation sociale exercée dans le cadre d'une GUP permet de renforcer le sentiment de sécurité et de bien-être des habitants. Face à un problème, l'important est en effet moins le traitement que la prise en compte et la capacité d'informer les habitants sur la façon dont ce problème sera résolu, ainsi que le délai dans lequel il le sera, même s'il s'agit de plusieurs mois.

L'intervention du médiateur se situe à trois échelles :

- entre les habitants eux-mêmes,
- entre les habitants et les partenaires de l'association – bailleurs sociaux, énergéticiens, etc.,
- entre les partenaires eux-mêmes.

(...)