

COHÉSION SOCIALE

La médiation, en plein essor dans les villes

Vitrolles vient d'ouvrir un service de médiation; Besançon a évalué son dispositif pour en étendre les missions; Epinal s'apprête à le faire: la médiation sociale a le vent en poupe.

«**P**ar où faut-il aller pour se rendre à Wazemmes?» Au sous-sol de la gare Lille Flandres, deux médiateurs de Citéo arpentent la station de métro, dans leur blouson orange et bleu pétants. Leur mission: répondre aux questions des usagers, les orienter, les aider avec la billetterie et prévenir les troubles éventuels. «Nous sommes allés réveiller un SDF endormi dans une salle intermédiaire de la station République-

Rihour. Il a l'habitude de nous voir, nous avons discuté. Il nous a dit que ça faisait plaisir d'être réveillé par nous, et sans brutalité», raconte Laura Denis, en poste depuis juillet. Le dispositif remonte aux emplois-jeunes et compte actuellement plus de 300 médiateurs couvrant le métro, le tram et les bus de la communauté urbaine.

Plus original, l'association lilloise a également développé cette activité pour les trajets scolaires des élèves, au moyen de «correspondants réseau éducatif» implantés dans 22 collèges de l'agglomération. «Historiquement, il s'agissait pour les villes de ramener la tranquillité publique dans les quartiers où régnait un fort sentiment d'insécurité. De nombreux dispositifs de médiation sociale se sont donc créés dans le cadre des conseils locaux de sécurité et de prévention de la délinquance [CLSPD], reposant sur la présence active de proximité, la gestion des conflits, la veille technique», indique l'enseignant-chercheur Jean-Edouard Grézy (*lire l'avis d'expert ci-contre*).

Pragmatisme. Ces besoins persistent aujourd'hui: Montreuil (Seine-Saint-Denis) fête ainsi la première année de son service médiation. «Nous travaillons sur les conflits de voisinage, l'occupation abusive de l'espace public, les dégradations du cadre de vie, les nuisances, les incivilités: tout ce qui génère un sentiment d'insécurité. Et c'est à force de présence et d'échanges, en repérant

LES POINTS CLÉS

■ **Déontologie**

En 2001, le groupe de travail interministériel sur les emplois dits «de médiation sociale» a élaboré une charte définissant les missions et conditions d'exercice des médiateurs sociaux.

■ **Diplômes**

AMIS (agent de médiation, information, services, niveau V), TMS (technicien médiation services, niveau IV), diplôme universitaire (DU) en médiation sociale.

■ **Contrats aidés**

4229 adultes-relais sont en exercice. Les premiers contrats touchant à leur fin, la question de leur évolution professionnelle se pose.

les leaders, avec une approche participative et pragmatique que l'on améliore le vivre-ensemble», avance Malika Latrèche, responsable du service. Avec succès! Un gymnase squatté pour des jeux d'argent et de la consommation de drogues peut à nouveau être utilisé par les enfants de maternelle le matin: les occupants ont cessé le tripot et... pris en main le kit de nettoyage! D'autres formes de médiation se sont cependant affirmées. Installée dans un appartement d'une tour du quartier des Francs-Moisins à Saint-Denis (Seine-Saint-Denis), l'Association communautaire santé bien-être (ASBE) est née, en 1992, à la suite d'un diagnostic. De la dizaine «d'habitants-relais» formés, six médiatrices santé sont aujourd'hui en exercice. «Je prends des rendez-vous et j'accompagne les personnes chez le médecin. Je

AVIS D'EXPERT

Jean-Edouard Grézy, enseignant-chercheur à l'université de Paris-1 et au Conservatoire national des arts et métiers (*)

«C'est le lien qui favorise la tranquillité»



«L'évaluation a montré que l'impact le plus fort de la médiation se situe aujourd'hui au niveau de la cohésion sociale. Les médiateurs créent des liens avec les habitants du quartier, se font connaître et reconnaître. C'est ce qui favorise la tranquillité. On l'a constaté lors des émeutes en 2005, puisque les endroits disposant de telles équipes ont moins souffert. Certaines villes ont d'ailleurs dû relancer les dispositifs qu'elles

avaient supprimés: Armentières a repris ses correspondants de nuit et Chalon-sur-Saône, ses médiateurs dans les bus. La médiation sociale reste cependant tellement précaire qu'elle est à la pointe de l'évaluation, dont les résultats jouent en faveur de sa pérennisation. Ce champ est en capacité de démontrer les coûts évités à une collectivité.»

(*) «Guide d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale», Hélène Duclos et Jean-Edouard Grézy, hors série des cahiers pratiques, éditions du CIV, septembre 2009.



► Neuf activités recensées

Le référentiel du guide d'évaluation de la médiation liste 9 activités: la présence active de proximité et la veille technique (médiation dans les espaces publics, transports, halls); la gestion de conflits, en temps réel ou différé; la veille sociale territoriale; la mise en relation avec les partenaires (orientation d'usagers vers les bons guichets); la concertation (pour la rénovation urbaine par exemple); la facilitation de projets; la sensibilisation, la formation; l'intermédiation culturelle.

Ci-contre, les agents de Citéo, dans le métro lillois.

les aide à obtenir la couverture maladie universelle ou l'aide médicale de l'Etat, à comprendre les courriers de la caisse primaire d'assurance maladie, à remplir les formulaires de prestations sociales», décrit Asta Toure, médiatrice depuis 2003. Préoccupée par la pénurie de médecins, l'association prépare activement un projet de maison de santé, mais les demandes sociales des habitants sont si pressantes, que le personnel a dû prendre un moment pour se recentrer sur les seules questions de santé.

Langage institutionnel. « Certains quartiers accusent un vide flagrant, car il n'existe plus personne pour faire le lien entre les habitants et les institutions. Toute une partie de la population méconnaît ses droits ou a peur de les faire valoir. Et les personnes qui ont des problèmes ne se déplacent pas, analyse Jean-Edouard Grésy. La médiation a pour démarche d'aller vers les personnes, alors que la plupart des institutions les convoquent dans des bureaux. » C'est ce que met en œuvre la maison

Des acteurs constitués en réseau

Depuis mai 2008, les professionnels se sont dotés de leur propre réseau: France Médiation. Porté par une association, celui-ci entend faire reconnaître la médiation en tant que métier et professionnaliser ses acteurs. « Rien ne semblait unir les femmes-relais, les correspondants de nuit ou les médiateurs santé. Au départ, nous n'avions qu'une image morcelée. Nous avons donc réfléchi à notre cadre déontologique, réactualisé notre référentiel et cherché à élaborer un socle commun de formation », décrit Laurent Giraud, coordonnateur. Un groupe de travail sur la reconnaissance du métier a été mis sur pied à la demande du secrétariat général du Comité interministériel des villes. « Nous souhaitons que la médiation dispose de son propre code Rome auprès de Pôle emploi », ajoute le coordonnateur. Le réseau compte une trentaine de membres, soit environ 1 500 médiateurs.

des parents de Bondy (Seine-Saint-Denis). « Je parle bambara et soninké. J'aide les gens à remplir leurs formulaires, je les accompagne physiquement au tribunal ou à l'hôpital pour le suivi de grossesse, à l'école si leur enfant a fait des bêtises... », explique Fatou M., femme-relais. Aux côtés des cinq femmes-relais qui effectuent des médiations socio-culturelles entre les habitants et les

institutions, Catherine Cartigny s'est, quant à elle, spécialisée dans la médiation scolaire: « Une maman en insertion professionnelle avait inscrit son fils en maternelle après l'avoir gardé à la maison pendant trois ans. Il ne parlait pas français; l'adaptation se passait très mal. L'école ne cessait d'appeler la mère en multipliant les remarques et cette dernière se braquait, per-

dant confiance dans l'institution. J'ai expliqué aux enseignants les différences culturelles et, à la maman, le fonctionnement de l'école. Nous avons fait le lien avec la ludothèque, pour que son fils puisse s'habituer à la présence d'autres enfants. Il s'est progressivement adapté », décrit la médiatrice. Et de compléter: « L'école est une institution au langage spécifique que peu de parents maîtrisent. Je les aide pour les dossiers de demande de bourse, pour les inscriptions, etc. »

Instrumentalisation. Le dernier référentiel métier détaille désormais pas moins de neuf activités de médiation sociale. Cet effort de clarification n'épuise cependant pas la polémique autour de ses liens avec la prévention de la délinquance et la tranquillité publique – d'aucuns craignant que la médiation ne soit absorbée par des thématiques sécuritaires. « La question de l'instrumentalisation de la médiation dans la prévention de la délinquance est loin d'être close. Je pense même qu'elle est inhérente >

D'aucuns craignent que la médiation ne soit absorbée par des thèmes sécuritaires

■■■ au bon fonctionnement des réseaux, où notre étayage collectif doit venir de la critique fondamentale des autres partenaires, estime Jean-Marc Barascut, chef du service médiation, prévention et sécurité de la communauté d'agglomération de Béziers. Trouvons les lieux pour échanger et coconstruire une médiation respectueuse d'une éthique partagée qui borde les problèmes de transmission d'information et de secret. Les prochains débats sur la prévention de la délinquance seront riches en ce domaine.»

Reste la problématique de fond : la médiation peut-elle sortir de la logique d'insertion qui a présidé à son émergence ? Certaines structures ont intégré les médiateurs dans leurs services : à Bondy, les femmes-relais sont employées municipales, en CDI à temps partiel depuis seize ans, et à Béziers, 9 des 13 médiateurs sont fonctionnaires territoriaux et 4 sont en CDD. Toutes ont rigoureusement soigné la formation des agents.

Bout de course. Lille métropole habitat s'est ainsi doté d'un service de jour, en complément des agents d'ambiance de nuit. François Dreux, chargé de mission, illustre : « Nous recrutons parmi les élèves du Deust [*] "nouveaux métiers de la cité" de Lille 2 où j'interviens. A leur prise de poste, les médiateurs suivent un parcours d'intégration précis. Nous n'avons que des CDI à temps plein. Tout ceci relève d'une volonté de confier de vraies missions à des professionnels. »

Mais la majorité des médiateurs occupent des emplois aidés, dont les financements s'étiolent : « Les nôtres ont eu des contrats emploi-solidarité, puis d'adultes-relais. Au-



La ville est l'une des rares à employer un médiateur familial. Ici, Clothilde Robert.

ISSY-LES-MOULINEAUX

Des réponses locales à des besoins identifiés

« **A**près sept ans et demi de vie commune, Pascal a rompu avec Christelle et s'est installé avec sa nouvelle compagne. Parents d'un petit garçon de 4 ans, ils se disputent sa garde. Christelle est très en colère et craint que la nouvelle compagne ne lui vole sa place auprès de son fils ; Pascal, lui, voudrait le voir plus souvent. Ils ne communiquent plus, relate Clothilde Robert. En séance de médiation, nous reformulons les craintes et besoins de chacun pour que l'autre les entende. »

« **Collégiens-relais.** La médiatrice familiale diplômée assure des permanences à l'espace parents-enfants du centre administratif municipal d'Issy-les-Moulineaux (Hauts-de-Seine) depuis 2003. Au cours de l'année, elle a reçu 25 couples

et réalisés 80 entretiens. La ville se distingue également par la formation d'élèves. « Chaque année, 20 à 25 collégiens effectuent des médiations lors des récréations. Durant quatre jours et demi, ils apprennent la gestion des conflits, la reformulation active, les messages-jeux et participent régulièrement à des ateliers d'analyse des pratiques », décrit Cécile Arches, responsable du conseil local de sécurité et de prévention de la délinquance (CLSPD). Fruit d'un partenariat avec l'Education nationale et le conseil général, l'initiative visait le collège Victor-Hugo en rénovation. Au bout de sept ans, elle a atteint son rythme de croisière. Portés par le CLSPD, ces dispositifs constituent des réponses locales à des besoins identifiés : les disputes des parents devant leurs enfants ainsi que la prévention de la violence et de l'incivilité.

aujourd'hui, nous arrivons en bout de course, alors que certaines personnes ont passé le diplôme de technicien médiation services [TMS] en validation des acquis de l'expérience. Que faire pour conserver ces emplois ? » s'interroge Hélène Zeitoun, responsable de l'ASBE.

La majorité des médiateurs occupent des emplois aidés, dont les financements s'étiolent.

L'Agence nationale pour la cohésion sociale et l'égalité des chances tente de résoudre ces questions par un plan de formation professionnelle des adultes-relais et de soutien aux employeurs dans leur recherche de financements. Un peu tard, estiment certains.

Pour François Dreux, il faut encourager la mobilité interne et externe : « Nous jouons sur la transversalité des structures de médiation. » La directrice générale de Citéo, Caroline Le Dantec, renvoie, elle, la balle dans le camp des collectivités : « En fait, elles pourraient reprendre la main

par le biais de la commande publique. Roubaix est commanditaire de nos "stewards urbains", qui accompagnent la rénovation urbaine. Et, au bout de onze ans, la médiation est entrée dans le cahier des charges des transports. » Reste à savoir quel sera l'impact de la révision générale des politiques publiques sur les finances locales !

Stéphanie Marseille

[*] Diplôme d'études universitaires, scientifiques et techniques.

POUR EN SAVOIR PLUS
■ www.francemediation.fr