



## L'utilité de la médiation sociale

# convaincre et démontrer

**Intervenant : Hélène Duclos**  
**Coordinatrice de « Culture et Promotion »**  
**en charge de l'évaluation de l'utilité sociale**



*En 1999, Culture et Promotion s'est emparé de la question de l'utilité sociale. A l'aube du centenaire de la loi 1901, l'association s'est questionnée sur les apports réels des associations à la société et aux territoires et sur la manière de les mesurer. Elle a initié en 2000 une expérimentation sur l'évaluation de l'utilité sociale auprès de 10 associations. Après en avoir analysé les résultats, Culture et Promotion a formalisé une démarche d'accompagnement des acteurs et actrices de l'économie sociale et solidaire sur l'évaluation de leur utilité sociale.*

*Culture et Promotion a accompagné ainsi depuis 7 ans plus de 80 structures sur cette thématique. La démarche s'est structurée, diversifiée et enrichie au fur et à mesure des expériences. Dans une logique de recherche-action permanente, Culture et Promotion capitalise les enseignements de chaque accompagnement et continue à expérimenter de nouvelles approches.*

*L'évaluation de l'utilité sociale permet à des structures ou des collectifs d'acteurs d'identifier et mesurer leur utilité sociale. Elle offre l'occasion d'évaluer son action au regard de nouveaux critères et de ses apports réels au territoire sur lequel elle est implantée. L'utilité sociale est définie avec la ou les structures, les partenaires techniques et financiers, et les usagers ou habitant-es*

*Pour la structure, l'évaluation de l'utilité sociale contribue à réinterroger son projet, à se doter de moyens pour mieux suivre son action, mieux communiquer en interne et externe et mais aussi poser de nouvelles bases de relations avec ses partenaires publics.*

*Pour les acteurs publics, l'évaluation de l'utilité sociale permet de co-construire avec les acteurs de l'économie sociale et solidaire des critères et indicateurs pour suivre les actions financées au regard de ses différents apports identifiés collectivement.*

*L'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale permet aux dispositifs concernés d'évaluer leur plus-value sociale en termes de cohésion sociale, de tranquillité publique, d'innovation et d'apprentissage, de contribution économique et de reconnaissance. Elle donne l'occasion à chaque structure d'identifier ses apports spécifiques, de mieux les valoriser et de mieux piloter son action. Elle contribue également à la constitution d'un socle commun d'évaluation, d'un référentiel qui viendra renforcer l'identité de ce secteur d'activité.*





## L'utilité de la médiation sociale

# convaincre et démontrer

Intervenant : Yves-Laurent Sapoval  
Délégué Interministériel à la Ville (DIV)



### Que pensez-vous de la médiation sociale et de son rôle ?

La médiation sociale a été définie comme un mode alternatif de règlement des conflits de manière non partisane et neutre. Elle se doit d'être un révélateur de nouveaux besoins des habitants, d'une nouvelle approche et de nouvelles pratiques sociales. Elle doit permettre l'émergence de nouvelles missions et de nouveaux modes opératoires. Elle suppose donc de nouveaux métiers et de nouvelles fonctions de service public. La médiation devient une opportunité de modernisation du service public, en consolidant les politiques publiques et surtout en les renouvelant.

Son rôle se situe entre les institutions et les habitants, de manière à les rapprocher tout en recherchant l'adhésion et la participation de ces derniers. La médiation peut s'entendre aujourd'hui comme un mode spécifique de régulation sociale à part entière. Elle est porteuse de création de liens sociaux ou de cohésion sociale. Ce faisant, elle rétablit directement les services publics dans l'exercice de leurs missions.

### Quelles sont les attentes de votre institution par rapport à la médiation ?

Les attentes de la politique de la ville par rapport à la médiation résident dans les nouveaux modes opératoires favorisant la cohésion sociale des habitants et en appui de l'action sociale. La médiation préfigure les relations nouvelles entre les habitants, les services publics et la ville. Elle peut être à la fois individuelle, familiale ou culturelle, sociale, ou de quartier, indépendante de la nature de leur employeur, service public d'État, collectivité locale, bailleur social, transporteur ou association. Par sa seule présence constante, la médiation démontre sa réelle disponibilité.

Elle suppose une capacité d'écoute et de dialogue, sans pouvoir de contrainte ou de sanction, excluant toute relation de pouvoir, mais toujours en recherche de réponse immédiate, sous forme d'information, d'orientation et parfois d'accompagnement pour résoudre le problème posé par les habitants.

Elle doit être une démarche d'initiative, proactive, au contact des habitants et de leurs besoins, clairement identifiée auprès d'eux, notamment en ce qui concerne l'origine du mandat : mairie, bailleurs sociaux, transporteurs, associations dans leur diversité. Elle peut être saisie par un particulier ou une institution pour régler un conflit ou faciliter une relation avec les institutions. Elle constitue le support d'un mode nouveau opératoire, porté par des personnels spécifiques, les médiateurs sociaux : le médiateur va au devant de la demande qui est appréhendée dans la diversité de sa nature et de son d'origine, une réelle "plus value sociale".

La médiation révèle des interrogations sur les nombreux métiers traditionnels du travail social, et plus globalement sur les métiers relatifs à l'écoute des usagers et à l'accès aux droits. De fait, la médiation est en situation de poursuivre une dynamique de recomposition des métiers traditionnels. Elle apparaît potentiellement très efficace, car son positionnement auprès des institutions et des habitants et ses modes d'intervention dynamique, disponible et de proximité lui assure une grande crédibilité.

### En quoi votre institution contribue ou peut contribuer à l'avenir de la médiation ?

Les enjeux propres à la médiation sociale sont importants et les réponses apportées aux habitants et aux institutions nous conduisent à interroger le service public sur sa capacité à intégrer à la fois ce mode opératoire nouveau, mais aussi une part importante des personnes qui l'exercent actuellement. Elle met ainsi, à jour la nécessité d'investir l'espace public et de lui redonner un visage humain.

Elle pourrait participer à la réactualisation et à la rénovation des politiques locales, notamment dans le domaine de la prévention et dans celui de l'adaptation des services publics.

Il s'agit donc de consolider la médiation dans sa diversité de champs d'intervention, les modalités de mise en œuvre et d'emplois qu'elle génère, de participer à l'évolution des pratiques et des postures professionnelles.

Si la prévention et la résolution des conflits constituent le plus souvent le point de départ de l'instauration d'une démarche de médiation ou du recrutement de médiateurs, les missions le plus souvent mises en avant restent du domaine de la reconstruction du lien social. Ces missions sont multiples.

Il est donc souhaitable que soient conduites des stratégies qui permettent d'apporter des réponses aux institutions et aux habitants en terme de :

- tranquillité publique,
- lien social sur le quartier,
- activités générant du lien social,
- veille sociale,
- éducation à la citoyenneté,
- prévention,
- évaluation des économies réalisées par cette démarche participative et proactive auprès des habitants, tout particulièrement pour prévenir les dégradations et autres dysfonctionnements.

Par ailleurs, il s'agit de conforter ces nouveaux métiers, d'une part en requalifiant les métiers traditionnels du social et d'autre part en accompagnant la démarche de professionnalisation de ces métiers, sous l'égide du ministère du Logement et de la Ville. En effet, l'ensemble des employeurs et les pouvoirs publics ont aujourd'hui, à l'égard des médiateurs, la responsabilité de permettre à chacun une insertion professionnelle durable.

Cette démarche va demander une nouvelle structuration pour permettre l'adaptation des « process » professionnels au vécu des habitants issus des secteurs défavorisés, pour mettre à jour les dysfonctionnements, pour renforcer l'offre et la qualité des services fournis aux habitants, pour améliorer les conditions de travail des agents et pour déterminer les conditions d'intégration des acquis professionnels des médiateurs. Une première étape a été franchie en 2006 avec la VAE, mais il s'agit aujourd'hui d'une nouvelle démarche, plus structurée et orientée vers un métier reconnu, qui puisse dégager des passerelles vers d'autres métiers ou pour de nouvelles orientations professionnelles.

#### **Qu'attendez-vous de l'évaluation de la médiation sociale ?**

Après l'étape de mobilisation de l'ensemble des acteurs locaux, l'intervention des médiateurs sociaux a mis fortement à jour la nécessité de confronter l'ensemble des pratiques professionnelles sur les territoires de la politique de la ville. L'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale vient conforter la démarche participative des habitants et des institutions à la prise en compte des territoires défavorisés.

Les attentes sur l'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale se situent à plusieurs niveaux, des attentes par rapport à l'enquête menée en 2006 et 2007 auprès de cinq dispositifs et des attentes au regard des résultats et de leur diffusion.

Il s'agit d'une part de la

- restitution des résultats de l'enquête menée,
- description de la démarche d'évaluation de l'utilité sociale,
- réponses concrètes et nouvelles perspectives en matière d'évaluation de l'utilité de la médiation sociale, ainsi que de collaboration entre les acteurs de terrain.
- élaboration d'une méthodologie et des outils d'évaluation communs aux différents métiers de la médiation.

D'autre part, il s'agit de la :

- mesure d'impact de la médiation sociale sur leur territoire,
- justification de l'utilité des agents mis sur le terrain,
- diffusion à l'échelle nationale,
- mutualisation des savoir-faire,
- émergence de nouvelles missions,
- mesure de la capacité d'évolution et d'adaptation régulière d'un métier innovant, dans un environnement mouvant,
- illustration et démonstration de l'intérêt d'investir dans les dispositifs de médiation.

Restent d'autres questionnements, notamment la mise en valeur d'actions de médiation efficaces qui s'éteignent dès la réponse donnée, surtout dans le cas d'actions de prévention de la délinquance ou de réduction de risques et dans la gestion quotidienne des conflits entre habitants et institutions.

L'intérêt du débat permettra d'avancer dans la définition du concept de l'utilité sociale situé entre la notion de services au public conduits par les pouvoirs publics et la notion de profit des entreprises marchandes. De ce fait, certains résultats pourront intéresser les entreprises dans le cadre de l'investissement « capital humain », confrontées aux mêmes enjeux de tranquillité publique et de cohésion sociale au sein de l'entreprise.



## L'utilité de la médiation sociale

# convaincre et démontrer

**Intervenant : Bénédicte Madelin**  
Directrice  
Profession Banlieue, centre de ressources pour la politique de la ville  
en Seine-Saint-Denis



À la fin des années quatre-vingt, des activités de médiation ont émergé dans les quartiers dits « en difficulté ». De façon bénévole à leur début, des femmes essentiellement issues de l'immigration ont voulu rapprocher les familles étrangères ou immigrées et les institutions (services sociaux, services de santé, justice, etc.).

En Seine-Saint-Denis, les premières associations de femmes-relais médiatrices se sont progressivement constituées à partir de 1990. Elles sont une dizaine sur le département, implantées dans les quartiers d'habitat social où la population étrangère ou d'origine étrangère est particulièrement représentée (de 40 à 95%).

Interpellé par cette nouvelle forme d'intervention sociale et convaincu de sa pertinence, Profession Banlieue, dans sa mission de qualification des professionnels de la politique de la ville, a mis en place dès 1995 un groupe de travail animé par l'Institut régional de travail social (IRTS) de Paris, rassemblant les associations de femmes-relais médiatrices de Seine-Saint-Denis. C'est ainsi qu'a été élaboré le 1er « référentiel Femmes-relais » dans l'objectif de faire reconnaître cette fonction comme un métier à part entière.

Depuis, Profession Banlieue continue à agir pour la professionnalisation et la reconnaissance de la médiation sociale.

### Pourquoi ?

Il nous semble que la médiation sociale, sociale et culturelle, est une forme de réponse pertinente et efficace à des enjeux importants dans le contexte d'une société en pleine mutation.

Aujourd'hui, les atouts de la médiation sociale sont nombreux. Un premier enjeu tout à fait essentiel de l'intervention des médiateurs sociaux est la gestion rapprochée des difficultés rencontrées par les populations les plus démunies.

Ces intervenants de proximité vont répondre à des questions banales, qui peuvent paraître anodines aux pouvoirs publics, mais souvent essentielles pour les usagers. Leur présence au quotidien sur le quartier, leur bonne connaissance des professionnels du territoire et des fonctionnements institutionnels, leur connaissance des cultures de l'immigration ou de la vie dans les quartiers d'habitat social, sont autant d'atout pour établir une relation de confiance entre les familles qui les sollicitent et les institutions.

Un deuxième enjeu tout aussi important est l'accès à la citoyenneté par la connaissance et la compréhension des fonctionnements institutionnels. Dans les quartiers de la politique de la ville, les problèmes d'accès à la langue sont considérables et sont renforcés par la concentration des populations étrangères sur certains territoires. Les médiateurs sociaux ne sauraient pallier l'absence de formations linguistiques, mais ils peuvent favoriser l'accès des populations ne maîtrisant pas la langue française aux institutions et aux services publics et faire remonter aux décideurs des connaissances sur les besoins de ces populations.

Dans les travaux réalisés par Profession Banlieue sur les femmes-relais médiatrices, il apparaît très clairement que les associations répondent également à un besoin plus ou moins clairement formulé, à savoir rompre l'isolement, sortir des situations d'enfermement social, d'exclusion sociale, par la mise en relation avec d'autres habitants sur un quartier ou par l'organisation d'activités collectives.

Cette action de proximité des femmes-relais médiatrices contribue de façon significative à la vie sociale, au lien social sur un quartier et à l'autonomie des habitants qui les sollicitent, en particulier dans leur rapport aux institutions.

Enfin, par la compréhension qu'ils rétablissent entre les usagers et les services sociaux, sanitaires ou administratifs, par leur accompagnement des familles, les médiatrices sociales et culturelles vont réduire les coûts de l'intervention sociale. Elles permettent aux services d'accueillir plus d'usagers tout en sachant que les indications, démarches qu'ils vont indiquer seront comprises. Cette dimension de facilitation du travail pour les services est évoquée par tous les intervenants sociaux, sanitaires ou administratifs rencontrés lors de l'évaluation de l'action des femmes-relais médiatrices.

Aussi, fort de ces convictions, Profession Banlieue a poursuivi son travail d'exploration de ce nouveau métier et publié en 2006, toujours en coopération avec les associations de femmes-relais médiatrices et avec l'IRTS de Paris, les principes déontologiques auxquels se réfèrent les femmes-relais dans leur pratique professionnelle : « Les femmes-relais médiatrices sociales et culturelles : des principes déontologiques, un métier ».

Aujourd'hui, si l'on reconnaît l'importance des interventions de médiation, si l'on reconnaît que l'on ne peut plus aujourd'hui assumer un certain nombre de missions sociales sans leur intermédiaire, si l'on reconnaît que cela améliore le fonctionnement des institutions, que cela améliore l'intégration sociale, que cela résout des conflits interpersonnels, etc., il faut alors leur reconnaître une légitimité professionnelle.

Depuis plus de 15 ans, les fonctions de la proximité se développent, se multiplient, à la demande des usagers et des institutions. Des formations sont mises en place et des diplômes apparaissent en formation initiale ou par la validation des acquis de l'expérience. Des statuts commencent à être réfléchis dans les collectivités locales ou les entreprises publiques. Il est donc nécessaire de réfléchir à la façon de mener au mieux la professionnalisation des métiers de la médiation et de l'organiser.

La reconnaissance de la fonction et du métier exige des financements non précaires, et donc des conventions d'objectifs pluriannuelles entre l'État ou les collectivités et les structures employeurs, et l'établissement d'indicateurs d'évaluation qui mesurent les avancées liées à l'intervention des médiateurs sociaux : amélioration de l'accès aux droits des publics les plus éloignés des institutions et leur accès à l'autonomie, amélioration de la tranquillité publique sur un quartier, par exemple.

La médiation sociale, sociale et culturelle a tout à gagner de la mise en place de cette évaluation : elle constituera un outil de légitimation de leur action. Elle permettra également de promouvoir les fondements de leur intervention : un mode d'intervention qui s'appuie sur une connaissance acquise de l'intérieur, un nouveau référentiel autour de l'appartenance, du territoire et de la proximité, une redéfinition des places –et des pouvoirs– des protagonistes de la relation.

Les femmes-relais médiatrices sociales et culturelles répondent à des enjeux sociaux sous-jacents qui ne se posaient pas avec une telle acuité il y a quelques années : la place des minorités issues de l'immigration. Valoriser et reconnaître le rôle des femmes-relais est une façon d'affirmer le rôle de promotion des femmes immigrées dans les processus d'intégration des populations immigrées, et plus largement des populations destinataires des politiques sociales dans la définition même de ces politiques. Il ne s'agit plus là d'une action technique, mais politique. Il s'agit d'un enjeu de société.



L'utilité de la médiation sociale

# convaincre et démontrer

Intervenant : **Dominique Dubois**  
Directeur Général de l'Agence Nationale pour la Cohésion Sociale et l'Égalité des Chances (Acsé)



## **Que pensez-vous de la médiation et de son rôle ?**

*La médiation sociale, née d'initiatives personnelles des femmes des quartiers, a fait ses preuves depuis les années 1990. Si la reconnaissance des médiateurs par les acteurs de terrain a été longue, leur rôle et l'importance de leur place ne sont plus remis en cause aujourd'hui.*

*La médiation sociale permet la construction d'un véritable lien sur les quartiers les plus difficiles, quelquefois par la seule présence, notamment en soirée ou la nuit. Elle repose sur des interventions de proximité basées en particulier sur l'écoute, le dialogue, la négociation et l'accompagnement. Elle se situe en amont et en complément des métiers traditionnels du social.*

*Le principal apport des médiateurs réside dans le renforcement de la présence de proximité et la « ré-humanisation » qu'ils assurent sur l'espace public et dans les relations entre usagers et services publics. Leur plus-value se mesure à l'aune de leur capacité à réguler de petits conflits de la vie quotidienne, mais également à renouer des liens sociaux défaillants.*

## **Quelles sont les attentes de votre institution par rapport à la médiation ?**

*Le programme emplois jeunes a, à partir de 1997, généré la création de nombreux emplois en rapport avec la médiation sociale. Puis, le programme adultes-relais, lancé en 1999 et toujours en développement, offre un support important de la médiation sociale.*

*La médiation sociale doit trouver sa place à travers les Contrats Urbains de Cohésion Sociale (CUCS), dans une démarche transversale touchant toutes les thématiques et tous les champs du social et de la prévention.*

*Il est maintenant indispensable de poursuivre la reconnaissance du rôle des médiateurs sociaux dans l'intervention sociale et de consolider leur partenariat avec les travailleurs sociaux. Il est donc nécessaire de clarifier les finalités respectives de leurs interventions ainsi que le cadre du partenariat et les conditions de leur complémentarité.*

### **En quoi votre institution contribue ou peut contribuer à l'avenir de la médiation ?**

L'AcSé est compétente depuis le 1er janvier 2007 pour verser l'aide bénéficiant aux employeurs des adultes-relais. Elle en a confié la gestion au CNASEA, ce qui permet une connaissance plus précise des employeurs et des missions exercées par les adultes-relais et de suivre le développement du dispositif et son implantation géographique.

La professionnalisation des personnes exerçant des fonctions de médiation sociale est une priorité affichée de l'Agence, par le biais de soutien à la formation et à la validation des acquis de l'expérience (VAE). C'est pourquoi une étude est en cours pour évaluer les besoins d'accompagnement des adultes-relais/médiateurs de ville pour entrer effectivement dans les démarches de validation des acquis et de l'expérience.

Le rôle plus large de l'ACSé vise à assurer les conditions de la poursuite, de l'encadrement et du développement des emplois de médiation sociale. Différents outils seront mis en place : chartes de référence afin de diffuser un cadre déontologique, mise en réseau des médiateurs et échanges de bonnes pratiques, soutien et accompagnement des acteurs de la médiation (notamment en terme de tutorat), étude de la création d'un site extranet... L'Agence doit également faciliter le regroupement et la mutualisation des moyens entre partenaires publics et privés pour le portage de services de médiation sur un même territoire.

### **Qu'attendez-vous de l'évaluation de la médiation sociale ?**

Le Comité Interministériel à la Ville du 9 mars 2006 a insisté sur l'importance de l'évaluation de la médiation sociale, très peu développée pour l'instant. Il faut donc trouver une démarche adaptée à ce champ d'intervention insuffisamment défini, et créer des outils qui mesurent la plus-value et les apports propres de la médiation sociale.

L'évaluation doit s'attacher à la fois aux apports immédiats et aux effets différés de la médiation sociale et prendre en compte le point de vue des usagers-bénéficiaires, des partenaires et des médiateurs eux-mêmes. La réflexion doit croiser des indicateurs sociaux (contribution à la cohésion sociale et à la tranquillité publique : diminution des plaintes et procédures contentieuses, signalement et prise en compte de personnes en grande difficulté, facilitation de l'accès aux droits, baisse du sentiment d'insécurité...) et économiques (coûts évités : diminution de dégradations, baisse de la fraude, réduction de la vacance, augmentation de la fréquentation d'équipements ou services...).

Si l'évaluation doit permettre de reconnaître la mission d'intérêt public de la médiation sociale, elle vise également à rechercher des pistes de financements stables pour intégrer la médiation dans la durée au sein des organisations. La pérennisation de la fonction de médiation et le développement de ce métier passeront par cette étape indispensable d'évaluation.



L'utilité de la médiation sociale

# convaincre et démontrer

Intervenant : Jean-Édouard Grésy

Chercheur-consultant au Laboratoire d'Anthropologie Juridique de l'Université Paris 1, Médiateur-formateur au Centre Européen de la Négociation.



*La médiation constitue pour moi une vocation à faciliter le vivre ensemble, à devenir artisan de paix. Elle exerce une fonction de régulation sociale qui était autrefois incarnée par le chef de famille, le chef d'entreprise, le curé, le maire... dont la légitimité à intervenir en tant que médiateur s'est essouffée. Les jeunes qui endossent aujourd'hui ce rôle ont revisité la médiation car s'ils n'ont pas une expérience de vie suffisamment longue pour être sollicités au titre de sage, ils ont acquis des techniques comportementales pour clarifier les demandes dont ils sont saisis, expliciter les droits et obligations de chacun, renouer le dialogue et responsabiliser les habitants dans la recherche de solutions adaptées. La médiation rime désormais avec proximité, son rôle est indispensable et complémentaire au travail de toutes les institutions dont l'efficacité ne saurait se faire sans un maillage territorial efficace.*

*En 1988, le Laboratoire d'Anthropologie Juridique de l'Université Paris 1 (LAPJ), réalisait le premier rapport sur « La conciliation, instance de règlement des litiges, enjeu professionnel et institutionnel », pour le Ministère de la Justice sous la direction du Professeur Étienne Le Roy. La médiation est demeurée depuis un sujet d'étude privilégié sous toutes ses formes et sur tous les continents (Palabre en Afrique, Cérémonie de l'I soro chez les Fidjiens, Comités de médiation en Chine Populaire...). L'anthropologue s'intéresse non pas au droit tel qu'il est écrit mais à la façon dont il se traduit dans les comportements des acteurs. En ce sens, la médiation est un lieu d'observation de prédilection, qui renseigne non seulement sur la manière dont se crée ou se restaure le lien social mais aussi sur l'évolution des règles du jeu sur les territoires.*

*Le développement de la médiation passe par des recherches sur les pratiques qui contribuent à les faire davantage connaître et alimentent les théories existantes. Ces théories enrichies nourrissent en retour les pratiques par des formations innovantes et calibrées. C'est un cercle vertueux qu'il convient de ne jamais interrompre pour demeurer performant.*

*La maturité des dispositifs mis en place dans le champ de la médiation sociale nécessite aujourd'hui d'éclairer cette recherche de performance par la mesure de sa plus-value sociale. Cette étude devrait donc permettre d'évaluer l'efficacité des dispositifs établis, de comprendre et mutualiser les meilleures pratiques et de s'assurer enfin que l'intention qui nous guide est conforme à l'impact recherché sur les habitants, les partenaires et les institutions. Si les savoir-faire sont avérés, ce sera le meilleur moyen de faire savoir que cette conviction qui nous anime mérite reconnaissance et déploiement pour une société davantage solidaire et fraternelle.*





L'utilité de la médiation sociale

# convaincre et démontrer

Intervenant : Michèle GUILLAUME-HOFNUNG

Professeure des facultés de droit, Présidente de l'institut de médiation Guillaume-Hofnung (IMGH), Vice-présidente du Comité des droits de l'Homme et des questions éthiques CNF/ UNESCO, Membre du Comité d'Éthique du Conseil Supérieur du Travail social.



*Si depuis 20 ans je consacre une part importante et croissante de mon activité à la médiation, c'est parce que je pense qu'elle constitue la grande aventure sociale de ce début de siècle.*

*La médiation est aujourd'hui à la croisée des chemins, porteuse de tous les périls et de tous les espoirs. Il y a eu entre 1985 et 1999, période que j'ai vécu en tant que pionnière de la médiation, une phase de multiplication des initiatives qui ont été appelées « médiation » mais qui avaient peu à voir avec elle. Ce « primat de l'urgence pratique » n'était pas réaliste car je pense que mal nommer c'est se condamner à mal faire, pour paraphraser Albert Camus. Les associations puis les pouvoirs publics découvraient en fait le besoin de médiation et appelaient « médiation » toutes réponses à ce besoin, mais il s'agissait le plus souvent de conciliation.*

*On reconnaît dorénavant qu'il n'y a pas de médiation sans la réunion des trois critères suivants : le tiers, le processus et l'intégralité des fonctions de la médiation.*

*La médiation est un processus à la fois de création ou de recréation du lien social ainsi que de prévention ou de règlement des conflits. Basée sur l'autonomie et la responsabilité des personnes concernées, la médiation est une réponse aux besoins de gouvernance ressentis dans tous les secteurs de la vie humaine : l'entreprise, la famille, la cité... On ne peut la réduire à un simple mode de résolution des conflits même si c'est son utilisation la plus connue, la plus étudiée car la plus spectaculaire. La culture du conflit que nous connaissons en France altère le tissu social et entraîne un gâchis d'énergies personnelles et collectives. Je pense que les médiateurs peuvent devenir des acteurs majeurs de la construction et de la reconstruction du tissu social, porter de nouvelles formes de solidarités interactives. Il ne s'agit pas de rivaliser avec les pouvoirs publics, mais d'être des partenaires majeurs, dans tous les sens du terme : de première importance et mûrs. La réflexion et l'action politique devraient faire une place importante à la médiation face à la précarité relationnelle qui affecte nos concitoyens. La médiation est une nouvelle liberté publique à l'appui des autres libertés, c'est un droit de l'Homme.*

*Mon institution, l'Institut de Médiation Guillaume-Hofnung, attend de la médiation sociale qu'elle ne trahisse pas les attentes des pionnier(e)s dont je fais partie.*

*Aujourd'hui, ma première attente est que la médiation sociale ne devienne pas un secteur à part coupé de l'unité fondamentale de la médiation. A ma demande, la définition issue du séminaire de Créteil a été explicitement pensée en enlevant mentalement l'adjectif "social" afin de valoir à côté de quel qu'adjectif que de soit.*

*Deuxièmement, elle ne doit pas trahir les principes directeurs que j'ai exposés en ouverture de ce séminaire européen. En voici un extrait :*

*«... Les valeurs de la médiation se développent dans deux directions :  
- les valeurs que la médiation doit respecter,  
- les valeurs que la médiation peut invoquer à son profit. »*

*Elles forment comme les deux volets d'un diptyque elles constituent des contreparties indissociables*

*La médiation doit comporter des garanties au bénéfice de ses destinataires*

*A partir du moment où la médiation respecte les garanties mentionnées sa liberté peut-être reconnue.*

*En 20 ans de réflexion et d'action, à titre individuel, au service de diverses institutions, j'ai joué un rôle incontestable dans l'émergence de la définition de la médiation sociale et de ses principes déontologiques.*

*J'ai créé mon Institut pour continuer à contribuer plus visiblement et plus systématiquement à l'avenir de la médiation.*

*Je souhaiterais jouer le rôle de garant du sérieux de l'évaluation, des dispositifs de médiation et de formation, en vue de préserver le sens de la médiation sociale et des valeurs qui ont permis son émergence.*

*Mon institution peut aussi y contribuer par des actions de formation, d'accompagnement, d'audit, de labellisation et d'organisation de manifestations à fins de sensibilisation et d'information.*

*L'évaluation doit nous apporter aujourd'hui des réponses concrètes sur le champ de la médiation sociale. Mais des écueils doivent être évités. En effet, elle ne doit pas uniquement reposée sur une légitimité de financeurs, mais elle doit prendre en compte la légitimité scientifique et être pilotée par des personnes formées sérieusement à la médiation. D'autre part, elle ne doit pas être faite d'une manière bureaucratique, ni coupé du terrain afin de garder sa référence à ce qui lui donne son sens, la société civile qui en constitue le berceau.*



L'utilité de la médiation sociale

# convaincre et démontrer

**Intervenant : Jean-Pierre BALDUYCK**  
Maire de TOURCOING, Vice-Président de Lille Métropole Communauté Urbaine, Président d'Honneur du Forum Français pour la Sécurité Urbaine.



*La médiation est une réponse nouvelle et complémentaire qui, par une présence Humaine, permet d'éviter une dégradation des situations ; elle permet aussi de contribuer à renouer le dialogue et le lien social.*

*Elle se conçoit dans les espaces publics; les transports en commun; les logements sociaux, etc.*

*Certes, il existe des équipements techniques comme la vidéo-surveillance (exemple: caméras dans le métro de l'agglomération lilloise). Mais cet outil, ne remplacera pas la présence de médiateurs. En effet, ce progrès technique, dans certaines conditions, est utile et complémentaire. Mais la présence de femmes et d'hommes formés aux techniques de médiation est indispensable. La preuve en a été donnée par l'augmentation de fréquentation de ce même métro suite au « Plan Médiation » qui a été lancé, il y a quelques années (recrutement via l'ADEMN, d'agents de prévention transports en commun).*


*Aujourd'hui, une des attentes en matière de médiation concerne la construction d'un véritable statut qui permettrait de résoudre les questions de financements et de « passerelles métier ». En effet, face à la difficulté des tâches de médiation, les personnes souhaitent parfois évoluer dans ce métier ou vers d'autres métiers : il convient de favoriser cette dynamique.*

*De même, il convient de favoriser la possibilité pour des personnes en reconversion professionnelle d'accéder aux métiers de la médiation. Ainsi à TOURCOING, un agent du textile, militant syndical, suite à un licenciement, s'est formé à l'AFPA, a acquis la qualification de médiateur -titre A.M.I.S- et est devenu médiateur au sein de la médiathèque municipale.*

*Au travers de l'expérience de TOURCOING, on voit qu'il est important de partager avec d'autres (dans le cadre du Forum Français pour la Sécurité Urbaine), et de travailler ensemble sur la coordination des acteurs et les apports de la médiation.*

*Et, en tirant des bilans des actions,*

*-On valorisera l'efficacité de la médiation, les économies qu'elle permet de réaliser (par exemple: réduction des dégradations; du taux de logements vacants, augmentation du trafic dans les transports, etc.).*



- On mettra en lumière la contribution de la médiation au «mieux vivre ensemble» au travers d'une diversité d'approche (à TOURCOING, dans le cadre du C.L.S.P.D, la médiation sociale ; la médiation sportive ; la médiation médiathèque ; la médiation transport ; les stewards urbains, etc., en lien avec les autres acteurs locaux).

Aujourd'hui, les démarches d'évaluation doivent pouvoir éclairer les débats de manière sereine. Ainsi, un récent rapport sur la Politique de la Ville, en dresse un bilan contrasté. Mais il faut se demander si on a bien tenu compte de la dégradation des conditions économiques et sociales, qui a eu lieu en même temps que la Politique de la Ville tentait de trouver des réponses...

En matière de médiation, l'évaluation permettra d'apporter des éléments confirmant l'efficacité de ce dispositif (mesure de l'importance humaine et de la rentabilité de cet investissement). Ceci donnera encore plus de poids aux demandes de renforcement du caractère pérenne des financements.

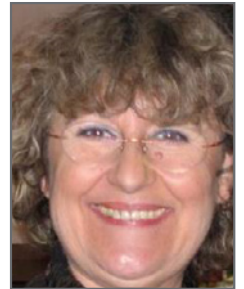




L'utilité de la médiation sociale

# convaincre et démontrer

**Intervenant : Maryse Chaix**  
**Administratrice Civile**  
**Sous-directrice de l'animation territoriale et du travail social**  
**Direction Générale de l'Action Sociale**



*La médiation sociale a démontré ces dernières années, l'utilité de ce nouveau mode opératoire, dans un contexte marqué par des mutations socio économiques rapides, l'individualisation des fonctionnements sociaux, l'atténuation des solidarités, le délitement du lien social avec la perte des repères traditionnels et des personnes en grande difficulté qui se replient sur elles-mêmes.*

*La médiation sociale favorise notamment le renforcement d'une présence sociale de proximité et contribue spécifiquement à l'insertion sociale des personnes isolées et au rétablissement de la communication sur un territoire.*

*Le concept est quelquefois utilisé de façon inappropriée. La médiation sociale, à la fois facteur de lien social et de paix sociale, traduit un mode de régulation relationnelle et un renfort de présence sociale dans les espaces publics. Des garanties sont donc à mettre en œuvre : aux plans éthique, déontologique, professionnel et au plan de l'organisation institutionnelle.*

*Dans le cadre du plan de cohésion sociale, la DGAS a été chargée de l'animation d'un groupe de travail autour de la professionnalisation de la médiation sociale. Ce groupe a rendu son rapport en janvier 2006 et a permis de mettre en avant quelques préconisations favorisant la pérennisation de cette fonction essentielle qui doit s'articuler avec un large réseau de partenaires : professionnels du travail social, professionnels de santé, professionnels de sécurité tout en préservant l'autonomie de leur mission de médiation.*

*Cette articulation sur un territoire est capitale.*

*La DGAS, dans le cadre des différentes instances qu'elle anime ou auxquelles elle participe est porteuse de cette vision de la médiation sociale. Les coopérations avec la DIV en ce domaine permettent d'avancer sur les complémentarités de la médiation avec d'autres formes d'intervention sociale et en ce sens, contribuer à sa reconnaissance.*

*Mais la question de la reconnaissance passe aussi par des démarches d'évaluation. En effet, l'évaluation de la médiation sociale doit permettre de rendre plus visible et plus lisible son utilité sociale et donc de démontrer sa contribution dans les divers registres où elle intervient et ce faisant, faciliter sa reconnaissance et son développement.*





L'utilité de la médiation sociale

# convaincre et démontrer

Intervenant : Pierre-Yves Couilleau  
Procureur de la République, Angoulême



*La lutte contre la délinquance ou l'insécurité est l'affaire de tous. Il n'est plus aujourd'hui discuté qu'elle passe par la répression, mais également à l'évidence par la prévention. La médiation qui implique parole, prise de conscience, participe directement à la prévention.*

*De surcroît, il est illusoire de penser que seule l'autorité judiciaire pourra rétablir un sentiment durable de sérénité. Elle doit s'appuyer sur tous ceux qui, plus près du terrain, travaillent au quotidien à l'apaisement des conflits et des tensions.*

*La médiation est donc non seulement utile, elle est dans une perspective de rétablissement du sentiment de sécurité indispensable.*

*La médiation sociale prend une part active à la gestion de ces tensions en amont de l'infraction pénale. Mais ce n'est pas tout. Nous avons observé localement que son rôle était également majeur au moment même et en complément de l'enquête pénale. De même, l'expérience locale souligne son rôle après la réalisation de cette enquête.*

*Au total, l'intervention des acteurs de la médiation sociale est dans certaines situations de crise un indispensable soutien de l'action institutionnelle. Elle contribue au rétablissement de la paix sociale, ce qui est également le cas de l'institution à laquelle j'appartiens.*

*Si l'on admet ce que je viens de dire et qui est davantage un constat qu'une théorie, un Procureur de la République ne peut que se réjouir de voir les acteurs de la médiation sociale, dans leur rôle singulier, contribuer au rétablissement de cette paix sociale. Par la complémentarité des actions, l'échange sur les objectifs, les stratégies et les attentes, l'institution judiciaire doit favoriser tout ce qui participe à la prévention de la délinquance et à la récidive.*

*Le rôle du Procureur de la République, en matière de prévention est d'ailleurs désormais inscrit dans la Loi.*

*Comme toute action, la médiation sociale se doit d'être évaluée. Cette évaluation de la médiation sociale s'inscrit dans un courant irréversible d'évaluation des politiques publiques et partenariales. Nul doute que cette évaluation démontrera la pertinence de l'action.*

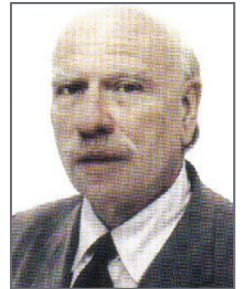




## L'utilité de la médiation sociale

# convaincre et démontrer

**Intervenant : Jacques Salzer**  
co-créateur de formations à la médiation aux Universités Paris II et V  
et au CNAM



*Cela fait vingt quatre ans que j'observe l'évolution de la médiation dans notre pays. Avec le recul et pour l'ensemble des domaines concernés (du familial au social, du travail à l'international...), je pense que le rôle de la médiation se situe :*

*-Dans un pôle positif*

*A travers les notions telles que l'écoute, la compréhension, la communication, l'échange, l'information, l'explication, la traduction du français (de l'un) en français (de l'autre), la reconnaissance réciproque, la confiance dans la capacité à s'entendre (dans tous les sens du terme : être déjà audible, être compris, se mettre d'accord), l'imagination de solutions acceptables et si possible satisfaisantes (pour l'un, pour l'autre et pour l'organisation sociale dans les systèmes économiques et juridiques où l'on se situe), la co-décision (et sinon, déjà, la relation (r)établie, restaurée, apaisée...), l'équilibre dans la décision, l'équité, la prise en considération de l'ensemble de ce qui a été différent de l'un à l'autre et a fondé le différend entre semblables (dimensions juridiques, économiques, techniques, culturelles, psychologiques, émotionnelles, sémantiques, d'informations différentes, .....), la paix sociale (sans éviter les désaccords mais en les traitant), ...la médiation a un rôle positif de base comme esprit et pratique du vivre ensemble.*

*-Dans un pôle questionnant :*

*Ce qui fait sa force, évoqué ci-dessus, fait aussi sa faiblesse. Ce sont les risques d'utilisation de la médiation, dont les acteurs, avec la meilleure volonté du monde (et c'est déjà leur mérite) ne sont pas nécessairement conscients. L'un des risques sociaux est que en établissant une paix sociale minimale sans violence, on perpétue des systèmes scolaires, économiques....qui sont parfois aussi à l'origine des situations-problèmes. Entre autres, il me revient, par exemple, le souvenir de membres de la police me disant : « Si chacun avait un travail, il y aurait sans doute au moins 50% de nos interventions en moins... ». Ceci n'est généralement pas du ressort de la médiation sociale qui a ses limites, mais qui peut aussi être utilisée pour « ne pas agir » autrement et modifier des structures de fond. En ce sens, sans nier les apports de celle-ci dans la ville, il faut penser à ajouter dans les systèmes sociaux ce qui relève du politique et pas que de la médiation. Celle-ci est féconde si elle permet aussi des réformes de fond.*

*-Dans un pôle inconnu*

*Ce colloque témoigne de l'importante quête de sens et de connaissance des effets qui semble nécessaire. Par les deux parties ci-dessus, j'ai essayé de questionner la médiation sociale. Des études comme les vôtres peuvent apporter les connaissances manquantes et faire de la médiation sociale méconnue dans ses effets une médiation mieux connue.*

*J'enseigne depuis des années à l'université. Le CNAM assurent une fonction de formation mais aussi d'éveil critique par une pratique que l'on voudrait à la fois ouverte, souple et rigoureuse. Mon institution est curieuse de recevoir un maximum d'informations sur la médiation sociale et ses effets apparents, à partir de grandes enquêtes comme la vôtre, pour les réinjecter dans la formation de prochaines générations de médiateurs dans le cadre du cycle approfondi « Les pratiques de médiation » au CNAM de Paris et de Montpellier où j'interviens.*

*De plus, mon institution peut, à travers ses auditeurs/stagiaires, contribuer à des études comme celle là, au suivi d'évaluation auprès d'habitants ayant participé à une médiation. Elle peut aussi contribuer à la qualité de formation des médiateurs et aider à situer la médiation sociale dans un ensemble sociologique plus vaste qui émerge dans les sociétés occidentales et l'aider à prendre sa place DANS SON DOMAINE, PARMIS LES AUTRES DOMAINES en développement.*

*Au CNAM, la formation et la recherche en médiation sont généralistes, au sens d'un esprit et d'une méthode de base mais aussi d'une sensibilité aux spécificités de la médiation dans différents domaines de spécialité ( la médiation en matière de famille comme à l'école, dans le voisinage comme dans le pénal ou dans le travail ; dans l'habitat (propriétaires/locataires comme locataires/locataires ou propriétaires/propriétaires ou encore intervenants en matière de construction...) ou entre entreprises, entre groupes professionnels ou culturels ou en matière internationale...). La médiation sociale peut alors être présentée avec ses spécificités mais aussi avec sa fonction sociale parmi les autres formes de médiation qui émergent et prennent sens dans le contexte juridique, économique et humain des sociétés actuelles. Le développement de la médiation familiale, par exemple, peut contribuer à faire comprendre celui de la médiation sociale et réciproquement avec les autres domaines.*

*Aujourd'hui, les démarches d'évaluation sont nécessaires. Les seuls arguments forts pour son développement ne peuvent pas être incantatoires : « Ah ! C'est bien la médiation ! ». Sa relative jeunesse comme discipline autonome (au carrefour de plusieurs savoirs et sciences : juridique, économique, philosophique, sociologique, psychologique, émotionnel, de langage, politique....) éclaire sa faiblesse et ses tâtonnements mais aussi sa force : prise en compte de la complexité et de la totalité de ce qui peut faire problème et identification des conflits à transformer dans la société.*

*Y réussit-elle ? Dans quelle mesure ? Ce sont des études comme celles-ci qui peuvent le montrer. C'est de ces études que semble dépendre l'évolution et la place qui sera accordée à la médiation sociale. Ceci, sans avoir parlé jusque là de ses effets d'apprentissage : d'auto-médiation (au sens de résolution directe par la parole et l'action entre personnes/habitants, entre groupes et organisations) en se passant du médiateur. Savoir être et faire dans le même esprit dans les relations directes, nous rappelle le destin paradoxal de ce médiateur : intervenir pour disparaître et faire que habitants et institutions règlent en direct leurs problèmes. Mais pour arriver à cela, encore faut-il que les médiateurs aient pu, à un moment donné, être là. Leur rôle est aussi préventif. A l'instar de la pure présence de la police, de l'institution administrative,... mais ici comme une forme d'« ami commun » auquel on peut avoir recours (bien que je sache que l'on pourra me critiquer pour cette expression), il a aussi souvent un rôle de l'ombre : l'ami qui n'est pas nécessairement présent mais dont on sait que l'on peut compter sur lui et sur sa méthode d'intervention si on en a besoin.*

*La masse des conflits non résolus nous montre que l'on en a besoin. Le médiateur nous aide dans une fonction d'éveil des problèmes à résoudre. Mais réaffirmons que la résolution des problèmes de fond qui assureraient en partie la paix sociale ne tient pas qu'aux caractères ou aux cultures de personnes en conflit. Les problèmes d'école et de programme, d'habitat, de revenu, de travail et de place pour chacun, y compris dans leurs retentissements familiaux, ne relèvent pas que de la médiation mais de l'ordre politique et des choix de systèmes qui retentissent sur les personnes. Nous sommes à la fois faits, au sens de produits par les systèmes et nous les faisons. J'attends de l'évaluation de la médiation sociale qu'elle nous éclaire: est-elle une pure forme de normalisation permettant aux systèmes, parfois inéquitables, à se perpétuer en douceur ? Agit-elle sur les systèmes en permettant leur évolution en douceur pour le bien-être des habitants ?*



L'utilité de la médiation sociale

# convaincre et démontrer

Intervenant : Claire Thieffry

Conseillère Technique à la Délégation à l'action professionnelle de l' USH

Responsable des thèmes :

- Sécurité et prévention de la malveillance,
- Coproduction avec les habitants dans le cadre de la mise en place des protocoles GUP dans les opérations de renouvellement urbain.



*Les difficultés rencontrées dans les quartiers sociaux avant, depuis et après les violences urbaines de 2005 ont montré combien il était important pour une commune, un bailleur et certainement dans d'autres métiers tel le transport de connaître les populations, leur situation (emploi, ressources, difficultés.....) afin de :*

- Casser certains degrés de solitude et d'isolement pouvant entraîner à la dérive,
- Anticiper sur des situations critiques,
- Protéger les populations les plus fragiles des remèdes apparemment plus faciles (drogue, emploi illicite et sans doute plus rémunérateur),
- Prévenir les violences tant physiques que morales,
- Favoriser la mise en place ou le maintien des droits (accès à l'école, aux sports....).

*Dans ce cadre, la médiation sociale assure un rôle clef dans la cohésion sociale car elle permet de passer :*

- de l'action individuelle à la sensibilisation vers l'action collective
- de l'action à titre personnelle à la promotion de la citoyenneté.

*Aujourd'hui, les attentes des bailleurs et plus largement de l'USH sont nombreuses. Pour étayer les attentes je partirai de 2 thèmes :*

- La Gestion Urbaine de Proximité (GUP):

*Au moment où les opérations de renouvellement urbain sont en phase opérationnelle avec la mise en place de nombreux chantiers (démolition reconstruction, réhabilitations lourdes), créant parfois de profondes mutations et déplacement des populations, comment garantir le maintien du lien social et des solidarités qui existaient entre les habitants ? Comment créer dans les quartiers nouveaux d'habitat, un tissu social en lien avec les autres quartiers environnants ?*

*La médiation prend tout son sens dans la préparation à ces mouvements et l'intégration des familles dans les nouveaux lieux par une connaissance fine de la sociologie des quartiers et des familles. La GUP est aussi un moment de contractualisation entre la ville et le bailleur sur les modes de gestion futur dans le quartier.*

- La prévention de la malveillance :

*Les normalisations en cours visent essentiellement des enjeux techniques pour le bâti et*

*l'environnement (vidéosurveillance, privatisation des entrées avec code d'accès, sécurisation des portes et fenêtres ...). Mais prévenir la violence, c'est aussi traiter les violences sous toutes ses formes et en accompagner les victimes.*

*L'USH est intéressée par ces nouveaux modes de régulation sociale et en particulier la médiation sociale. Elle peut contribuer à sa reconnaissance. Je partirai encore de deux exemples d'actualité.*

**- Dans le domaine de la GUP :**

*Faire le point sur la gestion d'un quartier, c'est mesurer avec tous les partenaires (Habitants compris) les mesures à prendre pour que chacun se sente responsable de l'investissement qui a été réalisé. Mais comment développer le dialogue et renforcer le lien social dans un quartier qui se transforme ?*

*Certains bailleurs « au titre de la qualité de service » n'hésite pas à prévoir des « référents qualité » sur la propreté et le bon usage des lieux .Il y a certainement des pistes à creuser sur la médiation (la propreté concerne aussi bien la partie collective des parties communes, que la détection des situations de sous propreté collectives et individuelles ou le bailleur ne peut pas toujours et ne doit pas agir seul).*

**- Dans le domaine de la prévention situationnelle :**

*À l'heure où les enjeux sécuritaires prennent le dessus dans bien des domaines, Les formes techniques sont mises en marche (vidéosurveillance, residentialisation avec pose de grilles et digicodes. Comment répondre à ces propositions avec une alternative plus humaine et citoyenneté.*

*Et si les habitants devenaient co-producteurs de leur sécurité ?*

*La médiation a déjà permis la création de nombreux métiers (agents de médiation, agents d'ambiance). Comment adapter les plans sécurité correspondant au niveau d'insécurité de chaque quartier pour éviter de voir naître des solutions uniformes et souvent surestimées par rapport à la problématique posée ? Ce n'est pas une « hauteur de grille qui crée la sécurité et le lien social ». Tout en réservant de manière exceptionnelle le traitement des quartiers à risque à d'autres professionnels*

*Nous savons aujourd'hui que « Là où il y a de la médiation sociale il n'y a pas de zone de non droit. »*

*L'importance de l'évaluation de la médiation sociale doit servir à prouver qu'un quartier peut tenir debout avec tous ses habitants citoyens porteurs et responsables du vivre ensemble.*

*La médiation a une mission indispensable aux côtés des villes et des bailleurs pour maintenir le lien social garant de l'application des droits et des devoirs dans les structures.*



L'utilité de la médiation sociale

# convaincre et démontrer

**Intervenant : Philippe Mottet**  
Maire d'Angoulême, Président de la Communauté d'Agglomération du Grand Angoulême (ComAGA).



*En 1998, avec certains de mes collègues maires de l'agglomération d'Angoulême, nous avons souhaité créer un dispositif de médiation sociale pour répondre à la montée grandissante du sentiment d'insécurité et des difficultés de la vie quotidienne des habitants. Inscrit dans le cadre du Contrat Local de Sécurité, nous avons pris le pari de la médiation sociale. Aujourd'hui, après 10 ans d'action sur le terrain, je peux dire que c'est un pari réussi au-delà même de nos espérances.*

*En tant que Maire, je suis très souvent interpellé par des habitants, ne sachant plus gérer les tensions avec leur voisin, qui m'expriment leurs difficultés à vivre leur isolement, leur solitude, leur peur de l'autre.*

*Par leur présence sur l'ensemble du territoire d'Angoulême, les médiateurs ont réussi à améliorer les relations entre les habitants, à réduire les conflits, à les aider dans la prise en charge de leur cadre de vie.*

*Le médiateur va jouer ce rôle de passeur, de facilitateur. Il va permettre de renouer le dialogue, d'apaiser les tensions, de faire parler des personnes qui ne s'expriment plus ou à qui on ne donne jamais la parole.*

*Combien de fois aussi, j'ai été amené à rencontrer des habitants soucieux de leur environnement qui souhaitaient voir se réaliser des travaux d'aménagements d'aires de jeux, de voirie. Premiers interlocuteurs et catalyseurs des changements, les médiateurs participent à la réappropriation du quartier par les habitants et du « mieux vivre ensemble ».*

*Aujourd'hui, sur Angoulême et sur Soyaux, des Opérations de Renouvellement Urbain sont en cours. Ce sont des chantiers très importants qui vont totalement changer la vie de nos quartiers. J'attends beaucoup du travail des médiateurs sociaux car ces opérations sont très souvent source de questionnement, d'incompréhension et d'incertitude pour les habitants. Je pense qu'ils peuvent être, au côté de la ville, vecteurs de cohésion sociale, d'apaisement et d'information pour tous ceux qui vivent au quotidien ces transformations.*

*Nos sociétés se complexifient et deviennent de moins en moins solidaires. Beaucoup de nos concitoyens peinent à trouver leur place dans la vie de leur cité, de leur quartier. Demain, je souhaite que les médiateurs puissent continuer sereinement ce travail commencé il y a 10 ans. Avec mes collègues maires, nous réfléchissons à la poursuite de cette activité. Il nous faut trouver des solutions quant à la pérennisation. L'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale sur nos territoires va nous permettre de convaincre ceux qui ne le sont pas encore et surtout de mutualiser avec nos partenaires (État, bailleurs, transporteurs, pourquoi pas les assureurs et les autres acteurs de la ville), les moyens nécessaires à la poursuite de cette activité devenue indispensable. Nous sommes sur des choix politiques et des choix de société.*





L'utilité de la médiation sociale

# convaincre et démontrer

Intervenant : **Olivier Maurel**  
Modérateur



*Olivier MAUREL est professeur associé à l'Université Paris 12, où il co-dirige le master 2 Management de la Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE) – Il intervient également à l'Université Paris 1 Sorbonne dans le cadre de deux masters : l'un sur le Management des associations, l'autre sur la Coopération internationale, l'action humanitaire et le développement. Enfin, il est par ailleurs conseil en gouvernance, stratégie et management socialement responsables auprès d'ONG et d'entreprises.*

*D'abord consultant interne en gestion des ressources humaines à Radio France, il a ensuite occupé des fonctions de direction dans plusieurs ONG : Aides LM (association de lutte contre le sida), la Société Française d'Accompagnement et de soins Palliatifs (SFAP), Médecins Sans Frontières (MSF). Ancien volontaire à Sida Info Service, il est aujourd'hui engagé bénévolement à la commission entreprises d'Amnesty International et à RH sans frontières.*

*Diplômé de l'ESC et titulaire d'un master/DESS de GRH, d'un master/DEA de Science Politique et d'un 3ème cycle en management culturel à HEC*

Courriel : [o\\_maurel@hotmail.com](mailto:o_maurel@hotmail.com)



L'utilité de la médiation sociale

# convaincre et démontrer



Intervenant : Jean Mardikian

Président d'OMEGA médiation sociale

Groupeement d'employeurs de communes

67, Boulevard Besson Bey - 16000 ANGOULÊME

Tél. 05 45 38 69 83 - Fax 05 45 38 69 75

E-mail : [direction@omega16.net](mailto:direction@omega16.net)

## LA MÉDIATION EST APPARUE.

*Après la rencontre très importante organisée par le CNFPT et la DIV en 2005, nous voilà réunis à Angoulême pour échanger, non plus sur l'utilité sociale de la médiation, mais sur la nécessaire évaluation de cette force nouvelle apparue dans le paysage du lien social.*

*Deux structures de grandes métropoles, l'ADEMN de Lille et l'AMS de Marseille, trois structures de villes moyennes, l'agence municipale de Niort, le GIP de Chalon sur Saône et OMEGA du grand Angoulême ont réuni leur intelligence, leur volonté, leur savoir-faire pour oser entreprendre par des études préalables, avec l'aide des services de l'Etat, la réalisation de cette journée à laquelle vous êtes venus très nombreux. Il faut les remercier et les applaudir chaleureusement.*

*« Nous devons réfléchir, écrivais-je dans un rapport moral d'Oméga, aux effets positifs d'une mutualisation de l'ensemble des dispositifs de médiation interculturelle, familiale, sociale et décider de la pertinence du meilleur choix à proposer en raison des enjeux des services à rendre aux habitants. »*

*C'était en 2002, c'était ignorer que la médiation sociale n'avait pas encore non seulement droit de cité, mais qu'elle n'était pas comprise, admise et lisible dans la prévention face à ce qui était mieux compris, à savoir la répression.*

*Dans un rapport piloté par la DGAS en Janvier 2006 sur la professionnalisation de la médiation sociale, l'axe fort était mis sur le renforcement du lien social, sur une maladie du lien social qualifiée par le docteur Hervé Hubert de TROU, générant un véritable traumatisme dans notre société d'aujourd'hui.*

*Pour interrompre ce processus de dégradation, il faut donc pouvoir établir ou rétablir la communication en répondant aux bouleversements constatés, à l'expression de la précarité, à l'essoufflement de la vie associative, à l'incapacité aux institutions traditionnelles de faire face au nombre grandissant des difficultés de toute nature.*

*Certes, on inventa la politique de la ville, Hubert Dubedout, Gilbert Bonnemaïson et bien d'autres Elus nationaux ou territoriaux ont rédigé des rapports, des instances de DSQ, de ZUS, de ZFU, de ZRU ont fleuri dans le jargon administratif. Est apparue timidement, en même temps que les emplois-jeunes, la médiation sociale.*

*Les universitaires lui ont donné un sens, ont vérifié son utilité, ils vont nous démontrer avec conviction ses performances et son inscription dans le corps et l'esprit de nos territoires.*

## L'ISOLEMENT DE L'HOMME.

*Pas plus qu'aucune activité personnelle, l'intelligence ne se définit et ne s'exerce dans l'isolement. Quand elle se replie sur elle-même à l'excès elle divague sur un monde clos. La pensée est dialogue. Il y a le temps d'opposition, puis il y a un temps de la compréhension.*

*Châteaubriand disait, « La polémique est mon allure. Il me faut toujours un adversaire, n'importe où » Avant de vouloir parler de la médiation et de l'évaluer, il faut admettre que dans sa réponse on*

recherche le dialogue. C'est à travers l'autre, avec l'autre et par la parole que se constitue l'autonomie. Oui, la pensée est dialogique. La médiation le prouve tous les jours dans nos quartiers.

*Que dire aussi de l'individualisme ?*

*C'est d'abord un système de pensée et de vie qui conduit l'individu à camper sur des attitudes d'isolement et de défense. En fait, Emmanuel Mounier nous dira dans son « Traité du caractère » que l'individu deviendra vraiment une personne quand il sait se rendre disponible, quand il sort de lui-même, quand il donne et reste fidèle.*

*La médiation pour laquelle les formations ont été créées, les universitaires en parleront, les tables rondes les conforteront, devient créatrice. Elle est le facteur de communication intense, dont la DGAS déplorait la carence, la médiation avait ses déclinaisons se transcende et engendre la générosité.*

*Alors face au monde cassé, l'individualisme, l'égoïsme comme la violence et la solitude perdent en partie de leur intensité du fait des médiateurs sociaux en plein exercice de leur talent, pour un monde plus paisible.*

*Et si la justice vise plus haut, elle ne peut atteindre seule les sommets. Il faut sortir de l'isolement. On retrouve l'autre en soi et l'on existe chez l'autre. C'est fort, c'est vrai. Mais quand on vit dans les quartiers d'Angoulême, de Niort, de Chalon sur Saône, de Marseille ou Lille, le chemin est ardu pour réconcilier la confiance en soi et le respect de l'autre.*

### **ETRE CONVAINCU CE SOIR.**

*Il est bon de s'intéresser à l'humain, mais toujours à celui que l'on connaît bien.*

*Il faut s'orienter vers la réalité Ne pas s'acharner à faire un boeuf d'une grenouille.*

*Vivre en permanence dans l'humilité et toujours dans l'explication est un devoir impérieux autant que délicat.*

*C'est dire l'importance cruciale de l'évaluation dans l'action par la médiation sociale.*

*La prise de conscience sur le palier des immeubles visités, au pied de ces immeubles, dans l'espace public, exige cet effort constant.*

*Convaincre et démontrer, tel est le sens qui doit être pris par les tables rondes réunies sous la houlette de Jean-Pierre Balduyck et de Philippe Mottet.*

*Je ne prétends pas demander déjà des conclusions, mais je vous prie d'enrichir les débats par des propositions concrètes qui amènent les pouvoirs publics comme les pouvoirs locaux à prendre des décisions qui consolident durablement « la Médiation sociale » dans les quartiers, dans les immeubles, dans les espaces publics, parce que c'est nécessaire et non parce que c'est un luxe.*

*Consolider la médiation, c'est d'abord, me semble-t-il, la reconnaître pour ce qu'elle est et arrêter de la définir par défaut.*

*Consolider la médiation, c'est aussi faire un pont, sur le terrain comme dans les institutions, entre des problèmes que l'on cloisonne alors que d'évidence ils sont interdépendants.*

*Consolider la médiation c'est renforcer le dialogue, c'est-à-dire partager nos différents points de vue, à tous les niveaux, de la cage d'escalier jusqu'au bureau de l' élu. Comment peut-on avancer si chacun croit connaître le problème et sa solution avant même d'en discuter ?*

*Enfin, consolider la médiation, cela veut certes dire passer d'une logique de guichet à une logique de projet, mais sans placer les structures de médiation et à leurs professionnels eux-mêmes dans des situations de précarité. Cela implique des lignes de crédit identifiées, des contractualisations pluriannuelles quand c'est pertinent pour l'action, des référentiels d'évaluation partagés, des modes de reconnaissances des métiers et des compétences acquises, des formations qualifiantes.*

*Je ne parle pas ici de ce qui serait un « grand soir » de la médiation sociale, mais chacun de nos dispositifs veut participer à une autre histoire, c'est vrai de nos cinq villes mises en exergue comme toutes celles qui nous ont rejoints dans ce parc de l'Espace Carat.*

*Par l'étendue de la médiation sociale s'ouvre une nouvelle voie des rapports humains dans notre société secouée par la surmédiation des événements, par ses inconséquences et son manque de solidarité évidente*

*Alors, évaluer pour convaincre, tel est notre mot d'ordre.*

*Évaluer dans une meilleure connaissance de l'action menée, afin de lever tous les scepticismes chagrins, c'est ce quoi à nous espérons aboutir aujourd'hui pour remplir le vrai contrat du combat engagé contre toutes les aliénations.*