

ELEMENTS DE LANGAGE POUR LE DISCOURS DE
CLOTURE DU COLLOQUE D'ANGOULEME
DU 12 DECEMBRE 2007
DE
MADAME CHRISTINE BOUTIN,
MINISTRE DU LOGEMENT ET DE LA VILLE

Mesdames, Messieurs,

Je comptais vivement pouvoir être des vôtres aujourd'hui. Malheureusement, les revirements du calendrier de l'Assemblée nationale ne me l'ont pas permis. Je le regrette beaucoup.

Je tiens à saluer M. Philippe Mottet, maire d'Angoulême, président de la Communauté d'agglomération du grand Angoulême (ComAGA); M. Jean-Pierre Balduyck, maire de Tourcoing, M. Jean Mardikian, Président du groupement d'employeurs OMEGA à Angoulême ainsi que M. Dominique Dubois, directeur général ACSE.

Je souhaiterais également remercier pour l'organisation de cette importante journée, tous les médiateurs sociaux et structures de médiation qui ont accepté de participer à cette démarche : le GIP du Grand Angoulême (O.ME.GA), l'Agence Municipale de Médiation de Niort, le GIP de Châlons-sur-Saône, l'Association de Médiation Sociale de Marseille, et l'Association ADEM N de la métropole Lilloise.

Naturellement, je ne voudrais pas que soient oubliés, dans ces remerciements, l'association Culture et Promotion, qui a conduit un immense travail ; ainsi que l'équipe de chercheurs et d'universitaires qui, depuis le départ, ont accompagné les cinq structures dans cette démarche d'évaluation de leur utilité sociale

Mesdames, Messieurs,

Les bienfaits de l'Etat Providence ainsi que les mutations sociales et économiques récentes ont quelque peu asséché les solidarités privées. Eclatement des familles, montée de l'anonymat, de l'isolement et des solitudes, ces maux contemporains sévissent aussi bien dans nos villes que dans le milieu rural.

Toutes ces transformations se sont inscrites dans un contexte de crise de légitimité des acteurs sociaux d'autrefois. Eglises, syndicats, partis, de moins en moins de citoyens se sentent représentés par les structures traditionnelles. D'une manière générale, la perte de confiance dans les institutions, a entraîné un repli sur la sphère privée et engendré une sorte d'individualisme méfiant et jaloux. Puis, avec le développement de l'insécurité, cette défiance s'est généralisée pour déteindre sur tout ce qui était de l'ordre de la communication, du dialogue et de la négociation avec autrui.

Notre société s'est désolidarisée. Le lien social est malade.

Pour couronner le tout, l'individualisme a engendré une société complexe. La plupart des difficultés que rencontre la population ne se prêtent plus du tout, en effet, à une action purement administrative et centralisée. Il devient de plus en plus nécessaire de construire des réponses personnalisées aux problèmes collectifs.

Voici 15 ans, a progressivement émergé des territoires une réponse nouvelle : la médiation sociale. Rappelons les initiatives pionnières, menées au début des années 90, par une compagnie de transports urbains, dans la communauté urbaine de Ville. Rappelons celles menées par Pierre CARDO dans le contexte de la cité « La Noé », à Chanteloup-les-Vignes, traumatisée par la première vague de graves émeutes urbaines de la région parisienne.

Que de chemin parcouru en quinze ans ! Aujourd'hui, la médiation sociale répond à une véritable fonction. Depuis quelques temps, elle a fait l'objet d'analyses et de travaux en tout genre : citons le colloque national organisé en juin 2005 par la DIV et le CNFPT, mettant en valeur les apports de cette démarche pour la cohésion sociale et la tranquillité publique. Début 2006, c'est la Direction Générale de l'Action Sociale (DGAS) qui rendait son rapport en matière de professionnalisation de la médiation sociale.

Et je me félicite aujourd'hui de la tenue de ce colloque national sur l'utilité de la médiation sociale, qui, j'en suis sûr, fera date dans la pérennisation de cette pratique.

Permettez-moi de revenir brièvement sur les cinq axes essentiels de vos travaux.

1) Le 1^{er} axe : la cohésion sociale

Une première constatation : la médiation sociale permet de prendre en compte «le public silencieux», ce public qui se trouve souvent hors des champs des interventions sociales, en dehors des « cases », et qui pourtant compte parfois parmi les plus défavorisés. Voici donc cet espace investi, par un nouveau métier de la ville, le médiateur social. Ce dernier identifie et signale tous ces « oubliés » aux services sociaux et permet ainsi la restauration de leurs droits.

Par la restauration des droits et partant du respect, la médiation pacifie et prévient les conflits.

Mais sa plus value, c'est un regain de cohésion sociale. La médiation sociale va au devant des gens, favorise le décloisonnement institutionnel, apaise et renforce les liens entre habitants et institutions. Elle contribue par ricochet à améliorer les services aux habitants.

Elle produit un surcroît de citoyenneté en favorisant la participation active des habitants aux débats locaux. Se refusant à tous régler par elle-même, la médiation invite au contraire les habitants à se responsabiliser et à se saisir des problèmes pour leur apporter des solutions.

Elle permet enfin l'émergence de projets collectifs comme une rencontre et une fête de quartier à Angoulême là où trop souvent le mot « collectif » ne rimait plus qu'avec conflit, comme par exemple un conflit lié à l'usage d'un espace public.

Cette harmonie retrouvée, permet au bout du compte, de s'ouvrir aux autres territoires et à prévenir les phénomènes de «ghettoïsation».

2) Le deuxième axe : la tranquillité publique

En matière de tranquillité publique, vos travaux ont montré l'émergence de cinq points visibles :

- la baisse des incivilités,
- la baisse des plaintes de 50% sur le parc locatif,
- la baisse des vols lors de la présence de MS sur les sites,
- la reconnaissance des changements survenus quand la médiation sociale est présente sur un site,
- la baisse de la violence des institutions (je veux parler des non réponses, des retards, de l'apathie des institutions,...)

Il va sans dire, à ce titre, que le préalable de la restauration des droits et du respect auxquels je faisais allusion à l'instant, participe de la tranquillité publique en accordant à chacun toute l'attention toute la reconnaissance bien particulières qu'il mérite.

3) le 3eme axe : l'innovation et l'apprentissage de cette nouvelle démarche

Plus rapidement, mais de manière tout à fait exemplaire, la médiation sociale amène des changements profonds au regard de l'intervention sociale :

- « aller vers », devient le nouveau positionnement et la démarche exemplaire du médiateur.
- Le médiateur s'intéresse à la personne, sans être lié par une typologie d'action ou de mandat (judiciaire, administratif,...) dans des espaces ou des quartiers où il n'y a plus grand monde.
- par capillarité, les autres professionnels locaux s'approprient ce type d'approche qui s'élargit en même temps que ses critères d'action.
- l'autonomisation des habitants va crescendo.
- la communication, avec.
- Le quartier reprend vie avec de nouveaux projets portés par les habitants, les institutions et les médiateurs sociaux.

4) Le 4eme axe : la contribution économique de la médiation sociale

Une des mesures d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation se fonde sur la contribution économique dans les collectivités où elle est implantée. Cette mesure est significative, tant auprès des collectivités locales, qu'auprès des fournisseurs d'énergie, que des transports publics et des bailleurs sociaux.

Certaines institutions répugnent à communiquer sur cet aspect des choses, estimant que la rationalité économique ne devrait pas être affichée en la matière. Elles ont bien tort : cette démarche ne fait que valoriser leurs dispositifs sociaux.

Le bénéfice en effet est considérable.

La médiation sociale est source d'une plus « grande productivité » des partenaires avec qui elle travaille : elle permet à chacun de se consacrer à son vrai métier, évite la perte de temps, les contentieux stériles, amène plus de confort de travail. Dans le cas d'un retard de paiement,

par exemple, la médiation sociale saura parfaitement distinguer le mauvais payeur, d'une vraie situation difficile.

La médiation sociale améliore la fréquentation des services en développant et en élargissant ses aides. Elle permet un regard plus aigu sur les points de faiblesse et les points de risques de telle ou telle action.

Enfin, c'est un fait reconnu, elle évite les coûteuses dégradations de l'espace urbain. C'est ainsi qu'à Angoulême, on a obtenu la diminution de 110 000€ à 28 000€ des dépenses sur le dispositif d'éclairage public, ...

La médiation sociale offre donc un excellent retour sur investissements. C'est un point qui n'est pas suffisamment valorisé, selon moi.

5) 5eme et dernier axe : la reconnaissance

La médiation sociale permet la réhabilitation des habitants qui ont souffert et sont restés «silencieux» en dépit des difficultés rencontrées. Ces derniers aspirent bien sûr à résoudre leurs problèmes ponctuels pour pouvoir vivre « comme tout le monde ». Mais ils ont aussi et peut être avant tout besoin du regard de la société ; un regard sans condescendance et sans complaisance. Ainsi, au-delà résolution de tel ou tel problème, la médiation sociale leur apporte une rétribution symbolique majeure : la reconnaissance.

Mesdames, Messieurs,

La médiation sociale est de plus en plus reconnue des habitants, des institutions et partenaires locaux. Elle est de plus en plus reconnue des services de l'Etat.

L'une des questions pendantes, reste aujourd'hui le manque de reconnaissance statutaire dont bénéficient ses métiers: correspondants de nuit, intervenants auprès des bailleurs et transporteurs sociaux, agents de médiation locaux, adultes relais,....

Parvenu au terme de ma réflexion, permettez-moi de retenir 3 conditions pour la réussite de la médiation sociale.

La 1ere condition c'est la clarté du positionnement des médiateurs dans l'espace urbain et dans le quartier. La médiation sociale occupe une position originale au sein du territoire où elle exerce son intervention, qui est fondée à la fois sur l'écoute des problèmes des habitants et ceux des institutions.

Et tout le monde reconnaît aujourd'hui que le principal problème est celui de l'enclavement. Vous savez combien le développement de la mobilité et de la mixité sociale constitue les deux piliers de la politique de la ville que je veux initier. Il s'agit de sortir d'une politique des quartiers, pour fonder une véritable politique de la ville, permettant une vraie circulation et favorisant les échanges.

La médiation sociale est appelée à jouer un rôle essentiel dans la mise en œuvre de ces nouvelles orientations.

On connaît les dérives du modèle, lorsqu'il a été complètement « zoné », je fais allusion ici à certaines expériences malheureuses « des grands frères », qui ont parfois plus contribué à renforcer le ghetto plutôt qu'à le démanteler. Cette page du passé est définitivement tournée.

La véritable médiation sociale, qui se définit par un fonctionnement clair dans le cadre d'un mandat et d'une charte déontologique, permet quant à elle de favoriser la communication et de prévenir les conflits entre personnes différentes.

La seconde condition, c'est le travail en partenariat. Ne jamais se substituer, mais construire et développer avec les autres, tel est le fondement de la médiation sociale. Elle engage donc à une démarche de contractualisation la plus claire possible. Cet indispensable partenariat se situe dans une logique entreprenante, essentielle pour mettre en œuvre la plus-value apportée par la médiation sociale.

La dernière condition à trait à la professionnalisation des médiateurs. Une fois l'utilité de la médiation sociale démontrée et les acteurs convaincus – tel était l'enjeu primordial de ce colloque –, il faut maintenant poursuivre l'œuvre de professionnalisation des agents de médiation.

Il s'agit de créer un tronc commun de « médiation » avec les autres acteurs de médiation (familiale, pénale...), et de développer un triple référentiel de formation, dans le registre de la communication, de la prévention et de la régulation des conflits. Il faut également travailler à l'élaboration de passerelles avec d'autres métiers du lien social.

C'est à ces conditions et à ces conditions seulement que l'on pourra asseoir la pérennisation des structures de la médiation sociale, comprenant toutes les composantes de médiation : médiation sociale, médiation inter-culturelle, correspondants de nuit, agents locaux de médiation sociale, femmes-relais et adultes-relais.

Je souhaite que cette pérennisation des structures et leur développement passe également par la création d'un réseau de villes promotrices de dispositif de médiation sociale.

Sur la base de la conclusion de ces travaux que je viens de tirer devant vous, je demande au ministre de l'intérieur et des collectivités locales, Madame Alliot-Marie de saisir le Conseil supérieur de la Fonction publique territoriale en vue d'assurer une reconnaissance statutaire de la médiation dans le cadre de la fonction publique territoriale. Je demande donc à la DIV et l'ACSE d'unir leur force pour me préparer cette saisine dans les plus brefs délais.

Je vous remercie,