

POLITIQUE DE LA VILLE

La médiation sociale s'affirme sur le terrain

- Le rôle des médiateurs, désormais reconnu, s'étend aux secteurs de la santé et du droit.
- Toutefois, la question de la pérennisation de ces emplois, en grande majorité des adultes-relais, reste posée.

Jeudi, 17 heures, mairie d'Angoulême. « Je vais me faire opérer et je dois me reposer. Mais c'est sans arrêt des portes qui claquent, des enfants qui courent dans l'escalier... » « La poussette moisie est restée deux mois sur le palier. Et les poubelles... Tenez, j'ai la photo! » « Un dimanche matin, votre fille pleurait à la

porte... » Autour de la table, quatre voisines se regardent en chien de faïence. Le ton est agressif, les mines, peu amènes. Depuis quelques mois déjà, la tension monte entre les habitants de deux étages d'un immeuble. Au point de nécessiter une médiation.

Si le terme de « médiateur social » évoque les « grands frères » ou les femmes-relais de la Seine-Saint-Denis, la fonction porte désormais sur des interventions multiples, adaptées localement. Le dispositif des adultes-relais, géré depuis le 1^{er} janvier 2007 par l'Agence nationale pour la cohésion sociale et l'égalité des chances (Acscé), liste ainsi cinq intitulés différents: agents de prévention et de médiation dans les espaces publics, agents d'ambiance dans les transports, correspondants de nuit, médiateurs sociaux culturels et coordinateurs d'équipe de médiation.

Responsabilisation. Au fil du temps, des médiateurs en santé sont également apparus, jouant l'interface entre des malades étrangers et le personnel soignant. Et, depuis peu, des maisons de justice et du droit ainsi que des points d'accès au droit (PAD) embauchent des adultes-relais: certains, formés à la médiation judiciaire, sont ainsi chargés du pré-accueil des personnes et de leur orientation vers l'équipe de médiation, d'autres portent simultanément la casquette de juriste et de médiateur (*lire l'encadré p. 32*). Deux heures plus tard, trois voisines ont changé d'attitude: elles ont

LES CHIFFRES CLÉS

- 5 500 à 6 000 médiateurs, parmi lesquels 4 200 adultes-relais, sont recensés en 2008.
- 9% ne sont pas diplômés, 54% ont un diplôme de niveau IV ou V, 34% un niveau de bac +2 à bac +5.
- 20% suivent des formations. Ces dernières sont professionnalisantes mais non diplômantes pour 46% d'entre eux.
- 61% des employeurs sont des associations, 27% des structures municipales, 12% d'autres entités.

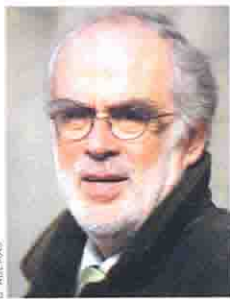
entendu la version de leur interlocutrice, reconnu des torts, fait un geste vers celle qu'elle ne saluait plus et se sont engagées à plusieurs actions. La dernière campe sur ses positions, sûre d'agir pour le « mieux-vivre » de tout l'immeuble. Tant pis: un protocole d'accord est signé, puis ces dames repartent ensemble.

« Nous ne sommes pas là pour résoudre leurs problèmes à leur place, mais pour les aider à bien les gérer. L'idée est de responsabiliser les gens », souligne Jimmy, agent de prévention et de médiation pour le groupement d'employeurs Omega, à Angoulême. Pour amener ces voisines à de nouveau s'entendre, celui-ci s'est appuyé sur plusieurs procédés: l'écoute active, la reformulation, le calme, la neutralité et un zeste d'humour. La table ronde est proposée dans 60% des conflits, elle les résout dans 80% des cas.

Les médiateurs de l'association se rendent également au domicile de

TÉMOIGNAGE Jean-Yves Gérard, adjoint au maire de Rennes (*)

« Correspondant de nuit: un poste d'observation précieux »



« Il existe une série de situations, la nuit, que la police ne prend pas en charge: c'est pourquoi les villes de Rennes et de Rouen ont créé les correspondants de nuit, il y a quatorze ans. Ces agents sont chargés de "médiations à chaud". Ils interviennent à la suite de l'appel d'un habitant et assument une veille technique des dégradations. Ils sont à l'écoute de la population et occupent un poste d'observation des évolutions de la société

qui est précieux. Nous avons mis sur pied le réseau des villes "correspondant de nuit", il y a dix ans. Il réunit 18 communes et se structure plus formellement depuis l'été 2007. Cette année, son but sera d'évaluer et de démontrer l'utilité des correspondants de nuit, à l'instar de ceux d'Angoulême. Ceci nous permettra de réfléchir à la façon d'impliquer plus de financeurs, telles que les sociétés d'assurances, de manière à pérenniser ces emplois. »

(*) Chargé du personnel, de l'organisation administrative et de la sécurité publique.



► Recréer du lien social

La médiation est « un processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes et les institutions, de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose ».

Source : définition du colloque européen organisé en 2000 à Créteil par la DIV.

Deux médiateurs de l'association Omega, à Angoulême, rencontrent une personne sans domicile.

J.-M. NOSSANT

plaignants, car les conflits de voisinage se sont graduellement imposés, de même que l'accompagnement physique d'habitants dans leurs démarches sociales et administratives. En outre, Omega a développé un partenariat avec les fournisseurs d'énergie EDF, GDF et Semea (eau).

En effet, l'intervention des médiateurs concerne moins la sécurisation de l'espace public, que des situations de détresse sociale de plus en plus aiguës : « Nous croisons de plus en plus de personnes en grande précarité et d'autres en grande souffrance psychique. Bien sûr, nous les orientons vers les structures de soins, mais celles-ci sont débordées. Alors, on se sent assez démuné », déplore le jeune médiateur.

Documents de référence. « Quand j'étais en contrat emploi-jeune, il fallait surtout être sur le terrain, en privilégiant le contact avec les gens. On savait ce qu'on ne devait pas faire, plus ou moins ce qu'on ne pouvait pas faire, mais pas ce qu'on était censé faire », se souvient Yann

Chavineau, aujourd'hui responsable de service chez Omega. « Le premier outil de qualification fut le référentiel développé avec les femmes-relais », rappelle Bénédicte Madelin, directrice de Profession banlieue et membre de la Fédération des associations de femmes-relais de Seine-Saint-Denis. D'autres ont planché

sur des chartes déontologiques, s'appropriant, ou non, le texte national rédigé en 2001.

Professionalisation. Un rapport piloté par la Direction générale de l'action sociale (DGAS), en 2005-2006, préconisait la professionnalisation des médiateurs. Bac et licence

professionnels, formations et diplômes universitaires se sont effectivement multipliés, respectant les spécificités de l'intervention, comme c'est le cas en matière de santé. Un paradoxe, cependant : pérennisés au sein de collectivités territoriales en tant qu'agents de catégorie C, certains qui avaient été embauchés en emplois-jeunes manquent de formation. « Une fois en poste, il leur devient difficile de progresser, car les titres de niveau IV ou V ne sont pas reconnus », regrette Françoise Gautier-Etié, chargée de mission au CNFPT et coauteur de l'ouvrage « La médiation sociale ».

De ce fait, des employeurs ont développé de véritables stratégies : tous les deux ans, les médiateurs d'Omega suivent entre 200 et 350 heures de formation. Au fur et à mesure de leur ancienneté, ils passent aussi par le biais de la validation des acquis de l'expérience (VAE) les diplômes d'agent de médiation, information, services (Amis) et de technicien médiation services (TMS). Cela augmente un peu leur salaire. « Et dix ans plus tard, les voici qui forment >

Une utilité manifeste

Le « rapport sur l'utilité sociale de la médiation sociale », qui doit être remis prochainement au ministère du Logement, a fait l'objet d'un colloque à Angoulême en décembre. Il est fondé sur l'activité de cinq sites. « Nous avons déterminé les indicateurs communs incontournables et élaboré un référentiel, qui illustre l'utilité manifeste de la médiation sur certaines questions », résume Laurent Giraud, directeur d'Omega, qui a coordonné la démarche. La médiation contribue à l'amélioration du lien social entre les habitants, à l'accès aux droits, à la qualité des services, ainsi qu'à une responsabilisation des personnes. Elle se traduit par des « coûts évités » : -30% d'incivilités et de dégradations.

Le rapport conclut à un « cercle vertueux de la cohésion sociale et de la tranquillité publique ». D'ici la fin 2008, la démarche fera l'objet d'un guide de l'évaluation, avec le soutien de l'Agence nationale pour la cohésion sociale et l'égalité des chances (Acsé) et de la délégation interministérielle à la ville (DIV).

Une réponse à des situations de détresse de plus en plus aiguës

■ ■ ■ les agents de l'agglomération», se réjouit Jean Mardikian, président de l'association. Conséquence non négligeable: le turnover est passé de 30 à 10% des effectifs. Et, forts de leur expérience, les médiateurs d'Angoulême se sont attelés à la rédaction d'un vade-mecum de leurs pratiques.

«**Petit boulot**». En dépit des efforts de professionnalisation, les salaires oscillent entre 1050 et 1280 euros net mensuels, pour des postes prévus pour trois ans renouvelables deux fois et aux faibles perspectives de carrière. Pas de nomenclature, pas de convention collective non plus. La logique de «petit boulot» liée aux contrats aidés colle donc toujours à la peau des adultes-relais, d'où un malaise persistant. Soulevées dès le départ, les questions de pérennisation des emplois et de financements restent d'actualité.

Médiatrice en santé pendant sept ans au sein de l'African Positive Association (soutien aux personnes vivant avec le VIH/Sida), Nicole Tsague en sait quelque chose: comme tous ses collègues, elle a perdu son poste d'adulte-relais le 31 janvier dernier, faute de financements. «Et pourtant, je reçois encore des appels de médecins, d'infirmières, qui se sentent désemparés face aux comportements des malades, surtout quand ces derniers refusent de suivre leur traitement.»

«L'effort, pour l'Etat, n'est pas anodin, puisque celui-ci finance 80% du salaire de base des adultes-relais, c'est-à-dire du smic. Il revient aux employeurs de faire progresser les rémunérations, d'organiser des plans de formation et des évolutions de carrière. Cela pénalise les petites associations», déplore Joëlle



Nicolas Niscemi, juriste médiateur du point d'accès au droit de Pierrefitte-sur-Seine.

PIERREFITTE-SUR-SEINE

Promouvoir l'accès au droit et la citoyenneté

Créé en 2001, le point d'accès au droit (PAD) de Pierrefitte-sur-Seine (Seine-Saint-Denis) allie accès au droit, médiation et éducation à la citoyenneté. «Le droit revient souvent dans les propos des usagers. Ma double casquette de juriste et de médiateur me permet de préciser des notions, tout en orientant les usagers vers les permanences adéquates», indique Nicolas Niscemi, employé en tant qu'adulte-relais depuis trois ans par l'Association pour la formation, la prévention et l'accès au droit (Afpad). Formé à la médiation lors de sa prise de poste, Nicolas Niscemi participe depuis aux «analyses de pratiques» avec les formateurs, ainsi qu'aux réunions mensuelles d'équipe. Cette dernière est composée de dix médiateurs, dont trois permanents et sept bénévoles,

qui travaillent en étroite relation avec les permanences juridiques du point d'accès. L'équipe pratique trois types de médiation: celle «formelle», qui met en présence les parties et trois médiateurs; celle «navette», lorsque les usagers refusent toute rencontre et celle «collective», quand la démarche concerne l'ensemble d'un quartier. Depuis un an, l'Afpad a conclu une convention avec le commissariat de police, la mairie et le parquet: «Les mains courantes nous ont amenés à créer une "fiche-navette", qui renseigne les grandes lignes de l'incident. Nous proposons alors au plaignant une rencontre de "pré-médiation" et, s'il le souhaite, une médiation. Cela apporte une réponse à des situations qui en seraient restées à la main courante», souligne le juriste.

Martichoux, responsable du dispositif à l'Acse. En pleine structuration, le secteur adopte des outils afin de négocier l'implication éventuelle de financeurs plus nombreux et susceptibles de pérenniser les postes. En décembre, cinq structures ont ainsi présenté un référentiel commun à toutes les situations de médiation, permettant d'en évaluer l'utilité sociale (lire l'encadré p. 31).

Quid de la VAE, prévue par le plan «Borloo»? «Elle commence à prendre son essor. Mais c'est une démarche lourde à assumer pour les petites structures et les dossiers sont complexes à monter, on se heurte à de nombreux abandons en cours

de route. Nous avons donc commandé une étude sur le sujet, pour élaborer un dispositif d'accompagnement adapté», explique Joëlle Martichoux. (*)

Recherche de solutions. Lors du colloque d'Angoulême, en décembre 2007, le représentant de la ministre du Logement avait annoncé une saisine du «CSFPT, en vue d'assurer une reconnaissance statutaire de la médiation dans le cadre de la fonction publique territoriale». Cette Arlésienne s'incarnera-t-elle enfin? Certains l'espèrent, d'autres restent dubitatifs: «Il est difficile de faire valoir les difficultés d'un public

auprès d'une administration dont on est soi-même salarié. Mieux vaudrait créer des postes au sein des collectivités, de l'Etat ou des entreprises et valoriser les salaires», estime Bénédicte Madelin. Reste que le programme d'action de l'Acse ne financera que 4 200 postes d'adultes-relais en 2008. Un chiffre encore éloigné des 6 000 annoncés en 2006.

Stéphanie Marseille

[*] «Evaluation des besoins d'accompagnement des adultes-relais médiateurs de ville dans les démarches de VAE», rapport final février 2008.

CONTACTS

■ DIV: www.ville.gouv.fr
■ Acse: www.lacse.fr