

Renée-France BENOIT

Département Carrières Sociales – IUT2 de Grenoble

Renee-France.Benoit@iut2.upmf-grenoble.fr

7^{ème} Rencontre Europe-Amérique latine sur la coopération et la formation technologique et professionnelle

LA MEDIATION SOCIALE

La politique de la ville, initiée à la fin des années 70, désigne la politique mise en place par les pouvoirs publics afin de revaloriser les zones urbaines en difficulté et réduire les inégalités entre les territoires.

Pour répondre au cumul des difficultés qui touchent ces territoires fragilisés, cette politique recouvre une grande diversité d'interventions. Il s'agit d'une politique pluri-dimensionnelle qui concerne l'éducation, le logement, l'emploi, le développement économique, la sécurité, la prévention de la délinquance, la santé, ... Il s'agit également d'une politique interministérielle coordonnée par le Comité Interministériel des Villes (CIV) créé en 1984, présidé par le Premier Ministre. Cette politique est également multi-partenariale puisqu'elle associe l'Etat et les collectivités territoriales (régions, départements, communautés urbaines, communes). Au niveau local, la politique de la ville peut reposer également sur le secteur associatif. Enfin, c'est une politique contractuelle qui lie l'Etat et les collectivités locales ; les contrats sont ainsi ciblés sur des territoires prioritaires et se dénomment Contrats Urbains de Cohésion Sociale (CUCS).

C'est dans ce contexte qu'interviennent des professionnels issus de diverses formations : économistes, sociologues, urbanistes, géographes ainsi que de nombreux travailleurs sociaux.

I – Qui sont les travailleurs sociaux ?

Les travailleurs sociaux sont l'ensemble des professionnels qui oeuvrent dans le domaine de l'action sociale. Les plus connus, ceux dont les métiers sont les plus anciens, sont les Assistants de Service social (création du DEASS en 1938), les Educateurs Spécialisés (création du DEES en 1967) ou les Conseillers en Economie Sociale et Familiale (création du DECESF en 1973). Mais on dénombre à l'heure actuelle une quinzaine de métiers du social, répartis en quatre grandes familles:

- le conseil et l'assistance auprès des adultes en difficulté
- l'éducation spécialisée (handicap, déficience, inadaptation sociale)
- l'animation sociale et socioculturelle
- l'aide à domicile (aide à l'éducation des enfants, aides aux personnes âgées, ...)

Ils sont employés soit par l'Etat, soit par les collectivités locales soit par des associations. Leurs missions sont de faciliter l'accès aux droits et d'accompagner l'insertion des personnes en difficulté. Ils occupent aujourd'hui une position stratégique dans la lutte contre l'exclusion, l'insertion et la reconstruction des liens sociaux.

Toutes les politiques sociales, nationales ou locales, qu'il s'agisse du traitement du chômage, du développement social urbain, de la prévention de la délinquance, de l'attribution des aides sociales, du logement, de la santé, du handicap, du vieillissement, les situent en première ligne.

Mais le travail social se pratique dans un champ d'intervention en forte évolution sous la poussée des mutations sociales, économiques et politiques. Il nécessite d'inventer parfois des solutions et des modes d'intervention adaptés aux situations nouvelles et de nouveaux profils professionnels ont vu le jour, notamment dans le contexte du développement de la politique de la ville.

Ces profils de poste ont été élaborés par les employeurs (collectivités locales, offices publics de logements sociaux, sociétés de transports en commun, secteurs associatifs dans le domaine socioéducatif et socioculturel, ...) et c'est ainsi que sont apparus depuis le début des années 2000, de nouveaux métiers :

- ***agents de développement social territorial et/ou urbain :***

Ils établissent un lien entre les institutions et les habitants d'un quartier en les impliquant dans les projets. Leur rôle est de mobiliser l'ensemble des ressources d'un quartier et de le dynamiser par la mise en œuvre d'un projet de développement, par exemple dans le domaine de la vie culturelle.

- ***chargés de relations avec les habitants :***

Chargés de la communication avec les habitants, ils visent à créer une démocratie de quartier en impliquant les habitants y compris les plus jeunes. Ils veillent également à l'accessibilité des services publics aux personnes handicapées. Ils seront éventuellement chargés également de l'élaboration d'un journal municipal gratuit pour informer les habitants de tous les événements, projets ou décisions de la commune.

- ***chargés de projet :***

Ils participent à l'élaboration de projets dans les domaines de l'éducation, de l'animation, de la culture, en lien avec les habitants, les partenaires institutionnels et les financeurs.

- ***agents de médiation sociale :***

Ce sont les sociétés de transport qui ont commencé à faire appel à des médiateurs pour lutter contre l'insécurité et les dégradations. Les contrats locaux de sécurité ont également participé à donner une ampleur et une visibilité plus grande à ces initiatives en rapport avec les questions de tranquillité sur les espaces publics. Aujourd'hui les collectivités locales et les bailleurs sociaux sont de plus en plus nombreux à avoir recours à ce mode d'intervention. Aider à résoudre les conflits, accompagner ceux qui en ont besoin dans leurs démarches, leur faciliter l'accès aux droits, rétablir le lien social en développant une vraie présence dans les espaces ouverts au public, tels sont les principaux champs d'intervention de la médiation sociale.

II – La médiation sociale

Notre société souffre d'une dégradation du lien social et d'une augmentation des différentes formes de violence et d'exclusion qui s'expriment tout particulièrement dans les zones urbaines sensibles. Les incivilités en rapport avec l'espace public et les conflits de voisinage sont souvent en corrélation avec les difficultés familiales et sociales.

Les modes de régulation sociale traditionnels tels que l'école, la famille, la police et la justice ne permettent pas toujours d'apporter des réponses à ces problématiques ; c'est pourquoi, depuis une dizaine d'années, de nombreuses initiatives se sont développées dans l'objectif de trouver des solutions à ces problèmes de conflits de la vie quotidienne. Ces démarches, soutenues par les pouvoirs publics, se sont concrétisées par la création de nombreux postes de médiateurs sociaux employés par des collectivités locales ou avec leur soutien dans le cadre associatif.

Si la médiation sociale est inscrite dans la loi du 1^{er} août 2003 d'orientation et de programmation pour la ville et la rénovation urbaine, c'est parce qu'elle a prouvé sa capacité à restaurer une relation de proximité basée sur l'écoute, le dialogue, la responsabilisation et la réactivité à des situations de plus

en plus complexes. Elle participe ainsi activement à la prévention de la délinquance et de l'exclusion, à l'amélioration de la tranquillité publique et au renforcement de la cohésion sociale. Grâce à la médiation, on dépasse la simple résolution des problèmes immédiats ; on assiste également à une restauration des liens entre des groupes sociaux d'origines diverses, entre les générations, entre les cultures et entre les usagers et les services publics.

Cependant, malgré d'incontestables acquis, les médiateurs sociaux manquent de reconnaissance et la médiation sociale souffre souvent d'une absence de lisibilité du fait d'un foisonnement de pratiques non cadrées. Or, la médiation sociale ne s'improvise pas, elle nécessite des compétences. C'est pourquoi, le Centre National de la Fonction Publique Territoriale (CNFPT) et la Délégation Interministérielle à la Ville (DIV), conscients de la nécessaire structuration de la médiation sociale, ont souhaité aider les acteurs de terrain, au premier rang desquels les élus locaux, à développer et à professionnaliser les activités de médiation sociale en proposant des outils (référentiels professionnels, méthodes d'intervention). C'est ainsi qu'une Charte de référence de la médiation sociale a été établie et adoptée par le Comité Interministériel des Villes en date du 1^{er} octobre 2001.

Cette charte pose les objectifs et les missions des médiateurs sociaux, un cadre déontologique d'intervention et les conditions d'un bon exercice de la médiation sociale. En préalable (2000), a été posée une définition européenne de la médiation sociale, ont été définis des modes d'intervention caractéristiques et ont été dégagés cinq emplois-repères de la médiation sociale ainsi que leurs missions respectives.

II.1. Une définition européenne

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

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

II.2. Les modes d'intervention caractéristiques de la médiation sociale

Un socle commun de compétences a été défini pour l'ensemble des médiateurs sociaux. Huit éléments ont ainsi été dégagés :

- une approche systémique des dysfonctionnements (diagnostic de la situation de conflits, repérage des parties concernées)
- des interventions généralistes (pas de publics cibles)
- une action sur deux parties, à partir d'une position de tiers (neutralité et impartialité)
- une autorité reposant essentiellement sur la parole (écouter les différents points de vue)
- un travail pédagogique d'explicitation de la loi et des règles de vie collective
- une légitimité fondée sur la confiance (et non sur la crainte d'une sanction)
- des principes d'action et une déontologie
- des interventions s'appuyant sur un partenariat (les médiateurs orientent les demandes qu'ils ne sont pas légitimes à traiter)

II.3. Les emplois-repères

Cinq emplois-repères ont été dégagés. Le médiateur social peut exercer en tant que :

- Agents de prévention et de médiation dans les espaces publics et/ou ouverts au public

Par leur présence active dans les espaces publics, ces agents contribuent à la tranquillité publique, au rétablissement du lien social et à la réduction du sentiment d'insécurité. A l'écoute des personnes ou des groupes, ils sont plus particulièrement attentifs aux conflits d'usage des espaces et sont amenés à intervenir par le dialogue auprès des personnes ou des groupes pour réguler les tensions ou prévenir les situations à risques. Leur fonction vise une présence régulière et attentive dans les lieux fréquentés comme les places ou jardins publics, les centres commerciaux, les gares ou arrêts de transports en commun, les sorties d'école, ...

- Agents d'ambiance dans les transports

Ces médiateurs sociaux contribuent à la qualité des services rendus aux voyageurs dans les bus, tramways, trains, métro, ... Ils veillent à la tranquillité des voyageurs, assurent l'interface en cas de conflits entre les usagers et les sociétés de transports ou les conducteurs. Ils apportent informations, conseils et concourent à la prévention des incivilités en rappelant la règle. Ils rendent compte à leur hiérarchie des dysfonctionnements des équipements, souvent sources de réclamations. Ils disposent de moyens de communication mobiles et peuvent intervenir en cas d'incidents en sécurisant les lieux et en dispensant les soins de premier secours en attente des services d'urgence compétents.

- Correspondants de nuit

Ils assurent, à la demande des habitants, des bailleurs ou des élus, une présence nocturne visant à rassurer les habitants, prévenir les dégradations des biens ou les agressions sur les personnes. Ils ont pour mission notamment de désamorcer les conflits entre habitants (tapage nocturne, par exemple). Ils remplissent également une fonction d'écoute et d'aide aux personnes isolées ou en difficulté la nuit et alertent des services d'urgence en cas de nécessité. Ils signalent des dysfonctionnements matériels tels que des défauts d'éclairage. Ils fonctionnent généralement en binômes

- Médiateurs sociaux et culturels

Ils ont pour mission de favoriser le dialogue entre les cultures et les générations ainsi qu'entre les usagers et les institutions. Ils aident les personnes en difficulté dans leurs démarches d'accès aux droits en leur expliquant le fonctionnement des institutions et en les orientant vers les professionnels qui pourront répondre à leurs demandes. Ils facilitent et encouragent les initiatives des habitants et leurs projets. Ils assurent des permanences de proximité sur les quartiers sensibles.

- Coordinateurs d'équipes de médiation

Ils assurent l'encadrement des équipes de médiateurs sociaux, évaluent leurs actions et rendent compte aux commanditaires de leurs interventions. Ils veillent à la formation et à la professionnalisation des agents de la médiation. Ils participent, en relation avec les partenaires d'un territoire, aux actions de développement social local.

C'est donc face à l'émergence de ces nouveaux profils socioprofessionnels que le département Carrières sociales de l'IUT2 de Grenoble en concertation avec les milieux professionnels employeurs (communes, communautés de communes, sociétés de transports, bailleurs publics, associations de prévention spécialisée,...) a mis en place une filière de formation diplômante à la médiation sociale.

III. Le « Diplôme d'Université en Médiation Sociale » mis en place par le département Carrières Sociales de l'IUT2 de Grenoble avec la collaboration des employeurs

Cette formation s'adresse à des salariés déjà engagés sur le terrain et en recherche de qualification. Elle s'inscrit dans un souci de professionnalisation de ces acteurs en misant sur l'acquisition de savoirs et de savoir-faire incontournables pour l'exercice optimal de leurs fonctions. L'objectif de la formation est d'apporter aux étudiants des éléments théoriques de compréhension et d'analyse de l'environnement dans lequel ils se situent professionnellement, des connaissances relatives aux dispositifs, aux acteurs, notamment aux publics concernés et des outils méthodologiques pour appuyer et conforter leur action.

Le programme du DUMS est donc articulé de la manière suivante, autour de 7 Unités d'Enseignement (UE) pour un total de 200 heures de formation :

1. PRINCIPES DE LA MEDIATION (35h)
 - définition de la médiation
 - pratiques de la médiation
 - les différentes natures de la médiation
 - les valeurs et le rôle social de la médiation
 - le processus de médiation
2. UTILITE SOCIALE DE LA MEDIATION (15h)
 - historique et approfondissement de la notion de médiation
 - indicateurs d'évaluation des impacts de la médiation
3. APPROCHE PSYCHOLOGIQUE DE LA MEDIATION (30h)
 - la posture de tiers médiateur
 - l'impartialité
 - l'indépendance
 - les pathologies du lien social
 - agir en absence de pouvoir
4. APPROCHE SOCIOLOGIQUE DE LA MEDIATION (30h)
 - outils d'analyse sociologique du besoin de médiation
 - typologie des besoins de médiation
 - les obstacles à la médiation
 - sociologie des organisations
 - les systèmes et les réseaux
5. DROIT DE LA MEDIATION (30h)
 - les caractéristiques du droit/médiation
 - la hiérarchie des règles de droit
 - les institutions françaises, juridictionnelles en particulier
 - le respect mutuel du droit dans le cadre de la médiation
 - partenariat et éthique
6. COMMUNICATION (10h)
 - les différentes formes de communication
 - les schémas physiques et psychologiques de la communication
 - les obstacles à la communication
7. PRATIQUE DE LA MEDIATION (50h)
 - méthodes pédagogiques à partir d'études de cas et de mises en situation (jeux de rôles)
 - analyse des processus de maturation et de résolution des problèmes
 - construction d'un positionnement professionnel

