Médiateur social

Tisseur de lien

Au pied des immeubles, dans les bus, à domicile, les médiateurs sociaux contribuent à recréer du lien social au sein des zones urbaines sensibles.

Salaire
Le salaire d'un agent de médiation sociale débutant est proche du smic (1 398 € par mois depuis le 1er janvier 2012). Les augmentations sont liées à l'expérience professionnelle

Pimms
Point information médiation multi-services. Lieu d'accueil ouvert à tous animé par des professionnels. Ce relais propose des services de proximité et facilite l'utilisation des services publics.

Difficile de raconter la journée type d'un médiateur social, tant le quotidien de ce professionnel varie selon le contexte urbain. Marwen Jabrane, 28 ans, en poste depuis un an et demi à Besançon, veut bien s'y essayer.

Il est 17 heures quand Marwen prend son service. Il fait déjà sombre en ce mois de novembre et il enfile sa veste jaune, l'uniforme des médiateurs du service des correspondants de nuit de l'Association départementale du Doubs de sauvegarde de l'enfant à l'adulte (Addsea) qui l'emploie. *« Après avoir pris connaissance des incidents qui se sont produits la veille dans chaque secteur d'intervention et des consignes données par nos partenaires, notamment les bailleurs sociaux, je pars avec un collègue, toujours en binôme,* raconte-t-il. *On commence par une ronde en voiture pour sentir l'ambiance générale, puis on se gare pour aller à la rencontre de la population. »*

Une seule arme : le dialogue

Premier arrêt devant la boutique d'un commerçant. *« Il nous fait part de son sentiment d'insécurité. Nous essayons de le rassurer. »* Plus loin, la petite équipe remarque un attroupement. *« Cela peut être un accident de la circulation et nous appelons au besoin les urgences. Si c'est une rixe, on évalue la possibilité de s'interposer. Mais nous ne sommes pas des agents de sécurité et n'avons aucune autre arme que le dialogue. En cas de danger immédiat, nous pouvons faire appel à la police. »*

Plus tard dans la soirée, la sonnerie du téléphone des médiateurs retentit – le numéro est affiché dans tous les halls d'immeuble. C'est un locataire qui se plaint du bruit de ses voisins. Sauf intervention déjà en cours, le binôme se rend sur place dans le quart d'heure qui suit pour constater la nuisance… ou pas.

« Ce n'est parfois qu'un prétexte, remarque Marwen. *En discutant avec la personne, on peut s'apercevoir de son isolement, d'un souci de santé ou d'autres difficultés. Dans ce cas, on l'oriente vers les services qui pourront l'aider. Si la nuisance est réelle, on peut proposer d'aller voir la personne mise en cause afin de lui rappeler les règles de vie en collectivité, en gardant distance et neutralité. Mais, nous n'avons pas de pouvoir de sanction. On peut suggérer aux deux parties de se rencontrer ; elles ne se sont parfois jamais adressé la parole et le conflit vient de la méconnaissance. Après notre médiation, il est arrivé que des voisins en guerre deviennent amis ! »*

Marwen et son ou sa collègue peuvent être sollicités jusqu'à dix fois dans une soirée. Ils tiennent un journal de bord et y renseignent tous les événements qui marquent leur service jusqu'à 23 h 30. Les informations seront transmises le lendemain aux partenaires qui interviennent dans les quartiers.

Ce récit donne un premier aperçu des missions du médiateur social, un métier qui s'est professionnalisé au fil des années (voir encadré) mais qui est méconnu.

« Le terme "médiation" englobe à la fois la médiation pénale, judiciaire, familiale, culturelle, sociale… Cela ne facilite pas sa compréhension », relève Jean-Yves Gérard, président du Réseau des villes correspondants de nuit et de la médiation sociale qui fédère 35 structures employant près de 1 500 médiateurs. L'expérience peu concluante des « grands frères » au début des années 1990 a aussi contribué au flou qui entoure le métier.

Médiation tous azimuts

On estime à environ 12 000 le nombre de médiateurs sociaux, employés soit par une collectivité (200 agents travaillent pour la Ville de Paris), soit par une association, soit par un groupement d'intérêt public ou d'employeurs. Parmi les réseaux de médiation, l'Union nationale des points information médiation multiservices (**Pimms**) est financée par des entreprises de service public, comme EDF, GDF Suez, La Poste, Veolia ou la SNCF. Ici, les agents médiateurs ont pour mission de faire le lien entre des usagers et les services publics ou entreprises. *« Notre rôle est d'aider à dénouer des situations difficiles, notamment en cas de factures impayées,* précise Nathalie Bianco, 43 ans, agent de médiation au Pimms de Villeurbanne (69). *On essaie de trouver une solution, de négocier un échéancier… Ce n'est pas simple d'expliquer notre métier, on nous confond parfois avec des assistantes sociales, mais notre travail d'accueil, d'écoute, d'orientation est complémentaire. »*

© Photos Stéphane Moiroux

Trente ans pour construire une profession

Tapez « médiation sociale » sur un moteur de recherche et vous serez surpris de la quantité de ressources disponibles. Vous trouverez pêle-mêle la première charte de référence de la médiation sociale élaborée en 2001, un guide paru en 2004 intitulé *La Médiation sociale, une démarche de proximité au service de la cohésion sociale et de la tranquillité publique*, un rapport de 2008 sur l'utilité sociale de la médiation sociale[1], les actes d'un colloque de février 2011 sur les troubles de l'espace public[2] ou le programme des premières assises nationales de la médiation qui se sont tenues à Lyon en décembre 2011[3]. Ce foisonnement de travaux et publications atteste du dynamisme d'une profession qui, depuis son apparition au début des années 1980, travaille à sa reconnaissance. Cependant, il n'existe pas encore de convention collective, ni de statut unique. À l'origine recrutés en emploi jeune, les médiateurs sociaux sont encore largement embauchés par le biais de contrats aidés (notamment dans le cadre des conventions adultes relais réservées aux personnes sans emploi de plus de 30 ans issues d'une zone urbaine sensible). Les niveaux de recrutement sont très variables d'une structure à une autre. Selon une enquête de l'Ifop (2005), 37 % des agents de médiation ont un niveau inférieur au bac, 26 % un niveau équivalent bac, 19 % un niveau bac + 2 et 11 % un niveau licence ou au-delà. Plusieurs diplômes peuvent conduire à ce métier : côté Éducation nationale, un CAP agent de prévention et de médiation et un bac pro services de proximité et vie locale ; côté Afpa, un titre d'agent de médiation, d'information et de service (niveau V) ou celui de technicien médiation service (TMS), diplôme de niveau IV (bac), qui sert aujourd'hui de référence dans beaucoup de structures. Pour les postes d'encadrement, il existe quelques licences professionnelles et masters. *« Les employeurs sont cependant plus attentifs aux motivations et au savoir-être des candidats qu'aux diplômes,* remarque Morgane Robin, chargée de projet médiation sociale à Lyon. *On cherche d'abord des personnes sereines et généreuses. »* Les réseaux de médiation assurent ensuite en interne la formation de leurs recrues. **L. M.**

1. Documents sont disponibles sur www.francemediation.fr rubrique « Publications »
2. Consultable en ligne sur www.colloquemediation.net.
3. www.lesassisesdelamediationsociale.fr.

La complémentarité est un mot clé repris par l'ensemble des acteurs de la médiation. Les correspondants de nuit en particulier, qui travaillent de la tombée du jour jusqu'à 1 heure, voire 3 heures du matin en période estivale, assurent un relais essentiel au moment où toutes les autres institutions ne sont plus joignables.

Les organismes de logement social sont aussi des partenaires « naturels » des services de médiation. *« Éclairages défaillants, vitres brisées, épaves de voitures… on signale au bailleur tout ce qui "pollue" le cadre de vie des habitants »,* explique Foudil Ayad, 40 ans, médiateur correspondant de nuit à la Ligue varoise de prévention (LVP) à Toulon.

Débrouilleurs de conflits

Au fil du temps, le métier de médiateur a donc gagné en reconnaissance. *« Nous ne sommes plus perçus par les services sociaux comme des concurrents,* se réjouit Morgane Robin, 25 ans, chargée de projet à l'Association lyonnaise pour la tranquillité et la médiation (ALTM). *Nous ne nous plaçons pas sur le terrain de l'insertion, mais sommes reconnus pour notre capacité à créer du lien. »* Cette jeune professionnelle est arrivée à la médiation après des études de droit. *« Je pensais devenir avocate, mais plus j'avançais dans mon cursus, moins ce projet me convenait. J'ai découvert la médiation et je me suis reconnue dans ce rôle de tiers et ce*

L'Association lyonnaise pour la tranquilité et la médiation (ALTM) emploie deux équipes de médiateurs : une de jour, présente sur le terrain de 10 heures à 18 heures, et une du soir, qui travaille de 15 heures à 22 heures l'été et de 14 heures à 21 heures l'hiver. En journée, les médiateurs vont notamment à la rencontre des personnes âgées isolées ; en soirée, ils sont davantage en contact avec les jeunes. Leur rôle ? Prévenir la petite délinquance, les incivilités, les occupations de halls d'immeuble…

En savoir plus

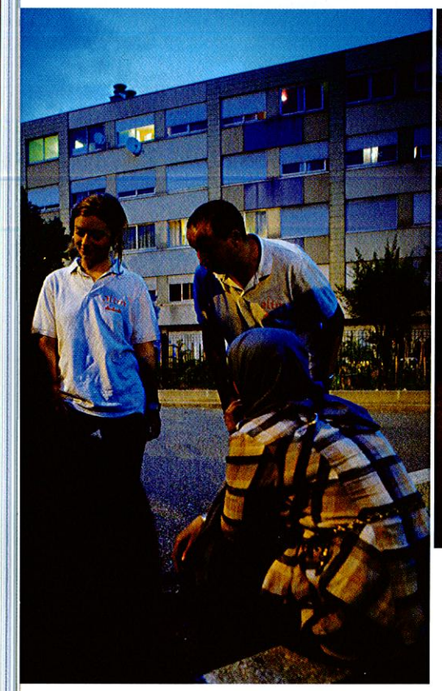
France Médiation
www.francemediation.fr
Tél. 01 55 03 00 85

Addsea – Association départementale du Doubs de sauvegarde de l'enfant à l'adulte.
www.addsea.fr

Réseau des villes correspondants de nuit et de la médiation sociale,
mjygerard@club-internet.fr
Tél. : 06 84 49 55 07

Union des Pimms
(points information médiation multiservices),
www.pimms.org
Tél. : 04 72 69 03 99

Agence nationale pour la cohésion sociale et l'égalité des chances,
www.lacse.fr



« Nous formons des équipes de médiateurs d'âge, de sexe et d'origine culturelle différents, précise Morgane Robin de l'ALTM de Lyon. *Implanter un service de médiation sociale sur un quartier prend plusieurs mois. Il faut du temps pour faire reconnaître notre rôle et se faire accepter notamment par les jeunes* a priori *méfiants. »*

LE RÔLE DES MÉDIATEURS SE JOUE AU QUOTIDIEN ET N'EST PAS FORCÉMENT PERCEPTIBLE

mode de gestion des conflits. »

Parallèlement à un master en droit privé spécialité médiation, elle fait ses premières armes de médiatrice dans les quartiers lyonnais sensibles. *« J'adore les tables rondes. Le médiateur organise seulement le cadre de la discussion entre personnes en conflit, il n'apporte pas la solution et cependant celle-ci émerge peu à peu. Je trouve ça beau. »* Elle s'agace qu'on demande encore aux médiateurs de justifier de leur utilité. *« C'est vrai que notre travail de mise en relation est peu quantifiable,* reconnaît-elle. *Les informations collectées sur le terrain alimentent cependant quotidiennement une base de données et nous menons des enquêtes d'évaluation de notre utilité sociale en nous appuyant sur des entretiens auprès des habitants, des bailleurs et de nos financeurs. »*

À Toulon, Foudil Ayad fait le même constat : *« Notre rôle se joue au quotidien et n'est pas forcément perceptible. Mais quand des violences urbaines se sont produites un peu partout il y a quelques années, les jeunes sur nos secteurs sont restés tranquilles. J'ai la prétention de penser qu'on y est pour quelque chose. »* Familier du public jeune avec qui il a travaillé cinq ans comme animateur sociosportif, Foudil apprécie le métier de médiateur parce qu'il permet aussi des contacts avec des adultes *« parfois complètement sortis des rails, et il n'y a plus que nous pour les aider à renouer avec les institutions, faire valoir leurs droits… »*

Un métier temporaire ?

En permanence sur le qui-vive, au contact de personnes souvent en grande difficulté, parfois potentiellement violentes, les médiateurs exercent un métier qu'ils qualifient eux-mêmes d'usant. *« Même si c'est passionnant, le rythme nocturne peut être parfois pesant et en décalage avec la vie de famille »*, confie Marwen Jabrane à Besançon, qui a d'abord été animateur de centre aéré puis s'est engagé cinq ans dans l'armée avant de découvrir la médiation sociale. *« On ne peut pas faire ce métier éternellement,* estime Foudil Ayad, correspondant de nuit depuis neuf ans à Toulon. *Pour ma part, je l'exerce à mi-temps. L'autre mi-temps, je suis adjoint au chef de service et m'occupe de l'organisation et de la coordination du travail des médiateurs. »* Dans les permanences des Pimms, les agents médiateurs, recrutés par le biais de contrats aidés, n'ont pas non plus vocation à rester en poste. *« Notre objectif est qu'ils se forment à la médiation et à l'accueil du public et puissent être embauchés ensuite dans une collectivité, une entreprise de service public ou chez un bailleur »*, détaille Mélanie Vienot, chef de projet ressources humaines à l'Union nationale des Pimms. En contrat adulte-relais à Villeurbanne, Nathalie Bianco cherche ainsi à se reconvertir dans la coordination de services aux personnes âgées.

Comme Foudil Ayad, Morgane Robin a également eu la chance d'évoluer après avoir été deux ans médiatrice et est depuis début 2011 chargée de projet médiation sociale à l'ALTM. *« Je m'occupe des partenariats, je monte des projets thématiques en milieu scolaire, mène des études d'implantation de service de médiation sociale. Même si le terrain me manque parfois, j'ai le sentiment d'être à ce poste davantage actrice. »* Parce que les postes d'encadrement sont en nombre limité, les employeurs de médiateurs réfléchissent aujourd'hui, sous la houlette du réseau France Médiation, à proposer des parcours professionnels par la reconnaissance des compétences.

Laurence Merland