La médiation sociale dans les quartiers

L'Association Lyonnaise pour la Tranquillité et la Médiation (ALTM) fait de la médiation dans les quartiers de Lyon. Par courrier électronique, le directeur de l'association, Xavier Rochefort et Morgane ROBIN, chargée de projet à l'association lyonnaise, ont bien voulu répondre à nos questions.

La médiation dans un quartier, à priori, c'est une belle idée. De l'extérieur on se dit que ça signifie qu'on fait le lien entre les habitants pour qu'ils se parlent lorsqu'ils rencontrent des difficultés de voisinage ou de cohabitation ?

Etymologiquement, le mot médiation fait appel à une notion centrale, d'intermédiaire. Le médiateur se positionne en effet comme un tiers, qui, entre les parties, a vocation à établir ou à rétablir un lien, à faciliter une relation, un dialogue.

La médiation peut donc revêtir le sens de mode alternatif au règlement d'un conflit, à l'amiable, par le dialogue.

La médiation sociale offre des possibilités d'intervention beaucoup plus larges. Il en va ainsi du lien créé avec les habitants lorsqu'ils rencontrent des difficultés de voisinage. C'est une des activités professionnelles développés par les médiateurs sociaux. Ils ont également pour mission de créer et/ou de réparer le lien souvent rompu entre la population et les institutions.

En quoi consiste votre travail?

La médiation sociale consiste en une présence visible, active et de proximité d'une équipe de médiateurs qui doit être à la fois rassurante et dissuasive. Elle s'effectue sur un territoire donné avec une grande amplitude horaire (10h-21h en hiver, 10h-22h en été). De cette présence et d'une dynamique volontaire des médiateurs d'aller vers la population naissent des liens de confiance, donc l'émergence de problématiques et de besoins et enfin la recherche de solutions de la part des parties ellesmêmes, avec leur libre consentement, en toute confidentialité mais encadrées par le médiateur.

Un référentiel, proposé par le réseau France Médiation, validé par la Délégation Interministérielle à la Ville (DIV), l'Agence Nationale pour la Cohésion Sociale et l'Egalité des chances (ACSé) et la Direction Générale de l'Action Sociale (DGAS) le 07 janvier 2009, s'articule autour de neuf activités définies :



Photo ALTM

- La présence active de proximité que nous avons mentionnée plus haut.
- La gestion de conflit en temps réel ou sur un temps différé qui repose sur la régulation des conflits en temps réel et en temps différé.
- La veille sociale territoriale qui consiste à expertiser socialement le territoire d'intervention.
- La mise en relation avec les partenaires qui réside dans le fait d'intervenir aux interstices des différents intervenants sociaux culturels et institutionnels et qui permet la coordination et la bonne orientation des habitants.
- La concertation avec les habitants et les institutions qui consiste à participer et/ou organiser des réunions avec les habitants et

les institutions afin de remonter et/ou descendre les attentes, les contraintes et les propositions d'aménagements collectifs.

- La veille technique qui constitue le relevé des dysfonctionnements, leur transmission aux services techniques concernés et le suivi des réparations.
- La facilitation et/ou la gestion de projet pour accompagner et développer les projets collectifs pouvant servir d'activité support à la médiation sociale.
- La sensibilisation et/ou la formation dans le but de former le public et de diffuser des informations pour l'évolution des comportements.
- L'intermédiation culturelle qui consiste à agir comme passerelle pour aider les personnes à s'adapter individuellement ou collectivement à leur environnement sociétal.

A Lyon, une dixième activité, l'assistance, regroupe l'urgence vitale (l'intervention de premiers secours), l'assistance psychologique, l'aide physique, l'appel aux services d'urgence, la sécurisation de l'espace public notamment en cas d'accidents de la circulation, l'aide administrative et l'information.

A quel genre de demandes devez-vous faire face?

Nous devons faire face à toute sorte de demandes et nous intervenons auprès de tous les publics. Il s'agit bien sûr d'aider les gens à se réapproprier leurs conflits et à réapprendre à les gérer et les réguler à l'amiable, mais aussi de veiller à ce que les logements soient et restent en bon état et le cadre de vie agréable. Il s'agit de faciliter par la mise en relation avec des partenaires, la réinsertion sociale et/ou professionnelle du public rencontré. De simplement passer du temps et apporter une écoute et un soutien moral aux personnes âgées, seules, malades ou en grande difficultés ou encore de rappeler à la règle, de sensibiliser des comportements irrespectueux, des incivilités et prévenir la petite délinquance.

Les demandes auxquelles nous avons à faire face relèvent de ces petites ou grandes difficultés du quotidien mais pour lesquelles on ne sait pas toujours où s'adresser, comment agir, et les médiateurs sont là pour soutenir, encourager et éclairer voire accompagner les gens dans leurs démarches.

Cela peut donc aller d'un habitant qui se plaint de nuisances sonores d'un voisin, au relevé et à la transmission d'un dysfonctionnement d'un ascenseur d'un immeuble en passant par un accompagnement vers une structure de l'insertion professionnelle pour un jeune de 16 à 25 ans.

Cela peut également consister en un simple passage hebdomadaire chez une personne âgée pour s'assurer qu'elle va bien et n'a besoin de rien.

Qu'est-ce que cela implique de la part des habitants ? Doivent-ils comme dans la médiation pénale par exemple, être réellement motivés pour aboutir à un règlement du problème qui les préoccupe ?

Même si les médiateurs sociaux vont au devant de la population et de leurs difficultés car ils sont entre autre formés à identifier les problématiques liées aux quartiers sensibles et leurs habitants, et bien que leur présence sur le terrain soit quotidienne, il est bien évident que si la personne n'est pas réellement motivée à régler son problème cela n'aboutira pas.

Le médiateur social n'a en effet aucune autorité, il est un tiers impartial faisant office de lien et il n'est en aucun cas là pour agir à la place des gens ou des institutions existantes puisque l'une de ses missions est de les responsabiliser.

Bien entendu la médiation sociale est axée sur le libre consentement des parties. Cependant, c'est justement par un suivi actif et poussé, uniquement basé sur le dialogue et empruntant des techniques de communications, de médiation et de gestion des émotions, qu'avec le temps, les médiés se responsabilisent, se motivent et avancent.

Quelles sont les limites de votre intervention?

Comme nous avons pu l'évoquer juste au dessus, notre intervention peut avoir comme limite le refus d'agir ou de dialoguer d'un habitant. Ce qui peut également nous limiter c'est notre déontologie, mais elle est indispensable et cela constitue le cadre légal de notre intervention. Un médiateur social doit en effet rester indépendant et impartial en toutes circonstances, et les propos échangés confidentiels.

Mais la plus grosse limite à ce jour que peut rencontrer l'intervention des médiateurs sociaux, c'est qu'il n'est qu'un facilitateur, que ce métier n'est pas encore tout à fait reconnu et donc légitime et que le médiateur doit s'articuler aux autres travailleurs sociaux sans prendre leur place.

Si c'est clair aujourd'hui dans l'esprit des médiateurs, cela ne l'est pas toujours dans celui de ses partenaires opérationnels et il n'est donc pas toujours aisé de coordonner efficacement les interventions de chacun.

La médiation sociale aux Mureaux

Tous ceux qui font de la médiation, vous le diront. Pour que ça marche, pour que les gens concernés se reparlent, voire trouvent un accord, il faut qu'ils puissent faire confiance au médiateur et pour qu'ils puissent faire confiance au médiateur, ce dernier doit être impartial. C'est-à-dire qu'il doit être juste. S'il prend parti pour l'un au détriment de l'autre, c'est fichu.

Le quotidien *Libération* a publié un article sur les médiateurs de rue qui œuvrent aux Mureaux, une ville de 32000 habitants, dans les Yvelines. La quinzaine de médiateurs qui sillonnent les rues de la ville sont originaires de la ville. Ils la connaissent et ils aiment leur ville nous dit Vincent Nguyen, l'auteur de l'article. Parce qu'ils aiment leur ville, ils considèrent le travail pour lequel ils sont payés au SMIC plutôt comme un service. Un service rendu à leurs concitoyens. Leur rôle principal est de « tisser des liens privilégiés avec les habitants. On aide à monter les courses, on encadre les matchs de foot, on fait en sorte que les jeunes et policiers ne se fassent pas la guerre. » Ils sont sur le terrain lorsqu'il y a des problèmes, et aussi quand tout va bien. Ils font le travail imparti aux îlotiers mis en place en 1998 et supprimés par l'actuel gouvernement. Aujourd'hui de nombreuses villes de la région parisienne lancent des appels d'offre pour avoir des médiateurs sociaux dans leurs communes. Pour régler les conflits dans les banlieues, c'est manifestement plus efficace que la vidéo-surveillance même si les autorités ont préféré investir 80 % du fonds interministériel de prévention de la délinquance dans cette technologie.

Les médiateurs veillent aussi à la sortie des établissements scolaires sans se substituer aux professeurs même quand ils mettent des heures de colle aux élèves qui dépassent les bornes.

Aux Mureaux le maire reconnaît que grâce au travail des médiateurs, la délinquance a baissé de 30% depuis la mise en place des médiateurs en 2007. Les médiateurs sont consultés avant l'implantation d'un commerce. Ce sont également les médiateurs qui sont chargés de signaler les dégradations du mobilier urbain pour que les lampadaires cassés soient remplacés ou réparés le plus rapidement possible. Un signe envoyé aux habitants pour leur montrer qu'on veille sur leur tranquillité et sur leur sécurité. (d'après un article paru dans LIBERATION le 14 mars 2011)

