



ASSOCIATION DE MEDIATION SOCIALE

Journée Rencontre-débat

« La Médiation Sociale, Paroles de Médiateurs »

84^{ème} Foire Internationale de Marseille

Mercredi 1er Octobre 2008

Actes

Maurice Fabre, Administrateur, Association de Médiation Sociale AMS, Marseille (13)

Monsieur le Préfet Délégué à l'Egalité des Chances, Mesdames et Messieurs les élus, Mesdames, Messieurs les responsables de structures de Médiation, Mesdames, Messieurs les Médiateurs.

Au nom du conseil d'administration de l'Association de Médiation Sociale AMS et de son président Denis BELOT, j'ai l'honneur de vous accueillir pour cette rencontre débat « La Médiation Sociale, Paroles de Médiateurs ».

Nous tenons particulièrement à remercier la Caisse d'Epargne et la SAFIM pour la réalisation de cette nouvelle édition ainsi que Laurent Giraud d groupement d'employeur OMEGA, qui en a accepté au dernier moment la co-animation.

Fort du succès rencontré en 2007 lors de la première rencontre débat organisé par l'association sur le thème « La Médiation Sociale, des Savoirs Faire au Faire Savoir », nous avons décidé cette année d'organiser un nouvel évènement fort. Ce sont 26 villes qui sont représentées aujourd'hui afin de réfléchir, d'échanger et de confronter les parcours, les pratiques et les enjeux de la médiation sociale en donnant la parole aux médiateurs.

Pierre PEREZ, Directeur AMS

Au nom du personnel de l'association, je remercie l'ensemble des participants d'avoir répondu présents à notre invitation.

Nous voulons que cette journée soit un moment fort d'échanges et de réflexions sur la médiation sociale Fort du soutien des services de l'ÉTAT, du **Conseil Général 13**, du **Conseil Régional PACA**, de la **Ville de Marseille**, de la **Caisse d'Epargne** et de la **SAFIM**, société organisatrice de la foire internationale de Marseille, c'est avec un grand plaisir que nous avons décidé d'orienter nos débats cette année sur la parole des médiateurs.

Avant de rentrer dans le coeur des débats, je demande à Monsieur le Préfet déléguée à l'égalité des Chance, Monsieur Pierre N'GAHANE de bien vouloir contribuer à l'ouverture de notre rencontre – débat.

Pierre N'GAHANE, Préfet délégué à la Cohésion Sociale et à l'Égalité des Chances

La médiation sociale fait partie pleinement de la cohésion sociale, notamment dans le cadre des interventions de prévention de la délinquance.

La loi du 5 mars 2007 sur la prévention de la délinquance fait du maire le pilier de la politique de prévention. L'ÉTAT et les autres Collectivités Territoriales y apportent leurs concours.

La Cohésion Sociale ne doit pas souffrir de petites actions nuisibles commis par certains individus tout en intervenant sur la détresse des personnes. Cet état de fragilité des personnes à un moment donné peut en cacher bien d'autres encore plus complexes.

La participation financière de l'ÉTAT dans les dispositifs de Médiation Sociale se fait à plusieurs titres. D'une part avec le financement des emplois aidés et d'autre part avec le financement des projets et du fonctionnement des structures qui opèrent sur le terrain.

Mme Sylvie ANDRIEUX, Vice Présidente du Conseil Régional PACA, Déléguée aux questions foncières, au logement, à l'habitat et à la politique de la ville

Le Conseil Régional PACA s'est depuis longtemps engagé dans l'amélioration de la qualité de vie des habitants et dans l'accès à l'emploi des jeunes.

La voix du dialogue permet de régler certains problèmes des habitants et de prévenir les heurts entre les jeunes et les adultes.

Si la fonction de médiateur est devenue incontournable, il reste à les qualifier et à les professionnaliser afin de créer pour demain un véritable métier.

M. Philippe PETIOT, Membre du Directoire de la Caisse d'Épargne Provence Alpes Cote d'Azur, La Réunion,

La Caisse d'Épargne soutien de nombreuses associations, dont AMS. Ainsi, La Banque affecte une partie de son résultat au financement de l'intérêt général. Seule banque qui entreprend cette démarche. Il s'agit d'une politique générale de soutien aux initiatives des associations, de services et de proximité, valeur que l'on retrouve dans la médiation sociale.

Mme Claire BRITTEN, Directrice du service de l'Éducation au Conseil Général des Bouches du Rhône

Après avoir excusé Mme Ecochard, vice présidente, il est rappelé l'implication du Conseil Général notamment par le soutien financier du dispositif Médiateurs de Proximité des Collèges. Il concerne 39 collèges sur les 136 que compte le département.

Cependant, il est impossible pour le Conseil Général d'étendre le dispositif du fait des difficultés rencontrées face aux financements de l'ÉTAT, autre financeur de ce dispositif.

Mme Caroline POZMENTIER-SPORTICH, déléguée à la Sécurité et à la Prévention de la Délinquance, à la Police Municipale, Police Administrative

La médiation sociale est une action citoyenne qui contribue à la sécurisation de la population marseillaise tout en faisant diminuer le sentiment d'insécurité et d'abandon dans certain secteur de la ville.

Le Conseil Local de Sécurité et de Prévention de la Délinquance, dont la nouvelle génération est inscrite dans le cadre de la loi du 5 mars 2007 est une instance partenariale où la médiation sociale est un outil d'intervention dans le champ infra pénal.

La qualité du médiateur est d'abord sur le savoir être avant le savoir faire.

Chantal UYTTERHAEGEN, Vice Présidente de France Médiation

En janvier 2007, 5 structures de médiation sociale initient une démarche collective pour évaluer les apports de la médiation sociale. Le 12 décembre 2007, un colloque national, organisé à Angoulême, rend public les résultats de l'évaluation de l'utilité sociale de la médiation. En clôture, le Ministère du Logement et de la Ville encourage la création d'un réseau des acteurs de la médiation sociale, dans toute la diversité de ses composantes. Parallèlement. La création de « France Médiation » s'inscrit dans la continuité de ces dynamiques. ?

La mise en place du réseau croise les priorités de l'Agence Nationale pour la Cohésion Sociale et l'égalité des chances, en matière de développement et de professionnalisation de la médiation sociale. C'est ainsi que l'association « France Médiation » a été créée, le 19 mai 2008, afin de promouvoir, encourager et développer la médiation sociale

L'association a pour objet de contribuer à fédérer et représenter les dispositifs de médiation, publics et privés, qui souhaitent promouvoir la médiation sociale sur leur territoire, favoriser la reconnaissance et le développement de la médiation sociale par les échanges de savoirs et de pratiques, faciliter l'accès à toutes formes de savoirs et de savoir-faire pour ses adhérents : par les publications, les recherches, la formation ...

1ère séquence : Résultats Enquêtes Adultes Relais sur les Bouches du Rhône

Alain RUFFION, Consultant Association Insertion Emploi Formation (IEF), Marseille (13)

« Les médiateurs ont l'humain dans le cœur et sont au cœur de l'humain »,

Suite à la signature de la charte qualité sur les adultes relais signée entre l'ÉTAT représenté par Monsieur le Préfet à l'Egalité des Chances et les employeurs d'adultes relais des Bouches du Rhône en 2007, il s'est agi pour IEF de soutenir et donner des outils de suivi aux tuteurs des adultes relais, professionnaliser, qualifier chaque adulte relais dans le cadre de parcours individualisé afin de lui permettre une véritable promotion professionnelle à l'issue de son contrat.

Ainsi, une centaine de bilan de compétences ont été réalisés pour un effectif total de 134 adultes relais. De là découle la mise en place de diverses formations adaptées à chacune des personnes ayant participé. Formations assurées par IEF et ses partenaires pédagogiques et associatifs (GRETA, IRTS, Université Aix Marseille, IEP d'Aix en Provence, CNAM, AFPA, associations SHEBBA, CSF, AMS, Famille de France...).

Cette démarche est soutenue par l'ACSE, le SGAR, La Préfecture des Bouches du Rhône, Le Conseil Régional, le Conseil Général et la Ville de Marseille.

Paroles de Médiateurs

Fathia, Adulte Relais, dans le cadre du CUCS, service politique de la Ville de Marignane (13)

« J'ai d'abord proposé bénévolement mes services puis aujourd'hui j'en fais mon métier »

Son parcours : elle s'est engagée, tout d'abord bénévolement, dans la vie scolaire de son enfant, comme « Maman-relais » dans l'école. Elle a travaillé avec les familles et aussi avec les personnes de l'environnement social et s'est peu à peu construit un réseau qui l'aide aujourd'hui à faire son métier.

Toutefois elle exprime très vite un besoin d'accompagnement dans la mise en place d'outil, de méthode et d'échange pour se professionnaliser mais aussi de reconnaissance

Le bilan de compétences a été une révélation, et lui a permis de faire le point sur ses points forts et ses points faibles en s'adaptant à son profil.

Lysette, Adultes Relais, Centre Social des Rosiers de Marseille (13)

Son parcours : préoccupé de voir des enfants qui « traînaient » dans la cité, elle est intervenue bénévolement dans des associations pour des soirées contes.

Son premier travail de femme relais dans un centre social consistait à accueillir, écouter, expliquer, orienter accompagner les ressortissants issus de sa communauté mais aussi d'autres origines.

L'évolution de ses missions l'a positionné sur de l'interface entre Ecole – Quartier, entre les habitants et les institutions, sur la mise en place des Ateliers Santé Ville en mobilisant la population autour de ce type de projet. Sans formation préalable et lors de situations complexes, elle a fait appel à des ressources internes en rentrant en contact avec les personnes en interrogeant leur objet d'appartenance, ce qui très vite faciliter la communication.

Le besoin d'accompagnement dans la professionnalisation de ses pratiques lui est apparu nécessaire. Elle se définit comme une « accompagnatrice sociale ».

Le bilan de compétences lui a permis « d'éclaircir sa pensée, y mettre de l'ordre ». Elle a compris ses points forts et ses points faibles et veut se former dans le développement durable et, dit-elle « je me suis pris à rêver, que je devais lutter contre l'exode rural de mon pays et de rendre les femmes plus autonomes ».

Dominique, Adulte Relais, Association de Médiation Sociale, Marseille (13)

Après sa licence en droit, il a fait le choix de travailler dans le secteur de la prévention de la délinquance en explorant le domaine de l'intervention sociale que constitue la médiation sociale, pour être au plus près de la population.

Il est actuellement coordonnateur des médiateurs de proximité dans les collèges. Au-delà de la formation aux problématiques liées au contexte de la mission, il a suivi des formations de management (projet, équipe) ainsi que Sauveteur Secouriste du Travail, Incendie.

L'ensemble de ces formations qu'elles soient diplômantes ou qualifiantes lui ont permis de ce positionner sur la poursuite d'un cursus universitaire qu'il va prochainement engagé.

Conclusion de la séquence par Joëlle MARTICHOUX, Chargée de mission à l'ACSE, sur la Médiation Sociale.

Rappel du nombre de Poste d'Adultes Relais en France, 4200 personnes.

Le financement est assuré par période de 3 ans, 3 fois au maximum (si CDI)

Le dispositif Adulte-Relais a d'abord été construit dans le champ de cohésion sociale à partir d'initiatives locales en région parisienne.

2 objectifs :

1/ Créer du lien social en intervenant dans différents champs comme la prévention de la délinquance mais pas seulement

2/ Permettre l'insertion professionnelle des personnes habitants en zones urbaines sensibles par des emplois tremplins de ce type.

Des témoignages entendus, il ressort un fort besoin de reconnaissance venant des médiateurs en contrat adultes relais.

Cette reconnaissance passera par :

- La professionnalisation : définition de parcours professionnels, Vae etc....
- La pérennisation des emplois, ce qui est beaucoup plus difficile

Paroles de Médiateurs

Nadia, Médiatrice, Médiance 13, Marseille (13)

Après une présentation des missions de l'association, elle souligne l'évolution des missions passant de conseiller animateur à médiateur.

En effet, au-delà d'une mission de conseil, ses missions se sont orientées vers la facilitation de compréhension de divers dispositifs, il s'agit avant tout de faire l'interface entre des entreprises de services publics ou privés comme Gaz de France, EDF, France Télécom, La SNCF, et des habitants économiquement fragilisés, sans prendre partie.

Ses missions s'articulent avec celles de l'accès au droit et du développement des actions de prévention sur la maîtrise de l'énergie

Anne, Technicienne de Médiation Service, Créteil (94)

La formation de Technicienne de Médiation Services (TMS) qu'elle a suivie auprès de l' **AFPA**, lui a donné des outils, des méthodes. La base du métier, c'est « l'écoute active » dit -elle.

Elle travaille sur une plateforme qui lui permet de faire connaître et d'expliquer des dispositifs d'aide mis en place par l'ÉTAT.

Une logique du Bas vers le Haut ce qui signifie qu'avant d'être citoyen, il faut se sentir appartenir à la société. Sans oublier que le médiateur est là pour favoriser les actions positives des habitants.

Véronique, Médiatrice, Strasbourg

Témoigne du lien établi, grâce au travail de médiation, avec la communauté tzigane. La prévention permet de créer des liens avec une population qui tente de se sédentariser.

Patrick, Major au bataillon des marins pompiers, médiateur, Marseille (13)

Il s'est engagé depuis plusieurs années dans la prévention auprès de différentes populations.

Il articule ses interventions avec des médiateurs de quartier ou d'autres professionnels afin de lutter contre le caillassage des équipages, la dégradation du matériel et la prise en compte par les habitants surtout chez les jeunes du rôle des pompiers lors des interventions.

La formation des intervenants et le travail de réseau sont jugés essentiel pour la réussite des actions. Ce travail suppose « d'aimer les autres, d'être disponible, être honnête, savoir communiquer ».

Intervenants

Elisabeth DRIOUICHE, Formatrice à l'AFPA, Marseille (13)

Insiste sur l'importance de la professionnalisation des médiateurs sous contrat adultes relais. A l'exemple de la formation T.M.S (Technicien Médiation Service), diplôme du ministère du travail qui est une formation longue, d'une durée de 6 mois, en alternance.

Il existe aussi des formations courtes, sur des thématiques particulières.

La VAE (Validation des Acquis de l'Expérience), doit être développée malgré la réticence de certaine personne qui juge le processus de mise en place compliquée.

Les médiateurs formés et en emploi lui expriment souvent le besoin de reconnaissance du métier qu'ils exercent.

Mme COSTE, enseignante, Lycée Professionnel de la Viste, Marseille (13)

Témoigne sur l'existence du bac pro en formation initiale « services de proximité et vie locale », qui est une bonne formation pour accéder aux métiers de la médiation.

Elle souligne que ce diplôme de l'éducation nationale est récent, les élèves sont souvent issus de BEP Sanitaire et Social.

Jean-Yves GERARD, Président du réseau des Correspondants de Nuit, Rennes (35)

Le réseau des correspondants de nuit qu'il préside a mis en place un atelier de travail sur la pérennisation des emplois de la médiation.

Il précise qu'il y a deux façons d'aborder cette question

- Par la qualification des parcours professionnels, pour déboucher sur un emploi, de médiation ou un autre emploi.

-Par le Financement des emplois et des structures.

Il importe également de développer une véritable « ingénierie financière » avec des partenaires financiers privés : assureurs, bailleurs sociaux etc. ...

2ème séquence : Présentation des Travaux sur le guide pratique de l'évaluation de la Médiation sociale

Laurent GIRAUD, Coordonnateur, association France Médiation

A la suite du rapport sur l'évaluation de l'utilité sociale de la Médiation Sociale menée en 2007 par Culture et Promotion avec 5 structures de médiation sociale, La Délégation Interministérielle à la Ville a confié à Culture et Promotion la réalisation d'un guide pratique.

France Médiation est associée à cette réalisation et est chargée de constituer un groupe de travail à cet effet, autour à la fois des structures précédemment associées et deux ou trois autres nouvelles structures dont les femmes relais de Seine Saint Denis, La Ville d'Evry qui représente le réseau des correspondants de nuits et les points service aux particuliers de Roubaix.

Le Guide devrait être publié en mars 2009.

Antonio FURTADO, Directeur exploitation/projet, association ADEMNI, Lille (59)

L'utilisation du rapport sur l'évaluation a permis de rendre compte de l'utilité sociale et d'engager un processus continu d'évaluation au sein de l'ADEMNI.

Pour la médiation dans les transports, le transporteur investit « dans l'humain ».

Cet investissement est important. Aussi nous devons rendre compte de son utilité par des données chiffrées et objectives. 80 % de notre action consiste en de l'aide aux usagers. Notre travail n'est donc pas de la prévention pure.

Nous avons mis en place un baromètre sécurité, et nous avons constaté que depuis 2002, le sentiment de sécurité s'est accru et en parallèle de l'augmentation de la fréquentation du réseau. Nous avons également des données relatives aux coûts de dégradation : la médiation permet de réduire ces coûts, et nous constatons que le coût global des dégradations a baissé de 50 % ;

Ainsi les données précises démontrent l'efficacité de la médiation.

Le processus est le même dans les établissements scolaires.

Vincent GUERY, Directeur, GIP Chalon/Saône (71)

Nous travaillons dans le cadre de la Prévention/sécurité. Il faudrait arrêter d'opposer la médiation sociale et la médiation prévention. Parlons de MEDIATION.

Eric PALMIERI, Directeur Adjoint, Association AMS, Marseille (13)

Le Guide permettra de concrétiser le premier travail que nous avons effectué (rapport utilité sociale de la médiation sociale) de manière pratico pratique.

Ainsi la structure et les médiateurs pourront mieux appréhender les résultats de leur travail, non plus uniquement sur des actions individuelles mais sur des incidences plus globales en terme de contribution à la Tranquillité Publique, à la Cohésion Sociale, d'innovation et apprentissage, de contribution économique et enfin de reconnaissance de leur métier.

Paroles de Médiateurs

Cédric, Médiateur, Angoulême (16)

L'évaluation a eu un impact à deux niveaux :

- sur les salariés : c'est un signe de reconnaissance très fort
- sur la démarche : elle ne fait plus peur, car c'est un moyen concret de prouver l'utilité sociale de la médiation auprès des décideurs et des usagers.

Jonathan, Médiateur, Lille, (59)

A partir de l'évaluation, le référentiel que nous construisons permettra de « justifier » concrètement de notre travail.

Il permettra également aux bénéficiaires de s'exprimer concrètement sur le travail des médiateurs. Actuellement nous construisons des outils de références.

Pierre et Monique, Médiateurs (trice), Chalon/Saône (71)

L'Evaluation a permis de se doter d'éléments de comparaison avec d'autres structures. Elle a permis aussi de dégager nos points forts et nos points faibles. Nous pouvons mesurer concrètement notre « utilité sociale » à partir de critères précis, et aussi l'impact sur la population.

Nous en attendons aussi une reconnaissance sur le métier (évolution du référentiel métier).

Sandra, responsable d'une association, Grenoble (38)

La structure mène avec la communauté urbaine et le Conseil Général de l'Isère mène une réflexion sur la pérennisation des emplois.

L'évaluation est un véritable enjeu pour notre activité.

- elle permet de mesurer/ valoriser/ se faire reconnaître
- De réintégrer les pratiques d'évaluation au sein des structures

Il faut mutualiser nos compétences.

Fatima, Médiatrice, Marseille (13)

« A partir du moment où on accepte d'évaluer, on accepte de se tromper, de se remettre en question... »
« Entreprendre une démarche d'évaluation c'est permettre une évaluation de nos compétences face aux institutions »

« Il faut mutualiser nos outils pour évaluer ensemble, pour pouvoir travailler n'importe où avec n'importe quel public »

Modérateur

Laurent GIRAUD, Coordinateur France Médiation

Le but du guide sur l'évaluation de l'utilité sociale de la médiation, sera bien de rendre accessible la démarche à l'ensemble des structures de la médiation, qu'elles soient publiques ou privées, culturelles, sociales ou de prévention.

La diffusion du guide devra permettre en outre :

« Le développement d'une infrastructure statistique qui peu à peu, permettra de construire une vision nationale des réalités locales et donc de tirer parti de l'hétérogénéité des évolutions locales »

« Développement d'une démarche permettant de rendre compte davantage de la pertinence des dispositifs de médiation ».

Eric LENOIR, Directeur de la Citoyenneté et de la Prévention de la Délinquance à l'Acsé, Paris (75)

Présente le rôle de l'Agence Nationale de la Cohésion Sociale et les différents axes du Contrat Urbain de Cohésion Sociale

(Emploi Développement Economique, Santé, Réussite Educative, Citoyenneté –Prévention de la Délinquance, Habitat – Cadre de Vie- Gestion Urbaine de Proximité).

Explication des financements dédiés du FIPD (Fonds d'Interministériels de Prévention de la Délinquance).

La Médiation Sociale intervient dans la différence pour créer du lien avec un tiers, dans les espaces ouverts au public.

Nous avons déterminé cinq emplois repères

- Agent de prévention et de médiation dans les espaces publics et :ou ouverts au public
- Agent d'ambiance dans les transports en commun
- Médiateur social et culturel
- Correspondant de nuit
- Coordonnateur d'équipes de médiation

La médiation sociale est un axe transversal de l'Acsé et apparaît pour partie dans le cadre de la Prévention de la Délinquance ;

La Médiation Sociale est bien une démarche sur la recréation du lien social et la prévention des violences. Elle doit s'exercer en complémentarité avec les autres acteurs du territoire sur lequel elle s'exerce.

Cela suppose, au préalable, la réalisation d'un diagnostic du territoire, de mise en parallèle des ressources disponibles, et enfin, la rédaction précises des fiches de postes.

De plus, l'Acsé en partenariat avec le CNFPT a mis en place un groupe de travail sur l'évolution des formations des métiers liées à la prévention de la délinquance (Police Municipale, coordinateur de CLS, Médiateurs sociaux, Travailleurs sociaux) dans la fonction Publique territoriale. L'objectif est de remettre à niveau l'offre de formation par rapport aux nouvelles compétences développées par les acteurs.

SCENETTES SITUATIONNELLES, par des Correspondants Réseau Educatif, de l'ADEMN de Lille

Au préalable, Antonio FURTADO, précise que le théâtre est un support pédagogique à la démarche de médiation. L'ADEMN utilise ce moyen aussi comme support à sa démarche interne de certification des salariés.

3ème séquence : le référentiel métier est-il amené à évoluer ?

Alain Stern/Karine Sadoul, Ligue Varoise de Prévention, Toulon (83)

Après avoir présenté la structure, Alain Stern relève l'importance de la parole à la fois des médiateurs et des usagers. Les médiateurs ont besoin d'outils et de méthode qui leur permettent de prendre de la distance qui empêche souvent de déborder sur de la violence.

Il est donc indispensable de donner des clés communes de langage aux professionnels.

Karine Sadoul « Ce métier évolue en fonction des problématiques que rencontrent les usagers qui elles mêmes évolue en fonction des problèmes de la société »

Elle a été chargée de réaliser une étude entre l'activité des correspondants de nuit et le référentiel métier établi en 2000 à Créteil par des experts européens.

Le but était d'analyser les pratiques afin de voir quel type de compétences étaient développées ou mobilisées par les Correspondants de Nuit afin de mieux cibler les formations professionnelles proposées aux médiateurs.

Cela est d'abord passé par l'analyse des procédures de réalisation des tâches quotidiennes afin de comparer l'activité sur le terrain et le cahier des charges.

Cela a permis de mieux redéfinir les outils, les tâches et l'activité, et enfin d'aboutir à la redéfinition des activités et des tâches du métier.

Michel MAACK, Chef du service des Correspondants de nuit, ligue Varoise de Prévention Toulon (83)

Témoigne sur l'évolution du service des Correspondant de nuit avec la difficulté de faire reconnaître l'action spécifique de ces médiateurs.

Il évoque la rencontre de personne isolée ou qui souvent rencontre des pathologies particulières. La nuit est un espace d'intervention très particulier où le sentiment de sécurité est souvent lié à l'isolement.

Stéphanie Bouvier, Adjointe au chef de service, Ligue Varoise de Prévention Toulon (83)

L'Analyse de l'évolution des pratiques a permis de restructurer le service en embauchant une assistante sociale.

1/ Pour un besoin de relais dans la journée

2/ Créer du lien entre les usagers et les professionnels du travail social.

3/Langage commun entre les différents partenaires sociaux

Travail sur la mise au point d'un glossaire

Paroles de Médiateurs

Mohamed AZHAR, coordinateur d'équipe, Agence Locale de Prévention et de Médiation Sociale, La Rochelle (17)

La structure a développé 2 services de médiation qui au final ne font qu'1.

Médiation de jour et Médiation de Nuit. Il fait le constat d'un problème d'articulation entre les services de nuit et de jour. Il a été mis en place une articulation interne entre les correspondants de jour et de nuit et une articulation externe avec les partenaires afin de mieux orienter ces personnes en grande difficulté.

En effet, les réponses apportées à l'utilisateur, selon le jour et la nuit étaient différentes. D'où la nécessité de réguler, d'harmoniser, afin d'apporter une réponse efficace aussi bien auprès de l'utilisateur que des commanditaires.

Il a fallu formaliser ces constats : la nuit, la médiation traduit plus une vraie misère sociale : isolement, violences intrafamiliales, souffrance psychiques.

Fatima, médiatrice, Marseille (13)

Confirme le constat d'une souffrance psychique plus accrue des usagers. Nous mettons en place une « méthodologie de la débrouille », mais il nous faut une vraie formation. Nous avons besoin d'outils, d'une « valise méthodologique », pour orienter les personnes. C'est de plus en plus difficile.

Eric, médiateur, Association ADELIES, Marseille (13)

Le rôle du médiateur est d'orienter, pas de catégoriser les populations surtout celles qui résident en zones urbaines sensibles

Il est très important de disposer d'une « boîte à outils » pour éviter que d'autres n'aillent plus mal.

4ème séquence : les enjeux de l'intégration professionnelle.

Marie-Joëlle GORISSE, Direction Générale des Affaires Sociales, Paris (75)

Les enjeux de la Médiation Sociale sont de deux ordres

- un enjeu professionnel, pour l'employeur
- un enjeu personnel, pour le salarié

Il y a donc une double responsabilité : celle de l'employeur qui doit mettre en place un cadre facilitateur et celle du salarié qui doit développer son expertise professionnelle.

5 cadres peuvent faciliter cette intégration professionnelle :

- 1/ cadre institutionnel qui fixe les fiches de postes et leurs limites
- 2/ le cadre éthique : l'intervenant social doit le respect aux personnes. Une charte éthique doit être partagée
- 3/ le cadre professionnel : il est nécessaire de décoder, d'avoir une approche des populations, connaître les textes qui fixent les limites de l'intervention du médiateur.
- 4/ le cadre partenarial : l'employeur doit crédibiliser le métier : par des accords partenariaux. Ce qui suppose de bien connaître le territoire sur lequel le médiateur est un élément moteur.
- 5/ le parcours professionnel qui est évolutif, en interne comme en externe.

L'atout exclusif du médiateur, sa vraie valeur ajoutée : sa réactivité, sa connaissance du territoire, du réseau, d'aller vers les gens.

La VAE est également un cadre propice pour l'intégration professionnelle

Patrick MAILLARD, Directeur Association ADELIES, Marseille (13)

« Nous avons mis en place un travail en interne pour accompagner les personnes qui intègrent le dispositif ».

Il s'agit d'un tremplin pour favoriser l'intégration professionnelle soit dans le champs du travail social, soit dans d'autres types d'emploi mais où la médiation sociale sert dans l'approche et la communication avec la population.

Près de 80% des personnes embauchées sortent du dispositif vers un emploi de droit commun.

Elisabeth DRIUCHE, AFPA Marseille (13)

La première question que se pose les personnes qui s'orientent vers la médiation est de savoir qu'elles sont les débouchés du métier.

La formation que nous mettons en œuvre à l'AFPA, porte sur

1/la connaissance du réseau, du territoire, du partenariat

2/la communication : gestion de conflits etc.

3/ la gestion de projets

Concernant la VAE : sur 20 personnes que nous avons accompagnées, seulement trois n'ont pas obtenu le titre. L'accompagnement est très important car le dossier est effectivement compliqué et de plus, il est différent selon le ministère et le diplôme ou le titre validé.

Paroles de Médiateurs

Elisabeth, Médiatrice, Marseille (13)

Après un emploi de médiatrice de proximité des Collèges, j'ai pu m'inscrire dans un réseau d'acteurs sociaux, d'un contrat aidé j'ai pu me projeter dans un contrat de droit commun en réussissant un concours au Conseil Général 13.

Aujourd'hui, ma mission m'amène à intervenir auprès de public en difficulté mais la première approche que j'ai pu avoir me permet aujourd'hui de communiquer autrement.

Mejda, Coordonnatrice d'agent de médiation, Association Promevil, Conflans Ste Honorine (78)

La formation a une double finalité : professionnalisation et insertion.

Les formations des médiateurs portent sur la sécurité de la clientèle, le recensement des incivilités, l'humanisation, l'animation du site.

Eric, Médiateur, Marseille (13)

Les qualités premières d'un médiateur, sont ses qualités humaines, nous devons aller au devant des autres.

Le maître mot, c'est l'écoute. « Nous sommes des antennes paraboliques »

Conclusion

« La Médiation Sociale, Paroles de Médiateurs »
84^{ème} Foire Internationale de Marseille
Mercredi 1er Octobre 2008

Laurent GIRAUD, Modérateur.

Au cours de la journée, les différentes interventions ont démontré que le métier de Médiateur Social devient un vrai métier, qui nécessite des compétences diverses et beaucoup plus importantes que ce que l'on pouvait imaginer au démarrage des différents dispositifs.

La professionnalisation est un enjeu très fort, comme l'a précisé l'AFPA, ou l'enseignante de l'Education Nationale, que ce soit en formation initiale ou continue ou la VAE, sont des supports importants.

Cependant il importe de donner les moyens nécessaires aux médiateurs pour les professionnaliser, aussi bien à ceux qui veulent rester dans le secteur de la Médiation, comme à ceux qui veulent se diriger vers d'autres métiers.

Pierre PEREZ, Directeur de l'association de Médiation Sociale AMS

Cette journée riche de débat et de réflexion montre à quel point la parole des médiateurs doit être encore plus valorisée. Nous soutiendrons d'autres manifestations de ce type.

Si, Nous, responsables de structures ou représentants institutionnels demandons aux médiateurs d'avoir une écoute active des problématiques rencontrées par la population, n'oublions pas de leur donner la parole aussi souvent que possible. Ainsi les pratiques ne pourront que se professionnaliser et répondre aux objectifs de la médiation sociale dans le souci d'améliorer la qualité du service rendu et le cadre de vie des habitants.

Le Président, le Conseil d'administration, l'ensemble du personnel d'AMS remercie les intervenants et tous les participants.