

« Proposer des services d'aide au niveau des communes pour permettre un meilleur vivre ensemble »

Cédric a un diplôme d'éducateur spécialisé.

Au cours d'un stage effectué dans un service d'action sociale d'une commune rurale, il a été confronté au problème suivant : des personnes habitaient dans une zone touristique, ce qui leur était interdit. Celles-ci voulaient interagir avec le bourgmestre pour discuter de leurs revendications. En tant qu'éducateur spécialisé, fonctionnaire appartenant à un service de la commune, et donc pour des raisons d'impartialité et d'indépendance, il ne pouvait répondre à leur demande.

Il constate ainsi beaucoup d'insatisfactions dans différentes sphères de la vie sociale. Il avait fait également ce constat au cours d'un stage précédent dans une grande surface. A cause d'un management particulièrement violent, il y avait de plus en plus de *burn-out* et de *turn-over*.

Il y a donc un intérêt pour une médiation sociétale qui permet l'expression de toutes les personnes.

Il constate ainsi qu'au moment des élections communales, beaucoup d'élus prônent le dialogue, le développement des liens sociaux, le « vivre ensemble », la « citoyenneté active » : beaucoup de concepts extrêmement larges. La plupart des personnes qui les évoquent ne savent pas trop de quoi ils parlent. Or, nous sommes dans une société où il y a de plus en plus de conflits.

Dans ses fonctions d'éducateur spécialisé, il entend agir comme *médiateur innommé* et proposer des services d'aide au sein des différentes communes.

« Je suis le premier informé du quartier »

Avec un ami, il a commencé à faire un travail dans son quartier depuis plusieurs années. Il crée avec lui une association. Il est très connu dans le quartier : il y est né, comme son père et son grand-père. « *J'ai commencé à faire la médiation sans savoir ce qu'était la médiation* ». Il se met au service de tous les habitants. Son message « *si tu as un problème, je t'aide à le résoudre* ».

Il a fait un premier diagnostic de son quartier en 2007. Il entreprend maintenant, de sa propre initiative, un nouveau diagnostic. Il prévoit ainsi de visiter toutes les habitations pour faire connaissance avec toutes les familles. Il visite régulièrement les 420 personnes âgées du quartier. La semaine précédente, il découvre une personne au chômage, avec des problèmes de logement, de conflits dans le couple. Il lui propose de venir avec lui pour faire « *un travail social tous ensemble* ».

Il travaille avec deux collègues : l'un est spécialisé sur la question du chômage, l'autre est juriste et fait le lien entre les bailleurs et les habitants. Comme il est toujours présent dans la rue, il est le premier à connaître les problèmes des habitants. S'il ne peut aider à les résoudre par lui-même, il les signale à l'assistante sociale (qui suit ainsi 150 personnes).

Pour lui, le projet européen n'est qu'un début. Il pense qu'il est « académique », mais il est nécessaire pour que tous les médiateurs européens doivent préparer ensemble le terrain pour pouvoir répondre aux grands défis à venir.

Le maire de la Commune vient de reconnaître son travail en lui proposant un contrat dans la fonction publique. Il va pouvoir, ainsi, bénéficier d'une situation stable pour continuer son travail jusqu'à sa retraite.

Faire se rencontrer des mondes qui ne sont pas faits pour se rencontrer.

Il a d'abord fait des études de droit, puis en finances et management. Il a fait un stage où il était en charge de la gestion des conflits et de la réorganisation des services. C'est ce qui l'a amené à se diriger vers une formation à la médiation, d'abord dans le domaine commercial, pour bifurquer ensuite vers la médiation pour l'inclusion sociale.

C'est ce qui l'a conduit à être candidat pour le Tour d'Europe : faire se rencontrer des gens de mondes qui ne sont pas faits pour se rencontrer. Et c'est ce qu'il a pu observer au cours de ce Tour : dans chaque situation, trouver les éléments sur lesquels les gens en conflit sont prêts à converger.

Il est parti à Séville avec l'idée que chaque médiateur, comme en Belgique, devait être spécialisé dans un domaine, comme médiateur scolaire, médiateur dans le domaine de la santé, etc.. Or, à Séville, il s'est rendu compte de leur polyvalence. Le médiateur est en même temps juriste, interprète, assistant social... C'est cette polyvalence qui permet au médiateur de répondre à la plupart des situations et de permettre aux personnes de trouver les solutions.. Le médiateur joue de toutes les ressources de la situation : par exemple, établir un lien entre un patient et un médecin par *What's App*.

Avec cette expérience, il est intervenu auprès de l'association *Egregoros* à Evere. Il a proposé aux médiateurs de « sortir des carcans et s'élargir » vers tous les types de médiation, en associant par exemple la médiation scolaire et la médiation interculturelle à celle qu'ils pratiquent jusqu'ici au cours de leur déambulation dans les quartiers. Ça permet de prendre en compte toutes les dimensions de vie du quartier.

La posture est toujours la même : le médiateur n'est que l'intermédiaire pour que les gens puissent trouver eux-mêmes les ressources pour résoudre les problèmes.

Le premier conflit, c'est avec toi-même.

Elle est fille de médiatrice. Elle a vu comment sa mère s'est transformée avec la formation qu'elle a suivie pour devenir médiatrice. Elle a constaté comment le travail qu'elle a fait avec elle-même lui a permis de proposer et développer un travail avec les autres.

Pour elle, c'est la clé de la médiation. Le travail sur soi permet d'identifier les codes sociaux et les valeurs dont nous sommes porteurs. C'est ce qui va permettre de mieux identifier ces codes et valeurs chez des personnes différentes. On acquiert ainsi un objectif dans la vie : montrer aux autres comment faire la gestion de ses conflits, qu'ils soient sociaux, éducatifs ou dans le domaine de la santé.

Le premier conflit, c'est avec soi-même. Il faut être en paix avec soi-même. Et ainsi, on peut se situer en dehors du conflit et être impartial.

Quand elle intervient dans des situations de conflit, elle demande ainsi aux personnes de s'y préparer par plusieurs jours de réflexion, pour arriver à la médiation dans une position d'écoute et d'empathie vis-à-vis de l'autre.

Agir comme électricien pour reconnecter les fils entre les gens.

Il est tombé dans la médiation par hasard, suite au déploiement de la médiation sociale dans un nouveau quartier à Limoges. Il a été formé aux processus et techniques d'abord par la pratique : il exerçait auparavant dans l'animation et connaissait bien la population des quartiers.

Ce qui lui a plu dans la médiation, c'est d'agir comme *électricien pour reconnecter les fils entre les gens*. L'activité d'animation qu'il a connue à Limoges se limitait à occuper les gens. Pour lui, pourtant, un animateur peut être conduit à faire de la médiation ; et réciproquement, un médiateur peut faire de l'animation. Il lui est arrivé, ainsi, d'intervenir suite à l'occupation d'un hall d'immeuble par des enfants. Pour y répondre, son équipe a créé une animation. Mais l'objectif n'était pas celui-là : c'était de créer un lien pour que les habitants se rapprochent et pour qu'ils trouvent ensemble une solution.

Son poste de médiateur ayant été supprimé, il est devenu contrôleur dans les bus. En particulier, du fait de ses compétences de médiation. Dans cette position où il doit intervenir pour garantir la tranquillité dans les transports mais aussi le respect des règles imposées par la compagnie de bus vis-à-vis des usagers, il trouve à utiliser ses compétences de médiateur.

Faire valoir les bénéfices concrets de la médiation

Elle a entendu parler de la médiation dans un contexte universitaire. Ce qui l'a intéressée dans la médiation, c'est de pouvoir travailler - à l'inverse d'un expert qui se spécialise dans un seul domaine comme le droit, le travail social ou l'éducation - sur tout ce qui concerne les relations entre les personnes, leurs interactions, et la façon dont elles construisent des relations de bien-être ensemble. La médiation, pour elle, aide les personnes à construire des objectifs communs et des règles de vie commune. Et c'est d'autant plus nécessaire, qu'elles ont souvent perdu la capacité d'interagir entre elles, en se repliant sur la défense de leurs propres intérêts et de leurs propres droits.

Il faut donc que la médiation soit un service gratuit, accessible à tous. Elle doit faire la preuve de son utilité et faire valoir ses bénéfices concrets. De ce point de vue, elle considère que nous sommes à un moment historique. Or, les institutions ne visualisent pas encore tous ses apports.

Elle travaille ainsi sur le terrain mais aussi dans la recherche, à l'Université de Padoue, pour développer les outils et méthodes d'évaluation de l'impact de la médiation qui dépassent le seul discours des médiateurs.

7 Herminia

La médiation sociale est d'abord un langage pour communiquer et inclure

En 2012, elle a intégré un projet pilote de médiation interculturelle dans une Mairie. En tant que psychologue, elle faisait partie d'une équipe pluridisciplinaire, avec un anthropologue et un sociologue. Ils intervenaient aussi bien dans les écoles que sur les lieux de travail ou sur des problèmes de sécurité. Pendant les deux ans de ce projet, elle a eu le privilège de bénéficier d'un accompagnement de formation continue par Carlos Gimenez (qui intervenait une fois par mois), de l'Université autonome de Madrid.

Pour elle, la médiation sociale est d'abord un langage pour communiquer et inclure. C'est un regard porté sur l'autre, pour le comprendre et l'accepter comme il est. C'est lui donner la parole.

Elle tire ces éléments de sa propre expérience. Elle est née en Afrique où elle a bénéficié de la culture portugaise (son grand-père était portugais). Quand elle est arrivée au Portugal, elle a vécu un véritable conflit de culture. Sans qu'ils s'en rendent compte, les mots utilisés par des personnes de la société d'accueil envers les nouveaux arrivants peuvent être stigmatisant. Son bain culturel portugais lui a permis plus facilement d'identifier les difficultés de ce choc culturel.

Il faut donc accompagner les nouveaux arrivants, pour qu'ils comprennent cette nouvelle culture sans perdre la leur, pour le plus grand profit des deux parties.

8 Aura

Pas de compétences de médiation sociale sans être habité de l'esprit de médiation.

Aura est médiatrice à l'association Barro de Madrid, qui intervient tout particulièrement auprès de la population gitane.

La médiation sociale construit un autre modèle de société basée sur le dialogue. C'est la condition première, de base pour être médiateur, avant le développement de compétences professionnelles. Il doit être habité par cette conviction et cet « esprit » de la médiation.