

Proposition d'une recommandation européenne

EN MÉDIATION SOCIALE

RÉDIGÉE À L'OCCASION DES JOURNÉES EUROPÉENNES DE LA MÉDIATION SOCIALE, LE 9 ET 10 OCTOBRE 2019.

L'objectif principal de ces recommandations vise à apporter un cadre principal de la médiation sociale auprès des institutions européennes et nationales. Ces recommandations sont conçues dans le respect de la Convention européenne des droits de l'homme et des libertés fondamentales.

Considérant que dans de nombreux pays européens, certains territoires, et particulièrement dans les quartiers les plus dégradés, connaissent de nombreuses difficultés elles-mêmes exacerbées par les problématiques économiques et de chômage de leurs habitants.

Reconnaissant les principales caractéristiques spécifiques de certaines problématiques urbaines : ségrégations, précarité, enclavement, délinquance urbaine, inégalités d'accès à la santé, éducation...

Reconnaissant les principaux besoins constatés nécessitant des interventions autour :

- Des ruptures de relations entre une partie de ces habitants et les institutions,
- De la cristallisation de positionnements conflictuels,
- De la gestion et de la prévention des incivilités, de la violence et des processus de radicalisation,
- De l'établissement de relations sociales des personnes fragilisés ou issues de « minorités visibles ».
- De la lutte contre l'exclusion sociale et l'isolement qu'il soit individuel, psychologique ou communautaire,
- De la réappropriation (et de la sécurisation) de l'ensemble des espaces publics nécessitant une veille préventive, éducative et « médiative ».

Conscients que dans de nombreux pays européens, la médiation sociale a été développée dans divers champs d'intervention où des professionnels et des bénévoles y assurent notamment une présence sociale de proximité, des fonctions de facilitateur de dialogues ou de régulateurs de tensions sociales diverses.

Reconnaissant que la médiation sociale participe à construire des relations des habitants entre eux et avec les institutions au niveau d'une ville ou d'un territoire, à faciliter l'intégration des populations les plus fragilisées.

Soulignant la nécessité de développer des dispositifs de prévention qui participent à restaurer le lien social et le vivre ensemble dans divers domaines comme l'éducation, l'intégration sociale et professionnelle, la sécurité.

Convaincus de la nécessité de recourir davantage à la médiation comme mode de résolution des conflits faisant intervenir un tiers qui promeut la communication, le dialogue et l'intercompréhension.

Considérant que la plupart des efforts accomplis pour instituer des dispositifs de médiation sociale, ne peuvent être du seul fait de la société civile, d'initiatives citoyennes financièrement fragiles ou d'organismes bénévoles.

Ainsi, les pouvoirs publics ne peuvent s'exonérer de leurs responsabilités pour promouvoir ce type de dispositifs qui œuvrent pour la citoyenneté, la régulation des conflits et le mieux vivre ensemble. Les États sont toutefois libres de la nature de la mise en œuvre de la médiation, en privilégiant son développement soit par le biais du secteur public soit par le biais du secteur associatif.

Recommande aux gouvernements des États :

- D'instituer ou de promouvoir la médiation sociale ou, le cas échéant, de renforcer la médiation sociale existante, en tant que mode de restauration du lien social et de résolution des conflits, et de la renforcer lorsqu'elle existe déjà sur ses territoires.

- De prendre ou de renforcer toute mesure qu'ils jugent nécessaire en vue d'assurer le respect des principes ci-dessous et des modalités d'intervention visant la promotion et l'utilisation de la médiation sociale : formations, détermination de politique publique ad hoc, soutien aux acteurs de terrain, évaluations...

1. Définition

Cet espace européen s'appuie sur les travaux des 42 experts européens au cours du Séminaire de Créteil de Septembre 2000 à Créteil. Elle contient une définition qui sert de base de référence commune pour nos recommandations ;

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 lequel 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.

La médiation sociale développe ainsi des espaces de médiation ouverts à tout citoyen à la recherche d'une solution à un problème en lien avec d'autres personnes ou des institutions.

Dans ces espaces et au cours de ces échanges, les médiateurs sociaux mettent en œuvre des fonctions :

- d'accueil, primordial pour établir une relation qui prenne en compte la personne dans sa globalité ;
- d'écoute bienveillante ;
- d'information et d'orientation adaptées, pour que les personnes puissent entreprendre leur démarche de résolution de problèmes ;
- de proposition de médiation, quand elle se révèle pertinente.

2. Principes

Les multiples initiatives de médiation sociale visant la résolution des conflits et la restauration du lien social doivent être maintenues, encouragées et d'autres créées. Les principes de la médiation sociale s'articulent principalement autour de la nécessité du respect :

- d'un positionnement de neutralité et d'impartialité,
- du libre consentement des acteurs impliqués dans ce mode de régulation,
- de la confidentialité des échanges et de l'absence de jugements de valeurs,
- du développement de l'autonomie des citoyens tant aux niveaux individuels que collectifs et de leur capacité d'agir sur leur environnement social et institutionnel
- du principe d'égalité notamment de sexe, de langue, de religion et d'appartenance sociale.

Au regard de cette définition et du rappel de ces principes, les États doivent néanmoins respecter la diversité des formes de médiations sociales qui existent ou qui sont amenées à être instituées.

3. Champs d'application

La médiation sociale promeut une culture de l'accueil, du dialogue et de la rencontre. Elle correspond à une posture de tiers proposant des espaces d'accueil, de rencontre et de confiance permettant, au-delà de la gestion positive des conflits, de (re)construire le lien social. Ses champs d'interventions sont multiples et concernent les quartiers, les transports, les écoles et les hôpitaux... Dans ces divers champs, les dispositifs de médiation sociale visent à établir ou à rétablir la communication et la compréhension qu'elles soient ou non interculturelles, à aider les citoyens à trouver par eux-mêmes des réponses à leurs situations conflictuelles et à concourir à l'établissement de la cohésion sociale.

4. Organisation

Les États sont libres de créer et d'organiser la médiation sociale de la manière la plus appropriée, que ce soit par le biais du secteur public ou privé et en faisant appel à des médiateurs exerçant cette activité à titre professionnel et/ou bénévoles.

Les États devraient veiller à assurer la pérennité des projets en assurant directement ou indirectement le financement des structures de médiation pour assurer la gratuité des services de médiation sociale.

Dans la mise en place et l'organisation de la médiation sociale, les États devraient veiller à ce qu'il y ait des mécanismes appropriés assurant l'existence :

- de procédures pour la sélection, la formation et la qualification des médiateurs.
- de normes de bonne pratique devant être élaborées et suivies par les médiateurs.

5. Processus de médiation

Les États devraient veiller à l'existence de mécanismes appropriés afin que le processus de médiation se déroule conformément aux principes suivants :

- le médiateur délivre aux personnes, préalablement à l'engagement de médiation, une information présentant la médiation et ses modalités d'une façon complète, claire et précise.
- le médiateur doit veiller à ce que le consentement des personnes soit libre et éclairé. Il refusera toute mission où le consentement peut être altéré.
- le médiateur doit être impartial dans ses rapports avec les parties et il doit se garantir de toute pression intérieure et/ou extérieure à la médiation notamment lorsqu'il se trouve dans une relation de subordination et/ou institutionnelle.
- le médiateur doit rappeler que la médiation peut être interrompue à tout moment sans justification par les participants, ou par lui-même s'il considère que les conditions de la médiation ne sont plus réunies.
- le médiateur doit rappeler aux personnes qu'il n'a pas le pouvoir d'imposer une solution aux parties.
- le médiateur doit veiller à ce que les discussions qui ont lieu durant la médiation soient confidentielles et qu'elles ne puissent pas être ultérieurement utilisées, sauf avec l'accord des parties ou dans les cas permis par le droit des États-membres
- Le médiateur ne peut notamment pas faire état des éléments dont il a eu connaissance lors de son intervention et ne doit fournir aucun rapport à ce sujet.
- Le médiateur doit veiller à ce que la médiation doive se dérouler dans un lieu neutre.

6. Formation et qualification des médiateurs

Les États devraient envisager de prendre des mesures pour promouvoir l'adoption de normes appropriées pour la sélection, la responsabilité, la formation et la qualification des médiateurs professionnels ou bénévoles en fonction, notamment des normes ou critères d'accréditation en vigueur dans chaque État.

Les médiateurs devraient être recrutés dans toutes les catégories de la société, et posséder en général une bonne compréhension des cultures et des communautés locales.

Les médiateurs devraient recevoir une formation initiale avant de prendre leurs fonctions puis une formation continue en cours

d'emploi pour les professionnels ou en cours d'activité pour les bénévoles. Leur formation devrait tendre à leur assurer un niveau de compétence pour développer leurs aptitudes à régler les conflits et à (re)construire le lien social.

7. Résultats de la médiation

Le processus de médiation devrait se terminer par un accord écrit ou non entre les personnes ou entre les personnes et les institutions. L'accord devrait être la transcription des points d'accord que les personnes/institutions ont décidé de faire apparaître et il ne devrait pas aller à l'encontre de l'ordre public en vigueur dans les États. Les documents écrits devraient être signés par les seules personnes/institutions concernées.

Elles devraient avoir la possibilité de les faire homologuer par un juge ou tout autre autorité compétente.

8. Promotions et accès à la médiation

Les États devraient promouvoir le développement de la médiation sociale, notamment dans ses deux dimensions professionnelle et bénévole, par le biais de programmes d'information dispensés au public pour permettre une meilleure compréhension de ce mode de règlement amiable des litiges dans les villes ou quartiers.

Les États devraient fournir au public et aux personnes impliquées dans des conflits une information générale sur la médiation sociale.

Des mesures devraient être prises conformément aux pratiques et au droit des États pour créer un réseau de centres régionaux et/ou locaux, où le public puisse obtenir un avis impartial et des renseignements sur la médiation, même par téléphone, par lettre ou par courrier électronique.

Les États devraient fournir une information sur la médiation en matière sociale aux professionnels impliqués dans le fonctionnement de la justice, de la police, de la santé, de l'école....

9. Évaluation de la médiation

Les gouvernements des États devraient promouvoir la recherche sur la médiation en matière sociale et l'évaluation de cette dernière.

