



CHEF D'OEUVRE

LIMOGES — A DIVERSIDADE DE UMA EXPERIÊNCIA NA MEDIAÇÃO SOCIAL

LIMOGES - LA DIVERSITÉ D'UNE EXPÉRIENCE EN MÉDIATION SOCIALE

MARTA VILAS-BOAS
MEDIAÇÃO MUNICIPAL DE LIMOGES

CLAUDY MAKASY

JE ME PRÉSENTE...

Je m'appelle Marta Vilas-Boas, collaboratrice de l'Institut de médiation de l'Université de Porto Lusófona (I.M.U.L.P.). C'est avec fierté et gratitude que je participe à cette expérience de formation enrichissante et de compétences métiers.

Sur le plan professionnel, j'exerce mon rôle de médiatrice dans les écoles, au Portugal, où je dynamise un programme éducatif appelé "Escola de Mediadores" (P.E.M.). Je travaille habituellement avec des enfants âgés de 6 à 10 ans, mais j'ai aussi de l'expérience avec des élèves du groupe d'âge des 11 à 12 ans.

Je voudrais partager avec vous, dans une petite vidéo, l'un des ateliers les plus remarquables que j'ai dynamisé.



audio apresentação.m4a

Mon apprentissage reposait avant tout sur ma capacité à m'adapter aux différentes classes et à leurs contextes, en respectant et en valorisant toujours les différences. Un des défis les plus compliqués auquel j'ai dû faire face était de «*toucher les cœurs de tous ces garçons*» afin de faire passer le message de la médiation.

Beaucoup de ces enfants vivent dans des situations d'exclusion et de violence, et j'espère et crois qu'ils ont donné un sens à leur vie ; du moins, j'aurais aimé pouvoir laisser la graine de la médiation dans la grande majorité et qu'elle puisse servir de guide pour un avenir souriant.

Quant aux enseignants des classes participantes à ce projet, ils auraient aimé pouvoir continuer car ils trouvaient l'expérience enrichissante et très importante pour leurs élèves.

CONTEXTUALISATION DE LIMOGES...

POLITIQUE IDÉOLOGIQUE ET SOCIALE

Limoges se caractérise par une ville traditionnellement à gauche, et cela depuis presque 105 ans. En 2015, la droite arrive au pouvoir avec un changement politique et idéologique. Si au niveau Nationale la question de la sécurité est toujours en vogue, cela ne manque pas à se répercuter au niveau local. Ainsi, l'un des arguments fort utilisé par certains candidats de l'élection Municipale est le manque de sécurité de la population. Un argument qui a permis à certains d'accéder au pouvoir. La ville de Limoges n'a pas échappée à cette vague. De ce fait, Pour remédier à la question sécuritaire, plusieurs mesures populistes sont proposées telles que l'augmentation de la présence policière sur l'espace public et la mise en place des Centres de Supervisions Urbaines (CSU). Ce qui veut dire plus de polices et des caméras dans les rues.

Il est intéressant de noter une forte abstention de la population issue des quartiers lors de ces élections Municipales. Dans un certain sens, les personnes se sentent marginalisées et discriminées contrairement aux habitants du centre de Limoges (*commerçants, entrepreneurs...*) qui ont beaucoup contribué à ce changement de couleur politique de la ville.

Les habitants des quartiers prioritaires de Limoges, sont pour la plupart des personnes de diverses origines telles que : *Maghrébine, africaine, asiatique, Europe de l'Est, des départements d'outre-mer* avec souvent des revenus économiques faibles. Dans les familles les femmes ne travaillent que rarement et ne s'investissent que très peu dans la vie du quartier et dans la société.

Si d'une part, le passage à une gouvernance de droite a apporté avec elle un plus grand contrôle et une intervention politique dans divers domaines ; D'autre part, il y a une tentative d'accroître la participation civique des habitants, ce qui l'amène à prendre les « *rênes de leur propre destin* ». En d'autres termes, par exemple les personnes du quartier du Val de l'Aurence étaient habituées à ce que les structures institutionnelles locales (*ex: centre social, Mairie...*) organisent les festivités avec tout ce que cela implique : *collecte de fonds, division et coordination des tâches, organisation de la fête elle-même, etc.* Mais pour la première fois les acteurs de terrain ont réellement cherché la participation active des habitants dans l'organisation et la mise en place de la fête.

Il s'agit là d'un changement culturel et mental afin que les habitants prennent leur responsabilité entre leurs mains. Tout cela en étant accompagnés et soutenus par les acteurs sur le territoire.

Prenons ici un petit exemple de la réunion pour la préparation de la fête de quartier du Val-de-L'Aurence.

Elle a été tout sauf pacifique. Les associations présentes n'ont pas réussi à parvenir à un consensus sur les fonds à solliciter (*subvention des associations, de la Mairie...*) et sur la répartition des fonds qui allaient rentrer par la buvette : *boissons, gâteaux...*

À certains égards, certaines attitudes et comportements observés lors de cette réunion démontrent le manque d'habitude à prendre des décisions avec la population.

De mon point de vue, Limoges est une ville calme et paisible, sans problème de sécurité majeur ni de délinquance. Je me sentais en sécurité dans cette localité. La ville a une belle rivière : *la rivière Vienne*, dont les bords pourraient être utilisés pour le développement du tourisme.

HISTORIQUEMENT

Limoges a été fondé vers 10 av. J.-C. par l'empereur César Auguste. Cette ville appartient à la région Limousin (*actuellement Nouvelle Aquitaine*). Historiquement, cette région a toujours été le passage des personnes qui ont voyagé du nord au sud de l'Europe et de l'Afrique du Nord. Cette ville fait également partie de la route **de Saint Jacques de Compostelle**. On peut aussi voir ici le pont Saint Martial issue de la construction Romaine, daté du XIII^e siècle. Cette ville est devenue mondialement connue en raison de ses émaux sur cuivre, porcelaine, et fûts de chêne utilisés dans la production de Cognac. En outre, l'un des plus importants syndicats Français-Confédération Générale du Travail (CGT) a vu le jour et a son origine à Limoges. C'est également une ville universitaire avec son collège fondé en 1968. Enfin, Limoges mérite une référence supplémentaire par le fait qu'elle a été l'un des centres de la résistance Française lors de l'occupation nazie pendant la Seconde Guerre mondiale. A cela, elle accueille et protège un grand nombre de Juifs persécutés par les nazis.



GÉOGRAPHIQUEMENT

Limoges est la capitale du département de la Haute-Vienne, dans la région de Nouvelle Aquitaine. Elle est située sur les rives de la rivière Vienne, à 150 km de l'océan Atlantique, dans la moitié ouest de la France. Selon les données de 2013, la population de la ville de Limoges compte 139 150 habitants, et sa zone urbaine (Limoges Métropole) compte 248 000 habitants.



MÉDIATION MUNICIPALE À LIMOGES

2005 : Début de la Médiation Municipale à Limoges avec 2 Médiateurs

2011 : Développement de la Médiation avec le dispositif de “ *Correspondants de Soirée* ” avec 6 agents sur un secteur prioritaire de la ville qui est le Val de l’Aurence.

2014 : Le dispositif des “ *Correspondants de soirée* ” s’est développé sur deux autres secteurs prioritaires de la ville : La Bastide et Beubreuil avec 7 agents.

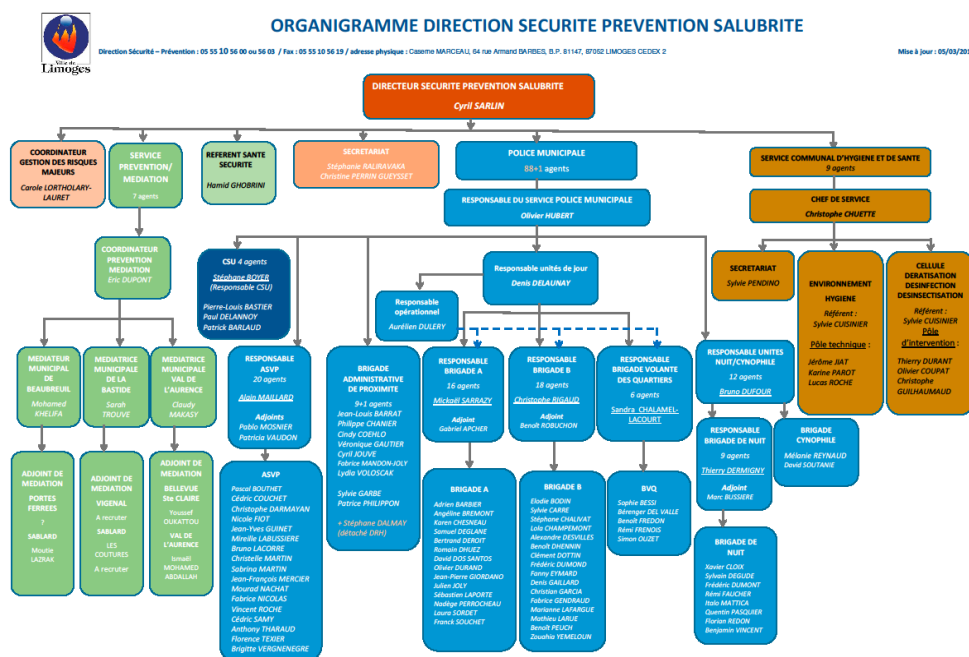
Ainsi La médiation Municipale sur Limoges était présente sur 3 secteurs dits prioritaire de la ville (Val de l’Aurence, Beubreuil, La Bastide) avec 3 médiateurs de jour et 12 médiateurs de soirée, et 1 coordinateur, soit une équipe de **16 personnes**.

2017 : Il y a eu une nouvelle restructuration, avec 10 suppressions de poste mais une augmentation des territoires d'interventions, qui passent ainsi de 3 territoires à 9.

2019 : Actuellement le service de Médiation regroupe 6 Médiateurs. Il fait partie de la Direction Sécurité Prévention et Salubrité. C'est un service qui rassemble *la Police Municipale, la Médiation, et l'hygiène et santé*. Le Directeur est de carrière militaire/ Monsieur C.S

Le fait que les médiateurs soient pour la plupart d'origine Africaine et Maghrébine a attiré ma curiosité. Il y a peut-être deux raisons à cela :

1. La nécessité de faire le pont entre les populations issues du même point géographique et/ou issues de l'immigration, en particulier avec la communauté Maghrébine et les anciennes colonies Françaises.
2. Pour la simple raison que les Français d'origine Français et les médias ont intériorisé une image négative des quartiers prioritaires, en les associant principalement à l'idée de violence et de trafic de drogue. Nombre de ces préjugés proviennent des médias, qui décrivent les quartiers comme des lieux de violence et de trafic de drogue. De ce fait, certaines personnes d'origine Française refusent un emploi dans le domaine de la Médiation, comme par exemple la Médiation de Rue.



Avec cette nouvelle directive politique, on peut considérer que la médiation municipale de Limoges a perdu de sa notoriété avec des mesures telles que : *le démantèlement de son équipe, la suppression de poste de certains Médiateurs qui avaient développé le fonctionnement du service ; perte de ressources financières ; la modification des heures d'intervention ; le changement de fonction et le pouvoir d'intervention.*

Afin d'avoir une petite idée de ce dont nous parlons, une médiatrice en poste, Claudy, m'a expliqué qu'il y avait une situation de conflit sur un des quartiers d'interventions des médiateurs (Beaubreuil), dans laquelle la police Municipale a été initialement envoyée pour résoudre le problème. C'est seulement lorsque l'intervention de la Police n'a pas fonctionné qu'on a sollicité les médiateurs, c'est-à-dire en dernier recours.

À l'heure actuelle, l'équipe de médiation n'a aucune autonomie pour l'action, se limitant à recevoir des ordres qui sont plus nombreux et à les exécuter. Bien que l'équipe soit composée d'excellents professionnels, avec l'esprit de médiation, de créativité, et de volonté d'agir en faveur de la population dans les quartiers dits prioritaires, ils sont malgré eux impuissants.

Enfin, je voudrais souligner, comme j'ai eu l'occasion de l'observer, les bonnes relations entre les médiateurs et les habitants des quartiers où ils interviennent. C'est avant tout par le travail de proximité d'accueil, d'information, d'orientation, d'accompagnement social, de sensibilisation et de prévention qu'ils sont reconnus et bien acceptés par les communautés locales respectives.

LES MISSIONS DE LA MÉDIATION MUNICIPALE

L'équipe de médiation actuelle est composée de 3 médiateurs principaux et de 3 adjoints de médiation qui interviennent sur 9 quartiers dits politique de la ville et/ou prioritaire : *Val-de-L'Aurence Sud, Val-de-L'Aurence Nord, Bellevue/Ste Claire, Bastide, Vignal, Coutures, Beaubreuil, Portes Ferrées et Sablard*

Les principales missions des médiateurs sont les suivantes :

- ➔ Assurer une veille territoriale en créant un réseau actif avec les acteurs du quartier afin d'avoir une connaissance du terrain et de ses problématiques, pour pouvoir être force de proposition en termes d'actions ou de projet. Cela nécessite également une veille active technique.

- Intervenir dans le cadre de la médiation interpersonnelle dans des situations d'incompréhension et/ou de conflit, en initiant des temps de rencontre. Le but étant d'améliorer la qualité et le cadre de vie en tentant d'apporter une solution aux conflits de voisinage, de réduire les différents types de nuisances et de prévenir les situations de conflit. La médiation accompagne et/ou oriente aussi les publics dans des démarches d'accès aux droits.
- Etre en appui des acteurs de terrain selon les besoins
- Prévenir le 1^{er} acte délinquant à travers d'un accompagnement citoyen Municipal de 6 mois. Il s'agit d'un accompagnement social et familial qui a lieu après le rappel à l'ordre (*des règles de vivre ensemble*) du Maire, suite à un dysfonctionnement signalé par l'Education Nationale.

La Médiation Contribue au renforcement du lien social, des attitudes civiques et du sentiment de sécurité par une présence vigilante et rassurante. Elle offre une attention et un soutien aux personnes.

Le dispositif fonctionne toute l'année, du mardi au samedi, de 10h30 à 19h00.

MISE EN ŒUVRE

- ✓ En cas de sollicitation d'un habitant, apaiser les tensions entre les parties et les aider à trouver une solution pacifique
- ✓ Assurer par des rondes pédestres une présence préventive et rassurante
- ✓ Signaler toute dégradation constatée sur le domaine public
- ✓ Conseiller, orienter, et/ou accompagner les habitants vers les organismes partenaires compétents
- ✓ Rendre compte des situations observées sur le territoire d'intervention à la hiérarchie



LES PARTENAIRES DE LA MÉDIATION MUNICIPALE DE LIMOGES

Les médiateurs municipaux de Limoges développent un travail de partenariat et de coopération avec les différentes institutions et acteurs locaux présents dans chacun des quartiers prioritaires où ils sont basés. Par conséquent, ils finissent par être le lien entre ceux-ci et les habitants du quartier.

Au cours de mon stage d'immersion, j'ai eu l'occasion d'apprécier et de voir le travail développé par certains de ces partenaires, qui sont identifiés dans la liste suivante :

ENTITÉS EXTÉRIEURES À LA MAIRIE

- ✓ **Bailleur social Limoges Habitat**
- ✓ **Associations:** A.L.S.E.A (Interval), C.I.D.F.F.
- ✓ **Centre social - Chapeau Magique**
- ✓ **Associations des parents d'élèves – Maternelle et Collège**
- ✓ **Médiateurs scolaires**
- ✓ **Educateurs sociaux**
- ✓ **Animateurs de rue**

ENTITÉS DE LA MAIRIE

- ✓ Agent de développement local
- ✓ Agent de la Gestion Sociale Urbaine Sociale de Proximité (G.U.S.P)



Après avoir rencontré quelques partenaires sur le terrain, j'ai la perception qu'il y a une bonne relation entre eux et les médiateurs. Cependant, d'après ce qui m'a été transmis, la relation entre les acteurs n'est pas toujours facile. En effet, bien qu'en théorie ils aient des fonctions différentes, en réalité dans la pratique, ils finissent par faire la même chose, ce qui peut parfois générer des conflits. Selon les informations recueillies, certaines organismes recourent à des *projets, dispositifs...* pour obtenir des financements auprès des autorités publiques.

La France est un pays où le mouvement associatif est très fort, de ce fait il est très facile de faire une association. Ces associations peuvent prétendre à des soutiens financiers de la collectivité et/ou de l'Etat.

Ainsi, il peut arriver que des associations servent de gagne-pain et certaines d'entre elles sont de véritables entreprises familiales...

SITUATIONS DE MEDIATION

CAS 1 : L'Association Mahabamema cherche un local

ORIGINE ET POURQUOI CE CHOIX

Madame S.R. a du mal à trouver un local pour son association appelée Mahabamema.

J'ai décidé de parler et de partager avec vous cette situation, car d'une certaine manière, elle représente la France que j'ai observée lors de mon stage d'immersion. La discrimination est très présente dans la vie quotidienne de la population moins favorisée, que ce soit par son origine, sa croyance ou sa religion.

ACTEURS IMPLIQUÉS

Madame S.R. Présidente de l'Association Mahabamema

Plusieurs organismes pourraient faciliter le prêt ou la location d'un local, mais personne ne veut prêter ou louer : *Les Centres Sociaux, les Bailleurs sociaux...*

DÉROULEMENT DE L'INTERVENTION

Madame S.R. Présidente de l'Association Mahabamema est venue dans le bureau de Claudy - Médiatrice Municipale du Val-de-L'Aurence afin de demander de l'aide pour trouver une salle à louer pour l'association afin de développer ses activités. Cette dame a déjà contacté plusieurs institutions qui auraient pu l'aider. Cependant, personne n'était disponible pour le faire.

L'Association Mahabamema, légalement constituée est formée par un groupe de mères, de l'île de Mayotte (*Département Français d'outre-mer situé entre l'océan Indien et le canal du Mozambique*).

L'association a pour but de prendre soin des enfants à travers diverses activités d'animations, éducatives, et culturelles : *accompagnement à la scolarité et aide aux devoirs, organisation des fêtes et d'autres événements, la transmission des valeurs traditionnels liés aux habitudes et coutumes d'origine...*

L'association Mahabamema a été créée car des mères Mahoraises avaient ressenti le besoin de donner à leurs enfants un avenir meilleur, loin de la drogue, de la violence, tout en évitant l'absentéisme scolaire... des phénomènes qui touchent les enfants et les jeunes du quartier.

RÉSOLUTION DU PROBLÈME POSÉ

RAISONS DE LA RÉUSSITE OU ÉCHEC DE LA MÉDIATION

Il est impossible d'évaluer en raison du fait qu'il n'y a toujours pas de résultat pour la situation

AUTO-SUPERVISION ET ÉVALUATION DE L'INTERVENTION

Il m'a semblé que l'intervention menée par la médiatrice Claudy était bien. J'ai senti que Madame S.R. se sentait écoutée et orientée, et cela, elle l'a elle-même mentionnée. C'était la première fois que quelqu'un était disponible pour l'aider et à trouver une solution au problème. L'une des actions de Claudy que j'ai apprécié, c'est le fait de se connecter avec plusieurs associations susceptibles de venir en aide cette dame. Elle a également de l'amener à la réflexivité en lui disant qu'il était peut être nécessaire de bien expliquer aux institutions et partenaires associatifs le pourquoi et l'objectif du projet. Le but étant d'éradique cette peur du " *communautarisme* " en accentuant l'argument sur le " *développement des ressources communautaires* ". Faire comprendre la réalité, car bien trop souvent, ce que nous ne connaissons pas nous font peur, créent des fantasmes au-delà du réel.

A l'heure d'aujourd'hui la médiation encourage et accompagne l'association dans cette démarche, comme par exemple :

- solliciter une rencontre avec les élus comme *la Déléguée du Préfet qui s'occupe de la politique de la ville dans les quartiers prioritaires.*
- L'association va peut-être obtenir à partir du mois de septembre, une permanence de 4h/semaine (soit 1/2 journée) dans un local d'une association de *Sauvegarde de l'Enfance et de la Famille.*

On dira que la situation peine à aboutir. Aucun bailleur social ne veut leur louer une salle en prétextant plusieurs excuses. Pire encore, certains partenaires associatifs du secteur justifient la non attribution de salle en évoquant le « risque et le danger du développement du Communautarisme »

RÉFLEXION ET PROPOSITION(S) POUR LE FUTUR

En ce qui concerne ce cas particulier, je n'ai pas grand-chose à ajouter, la seule chose que je dirais à Claudy serait de surveiller la situation jusqu'à ce qu'elle soit vraiment résolue.

Aujourd'hui, en généralisant la même chose dans le contexte de Limoges, je propose déjà une réflexion profonde sur certaines valeurs et sentiments qui s'enracinent dans la population, comme la discrimination ou la peur, qui découlent principalement d'une mauvaise communication.

Prenant ce cas comme une référence, étant donné que je suis une personne très curieuse, j'ai interrogé Claudy sur les détails de la situation. J'ai constaté alors que la population venant de l'île de Mayotte est de croyance musulmane. Les Mahorais vivent selon cette culture, en adoptant leur Habitudes, coutumes et traditions, de manière naturelle.

De ce fait, il arrive souvent que les Français de souche, et même d'autres communautés étrangères pointent du doigt les Mahorais à cause de l'ignorance d'une culture qu'ils ne connaissent pas. Ainsi, cette culture Mahoraise qui est aussi une culture Musulmane n'aide pas forcément l'association à trouver une salle. En effet, les personnes associent trop souvent la culture Musulmane à la religion, le terrorisme...

Ce genre de valeurs et de préjugés conduisent à des attitudes et des comportements qui expliquent très probablement les difficultés de la présidente de l'association Madame S.R.



CAS 2 : Une question de bruit ?

ORIGINE ET POURQUOI CE CHOIX

La cause présumée de ce conflit est le bruit provoqué par les enfants de Madame Map, une mère célibataire, originaire de l'île de Mayotte. Elle vit au-dessus de Madame Ber.

Madame Ber s'est plainte auprès du bailleur LH, la préfecture et la Mairie dans une très longue lettre très bien écrite, dans laquelle elle se dit subir des nuisances sonores (*bruits d'enfants..*) provenant de chez sa voisine du dessus.

J'étais sensible à ce conflit parce que je suis moi-même mère de trois enfants bruyants.

Le contexte familial de cette dame qui notoirement, vit dans une situation de vulnérabilité avec ses sept enfants dont le plus petit a à peine 2/3 mois m'a touché. " *L'égoïsme/manque d'empathie* " de Madame Ber, m'a fait ressentir une grande révolte intérieure. À mon avis, il aurait trois bonnes raisons de partager cette histoire avec vous.

ACTEURS IMPLIQUÉS

Madame Map

Une mère célibataire, avec sept enfants, originaire de Mayotte, réside dans cet appartement depuis janvier 2019. C'est une femme au foyer. Elle parle Français, mais ignore les rouages administratifs, les droits et le soutiens dont elle peut bénéficier et jouir. Elle n'est pas du tout informée et ne connaît absolument pas la loi Française.

Madame Ber

Elle vit seule, n'a pas d'enfants, de l'île de la Guadeloupe (*département Français*). Elle habite dans cet appartement depuis quelques années. Elle Parle très bien la langue Française avec une très bonne connaissance du droit Français et surtout du système administratif puisqu'elle travaille en tant qu'agent administratif à la préfecture (*organe régional de la région de Nouvelle Aquitaine.*)

A noter également, que Mme Ber a déjà eu un désaccord avec son ancien voisin, d'origine Congolaise pour la même raison c'est à dire (*nuisances sonores liées aux enfants...*)

DÉROULEMENT DE L'INTERVENTION

La médiatrice (Claudy) et moi sommes allées chez Madame Map, qui a gentiment accepté de nous recevoir. Dès que nous sommes entrés dans sa maison, je suis tombée sur un endroit vide, pratiquement non meublé, mais plein d'enfants... silencieux.

Claudy a commencé par expliquer à Madame Map la raison de notre visite et ce qu'est la médiation. Cette personne ne savait pas ce que c'était, ni la raison de la visite.

Elle lui demanda alors si elle était disponible pour une médiation avec Madame Ber, ce à quoi elle était d'accord, d'autant plus que la situation lui pèse.

Claudy a donc commencé par lui poser quelques questions concernant les nuisances sonores, qui est la cause des diverses plaintes de la voisine d'en bas.

Madame Map a admis qu'il y a effectivement de bruit chez elle parfois, notamment lorsqu'elle reçoit sa famille car ils discutent. Elle affirme également que ces enfants font certainement de bruit puisque ce sont des enfants qui vivent, de plus ils sont au nombre de 7.

En revanche, elle n'est pas d'accord sur la plainte excessive de Mme Ber : *jouer à la trottinette et au ballon dans l'appartement..., des bruits à longueur de journées...*

Madame Map nous a donné l'exemple d'une situation. Il y a quelques temps de cela (*quelques jours avant notre intervention à son domicile*), un voisin qui habite dans un bâtiment à côté de chez elle a effectué des travaux chez lui avec des bruits de perceuse etc... Mme Ber a alors appelé la police, l'accusant de faire du bruit. La police intervient et " frappe violemment " à la porte de Mme Map, ce qui a effrayé ses enfants. Or les nuisances de travaux provenaient bien de chez le voisin d'à côté. Cette situation l'a amenée à évoquer avec nous, qu'elle ne voulait pas que les enfants aient peur de la police et construisent une image négative de l'institution.

Pendant que Claudy et la dame entretenaient un dialogue tranquille, je les écoutais attentivement, mais en même temps je regardais tout l'environnement : *une atmosphère calme et silencieuse... malgré les 7 enfants*. Je me souviens que le plus jeune était sur les genoux de sa mère et avait 2/3 mois ...

Et moi?

J'ai senti, pour la première fois, en tant que médiatrice, perdre toute mon impartialité et ma neutralité au fur et à mesure que la conversation s'était écoulée.

A la fin de notre visite, Claudy a informé Madame Map des possibilités qui s'offrent à elle et dont la possibilité d'inscrire ses enfants au centres de loisirs pas loin de là où elle habite, et qui proposent plusieurs activités pour les enfants.

Un autre rapport qui a suscité mon intérêt était le fait que cette mère Mahoraise nous a dit qu'elle a été plusieurs fois voir Mme Ber a son domicile pour essayer de discuter et se faire comprendre, mais cette dernière n'a jamais été disponible pour le dialogue et ne veut pas.

Selon les mots de Madame Map, ce conflit l'épuise, au point qu'elle envisage de changer d'appartement. Elle interroge également Claudy sur ce qu'elle pourrait faire d'autre pour résoudre ce différend, puisque les dialogues sont infructueux... Elle ne sait plus quoi faire.

À la fin de notre visite, je dois dire que j'ai eu un mélange de révolte et d'injustice. Révolte, pour tout ce que cette mère et ses enfants ont vécu avec les attitudes du voisin, et l'injustice par le fait qu'elle est contrainte d'envisager de changer d'appartement.

Au Portugal, nous avons un dicton populaire : qui dit « *Os incomodados que se retirem* » Et qui pourrait peut-être se traduire en Français « *ceux qui sont mal à l'aise doivent partir* » C'est peut être Mme Ber qui partirait peut être, et changer de Résidence

Ensuite, Cette situation m'a interpellée car elle m'a semblé être " *un conflit racial* " puisque les Mahorais, en dépit d'être Français puisqu'ils sont *Département d'Outre-Mer*, sont assez stigmatisés et quelquefois rejetés par les autres citoyens, de la raison qu'ils gardent avec eux et en eux dans la vie quotidienne des habitudes culturelles de leur Pays d'origine. Une manière de vivre marquée par des usages et coutumes de la culture d'origine.

Pour ajouter à toutes ces informations, Claudy m'a dit qu'il y a plusieurs situations identiques à celle-là, et que de plus en plus, les personnes d'origine Mahoraise sont souvent mises en cause

RÉSOLUTION DU PROBLÈME POSÉ

Ce conflit n'a pas été résolu à la fin de mon stage à Limoges.

Comment est-il possible de résoudre un conflit lorsque l'une des parties n'est pas intéressée ?

Je sais que depuis :

- ✓ Claudy a orienté Mme Map au bailleur, en lui expliquant qu'elle avait elle aussi le droit de *saisir le bailleur*. Ce qui serait une *opportunité pour donner sa version de la situation* car jusque-là elle a été mise en cause, accusée et ne disait rien.
- ✓ Mme Map continue de solliciter le service de Médiation pour des renseignements et des démarches administratives, sociales...
- ✓ Claudy a échangé avec Mme Ber au téléphone, en lui expliquant qu'il est très difficile de résoudre cette situation sans une discussion entre elle et Mme Map, et que cela pouvait être possible par un espace de Médiation... mais Mme Ber ne veut toujours pas. A ce jour, Claudy n'a plus des sollicitations, ni de nouvelles de Mme Ber.

RAISONS DE LA RÉUSSITE OU ÉCHEC DE LA MÉDIATION

Impossible de faire cette évaluation.

AUTO-SUPERVISION ET ÉVALUATION DE L'INTERVENTION

À mon avis, une fois de plus, la médiatrice a été exemplaire dans la façon dont elle a mené le dialogue avec Madame Map. Elle a posé les bonnes questions en adéquation avec la situation posée et au bon moment. Elle a parlé clairement, calmement, et avec assurance, en s'adonnant à une écoute active. Elle a montré un grand intérêt à la situation et a considéré la personne à part entière. Tout cela s'effectue de manière calme, l'une de ses qualités personnelles qui est de nous transmettre cette même tranquillité. Elle clarifia tous les doutes posés et transmettait des informations utiles à Madame Map.

RÉFLEXION ET PROPOSITION(S) POUR LE FUTUR

À mon avis, cette affaire est un paradigme de la discrimination et des préjugés qui existent en France, et plus précisément à Limoges contre les personnes d'origines étrangères ayant la culture et/ou la religion Musulmane.

Sans vouloir paraphraser à nouveau, je me réfère sur les idées faites à l'exemple de l'association dans le premier cas.

D'autre part, malgré toute l'ignorance entourant la culture de l'autre (*ex: Mahoraise, Musulmane...*), cela me choque l'absence de volonté et même la curiosité de connaître l'autre: *de nouvelles habitudes, coutumes et traditions différentes; le manque d'ambition dans l'enrichissement personnel en acceptant l'autre dans sa différence...* Prférant ainsi continuer à vivre dans la culture de la « peur », installée au sein de la population, provoquée, essentiellement, par la peur de l'inconnu.

Pour moi, je viens d'un pays très ouvert et accueillant, comme le Portugal. Il m'est étrange et même révoltant toute cette discrimination. J'ai eu du mal à comprendre certaines attitudes. Je suis parfaitement consciente qu'en tant que médiatrice, je ne peux pas perdre mon impartialité et ma neutralité, mais dans ce cas particulier, c'était impossible! Une révolte accrue s'est emparée de ma personne lorsque j'ai vu et lu le message que Madame Ber a collé sur sa porte d'entrée.



Selon moi, Ce qui m'arrive en ce moment dans le contexte de Limoges, et finalement de la France, c'est un changement de paradigme de la multiculturalité à l'interculturalité.

C'est-à-dire, qu'en tant que pays d'immigration, il serait peut-être plus intéressant, utile, et bénéfique pour la France d'accepter et d'inclure la diversité culturelle qu'elle accueille sur le territoire, fruit du flux migratoire qu'elle reçoit. Considérer toute cette diversité comme quelque chose de positif, dans lequel le pays lui-même peut s'enrichir culturellement et socialement. Cela est probablement une des manières pour éradiquer certains types de tensions et de conflits. Le niveau social, qui existe actuellement en raison de la culture " dominante et/est légitime ".

Or plusieurs personnes d'origines étrangères continuent d'arriver avec des cultures qui ne sont pas toujours reconnues et respectées.

Aussi, rien ne contribue à la construction et au développement d'une identité qu'elle soit personnelle ou sociale.

CAS 3 : Le pigeon en conflit, un moment de détente

Afin d'alléger un peu le fardeau émotionnel des 2 situations précédentes, j'ai décidé de partager avec vous un moment de détente vécu lors de mon stage, avec le médiateur Youssef Oukattou, dans l'un des quartiers qui est sous sa responsabilité - Bellevue.

Sur ce quartier, un nouveau conflit est sur le point de se manifester...Le conflit Pigeon ! Pour l'instant, il est encore dans sa phase latente...

Cela revient à ce qui suit:

Des personnes dont des jeunes nourrissent habituellement ces oiseaux, ce qui provoque une grande consternation sur Bellevue. Maintenant, la population âgée n'apprécie pas vraiment les saletés que les pigeons y laissent...

De là, ils se sont plaints auprès du bailleur qui gère les logements sur le secteur, d'où la sollicitation auprès du médiateur Municipal de quartier qui est Youssef.

Le médiateur a établi la discussion avec les parties concernées...

Nous nous réjouissons de l'évolution de la situation!



ENTRETIEN AVEC NATASHA – MÉDIATRICE SOCIALE ET CULTURELLE DE L'ASSOCIATION INTERVAL

Natasha est médiatrice sociale et culturelle de l'association Interval, l'un des partenaires de la médiation municipale de Val-de-L'Aurence. Je considère que c'est un privilège pour moi d'avoir eu l'occasion de l'interviewer. Je pourrais la définir comme une femme très intéressante, dynamique, avec de bonnes idées, créative, qui agit avec impartialité. Ce sont là des caractéristiques qui, à mon avis, sont très difficiles à trouver chez d'autres acteurs locaux.

Je me suis immédiatement identifiée à elle, puisque nous partageons tous les deux la même vision de la société, c'est-à-dire que nous préconisons une société libre, pluraliste, interculturelle, tolérante, dans laquelle il peut y avoir une coexistence paisible entre tous les peuples. J'ai adoré la rencontrer.

1. Quelles sont vos fonctions de médiatrice sociale et culturelle au sein de l'association Interval?

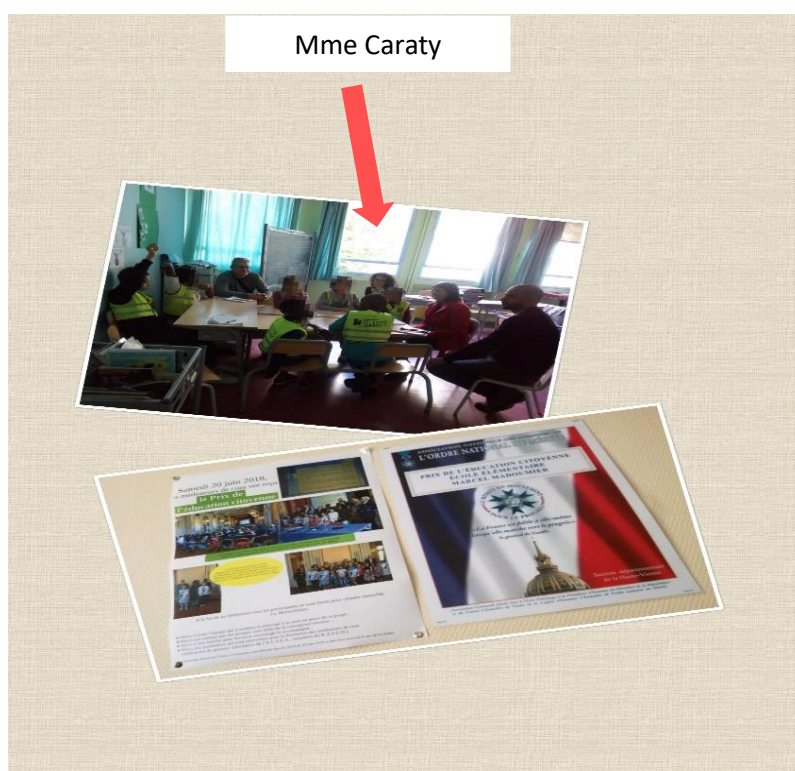
R: À ce titre, je cherche à promouvoir des rencontres et des activités entre des gens de différents pays et cultures. En plus, les habitants du Val-de-L'Aurence viennent me voir à Interval et me demandent de l'aide dans leurs difficultés quotidiennes. Aussi simple que de remplir des papiers, ou d'appeler une autre entité / service à partir de laquelle ils ont besoin d'obtenir des éclaircissements et/ou des renseignements. La population immigrée, qui vit en France depuis quelques années, a de nombreuses difficultés à comprendre l'information et à se faire comprendre, car elle ne maîtrise pas le Français, recourant ainsi à nos services.

2. Je voudrais savoir de quelle manière favoriser de telles rencontres et activités avec les habitants du quartier. Serait-il possible de donner un exemple ?

R: Oui. Lorsque je fais cela, je vise à faciliter et à promouvoir la communication entre ces personnes afin de déconstruire les mythes sur la diversité culturelle, par exemple : la religion. Mais en même temps, j'ai aussi l'intention qu'ils se connaissent, et que c'est le début d'une relation de coexistence saine, c'est-à-dire que j'ai l'intention de favoriser la socialisation entre tous, à travers le partage d'expériences et d'expériences si diverses.

Je vais vous donner un exemple : j'ai récemment ouvert des candidatures pour un groupe de femmes qui voulaient apprendre à nager. J'ai déjà quelques inscriptions et, à ce jour, nous avons atteint 1 femme de chaque nationalité et représentants des 5 continents. Je suis très curieuse de voir le résultat final! Permettez-moi de préciser ce qui suit, j'ai parlé plus dans le genre féminin, parce ce sont surtout les femmes qui nous cherchent et qui viennent vers nous.

ENTRETIEN AVEC MME CARATY – DIRÉCTRICE DE L'ÉCOLE ÉLÉMENTAIRE MARCEL MADOUMIER



Madame Caraty est directrice de l'école primaire Marcel Madoumier. En France, ce cycle d'enseignement implique des classes de la 1^{ère} à la 5^{ème} année. Cette école, située dans le quartier du Val-de-L'Aurence, a depuis l'année scolaire 2017/18 mis en place un projet de médiation scolaire par les pairs intitulé «*La Médiation Scolaire - par les paires élèves - Un mode de gestion à l'amiable des conflits entre élèves*».

Ce fut pour moi l'un des moments préféré lors de mon stage d'immersion à Limoges, ayant eu l'occasion d'interviewer la directrice de l'école qui a mis en place ce projet *d'élèves médiateurs* dans son établissement. Son projet ressemble au travail qui se développe dans les écoles au Portugal.

Je me suis tout de suite identifiée à Madame Caraty et à son point de vue sur l'éducation et le rôle joué par l'école dans ce domaine!

1. Depuis combien de temps le projet des élèves-médiateurs existe-t-il dans cette école?

R: Ce projet a été mis en place au cours de l'année scolaire 2017/18.

2. Qu'est ce qui s'est passé, comment l'idée est née pour ce projet?

R: L'idée était la mienne et découlait de la nécessité de donner une réponse efficace à la montée de la violence qui commençait à exister dans cette école. Il y avait beaucoup de bagarres entre les enfants, et nous, les adultes, criions et punitions les enfants; Cependant, nous avons constaté que rien n'avait changé

3. Comment préparez-vous les élèves qui souhaitent intégrer le dispositif?

R: Eh bien, au début de l'année scolaire, en septembre, les élèves-médiateurs ont une semaine de formation afin de se familiariser avec le projet et le rôle qui leur est confié, en attendant qu'ils les comprennent et exécutent le meilleur possible. Tout au long de l'année, ils continuent à s'entraîner, 1 heure, 1 fois par semaine. En juin, à la fin de l'année scolaire, ils répondent à un questionnaire d'évaluation sur le dispositif et font 2 semaines de formation de plus. Pendant ces 2 semaines ils regardent des vidéos, travaillent les conflits proposés, expliquent les règles et principes de médiation, etc.

4. Comment ces élèves interviennent-ils aux côtés de leurs pairs?

R: Ils agissent par paires. Chaque fois que l'on se rend compte de l'existence d'un conflit, ils vont à la rencontre de ces élèves et ils prennent connaissance et conscience de la situation. A partir de là, ils nous aident à trouver une solution à l'amiable à au différend.

Une autre façon d'agir est de recevoir les demandes de médiation qu'ils reçoivent de leurs collègues (*les élèves de l'école*). Dans ce cas, un entretien est prévu, et par la suite, une médiation est proposée entre les parties concernées, dans le but de construire ensemble, par le dialogue, une ou plusieurs solutions au conflit.

5. Quel est l'âge des élèves-médiateurs?

R: C'est variable, mais je dirais qu'ils ont généralement entre 9-11/12 ans; et ils interviennent auprès de leurs pairs âgés de 6 à 12 ans.

Après la gentillesse et la disponibilité avec lesquelles Madame Caraty nous a reçus et nous a donné l'entrevue, j'étais déjà ravi. Et voilà qu'elle nous organise une rencontre avec l'équipe actuelle *d'élèves médiateurs*. J'ai pu échanger quelques impressions avec ces enfants... J'étais sans voix !

D'une certaine manière, j'ai vu chez ces enfants, le travail que je développe dans les écoles Portugaises où je suis présente.

L'empathie était si grande, je me suis immédiatement mis à disposition pour faire un atelier avec eux. Faire connaître en même temps un peu de ce que je fais dans les écoles. Le rôle des élèves médiateurs est parfaitement porté par ces enfants, parce que j'ai pu apercevoir qu'ils sont :

- ✓ Très affirmés
- ✓ Très réfléchis
- ✓ Extrêmement curieux
- ✓ fiers du rôle qu'ils jouent
- ✓ conscients de l'importance de leur fonction
- ✓ très pertinents et posent des questions

Ex: « Pourquoi un adulte comme vous travaille-t-il comme médiatrice scolaire avec nous (les élèves) à l'école ? »

Cette question m'a laissée presque sans voix, et elle m'a amenée à me souvenir, à partager et à sentir la façon dont la médiation est entrée dans ma vie ...

Une dernière question a été réservée à la fin de notre brève réunion :

1. Qu'est-ce que la médiation pour vous? En un seul mot

Avec cette question simple, le résultat obtenu était le suivant :

- ✓ Dépannage par la communication
- ✓ Intéressant
- ✓ J'aime résoudre les problèmes
- ✓ Pas d'intimidation
- ✓ Résoudre les problèmes par le dialogue
- ✓ Discussion/Dialogue

LE MOMENT...

Je voudrais partager avec vous et vous faire sentir le MOMENT qui a été important pour moi lors de mon stage à Limoges.

Cela est arrivé vers la fin du stage, plus précisément le 3 mai, à 18h00, à l'école élémentaire Marcel Madoumier, avec l'équipe d'élèves-médiateurs. Pendant environ 1h, j'ai eu l'occasion d'animer et de participer à un atelier sur le thème *des sentiments et des émotions*, à travers un jeu - GROK - que j'utilise pour travailler plusieurs thèmes avec les enfants Portugais.

C'était une expérience intéressante, un instant de partage pour tous. Un moment authentique où chacun participait sans rien attendre en retour. C'était gratifiant de voir la joie, l'enthousiasme et la motivation de ces enfants pendant l'atelier. C'était agréable de sentir leurs excitations quand ils nous ont vus arriver à l'école. Ils attendaient avec impatience de cette rencontre. C'était touchant de voir et de sentir toute leur ouverture et leur volonté d'exposer leurs sentiments, ce qui n'est pas toujours facile! Mais le plus gratifiant de tous a été la reconnaissance, de leur part, en ce qui concerne l'activité que nous avons développée ensemble.

De quelle façon ?

Je dirais que c'est le moins attendu possible.

L'équipe élèves-médiateurs a préparé la mise en scène d'un conflit, dans le but de nous montrer de quelle manière ils travaillent, et comment ils remplissent leur fonction. Pour nous, c'était une surprise totale, On ne s'y attendait pas à cela! Et puis ils nous ont demandé de continuer à jouer au GROK.

Quelle meilleure forme de reconnaissance et de gratitude pourrions-nous souhaiter ?

Les deux échanges avec ces enfants ont représenté pour moi, le point culminant de mon temps d'immersion ! Je me sentais vraiment à la maison et sur ma plage, si je peux m'autoriser l'expression. J'ai quitté cette école heureuse et reconnaissante de la tête aux pieds.

Sans doute, la cerise sur le gâteau !



MON BILAN DE L'EXPÉRIENCE

MES DÉCOUVERTES

Dans ce contexte, j'ai été assez surpris, par le côté négatif de la France que j'ai découvert. Dans un pays qui a un grand drapeau avec une grande devise **de la liberté, l'égalité, et la fraternité**, il devient incohérent dès lors qu'elle pratique des valeurs telles que **la discrimination, les préjugés ou le multiculturalisme** parmi la population immigrée qui habite les quartiers dits prioritaires.

De plus, j'ai réalisé le manque de communication entre les habitants vivant sur le même quartier, voire dans le même bâtiment ; entre les habitants et les institutions ; et même entre les institutions elles-mêmes.

La culture de la communication paraît pauvre et/ou inefficace. Cela m'a renvoyée à l'époque de la dictature, où il était utile pour les gouvernements d'avoir des populations ignorantes et mal informées en général, pour pouvoir mieux les manipuler facilement.

En outre, toute cette manque de communication est à l'origine de plusieurs conflits et est source de conflit, notamment dans les quartiers dits prioritaires.

Cela fait partie des raisons pour laquelle le sentiment de « peur » prédomine au sein de la population. Les personnes semblent préférer être pris au piège dans les images qu'ils ont construites dans leur tête par rapport à certaines personnes issues de la population immigrée ou encore la religion, au lieu d'échanger et d'apprendre à mieux connaître leurs voisins afin de tenter de déconstruire certains mythes. A Limoges, j'ai pu tout voir tout ça.

Maintenant, tout n'était pas négatif, j'ai aussi découvert des choses très positives et c'est avec une grande satisfaction que je vous fais savoir ! Les premiers d'entre eux ont été les excellents professionnels que j'ai rencontrés au sein de l'équipe de médiation municipale de la ville de Limoges. De grands êtres humains qui sont compétents dans l'exercice de leurs fonctions et la pratique de la médiation. Chacun avec son propre style, mais toujours en mettant à profit leurs connaissances : *cognitives, procédurales, administratives, et savoir être* au service de l'autre.

Diversité et richesse, peuvent être les mots qui caractérisent le mieux les différents membres de cette équipe de médiateurs. Tous sont porteurs des valeurs de la médiation qui sont visibles dans la pratique de leurs missions au quotidien.

En conséquence de tout cela, les habitants reconnaissent l'excellent travail que l'équipe développe et tout ce qu'elle fait pour eux.

Une autre de mes découvertes agréables a été la beauté et la richesse de Limoges, avec des paysages à couper le souffle et plein d'histoires à raconter. Une ville calme et paisible, où je me sentais toujours en sécurité. En outre, j'ai été très bien accueillie par tout le monde.



MES SURPRISES

Mes surprises étaient essentiellement liées à :

- ✓ La quasi-absence de projets de médiation dans les écoles
- ✓ dans la différence des fonctions exercées par le médiateur scolaire Français et le médiateur scolaire portugais
- ✓ Le manque de liberté d'action et la limitation des fonctions de l'équipe de médiateurs municipaux de Limoges, du fait que la collectivité ne reconnaît pas le rôle important qu'ils jouent dans la vie de la population. Pour l'exécutif actuel, cette équipe sert à mettre en œuvre, sur le terrain, les orientations politiques selon leur idéologie.
- ✓ La discrimination et les préjugés à l'égard des habitants des quartiers

- ✓ Le manque de créativité et de volonté des différents acteurs locaux et des différentes institutions qui sont sur le terrain, sans esprit de mission, sans esprit de service à l'autre

MES APPRENTISSAGES

En termes d'apprentissage on pourrait dire que c'était à deux niveaux :

Professionnel

- ✓ Bien qu'en France la médiation soit reconnue au niveau politique par le biais " des métiers de la médiation ", dans la pratique, cette reconnaissance n'existe pas, du moins dans le contexte de Limoges. Cette limitation des fonctions des médiateurs, à mon avis, est dépassée, car lorsque nous avons envie et que nous voulons faire une différence, dans nos vies et dans celle des autres, nous atteignons avec plus ou moins de difficulté à contourner les obstacles. Il suffit de mettre notre créativité en action et de croire en nous, les autres, nos capacités et notre projet
- ✓ Nouvelles pratiques de la médiation sociale en observant les différentes façons de pratiquer et/ou de faire de la médiation.
- ✓ Elargir mes horizons dans le cadre de la médiation sociale, puisque j'avais peu d'informations et de formation dans ce domaine, que je considère comme extrêmement utile, y compris dans les fonctions que je joue en tant que médiatrice scolaire

Personnel

- ✓ de valoriser davantage le Portugal, en mettant en avant et en appréciant certaines de ses valeurs positives
- ✓ l'enrichissement personnel et culturel,
- ✓ Mieux m'intéresser et prendre connaissance de la culture et la religion musulmane
- ✓ je me suis revu

LES QUESTIONS QUE JE ME POSE

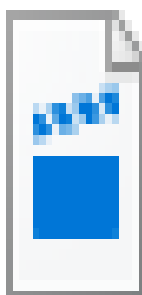
Quoi encore? Qu'est-ce que l'avenir nous réserve ?...

- ✓ Y aurait-il la possibilité de continuer à travailler ensemble pour prospecter un monde meilleur, ou sera-t-il chacun pour soi ? revenir à notre vie quotidienne, en ignorant un réseau européen que nous pouvons créer pour la médiation sociale ?
- ✓ Voulons-nous vraiment faire une différence dans la vie des personnes, quitter notre valeur de référence et nos habitudes, afin de contribuer à nos connaissances, notre expérience, nos idées et nos pratiques ?
- ✓ Aurons-nous le courage et la volonté suffisante pour vraiment croire en nous-mêmes et en nos capacités, dans la mesure où nous surmonterons tous les obstacles qui peuvent survenir ?

Je suis disponible... Qui m'accompagne ?

MON "CHEF D'OEUVRE"

Ce carnet de voyage était très laborieux, exigeant, bousculant, très personnel, réfléchi et autoévaluant. Ce sont peut-être les adjectifs qui caractérisent le mieux mon chef-d'œuvre.



VID_20190703_170547.mp4

JE TIRE LE BILAN DE MON EXPÉRIENCE DE FORMATION

Cette expérience de formation dans le cadre de la médiation sociale m'a ouvert de nouveaux horizons et m'a apporté de nouvelles perspectives de travail dans ce domaine.

Pour paraphraser une expression très portugaise "*nous avons fait connaître de nouveaux monde au monde*" «*deemos a conhecer novos mundos ao mundo*». Si je suis autorisé à un léger changement, dans mon cas particulier, je dirai que cela m'a permis de "*connaître de nouveaux monde à mon monde*" «*deu-me a conhecer novos mundos ao meu mundo*». Il s'agit sans aucun doute d'un domaine de médiation différent de celui auquel je suis habitué, mais en même temps, qui complète mes connaissances et qui peut m'être d'une grande utilité. Cela m'a aussi fait réaliser, en raison de ma sensibilité qu'il est plus facile de perdre la neutralité et l'impartialité pendant le processus de médiation que ce qui était censé de l'être dans la théorie.

La médiation sociale, pour moi, peut être synonyme d'amélioration des conditions de vie des populations les plus défavorisées, tant sur le plan économique que social, davantage orientées vers la promotion de leur bien-être. D'autre part, elle peut également contribuer à répondre aux injustices et aux inégalités qui se produisent au sein des minorités qui vivent généralement dans des situations de vulnérabilité, en raison de la discrimination et de l'exclusion dont elles sont visées, pour les raisons les plus variées.

Je retire également de cette expérience le fait que malgré une forte présence institutionnelles dans la vie des personnes ex : *écoles, associations, centres sociaux...*, ce qui est en principe fait pour améliorer leur qualité de vie, peut paradoxalement contribuer à une discrimination et/ou une exclusion.

En effet, les personnes ne quittent pas/ou plus leurs zones de confort, parce qu'ils n'en ressentent pas le besoin.

Cette position rend difficile leur intégration dans la société de Limoges, car les habitants ne coexistent pas.

Toujours le résultat de l'analyse du contexte de la médiation municipale de Limoges, **je suis arrivée sur deux réflexions:**

Dans le premier cas, **je me demande dans quelle mesure le pouvoir politique reconnaît l'importance du rôle de la médiation dans l'amélioration des conditions de vie des populations, dans le respect de cette situation, ou bien est ce que la médiation sert de moyen pour une certaine finalité, à savoir dans la réalisation de ses propres intérêts et d'un programme politique.**

En ce qui concerne la deuxième, j'ai la question suivante: **la médiation a-t-elle besoin d'une telle reconnaissance politique pour agir? Je considère la relation médiation-politique comme un partenariat, dans lequel nous, médiateurs, avons souvent besoins de pouvoir politique pour le soutien financier et institutionnel de nos projets, dans le but d'aller au-delà et de gagner plus facilement en notoriété avec notre public cible.**

Cependant, je suis également d'avis qu'il est nécessaire de maintenir l'indépendance face à elle, en luttant contre toute orientation liée au changement de la philosophie des projets et qui sont à l'origine de la perte de cette indépendance.

Pour finaliser cet équilibre, je tiens simplement à souligner que c'est une expérience unique et magnifique que le projet CRÉEA m'a apportée. En plus de tout cela, elle m'a apporté plus de volonté et de détermination en voulant faire une différence dans cette société mondiale où l'Europe est insérée, et où la médiation et les médiateurs peuvent faire partie des solutions pour un monde meilleur et plus pacifique.

CONCLUSIONS ET PERSPECTIVES

Sur la base du contexte de Limoges, je pourrais conclure qu'il y a quelques concepts clés autour desquels, à mon avis, la médiation sociale tourne et/ou elle devrait peut-être tourner :

➤ DÉFINITION DE L'IDENTITÉ

À ce stade, il est très important que je sache qui je suis et m'accepter comme tel. Mes racines/origines exercent une influence sur moi et la construction de ma personnalité, de mon être, et de mon essence. C'est en sachant qui je suis et quelle place j'occupe dans le groupe avec lequel je m'identifie que j'avance. Ce n'est qu'avec ce « je » bien défini qu'il est possible de développer un véritable sentiment d'appartenance à la communauté dans laquelle on est inséré, en adoptant ses normes et ses comportements.

En d'autres termes, c'est savoir être et savoir être dans l'environnement social dont nous faisons partie intégrante. En plus de cette reconnaissance fondamentale du « je » par rapport à soi-même, il n'est pas moins important de reconnaître et d'accepter le reste de la communauté par rapport à nous. Je suis également convaincue que, pour ceux qui vivent dans une situation de vulnérabilité, posséder l'intelligence émotionnelle bien développée est d'une grande aide.

➤ INTERCULTURALITÉ

Je parle ici du multiculturalisme et de l'interculturalité, à mon avis, l'un des problèmes auxquels la France est confrontée en matière d'immigration.

La politique de la France est d'imposer ses règles, ses coutumes et ses traditions à ceux qui arrivent. Le principe actuel est le suivant: "si les immigrants viennent dans notre pays pour y résider, alors ils doivent s'acculturer, en adoptant nos normes et nos comportements." C'est comme s'ils les forçaient à effacer tout un passé, une culture et une histoire qui font inévitablement et font partie intégrante de leur vie. Si vous préférez, c'est le manque de reconnaissance de votre identité et, en même temps, le manque de considération pour les habitudes, coutumes, et traditions des autres cultures, parfois si différentes de celle de la France.

Comme je l'ai mentionné plus tôt, la France aurait beaucoup à gagner si elle suivait une politique d'interculturalité, c'est-à-dire, par l'intégration d'autres cultures dans sa diversité, le respect et l'acceptation de la diversité.

➤ **L'INCLUSION**

Elle est étroitement liée à l'élément précédent. Si la France est capable de respecter les différences et d'accepter "l'autre" dans son essence, au lieu d'exclure et de vouloir éradiquer la culture de sa population immigrée, cela faciliterait l'intégration dans la société Française. Cela permettrait également de promouvoir une coexistence en toute sérénité et paisible au sein de la population.

➤ **COMPÉTENCES/HABILITES SOCIO-ÉMOTIONNELLES**

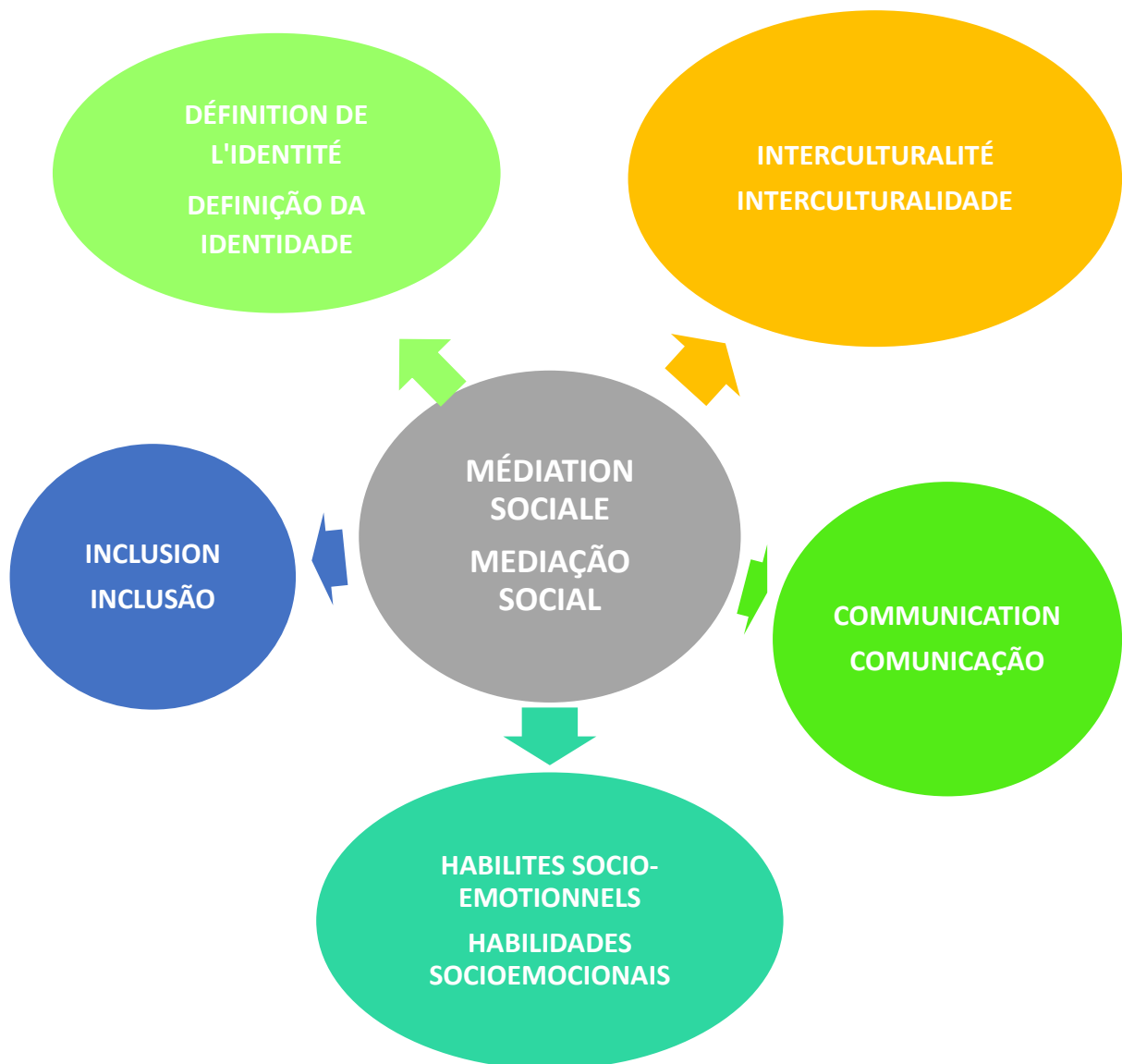
Il est essentiel d'être présent lorsque vous êtes en contact direct avec les êtres humains. Des compétences telles que l'empathie, la coopération, la collaboration, la résolution des conflits, l'acceptation des différences, une bonne capacité de communication, la tolérance ou le respect... tout doivent faire partie des qualités d'un médiateur.

➤ **COMMUNICATION**

Enfin, au cœur de ces concepts clés, il y a la communication, la base de la médiation. Si ce n'est pas efficace, le message ne passe pas, alors il y a une forte probabilité que le dialogue échoue. Dans le cas concret de Limoges, et de mon point de vue, la communication n'existait tout simplement pas! Les habitants des quartiers ne se parlaient pas, "ils ne vivaient pas". Les institutions elles-mêmes, comme les habitants, ne communiquaient pas entre elles ou ne coopéraient pas, à l'exception de l'équipe de médiation municipale qui tente de faire le pont entre les différents acteurs. Ils font souvent le lien et suggèrent des idées de projet ou d'actions à partir de leurs observations/ diagnostics du territoire pour répondre aux besoins et pour l'intérêt de la population.

Une communication efficace permet de déconstruire les mythes et d'éliminer le sentiment de «peur», la peur de l'inconnu, qui est tellement présente dans le cas de Limoges!

PROPOSITION POUR UN NOUVEAU MODÈLE DE MEDIATION SOCIALE POUR LA FRANCE



La France est connue comme un pays qui vit renfermé, en conflit permanent avec les personnes d'origines sociales et culturelles différentes. Je serais d'avis qu'on y gagnerait et/ou progresserait en adoptant ce nouveau modèle proposé ci-dessus.



ARLEKIN

FORMATION À LA MÉDIATION
POUR L'INCLUSION SOCIALE
PAR LA MOBILITÉ EUROPÉENNE

