



Création d'un espace Européen  
pour la Médiation pour l'inclusion sociale



**ARLEKIN**  
Formation à la Médiation  
pour l'Inclusion Sociale  
par la Mobilité Européenne

**LA CONNAISSANCE ET LA COMPREHENSION DE LA MEDIATION  
POUR FAVORISER LA RECONNAISSANCE DU METIER ET LA  
LEGITIMITE DU MEDiateUR OU DE LA MEDIATRICE**

Retour réflexif sur l'expérience du 4<sup>e</sup> Tour d'Europe des Médiateurs Sociaux  
Par  
Claudy Liesse MAKASY, Médiatrice Municipale

Année : 2019

## SOMMAIRE

INTRODUCTION .....	1
<b><u>I RETOUR REFLEXIF SUR L'EXPERIENCE EN TANT QUE MEDIATRICE QUI RECOIT</u></b> .....	3
1.1 Ce qui m'a surpris .....	5
<i>La communication</i> .....	6
1.2 Ce que j'ai appris .....	7
<i>Voyager sans partir</i> .....	7
<i>Mes émotions sont normales</i> .....	8
<i>L'idée du changement peut s'avérer difficile mais nécessaire</i> .....	9
<i>Sortir de sa zone de confort</i> .....	12
1.3 La Médiatrice compagnon tout au long du projet .....	13
1.4 La répercussion de l'immersion sur l'équipe .....	14
<b><u>II RETOUR REFLEXIF SUR LE TOUR D'EUROPE EN TANT QUE MEDIATRICE</u></b> .....	15
2.1 Ce qui m'a surpris .....	16
<i>Un groupe bienveillant</i> .....	16
<i>Des personnes de différents horizons avec des questionnements identiques</i> .....	16
2.2 Ce que j'ai appris .....	18
<b>2.3 Les questions que je me pose suite à cette expérience du Tour d'Europe des Médiateurs Sociaux</b> .....	21
<i>La question de la reconnaissance du métier par une validation : diplôme ? formation ?</i> .....	21
<i>Comment éviter d'entrer dans une zone de confort pour permettre " une bonne pratique " de la médiation</i> .....	21
<i>La médiation : un poste, une fonction, ou un métier ?</i> .....	21
<i>Une médiation plutôt préventive que curative ?</i> .....	22
<b><u>III ANALYSE DE L'IMPACT DE L'EXPERIENCE SUR L'ORGANISME ET CONTRIBUTION AU PROJET CreE-A</u></b> .....	23
3.1 L'impact .....	23

<b>3.2 La communication</b> .....	<b>24</b>
<b>3.3 De l'ouverture</b> .....	<b>25</b>
<b>CONCLUSION</b> .....	<b>26</b>

## **REMERCIEMENTS**

Avant toute chose, je tiens à remercier mes compagnons Médiateurs de ce « *4<sup>e</sup> Tour d'Europe des Médiateurs Sociaux* », pour les partages d'expériences ensemble qui sont des richesses et dont j'ai eu l'opportunité d'en bénéficier. Toutes ces informations sont précieuses et m'ont beaucoup aidée dans ma réflexion sur la médiation.

Merci à mes collègues Médiateurs de Limoges qui ont participé à ce programme avant moi. Le partage de leurs expériences avec notre équipe, et les bienfaits que cela procure en eux m'ont donné envie d'y participer. Leurs soutiens furent précieux.

Enfin, je remercie particulièrement cette formation « *Tour d'Europe des Médiateurs Sociaux* » et l'ensemble de son équipe, le Comité CreE-A, qui m'ont permis de me poser et de réfléchir à des questionnements sur la médiation, qui stagnaient en moi sans approfondissement.

J'ai appris beaucoup sur la médiation et sur moi-même.

## INTRODUCTION

Actuellement, j'occupe un poste de médiatrice sociale dit Municipale, dans des quartiers qualifiés prioritaires par la politique de la ville de Limoges. Ces territoires regroupent de grands ensembles d'habitat social où vivent des personnes de différentes cultures et horizons.

*Une médiation sociale* d'abord, puisqu'elle prend en considération l'individu (*un ensemble de valeurs de référence*) et la société (*un ensemble de normes, valeurs, règles ...*) avec une relation d'interdépendance. Cela signifie qu'il y aurait nécessité à ce que le lien qui unit ces deux pôles soit maintenu pour le bon équilibre de différentes parties, et de ce fait de la société. Au fond, l'idée est de permettre à chaque personne de trouver/d'avoir sa place dans la société, en prenant entièrement en considération ce qu'elle est, et ce dans le respect de la dignité Humaine. Le but étant que tous puissent bien s'y sentir afin de permettre une société en bonne santé où il y fait bon de vivre. Il est question de complémentarité où *le soi, l'autre, nous, et la société* doivent contribuer dans une forme de co-responsabilité. Or, cela n'est pas toujours aussi simple. Une des alternatives pour travailler, garder, et pérenniser ce lien est la médiation qui se trouve au cœur de la pratique quotidienne de la Médiatrice ou du Médiateur. Cette dernière ou ce dernier sert de support, comme étant un outil facilitant la médiation dans un contexte donné.

Ainsi au quotidien, je m'efforce d'offrir un service de proximité aux habitants selon les besoins constatés et identifiés. Le but étant d'améliorer les conditions de vie des personnes afin d'aspirer à un bien être individuel qui contribue à un bien-être collectif, et qui concourt à un bien être sociétal par le bon vivre ensemble.

*Une Médiation " Municipale "* ensuite, caractérisée par une politique d'orientation visible, affichée et " affirmée " par l'institution. Ainsi, nos missions sont définies sur 4 ordres : *Assurer une veille territoriale ; intervenir dans le cadre de la médiation interpersonnelle ; faciliter la coordination des acteurs partenaires du Contrat Local Sécurité et Prévention de la Délinquance ; et enfin prévenir le premier acte délinquant au travers d'un accompagnement citoyen municipal.*

On ne peut pas nier, le fait est que la collectivité s'intéresse et se saisit de la médiation comme outil pour être au plus proche des habitants en tant que service public est intéressante. Mais en la réalité, il y a souvent un inconfort que je qualifierai de " conflit de loyauté " entre la dimension sociale et Municipale de cette médiation. Tout cela m'amène souvent à des

questionnements sur ma propre pratique professionnelle, et plus globalement sur la place de la médiation aujourd'hui dans la société. De quelle manière la pratiquer de manière positive ?

J'étais donc dans une phase sombre, où j'avais des doutes. J'étais un peu perdue. Moi, qui ai toujours crus en la médiation comme *une alternative, un moyen, une perspective* pour une société plus équitable, plus juste, et voilà que d'un seul coup je me suis mise à douter. Toutes ces interrogations m'ont donné envie de participer au projet Européen sur la Médiation afin d'échanger et partager des expériences avec d'autres Médiateurs pour y voir plus clair et avancer de manière positive et toujours plus loin. De plus, beaucoup de mes collègues et amis ont participé à ce tour d'Europe et m'ont fait part de la richesse de l'expérience partagée avec d'autres compagnons. J'ai vu également le changement positif que cela leur a apporté.

En intégrant le Tour, je n'avais donc pas un objectif spécifique mais surtout des questionnements.

Les moments de réflexions collectives, la rencontre avec les autres, le moment d'accueil des Médiateurs compagnons lors de l'immersion et l'expérience en tant qu'accueillant m'ont permis d'y voir un peu plus clair.

## **I- RETOUR REFLEXIF SUR L'EXPERIENCE EN TANT QUE MEDIATRICE QUI RECOIT ET ACCOMPAGNE**

Dans le cadre de ce projet, accueillir des collègues médiateurs est certes un engagement professionnel par rapport à la formation, mais je dirai que c'est un engagement personnel et humain avant tout.

Accueillir nécessite d'avoir la capacité et l'envie de le faire. Cela signifie : s'adapter et se rendre disponible à la personne qui arrive, afin de lui offrir un accueil chaleureux et un accompagnement adéquat.

Mon expérience dans ce rôle d'accueillant s'inscrit dans la suite de ce que mes collègues médiateurs avaient initié. En effet, 4 médiateurs de Limoges ont déjà participé à ce projet avant moi. J'ai pu accueillir avec eux les Médiateurs compagnons.

Ainsi c'est une grande fierté pour moi que de suivre leurs expériences en accueillant à mon tour Marta, une Médiatrice Scolaire du Portugal. A mon sens, accueillir est quelque chose d'extrêmement importante dans la Médiation et dans les circonstances actuelles de notre société. Accueillir demande du temps, de l'organisation, de l'exigence, et de l'implication, pour que le stage se déroule bien et que la personne se sente bien.

### ***Recevoir d'abord...***

Larousse offre plusieurs sens du mot recevoir. Cela montre déjà sans doute la richesse de ce mot. Je prends parti d'emprunter les définitions suivantes : « *laisser entrer ; inviter chez soi ; accueillir...* »<sup>1</sup> car elles représentent aussi ma conception de l'accueil.

En recevant nos deux Médiateurs Européens, dont Marta, je me disais que je recevais des membres de ma famille qui venaient de loin. Bien plus qu'un devoir, il convient alors de leur offrir une hospitalité chaleureuse et bienveillante pour qu'ils puissent se sentir bien. Je pense qu'au de là même de l'objectif principal qui est le stage, c'était ma priorité de bien les accueillir. C'était la base pour moi.

Je me préparais plusieurs semaines avant l'immersion de Marta par le biais de la construction du planning d'accueil. Ensuite une préparation mentale plusieurs jours avant, non pas sans me poser mille questions telles que : *Est-ce que ça se passera bien ? Trouvera-t-elle le programme intéressant ? est ce qu'elle ne va pas s'ennuyer ? Est-ce que le planning est bien équilibré ?*

---

<sup>1</sup> Sous la direction de GIARD Antoine, DOUCET André, TOUDERT Martine : Le petit Larousse. Edition LAROUSSE/VUEF, 2002. p863

*Qu'est-ce que je peux lui montrer sur Limoges ? etc...* Il s'agit là des questions dont je me suis posées, mais de toute manière que je le voulais ou non le temps ne recule pas et tôt ou tard j'allais arriver au moment attendu, au moment venu.

### ***Accompagner ensuite...***

Selon la définition donnée par le nouveau dictionnaire critique d'action sociale<sup>2</sup>, le mot accompagner est un prolongement du mot « *compagnon* » vient du latin « *con-pane* » qui signifie « *partager le pain* ».

Maella Paul, dans son ouvrage « *l'accompagnement : une posture professionnelle spécifique* »<sup>3</sup> nous livre dans la conclusion de son livre<sup>4</sup> que l'accompagnement est plutôt une action qui consiste à travailler avec une personne sur un projet « *social, professionnel...* » pour améliorer une condition de vie. Il a pour objectif d'amener la personne à penser et à être acteur sur les actions qu'elle peut entreprendre car elle en a les ressources.

Le but est donc d'accompagner la personne à mobiliser et développer ce qu'elle sait déjà pour accéder à une autonomie totale.

Accompagner c'est donc faire avec la personne en fonction des possibilités et de ses capacités. Cela suppose de la part du professionnel accompagnant de prendre sincèrement en compte l'individu tout entière.

L'accompagnement est un travail en commun entre l'accompagnant et la personne accompagnée, et cela se définit par plusieurs logiques et par un ensemble de caractéristiques : « *asymétrique, contractualisé, circonstanciel, temporaire, co-mobilisateur* ». <sup>5</sup>

J'emprunte cette définition de de Maella Paul, car elle est en adéquation avec ma vision de l'accompagnement.

En ce qui concerne Marta, je dirais que mon accompagnement était basé sur une relation de professionnel à professionnel. Je souhaitais avant tout établir une relation d'échange. Au même titre qu'elle observait ma pratique de la médiation, je l'invitais autant que possible à y participer activement. C'est-à-dire que je lui demandais souvent ses points de vue qui sont faits à partir de ses expériences vécues. C'était donc un travail où l'on avançait et on construisait ensemble.

---

<sup>2</sup> BARREYRE Jean-Yves, BOUQUET Brigitte, CHARTREAU André, LASSUS Pierre : *Dictionnaire critique d'action sociale*. Edition Bayard, 2006. p 22-25

<sup>3</sup> PAUL, Maella : *L'accompagnement : une posture professionnelle spécifique*. Paris : L'Harmattan, 2004

<sup>4</sup> PAUL, Maella : *L'accompagnement : une posture professionnelle spécifique*. Paris : L'Harmattan, 2004 p305-306, 308, 310

<sup>5</sup> PAUL, Maella : *L'accompagnement : une posture professionnelle spécifique*. Paris : L'Harmattan, p305-311

Est-ce que j'accompagnais ? Oui peut être sur le fait que j'apportais des éléments explicatifs supplémentaires sur ses observations ou encore lui fournir des explications de sorte qu'elle puisse effectuer ses propres analyses. En même temps que je l'accompagnais, je me nourrissais également de ses remarques en perspective d'amélioration de ma pratique professionnelle.

## **1.1 Ce qui m'a surpris**

*Avant-propos :*

Il me paraît important de me poser un instant ici avant de rapporter ce qui m'a réellement surpris. Il s'agit de la notion Maître d'Apprentissage, et j'avoue que c'est une notion qui ne me met pas totalement à l'aise. Comme si je sens un inconfort.

J'ai alors tenté de comprendre la source de mon malaise avec ce titre.

Si l'on en tient à un dictionnaire de la langue Française Larousse<sup>6</sup>, un « *maitre* » est une personne qui enseigne quelque chose. « *Apprentissage* » se définit comme une situation d'un apprenti, temps pendant lequel on apprend un métier. De ce fait, Il y aurait dans l'idée que le maître d'apprentissage enseigne à une personne qui veut apprendre un métier. Or, je n'étais pas là pour apprendre à Marta un métier et elle n'était pas là pour apprendre le métier de la médiation puisqu'elle est déjà médiatrice tout comme moi. Peu importe le rôle que nous occupions ( MC/MA ), nous étions je pense dans une démarche de transmission et d'approfondissement de nos pratiques, à travers l'analyse des situations spécifiques rencontrées dans un contexte donné.

Si nous nous en tenons au raisonnement ci-dessus, la notion de MC/ MA se traduirait comme un rapport entre un *apprenant* et *l'apprenti*. Ce qui pourrait sous-entendre alors à une relation verticale. Or dans la réalité ce n'était pas du tout de cette manière que cela se passait et d'ailleurs je n'aurais pas voulu que cela se passe ainsi.

Nous sommes bien d'accord, ce ne sont là juste que des mots, mais les mots ont leur sens...

---

<sup>6</sup> Sous la direction de GIARD Antoine, DOUCET André, TOUDERT Martine : Le petit Larousse. Edition LAROUSSE/VUEF

Reprenons tout d'abord le contexte d'accompagnement de ce stage d'immersion. Comme je le disais un peu plus haut, ma relation avec Marta, je la voulais avant tout horizontale, et c'est ce qui s'est produit à mon sens.

On discutait énormément en échangeant nos idées. On confrontait nos points de vue. Parfois nous étions d'accord et parfois non, et cela nous bousculait je pense. En tout cas pour moi oui et c'est une opportunité. Mais en aucun cas de la résistance.

On s'apprenait donc mutuellement, grâce à l'opportunité qu'offre ce stage d'immersion.

Ainsi, je dirai que nous sommes tous des Médiateurs Compagnons. On s'apprend, c'est-à-dire « *membre d'un compagnonnage* » pour co-construire la pratique de la médiation, en nous échangeant et nous aidant mutuellement. Le Compagnonnage pour la médiation serait alors une base de données, une énorme ressource qu'on peut travailler, compléter, modifier, analyser et mobiliser...

### ***La communication***

La communication est « *une action, le fait de communiquer, d'établir une relation avec autrui* ». <sup>7</sup> Elle peut se faire par le verbale et le non verbale. C'est une notion importante, pas seulement dans la médiation mais avant tout dans la société.

J'étais énormément surprise par la facilité de compréhension de Marta. Ainsi au bout de deux jours d'observations sur le terrain, elle me renvoyait des choses que je ne lui disais pas forcément ou directement mais qu'elle comprenait par elle-même, à travers les attitudes des personnes rencontrées lors des interventions, réunions, rencontre avec les partenaires... En si peu de temps, elle était capable de comprendre le contexte institutionnel de la médiation, et des autres institutions sur le terrain. Elle a cerné les dysfonctionnements auxquelles nous faisons face sur nos territoires d'interventions comme par exemple la faille dans la communication. Elle a saisi notre réalité, et tout cela beaucoup par l'analyse de ce qu'elle observait.

Alors, j'étais frappée par cette capacité Humaine à comprendre par le biais du non verbale. Effectivement, le non verbale prend énormément de place dans la communication. J'ai donc pu me rendre réellement son importance et sa plus-value d, au-delà de la théorie.

---

<sup>7</sup> Sous la direction de GIARD Antoine, DOUCET André, TOUDERT Martine : Le petit Larousse. Edition LAROUSSE/VUEF p.239

Je me suis rendu compte que le fait de ne pas parler une même langue n'est pas forcément une barrière dans la relation d'accompagnement et/ou d'aide au quotidien.

## **1.2 Ce que j'ai appris**

### *Voyager sans partir*

Ma définition du voyage serait d'aller quelque part vers l'autre, qui est également soi-même et revenir à ce qui est réellement important. Voyager ne nécessite pas toujours de partir, et le voyageur n'est pas forcément celui qui quitte un lieu pour aller vers un autre endroit, mais il peut être aussi celui qui s'ouvre à l'autre. Il s'agirait donc avant tout, un déplacement, un mouvement en soi, un voyage interne.

Vous l'aurez compris, en recevant Marta, j'ai également moi-même voyagé. Un voyage personnel et professionnel que je qualifierai de réflexif.

- **Personnel** tout d'abord car Marta portait en elle le Portugal : “ *une culture* ” au sens sociologique du terme. Ainsi à travers ses remarques, ses émotions sur sa découverte d'une partie de la réalité Française, elle me parlait du Portugal. Elle me le décrit comme un *Pays ouvert, tolérant, pacifique, beaucoup plus juste* que certains endroits. Un lieu que je ne connais pas, et j'ai envie désormais de le découvrir. Tout ce qui semblerait être la philosophie de ce Pays est en adéquation avec certains de mes valeurs. Ainsi, j'ai appris grâce à elle, l'histoire de la Révolution des œillets du 25 Avril 1974, qui renverse la dictature Salazaniste qui dominait alors le Portugal depuis plus de 40 ans. Cette révolution avait comme particularité, des militaires ainsi que le peuple qui voulaient renverser le système pour la Démocratie. Je trouvais très “ poétique ” les œillets rouges au bout des fusils. J'ai cru comprendre également que les personnes qui luttaient portaient à leur boutonnière des œillets en signe de ralliement.
  
- **Professionnel** par la suite, car il y a eu des mouvements en moi.  
En effet dans ma pratique de la médiation au quotidien, il m'arrive de me poser des questions et de douter. Je ne suis pas toujours sûr non plus.  
La dimension “ Municipale ” de la médiation que je pratique peut parfois s'avérer délicate et même compliquée. Le contexte ne favorise pas toujours une bonne pratique de la médiation, et il arrive que les principes ne soient pas respectés. Il en ressort alors

une sorte de ‘*conflit de loyauté*’ entre la dimension sociale et Municipale de cette médiation lorsqu’elle est politiquement orientée. Ce conflit de loyauté renvoyait en moi, une mauvaise pratique de la médiation. Cette opposition, se traduisait comme quelque chose de négative sur le regard que j’avais de ma pratique et surtout de moi-même en tant que médiatrice. C’est-à-dire qu’il m’arrivait de me perdre et comme je disais ci-dessus, à douter de mes compétences en médiation. Marta m’a rappelé par ses remarques ma légitimité en tant que médiatrice, de par mes savoirs faire et ma manière de le faire, au-delà de la dimension Municipale. Je faisais avec les moyens que j’avais. Elle m’a redonné confiance, et notamment dans l’affirmation de ma pratique de la médiation. J’ai vu que mon métier a du sens, et que c’est ma manière de faire qui lui donne du sens.

### ***Mes émotions sont normales***

Bien qu’on le sache, on a parfois tendance à oublier que nous ne sommes que des êtres humains avec des émotions. Il m’arrive dans ma fonction de faire l’impasse sur, afin d’être et/ou paraître rationnelle.

En effet, j’ai tendance à tout faire pour paraître irréprochable dans mon métier. J’accorde énormément de l’importance à ma posture professionnelle, vis-à-vis des publics, de mes collègues et de moi-même. Ainsi, je questionne souvent mon attitude, ma manière d’être. J’essaye d’être le plus calme possible, réfléchis, objectif, bref une ‘‘ bonne médiatrice.’’

Cependant, cela n’est pas toujours facile. Il arrive que des situations de médiation (**ex** : conflits de voisinage où il y a de *l’injustice, de la discrimination, du racisme, de la violence, de la méchanceté...*) se traduisent en moi par la révolte et la colère, que je ne m’autorisais pas à exprimer. Ce qui est d’autant plus violent. Parfois, je me culpabilisais, parce que ses émotions ont pu traverser ma tête.

En travaillant avec Marta, et grâce à ses partages, j’ai pu percevoir comment elle exprimait ses émotions. J’ai compris à travers de ses réactions très humaines face à certaines situations, qu’en fait mes réactions sont normales. Cela me rassure d’une certaine manière. Il fallait que je sois moins exigeant avec moi-même et faire ce que je peux avec ce que je suis et ce que j’ai. Il est bien de se rappeler des fois qu’on est juste qu’un être humain. Comme disait une collègue rencontrée en formation un jour : « *je suis ce que je suis et c’est tout ce que je suis...* »

Mes émotions font parties de ce que je suis et je dois apprendre à les comprendre, les analyser, et faire avec. Elles sont ‘‘ normales’’, et peuvent être des signaux lorsque je vais à l’encontre

de mes valeurs. Le tout est de savoir composer avec, tout en gardant en tête la notion d'objectivité.

Ce n'est pas simple, mais ce qui fera la différence selon moi, c'est le fait de prendre en compte ce que nous savons, et ce que nous en faisons. Ce pourquoi, il est toujours important de comprendre et analyser les sources de nos émotions, afin de ne pas être submergé par elles, et faire justement cette différence afin de tendre à l'objectivité.

### ***L'idée du changement peut s'avérer difficile mais nécessaire***

Être avec Marta m'a permis également de me poser un moment et prendre le temps de répondre aux questionnements que j'avais, et d'analyser mes pratiques professionnelles.

Une de cette analyse est le traitement d'une situation de conflit de voisinage suite à une sollicitation.

En effet dans mon quotidien, j'ai énormément de demande de cet ordre, qui est la plupart du temps liée au problématique des nuisances.

Marta et moi sommes intervenus sur une situation, et ses observations et remarques m'ont obligé à me poser un instant et émettre une réflexion particulière sur ma manière de prendre en compte un conflit de voisinage.

Concrètement, voici comment cela se passe dans la pratique :

#### - Situation :

Une personne **A** (*plaignante*) sollicite la médiation par rapport à la personne **B** (*mise en cause*) due à un problème de voisinage...

Il arrive également qu'une institution sollicite le service.

Exemple : **Madame B**, s'est plainte auprès de plusieurs institutions dont la Mairie des nuisances sonores (*des enfants qui jouent...*) qu'elle subirait de sa voisine du dessus, **Madame M**.

**Madame B** habite seule et **Madame M** avec ses 7 enfants.

Suite à cela, la Mairie demande à la Médiation d'intervenir.

#### - Démarche :

La médiation contacte la personne plaignante afin de signifier la prise de connaissance de sa demande en lui demandant plus d'informations.

Ensuite, elle joint la personne mise en cause si elle a les coordonnées et sollicite une rencontre afin d'échanger avec cette dernière au bureau de la médiation et/ou à son domicile. Lorsqu'il n'y a pas les coordonnées, la médiation se déplace directement au logement.

Dans l'exemple ci-dessus, Nous nous sommes rendues au domicile de **Madame M.** Nous lui expliquons le pourquoi de l'intervention et écouter également sa version.

- Les options :

Proposer la médiation aux 2 parties. Ce qui est très rarement acceptée. Souvent la plaignante se contente juste de notre intervention auprès du mise en cause, et cela lui suffit.

Dans la situation ci-dessus, **Madame B** ne voulait absolument pas rencontrer **Madame M.**

- Au final :

En définitif, la médiation devient juste comme un " transmetteur de message " et/ou joue le rôle de celui qui rappelle des règles auprès de la personne mise en cause et rappeler la plaignante et/ ou parfois le " commanditaire " (ex : Mairie) pour faire un compte rendu...

L'intervention en termes de résolution de conflit (ex : conflit de voisinage) est une modalité professionnelle de la médiation, qui est souvent utilisée. Une intervention en médiation quelle qu'elle soit doit être cadrée et respecter une certaine méthode, la déontologie, et surtout l'éthique car nous travaillons avec l'humain.

En prenant le temps d'analyser ma pratique professionnelle suite à la sollicitation concernant un conflit de voisinage, j'ai pu constater que je ne respectais pas forcément certains valeurs du code déontologique, tels que par exemple : *l'indépendance, 'la neutralité', responsabilité, la loyauté...* et qu'il y a des choses que je dois changer et améliorer.

Il est également important que je garde en tête, que les enjeux de l'action de la médiation sont différents selon qu'on se place du point de vue du plaignant, de la mise en cause, et/ou du médiateur, et parfois du médiateur par rapport à son institution.

Je suis arrivée à l'idée que je dois me faire violence pour changer et/ou sortir d'une pratique habituelle. Il est aussi mon rôle et même mon devoir de faire comprendre à l'institution ce qu'est une pratique de médiation et ce qui ne l'est pas.

*Par exemple :* Parler au nom d'une habitante revient à la représenter auprès d'une personne, ne respecte pas le principe de loyauté vis-à-vis des principes déontologiques de la médiation.

Dans l'exemple de la situation ci-dessus, je pense qu'à partir du moment où **Madame B** a refusé catégoriquement de rencontrer **Madame M** dans un espace de Médiation, j'aurais dû lui rappeler ce qu'est la médiation et l'importance ainsi que l'enjeu pour elle d'y participer. La dimension participative est importante. Il est important de la replacer dans son engagement lorsqu'elle a effectué sa demande et la responsabiliser dans la démarche. Suite à cela, si elle ne voulait toujours pas, j'aurais pu l'orienter vers d'autres services ou professionnels : (ex : conciliateur, police...) et ne pas accepter d'aller voir la personne mise en cause.

En effet, dans cette situation, le service de médiation dont la médiatrice que je suis est devenue comme un "porte-parole" d'une autre personne. Ce qui n'est pas du tout éducatif à mon sens, car le médiateur se positionnerait alors comme étant un "entrepreneur de morale" pour emprunter l'expression du sociologue Howard Becker, où le médiateur rappellerait des règles de bien vivre ensemble. De plus, dans cette situation, il prendrait la responsabilité de la plaignante qui se déresponsabilise complètement à ce moment-là. Se pose alors également, la question de la place du « tiers ».

L'analyse de cette situation de conflit de voisinage a soulevé des questionnements que je ne vais pas forcément développer ici, mais en voici quelques-uns :

- *Au nom de quoi et sur quel principe intervient-on au domicile ?*
- *Qu'est ce qui fait que le médiateur peut parfois se sentir obligé d'intervenir ? Est-ce vraiment les contraintes institutionnelles qui sont les seules causes ?*

Je pense que la question du rappel de la responsabilisation est importante aussi bien pour le médiateur que pour les publics.

En effet :

- le médiateur/médiatrice doit se responsabiliser en respectant le cadre, et faire en sorte que la médiation soit avant tout éducative, en responsabilisant les personnes. Après tout, la médiation n'est-elle pas une manière de ramener les personnes à la réflexivité de sorte qu'elles trouvent par elles même les solutions à leurs difficultés ?
- le médiateur/médiatrice a également la responsabilité de la rigueur dans ses pratiques en étant clair avec ce qu'il fait. Nous devons nous affirmer d'avantages, en respectant le cadre d'intervention de notre profession. C'est seulement de cette manière-là aussi que nous gagnerons en légitimité et en respect des publics, des partenaires, et des institutions. Sans quoi, la médiation aura du mal à gagner en reconnaissance.

Cette analyse de ma pratique professionnelle m'est très chère car je ne me suis jamais posée jusque-là et tenter de comprendre ce qui pouvait me mettre mal à l'aise lors de certaines interventions sur les conflits de voisinage. Il m'était toujours difficile de rencontrer et ou d'aller voir les personnes mises en cause. J'avais souvent l'impression de parler au nom du plaignant, et comme si je n'étais là que pour rappeler les regels. Quelque part, c'est comme si je portais la responsabilité, et de ce fait je prenais souvent les frustrations, les colères des personnes mises en cause.

Aujourd'hui je dois dire que je les comprends. Cependant, au nom de quoi est-ce que c'est à moi de recevoir cette colère, cette frustration ? Il est temps aussi que je sois clair dans ma pratique.

Cette analyse est le début d'un changement dans l'évolution d'une de ma pratique professionnelle qui n'est pas sans résistance. Changer une habitude n'est jamais facile.

Cela sera également un long combat par rapport aux publics, partenaires, institutions qui sont tous déjà habitués à une méthode qui est paradoxalement, tout sauf peut-être de la médiation.

### ***Sortir de sa zone de confort***

Si j'aime la pratique de la médiation sociale, j'ai vu aussi qu'il est peut-être important de changer à un moment donné. Changer de *lieu, de forme, de champ...*

Je me suis beaucoup interrogée à partir des observations de Marta, et je me suis rendu compte que j'avais quelques habitudes et des aprioris sur les situations de conflit de voisinage. C'est-à-dire que je réagissais comme si toutes les situations de conflit étaient identiques. Ce qui est dangereux, car cela peut conduire à des présupposés.

Je pense que lorsqu'on est resté longtemps sur un terrain connu, il y a risque de ne plus faire attention aux petits détails des choses. On est moins curieux, moins vigilant. Les choses apparaissent comme normales, et de ce fait, on ne prend plus le temps d'observer et d'analyser. Les quelques jours passés avec Marta m'a permis de voir que j'étais moins attentive sur certaines situations. J'analysais moins de manière sociologique et je banalisais les situations en leur donnant sans doute un caractère commun...

Dans l'exemple du conflit de voisinage ci-dessus entre Mme B et Mme A, j'ai été choquée lorsque je me suis aperçue que je suis passée dans un bâtiment sans m'apercevoir qu'il y avait une affiche sur la porte. Je n'y ai pas prêté plus d'attention. Sans doute, parce que c'est quelque chose que je vois souvent sur mes secteurs d'interventions. Ce n'était donc pas nouveau.

Pourtant, lorsque Marta s'est arrêtée sur l'affiche et que nous avons tenté de l'analyser par la suite, il y avait là des éléments explicatifs pouvant aider à la compréhension de la situation.

Il est donc peut être nécessaire à un moment donné de changer de lieu de travail, de champ d'intervention. D'autres alternatives peuvent être également les temps de formation, ou encore l'analyse des pratiques avec d'autres professionnels.

L'arrivée de Marta m'a renvoyé beaucoup de chose.

Il est intéressant de voir, comment une personne qui vient d'ailleurs arrive à nous mettre en face de notre propre réalité. On s'aperçoit à quel point on est imprégné d'une certaine habitude, qui peut parfois nous empêcher d'évoluer.

### **1.3 La Médiatrice compagnon tout au long du Projet**

Accueillir Marta était important pour moi. C'était la première fois que j'étais entièrement responsable d'une stagiaire, d'autant plus une professionnelle qui a déjà ses savoirs faire, ses compétences, et surtout son regard en tant que professionnel. Je ne peux donc pas nier que j'avais aussi un peu peur de ce regard critique pour ne pas dire jugement. De ce fait, peut être que j'étais plus vigilante à vouloir bien faire, et surtout de lui montrer aussi une bonne pratique de la médiation. C'était une pression au début, jusqu'au moment où les choses fonctionnaient d'elles-mêmes. Mais revenons tout d'abord au début du séminaire de préparation au séjour d'immersion, et tout au long du projet.

Le séjour d'immersion semblait angoisser Marta. Elle se posait énormément de questions sur le voyage et la logistique. J'ai compris très vite que c'était à moi de la rassurer, et ce dès le séminaire de préparation à Magdebourg. Je dirai que le début était un peu difficile, toutes les deux ayant deux personnalités que je qualifierai de réserver. Il aura peut-être fallu le temps de l'observation, de l'analyse, et de d'appivoisement. C'était tout un travail de la rassurer. Ainsi, dès le départ de Magdebourg, nous avons favorisé et développé notre relation par le biais de la communication, et ce, mutuellement. Quant à moi une fois sur Limoges, j'ai commencé à lui donner des informations sur les lieux d'hébergements possibles, les transports en commun, bref toutes les informations pratiques susceptibles de pouvoir l'intéresser et l'aider. Je dirai que la réactivité était également importante pour la rassurer. C'est-à-dire qu'à chaque fois qu'elle me posait une question, je tentais de répondre le plus rapidement possible. Au-delà des messages

sur le côté logistique, nous nous envoyons également des messages de courtoisie, plus chaleureux.

Depuis Magdebourg, j'ai perçu que Marta avait beaucoup de questionnements. Je dirai que c'est une personne curieuse, sérieuse, et peut être aussi perfectionniste. Elle avait besoin de comprendre les choses. Cela m'a mis un peu la pression, et peut-être aussi un peu plus de rigueur et de l'exigence de mon côté. J'ai compris très vite qu'il fallait que je prépare bien mon terrain

Marta a su profiter entièrement de ce stage d'immersion. Elle appréciait chaque instant, aussi bien le temps de la découverte de Limoges et la vie qui y s'émane, que le temps de travail dans notre service de médiation. Je la trouvais très disponible, et très ouverte à tout. C'était alors simple finalement, et très vite les pressions que j'avais redescendaient également. Elle était à l'aise sur le terrain, que cela soit avec les partenaires ou les publics, et même sur nos quartiers qualifiés de 'quartiers prioritaires'. Elle observait et analysait énormément le contexte et la réalité du terrain, nos champs d'interventions, et surtout nos pratiques de la médiation. Elle ne manquait pas de poser des questions pertinentes que nous ne manquions pas d'analyser ensemble. C'était une opportunité et un plaisir pour moi de pouvoir m'adonner à cet exercice avec une collègue qui a un regard différent de par son champ de médiation, de sa pratique, et de son expérience professionnelle et personnelle. Elle ne manquait pas de mettre en pratique ses compétences en communication pour l'analyse des situations sans parler de ses compétences humaines. Elle était toujours force de proposition et d'une grande aide sur la prise en compte d'une situation en particulier. Il s'agit d'un conflit de voisinage où elle a pu apporter ses constats et son analyse.

J'ai pu voir l'évolution de Marta tout au long de ce projet. De Magdebourg jusqu'à la lecture de son chef d'œuvre que j'ai lu avec beaucoup d'émotions. Un travail pertinent et engagé selon moi. C'était un plaisir de la recevoir au sein de notre service, de par son ouverture d'esprit, son professionnalisme et ses qualités humaines.

#### **1.4 La répercussion de l'immersion sur l'équipe**

Le stage d'immersion des deux médiateurs compagnons, dont Marta, a été bénéfique pour notre équipe. En effet, notre service de Médiation s'est restructuré il y a deux ans de cela, non pas sans difficultés et dégâts. La solidarité qui était autrefois la pièce maîtresse de notre équipe et de ce fait de notre motivation ne semblait plus exister. Notre équipe avait une qualité humaine

Incontestable, ouverte et chaleureuse où chacun avait sa place. Et voilà que sommes passées d'une logique collective à une logique individuelle. Cela se ressentait énormément sur notre quotidien en tant qu'équipe.

L'arrivée de nos deux compagnons Européens m'a permis de retrouver "ma famille de médiation". J'ai retrouvé dans l'accueil, cette chaleur Humaine et cette ouverture à l'Autre, une des qualités de notre équipe de Médiation. La solidarité était de nouveau là. L'entraide est revenue. L'attention à l'autre était naturelle. Cela nous a permis de nous retrouver autour de ce qui nous rassemble et nous unit. Cela faisait du bien, et peut être même, source d'espérance...

## II- RETOUR REFLEXIF SUR LE TOUR D'EUROPE EN TANT QUE MEDIATRICE

L'expérience du tour d'Europe est un voyage que je qualifie de voyage initiatique dans le champ de la médiation. Il nécessite quelques compétences organisationnelles, d'adaptabilité, beaucoup d'ouverture et la capacité d'aller vers l'autre.

Ce voyage a révélé en moi :

- Une capacité à m'organiser et à anticiper.

Organiser a toujours été un peu stressante pour moi, à un point qu'il m'arrivait de ne rien faire. J'ai toujours eu des difficultés de ce côté-là. Paradoxalement, lorsque je me lance dans quelque chose, j'ai tendance à beaucoup anticiper, sans doute l'envie de pouvoir tout contrôler. Cela n'est pas sans épuisement.

Ce voyage m'a permis de voir qu'il fallait d'avantage que je me lance dans l'action. Qu'on n'a pas forcément besoin de tout programmer, mais plutôt de faire avec. En gros, tout simplement s'autoriser à prendre des risques, et de réagir en fonction de ce qui se passe.

- Une capacité d'être en groupe

Plutôt de nature réservée, j'appréhende toujours un peu le fait d'être en groupe et surtout lorsque je ne connais pas celui-ci. Sans doute est-ce la peur du jugement, de ne pas trouver ma place, et de ne pas me sentir bien...

Dans cette expérience, j'ai vu que j'avais tout à fait ma place dans ce groupe en étant moi-même et avec ce que je suis. Je ne pensais pas que je pouvais m'ouvrir autant aux autres. J'étais bien.

Ainsi plusieurs lignes ont bougé en moi, comme ma conception de la médiation et mon point de vue sur le fait qu'une médiation soit portée par une institution, telle qu'une collectivité. Aujourd'hui mes idées sont moins figées, moins fatalistes.

## **2.1 Ce qui m'a surpris**

### *Un groupe bienveillant*

Plusieurs personnes de différents horizons qui ne se connaissaient pas tous, se comportaient comme une famille. Un groupe où l'on percevait la chaleur humaine à travers *la tolérance, l'ouverture, le respect...* La bienveillance était mutuelle. Et si c'était tout simplement ça au fond les valeurs de la médiation, des valeurs qui respectent les uns et les autres, mais surtout le respect de la dignité Humaine. Ainsi, au-delà de mes appréhensions, et de mes craintes, stress, j'étais à l'aise et je me suis sentie bien.

### *Des personnes de différents horizons avec des questionnements identiques*

Tout d'abord, la rencontre avec les autres Médiateurs et les moments de réflexions collectives lors de deux jours de formations à Magdebourg, m'ont permis de m'apercevoir qu'il y avait plusieurs formes de médiation dans différents contextes et différents champs, au-delà de ce que je pensais. Cette médiation peut donc être *sociale, culturelle, juridique, scolaire, et même politique...*

Il y avait aussi des personnes qui faisaient de la médiation mais qui n'avaient pas le titre de médiateur, *Exemple : en Allemagne, coach du respect*. De ce fait, Il y avait différents champs et/ou fonctions de médiation et des différentes manières de faire. Cela signifierait-il que la médiation est plus *une fonction qu'un métier ? Est-ce juste un outil ?* D'où la nécessité sans doute, d'une définition commune de la médiation.

Nous avons tous plus ou moins les mêmes questionnements dans chacun de nos pays par rapport à l'avenir. Certains d'entre nous vivaient des situations similaires. Je me suis aperçue que peu importe la médiation que nous pratiquons, et le pays d'où nous venons, nous avons des questionnements identiques qui concernent : *la reconnaissance, l'indépendance, l'autonomie, la légitimité...*

La question de la **RECONNAISSANCE** de la médiation comme un métier spécifique est parallèlement liée à la question de la légitimité et de l'indépendance. Elle doit ainsi lutter

contre vents et marées, et une certaine norme établie en travail social pour faire valoir ses savoirs faire spécifiques. Une manière de faire sans doute atypique, qui prend en compte par exemple *les émotions, l'informel...*

Cette reconnaissance doit être à plusieurs niveaux :

- ***D'abord, la reconnaissance de l'Autre en tant que personne, par la prise en compte de ce qu'elle est dans sa globalité, et cela de manière bienveillante.*** Pendre en compte l'Autre c'est accepter que l'individu ait une autre valeur de référence que soi. Cela demande également beaucoup d'ouverture d'esprit. C'est l'Autre peut être différent de moi, mais malgré tout je lui dois le respect de la dignité Humaine. C'est sans doute une des conditions pour établir une relation de confiance, qui favorise l'ouverture et l'aller des uns vers les autres.
  
- ***Ensuite, la reconnaissance du médiateur/médiatrice par lui/elle-même par rapport à son métier et ses compétences.*** En effet, il arrive parfois et il m'est arrivé de ne pas me sentir légitime dans ma fonction de médiatrice. Il y avait plusieurs raisons à cela : *les paramètres institutionnels ; la non connaissance et non reconnaissance du métier par certains publics, partenaires et même institutions ; les conflits de loyauté que je pouvais ressentir entre les valeurs de la médiation et les demandes institutionnelles...* Tout cela m'amène souvent à un certain questionnement par rapport à ma légitimité d'intervention et de ce fait de moi même tant que médiatrice.
  
- ***Enfin, de la reconnaissance de la médiation par les personnes (publics, professions, institutions...).*** Cela nous amène à penser à une dimension politique de la médiation.

Ce qui sous entendrait un rôle important du pouvoir public dans cette démarche de reconnaissance. Pour ce faire, l'Etat doit être déjà convaincu de l'utilité de la médiation pour la société.

D'où l'importance peut être d'intégrer et d'insister sur la dimension de projet social ou sociétal dans la construction de la définition de la médiation.

La question de **l'INDEPENDANCE** est étroitement liée à la question de la reconnaissance.

Je pense qu'il nous sera plus facile d'avoir notre indépendance et l'autonomie dans la pratique, une fois la reconnaissance obtenue. Il s'agit bien d'une reconnaissance politique de la médiation comme corps de métier dans le champ de l'intervention sociale avec sa spécificité. D'où la

question de la validation d'un titre reconnu, un savoir-faire authentifié par : une *formation, un, un diplôme, une qualification...* ?

Malheureusement, peut être que cette reconnaissance doit passer par là.

Cependant la prudence serait alors de mise dans la détermination des spécificités du métier de la médiation, car c'est là est l'enjeu pour le métier lui-même et pour le médiateur.

La médiation est en fait un grand questionnement aujourd'hui. Les éléments cités ci-dessus sont autant des enjeux pour la reconnaissance de la médiation comme un métier légitime. Il n'est pas aussi simple que ça de l'obtenir et qu'il reste beaucoup à faire.

## **2.2 Ce que j'ai appris**

Pour emprunter une expression de Pierre Bourdieu, "*apprendre est violent*". Violent, car il n'est pas toujours simple d'avoir et/ou d'être sur une certitude, et au final de compte on s'aperçoit qu'il y a d'autres vérités. On émet parfois des résistances. Pourtant apprendre est aussi extraordinaire. Il peut être un devoir en tant qu'être Humain, afin de pouvoir transmettre et partager par la suite. On évolue et on avance avec. Enfin, apprendre c'est aussi espérer.

### **J'ai appris beaucoup de choses en participant à ce tour d'Europe :**

- En échangeant avec mes pairs, j'ai pu voir de nouvelles manières de faire, de nouvelles idées que je pourrai emporter avec moi dans ma pratique de la médiation au quotidien, par exemple en termes d'actions qu'on pourrait mettre en place sur nos territoires d'intervention.
- En tant que médiatrice, je n'ai pas une baguette magique. Je fais ce que je peux avec ce que je sais et ce que je suis.
- Je ne peux rien faire de constructif en laissant de côté mes émotions. Je dois apprendre à les analyser et faire avec. Enfin, je dois être clair avant tout avec moi-même.
- Le chemin est long pour la reconnaissance pour plusieurs raisons citées un peu plus haut. Mais la médiation a peut-être aussi en fin de compte quelques paradoxes qu'il faudrait travailler, comme par exemple la notion de "objectivité" et "émotion".
- La reconnaissance du métier de la médiation passe par beaucoup de choses dont un cadre clairement défini.
- Rien n'est figé, tout est en mouvement, et que j'ai un rôle à jouer

En effet, rien n'est figé. Cette idée était sans doute la plus violente pour moi.

J'ai toujours pensé que pour être efficace, la médiation devait respecter certaines règles, qui sont les principes fondamentaux de la médiation, et notamment l'importance de l'indépendance dans la prise en compte des situations. Une indépendance avant tout par rapport à la dimension institutionnelle.

Je soutenais alors l'idée, que pour bien fonctionner, une médiation ne devait pas être portée par une institution quelconque.

En arrivant sur mon poste de " *médiatrice sociale Municipale*" et en voyant ma réalité quotidienne sur le terrain, cette idée s'est renforcée. Je me disais que la médiation ne pouvait pas être Municipale, aux vues des orientations qui peuvent être données, comme les directives politiques. Ma réalité me renvoyait souvent la question de mon indépendance vis-à-vis de la Mairie, la question de la légitimité vis-à-vis des personnes et même des autres professionnels... J'avais du mal à accepter cette réalité, mais aujourd'hui j'ai appris qu'au-delà du fonctionnement, des orientations et des demandes institutionnelles, rien n'est figé et tout peut bouger.

En accueillant les Médiateurs Européens, nous avons pu échanger sur notre contexte de médiation à Limoges et les difficultés que nous rencontrons. Un des médiateurs a alors émis un argument que je trouve fort intéressant. Il disait qu'il fallait « *jouer le jeu* ». C'est-à-dire que, l'institution peut me demander des choses, mais je détiens un savoir-faire que je peux utiliser de différentes manières. Il m'a fait prendre conscience que j'ai le choix de la méthode et que cela pouvait énormément faire la différence dans la prise en compte de la situation, mais également dans le sens que je donnerai à mon action afin de lui donner du sens.

J'aimais tellement cette idée qui me donnait de l'espérance, que je me suis replongée dans un livre que j'avais étudié il y a quelques années de cela : « *L'acteur et le système* » de Michel Crozier et de Erhard Friedberg<sup>8</sup>. Un livre qui évoque le jeu et/ou les relations de pouvoir entre les acteurs et l'organisation, et qui nous fait comprendre en fin de compte que l'individu n'est jamais totalement dépourvu de pouvoir et qu'il a toujours, aussi petit soit-il, une marge de manœuvre, un moyen d'agir, de choisir qu'il peut utiliser de manière stratégique. L'homme n'est pas un robot et il peut réfléchir.

Il est dit également, que si l'acteur a besoin du système pour une raison quelconque, le système organisationnel a besoin de l'acteur. Le système ne fonctionne que parce que l'acteur « *lui donne vie* »<sup>9</sup>, et qu'il a la capacité de changer le système en utilisant les zones d'incertitude qui

---

<sup>8</sup> CROZIER Michel, FRIEDBERG Erhard : *L'acteur et le système*. Editions du seuil, 1997

<sup>9</sup> CROZIER Michel, FRIEDBERG Erhard : *L'acteur et le système*. Editions du seuil, 1997. p11

peuvent être par exemple des compétences particulières. Cela représente de l'incertitude pour l'organisation institutionnelle, mais tout dépend de comment l'utiliser de manière la plus favorable. Le problème selon les auteurs est que nous aurions tendance à surestimer le système organisationnel, ce qui fait qu'on pense qu'il est inchangeable, et que nous nous mettons trop des limites.

Il y a également dans ce livre la notion du jeu, or se prêter au jeu signifie quelque part accepter le fonctionnement du système.

Pour faire le lien avec le contexte de la médiation Municipale, l'acteur serait le Médiateur/Médiatrice et le système serait le service auquel appartient la médiation à la Mairie. Bien qu'il/elle travaille dans une institution régie par des règles et des devoirs vis-à-vis de la fonction publique, il/elle peut toujours avoir une marge de manœuvre. Le tout est qu'il/elle maîtrise le mécanisme institutionnel. De plus, il/elle a également le pouvoir d'action puisqu'il/elle détient une connaissance dans un domaine particulier avec des méthodes spécifiques qu'il/elle maîtrise. Il/elle peut faire la différence par sa connaissance et sa maîtrise du système et de son métier. Il/elle doit composer avec cette réalité, en acceptant de jouer le jeu, pour aspirer petit à petit à des changements en saisissant les opportunités lorsque cela se présente.

Comme dirait un ancien collègue médiateur : « *ne nage pas à contre-courant, sinon tu vas t'épuiser ...* »

J'ai donc appris, en ce Tour d'Europe des Médiateurs Sociaux, qu'une médiation peut être Municipale. Certes, elle est loin d'être simple, avec des contraintes, mais c'est possible. Et qu'en tant que médiatrice, ma manière de pratiquer la médiation peut faire la différence au quotidien et dans une perspective de changement.

« *il n'y a pas de système sociaux entièrement réglés ou contrôlés. Les acteurs individuels ou collectifs qui les composent ne peuvent jamais être réduits à des fonctions abstraites et désincarnées* »<sup>10</sup>

« *C'est donc l'homme lui-même qui doit porter la responsabilité première du changement* »<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> CROZIER Michel, FRIEDBERG Erhard : L'acteur et le système. Editions du seuil, 1997. p29

<sup>11</sup> CROZIER Michel, FRIEDBERG Erhard : L'acteur et le système. Editions du seuil, 1997. p433

## 2.3 Les questions que je me pose suite à cette expérience du Tour d'Europe des Médiateurs Sociaux

De nombreuses questions se posent à moi :

*La question de la reconnaissance du métier par la validation : diplôme ? formation ?*

*Comment éviter d'entrer dans une zone de confort pour permettre "une bonne pratique" de la médiation ?*

*La médiation : un poste, une fonction, ou un métier ?*

Nous sommes une trentaine à avoir participé à ce tour d'Europe. Certains d'entre nous ont le titre des médiateurs et d'autres non. Ils exercent d'autres professions. Pourtant nous utilisons tous le même socle commun qu'est la médiation. Certains de nos savoirs faire sont communs, et nous avons parfois des objectifs et des buts qui se ressemblent. Il arrive aussi que nous ayons les mêmes principes.

Se pose alors à mon sens la question de la place de la médiation ? Est-ce un poste, une fonction, ou un métier ?

- **Un poste** est « *un emploi professionnel ; occuper un poste de ...* »<sup>12</sup>. Le poste se caractérise par des missions attribuées à un métier. D'ailleurs, on parle bien de fiche de poste basée sur des activités à accomplir dans le cadre d'une mission et sur les compétences.
- **Une fonction** est « *une activité professionnelle ; le fait d'exercer un emploi ; remplir la fonction de...* »<sup>13</sup>. Il s'agit donc de ce que la personne doit faire dans l'exercice de son travail.
- **Un métier** est « *une profession caractérisée par une spécificité exigeant une formation, de l'expérience et entrant dans un cadre légal ; Savoir-faire, habileté technique*

---

<sup>12</sup> Sous la direction de GIARD Antoine, DOUCET André, TOUDERT Martine : Le petit Larousse. Edition LAROUSSE/VUEF p.810

<sup>13</sup> Sous la direction de GIARD Antoine, DOUCET André, TOUDERT Martine : Le petit Larousse. Edition LAROUSSE/VUEF p.440

*résultant de l'expérience d'une longue pratique ; fonction présentant certains des caractères d'une profession... »<sup>14</sup>*

Il s'agit là juste d'une question que je me pose et je n'ai absolument pas la réponse, malgré le travail sur les définitions ci-dessus. La question de la médiation comme outil m'a traversé également l'esprit.

Entendons-nous bien, le simple fait de me poser cette question est extrêmement violente, mais elle s'est posée à moi et il fallait que je me la pose.

### ***Une Médiation plutôt préventive que Curative ?***

Nous ne choisissons pas les situations de médiation. La réalité d'un espace et un contexte donné fait que nous proposons et/ou faisons de la médiation afin de tendre à une société harmonieuse par la prise en compte du bien être individuel, collectif, et en fin de compte sociétal. La médiation peut passer par un accompagnement pour accéder aux droits sociaux et humains, par le travail du lien social, les résolutions de conflit, et bien d'autres... Cette médiation peut donc être préventive et /ou curative.

- Le mot « **prévention** »<sup>15</sup> vient du latin « *praeventio, -onis* », qui peut se traduire par action de devancer. Larousse le définit comme « *un ensemble des mesures prises pour prévenir un danger, un risque, un mal, pour l'empêcher de subvenir* »
- Le mot « **curatif** »<sup>16</sup> est défini par « *ce qui permet la guérison d'une maladie* »

Cependant que ça soit dans l'un ou dans l'autre, cette médiation a pour idée de permettre un meilleur vivre ensemble où chaque individu se sentirait considéré et entièrement inclus dans un système où il aurait sa place d'acteur. Et bien que la finalité semble être la même, la démarche est différente, et elle peut influencer sur le résultat.

Si je prends mon terrain et champ d'intervention actuel, je dirai que nous faisons beaucoup trop du curative (**ex** : *comme par exemple dans certaines situations de conflits de voisinage*), et il m'arrive souvent de me poser la question de l'efficacité de cette approche. J'en arrive alors à

---

<sup>14</sup> Sous la direction de GIARD Antoine, DOUCET André, TOUDERT Martine : Le petit Larousse. Edition LAROUSSE/VUEF p.649

<sup>15</sup> Sous la direction de GIARD Antoine, DOUCET André, TOUDERT Martine : Le petit Larousse. Edition LAROUSSE/VUEF p.823

<sup>16</sup> Sous la direction de GIARD Antoine, DOUCET André, TOUDERT Martine : Le petit Larousse. Edition LAROUSSE/VUEF p.290

me demander, si un des enjeux de la médiation n'était pas la question de la démarche, et notamment l'aspect préventif ?

Si l'on tient compte de la définition ci-dessus, une médiation préventive est une mesure de prévention pour empêcher quelque chose de négative à arriver. Le but est de prévenir cela en réduisant ou en supprimant la probabilité de sa réalisation. Il s'agit d'une démarche qui doit prendre en compte plusieurs paramètres en fonction de la situation. Pour ce faire, il est important d'informer les personnes concernées sur les risques afin d'en réduire les facteurs survenant. Cela peut se faire par la sensibilisation, grâce à une démarche réflexive, afin que les individus changent leurs comportements d'eux-mêmes. Il s'agit donc d'un travail de responsabilisation, de sorte que les personnes puissent s'auto-responsabiliser. C'est donc une action qui doit se faire dans le temps...

A mon sens, une démarche préventive serait beaucoup plus pertinente à long termes qu'une démarche curative. La première approche est beaucoup plus éducative, elle anticipe afin d'éviter l'arrivée d'un potentiel problème, alors que la deuxième va agir sur la conséquence, c'est-à-dire lorsque la difficulté est déjà présente.

Oui, je conçois que les mesures préventives ne fonctionnent pas toujours, mais je pense qu'il serait intéressant de favoriser d'avantage sa pratique.

### **III- ANALYSE DE L'IMPACT DE L'EXPERIENCE SUR L'ORGANISME ET CONTRIBUTION AU PROJET CreE-A**

#### **3.1 L'impact**

Il est difficile de voir l'impact direct de l'expérience sur notre organisme. Rappelons tout d'abord que nous sommes dans une direction plutôt sécuritaire, où actuellement la médiation a du mal à trouver et à avoir sa place. L'avenir nous le dira, car ce projet Européen a apporté plusieurs idées, notamment en matière d'actions. Il a aussi apporté une certaine espérance en l'avenir par rapport à la question de la légitimité et de la reconnaissance. L'impact n'est donc pas direct, et n'est pas du tout visible pour l'instant, mais on y travaille. Il faut du temps pour chaque chose, et celui du changement peut être parfois très long.

J'ai de nouvelles idées par rapport à des actions, et au fonctionnement de l'équipe et du service. Il y a eu beaucoup de mouvements en moi et ma conception de la Médiation Municipale a évolué. J'y vois désormais des perspectives. Un nouveau regard qui va beaucoup m'aider au quotidien dans cette réalité qui est la mienne.

Il est important néanmoins de noter, que si l'impact n'est pas visible au sein de notre organisme, il l'est au niveau du territoire d'intervention et notamment vis-à-vis des partenaires. La médiatrice scolaire du quartier et moi-même, travaillons actuellement sur la mise en place d'un nouveau projet, similaire à celui que la médiatrice Portugaise, Marta, avait partagé avec nous. Nous aimerions ainsi intervenir dans une école à hauteur de 2 fois par mois sur des thématiques en rapport avec le respect du vivre ensemble, la tolérance, le respect...

Je note aussi que les stages d'immersion de nos deux collègues Européens nous ont ouvert des portes auprès des partenaires qui étaient jusque-là plutôt fermés à l'égard de notre service de médiation. Ainsi, la directrice d'une école du quartier nous sollicite d'avantage depuis leurs passages. Il est vrai que la rencontre avec les compagnons médiateurs a été très appréciée par cette dernière. Il me semble qu'elle nous considère d'avantage, et fait plus souvent appel à nous.

Je dirai que l'expérience de ce projet CréE-A, nous valorise auprès des partenaires. La dimension Européenne de la formation apporte une reconnaissance supplémentaire, et une forme de légitimité par rapport à nos 'expertises'.

De mon point de vue personnel, elle m'a apporté un peu plus de confiance par rapport à mes compétences et de légitimité dans ma pratique de la médiation.

### **3.2 La communication**

Concernant la communication, je dirai que ça peine un peu au-delà du désir de véhiculer.

Je ne manquais pas de faire un rapport à chaque retour de voyage auprès de notre supérieur hiérarchique, en espérant ainsi susciter l'intérêt et une communication plus vaste, en vain. Je crois que nous sommes encore dans un contexte difficile pour la Médiation Municipale à Limoges. Alors, c'est encore le silence. Néanmoins, le projet est assez visible auprès des collègues Médiateurs du service et des autres Médiateurs qui interviennent sur nos territoires d'intervention. Nous tentons de valoriser et rentabiliser l'expérience dans nos actions. Pour ce

faire, nous ne manquons pas l'occasion d'évoquer le projet auprès des partenaires lorsque des opportunités d'en parler se présentent. Ainsi, le projet a été entièrement présenté auprès d'une directrice d'un établissement scolaire qui était fortement intéressée.

Le projet CreE-A est d'une valeur inestimable. C'est pour moi une grande opportunité d'avoir pu en bénéficier. Je me suis néanmoins rendue compte que si nous nous engageons dans une démarche Européenne de la Médiation, nos actions à l'échelle du territoire Nationale et/ou local reste encore assez faible. Par exemple sur Limoges, de nombreux médiateurs existent, et pourtant nous ne nous connaissons pas tous, et encore moins ce que nous faisons (*quel champ ? Quelle pratique ?...*). Je pense que le principe de ce projet Européen pourrait très bien se décliner au niveau Nationale, et avant tout local (*ex : tour de Limoges de la médiation sociale*). Cela serait un moment pour faire connaissance avec les différents types de médiation qui existent dans la ville et échanger des pratiques ensemble, ce qui serait enrichissant. Il s'agirait alors d'un temps de formation pour co-construire sur la médiation.

### **3.3 De l'ouverture**

Si la question de la reconnaissance était une notion importante pour tous les participants de ce tour d'Europe, elle passe néanmoins par un cadre clairement structuré et posé connu et reconnu. Est-ce que cela doit passer par *une formation ? Une Validation des Acquis de l'Expérience ? Une qualification ? un diplôme ?...*

Je ne suis pas sûr mais il me semble qu'il n'y a pas vraiment de diplôme de médiateur social au-delà des diplômes universitaires et certificats ?

*Peut-être, est-ce cela un des enjeux ? Est-ce que cela ne pourrait pas être la continuité du projet CreE-A ?*

Travailler sur la mise en place d'une formation, sur le " titre " qui serait connu, reconnu, validé, et légitimer par tous. Je pense que c'est important pour que notre métier perdure et ne sois pas traité comme " sous métier "

## CONCLUSION

Tout d'abord, participer à ce « Tour d'Europe des Médiateurs Sociaux » a été une opportunité pour moi pour plusieurs raisons : *voyager, rencontrer de personnes, découvrir, se former, apprendre...* mais surtout le fait de me poser un moment et réfléchir sur mes questionnements concernant la médiation. C'est le début d'un long voyage réflexif, où l'on se découvre. Une expérience Humaine et professionnelle qui fait évoluer.

J'ai intégré cette formation, alors que j'étais dans une phase où je me questionnais énormément sur mon contexte de travail, ma propre pratique professionnelle, et sur la médiation. Je voulais avoir quelques éléments de réponse.

Ma question de départ, celle qui m'a animée tout au long de ce voyage réflexif est ***le désir de comprendre ce qu'est la médiation aujourd'hui dans la société, et de quelle manière la pratiquer de manière positive ?***

Les travaux de groupe lors des séjours de préparation et d'évaluation m'ont permis d'émettre une réflexion plus approfondie sur cette question de départ. J'ai compris que dans le fond, mes questionnements tournent en fin d compte autour de la question de la **RECONNAISSANCE**, d'une part de la Médiation et d'autre part du Médiateur. Toutefois, une reconnaissance qui n'empiète pas sur l'**INDEPENDANCE**. Une reconnaissance qui prendrait en compte/et accepterait la spécificité du métier, notamment par rapport à la méthode utilisée et/ou aux valeurs de la médiation. Force était alors de constater que mes questionnements étaient communs à d'autres camarades Médiateurs.

Ensemble, nous avons travaillé sur la problématique de la reconnaissance qui est un des enjeux de la médiation, et nous avons vu que cela dépendrait de plusieurs paramètres : « *la reconnaissance d'un métier spécifique ; construction de la légitimité, de l'informel et de l'indépendance ; les valeurs de la médiation, les compétences, les savoirs faire...* »

Nous avons aussi tenté de comprendre ce qu'est la médiation à travers de la construction collective d'une définition, et des mots en sont sortis tels que : « *Prise en compte et reconnaissance de la personne, responsabilité partagée, la question de la reconnaissance du médiateur, l'expression des émotions, un espace de confiance, contexte Européen et Migratoire, dimension Humaine, reconstruction ou réparation des liens sociaux, la question de l'accueil, respect des valeurs,...* ».

J'en suis arrivée à l'idée que la problématique de la médiation était liée à la question de la **LEGITIMITE**, et peut être aussi à la **CONNAISSANCE** et **COMPREHENSION** claire de

ce qu'est la médiation par tous, et notamment par le pouvoir public, avant même de l'interrogation sur la reconnaissance.

Il me semble en effet, que beaucoup trop de personnes ne savent pas vraiment ce qu'est la médiation. J'avoue que j'ai moi-même parfois des difficultés à lui donner une définition propre, alors que je suis médiatrice, tant il y a de nombreux champs, pratiques et utilisations, pour ne pas dire instrumentalisation.

Toutes ces raisons font qu'on pourrait s'y perdre et que de nombreuses personnes ne connaissent et ne comprennent pas réellement la médiation.

Il y a donc effectivement la nécessité de construire ensemble à travers de nos plusieurs expériences une définition commune et unique de la médiation.

Il y aurait peut être également la nécessité de revoir le cadre d'utilisation de la « médiation » à travers la révision du code déontologique, en sachant que beaucoup de structures qui font de la médiation ne se réfère pas toujours, pour ne pas dire pas du tout à ce code.

Aujourd'hui, n'importe quelle structure peut mettre en place un service de médiation. En soi, cela n'est pas dérangeant, en revanche ça peut être un risque sur la valorisation du métier, de la légitimité et de la reconnaissance.

Il faut un cadre de la médiation clairement défini pour garantir son indépendance et légitimer son statut. Cependant cette légitimité ne peut se faire que par la reconnaissance de la profession, par exemple avec un titre clair connu et est reconnu, tel qu'ont les travailleurs sociaux. Tout cela, pour une pratique positive de la médiation.

Se pose aussi la nécessité que nous réfléchissons sur la **DIMENSION SOCIETALE DE LA MEDIATION.**

*Quelle est la finalité de la médiation ?*

Pour moi cette finalité pourrait être : ***“ une société paisible et une paix sociale ”***

Quelque part une société plus équitable avec une idée de justice pour le respect de chaque être Humain, et moins des rapports de force et d'opposition. En ce sens, la médiation pourrait être bien une vision sociétale, une perspective et non pas seulement une alternative. Si on poursuit le raisonnement, nous aurons tout intérêt à axer notre action sur la médiation préventive/éducative que curative. D'où peut-être un enjeu énorme sur la génération future, comme par exemple la médiation scolaire, qui consisterait notamment en l'apprentissage des valeurs de la médiation par les élèves, à l'exemple des interventions de la médiatrice scolaire du Portugal.

En tant que médiatrice, il me paraît important de réfléchir à des perspectives d'actions pour promouvoir *la connaissance, la reconnaissance, et la légitimité* de la médiation et du médiateur. Cela peut se faire par le bouche à oreille, par la posture professionnelle au quotidien, par la pratique de la médiation sur le terrain...

Plusieurs axes d'actions sont possibles. Cependant, il y aurait également une part de travail qui reviendrait au pouvoir public. En effet, pour que la médiation puisse devenir un projet social, elle doit être reconnue dans sa dimension de projet par le pouvoir politique. Son utilité doit se faire sentir car l'enjeu est énorme.

Pour ce faire, nous aurons toutefois intérêt à ne pas rester entre nous, mais nous ouvrir et inviter d'autres personnes, d'autres champs du travail social à la démarche réflexive pour la construction de notre métier. Nous devons nous ouvrir au débat et aux critiques, pour ne pas cloisonner le raisonnement. En effet, lorsque nous sommes qu'entre nous, cela peut nous empêcher de voir d'autres manières de penser et d'autres ailleurs possibles.

Et oui, je sais que cela peut faire peur, oui cela peut être violent, oui cela pourrait nous renvoyer à des choses que nous ne voulons pas forcément savoir ou entendre...

Pourtant, cela peut nous permettre aussi d'y voir plus clair et avoir de l'aide de part des autres professions. Nous devons tendre à l'objectivité pour construire notre statut de manière solide et obtenir notre reconnaissance. Cependant, que nous le voulions ou non, cette reconnaissance passe aussi par les autres. La médiation doit être connue et reconnue.

Amartya Sen parlerait de : « *la libération par le raisonnement public* »<sup>17</sup>. Cela renvoie à une connaissance et compréhension de notre métier par les publics, les professionnels, et les institutions et une reconnaissance avant tout par le pouvoir public.

Je conçois ce « Tour d'Europe des Médiateurs Sociaux » comme un élément d'une démarche réflexive sur la médiation. C'est le début d'un long travail d'approfondissement sur la reconnaissance de mon métier par moi-même et ma légitimité en tant que médiatrice.

C'est un travail important, car il est nécessaire de s'en persuader pour convaincre les autres.

Ce voyage réflexif sur la médiation a été extrêmement riche car il apporte une évolution dans la manière de penser, aussi bien au niveau professionnel que personnel.

Enfin ce projet Européen des Médiateurs sociaux m'a apporté de l'espérance.

---

<sup>17</sup> SEN, Amartya : *l'idée de justice*. Paris : Flammarion, 2010. P296

## **BIBLIOGRAPHIE**

### **OUVRAGES :**

PAUL, Maela : *L'accompagnement : une posture professionnelle spécifique*. Paris : L'Harmattan, 2004

CROZIER Michel, FRIEDBERG Erhard : *L'acteur et le système*. Editions du seuil, 1997

SEN, Amartya : *l'idée de justice*. Paris : Flammarion, 2010. P296

### **DICTIONNAIRES :**

Sous la direction de GIARD Antoine, DOUCET André, TOUDERT Martine : *Le petit Larousse*. Edition LAROUSSE/VUEF, 2002.

BARREYRE Jean-Yves, BOUQUET Brigitte, CHARTREAU André, LASSUS Pierre : *Dictionnaire critique d'action sociale*. Edition Bayard, 2006.