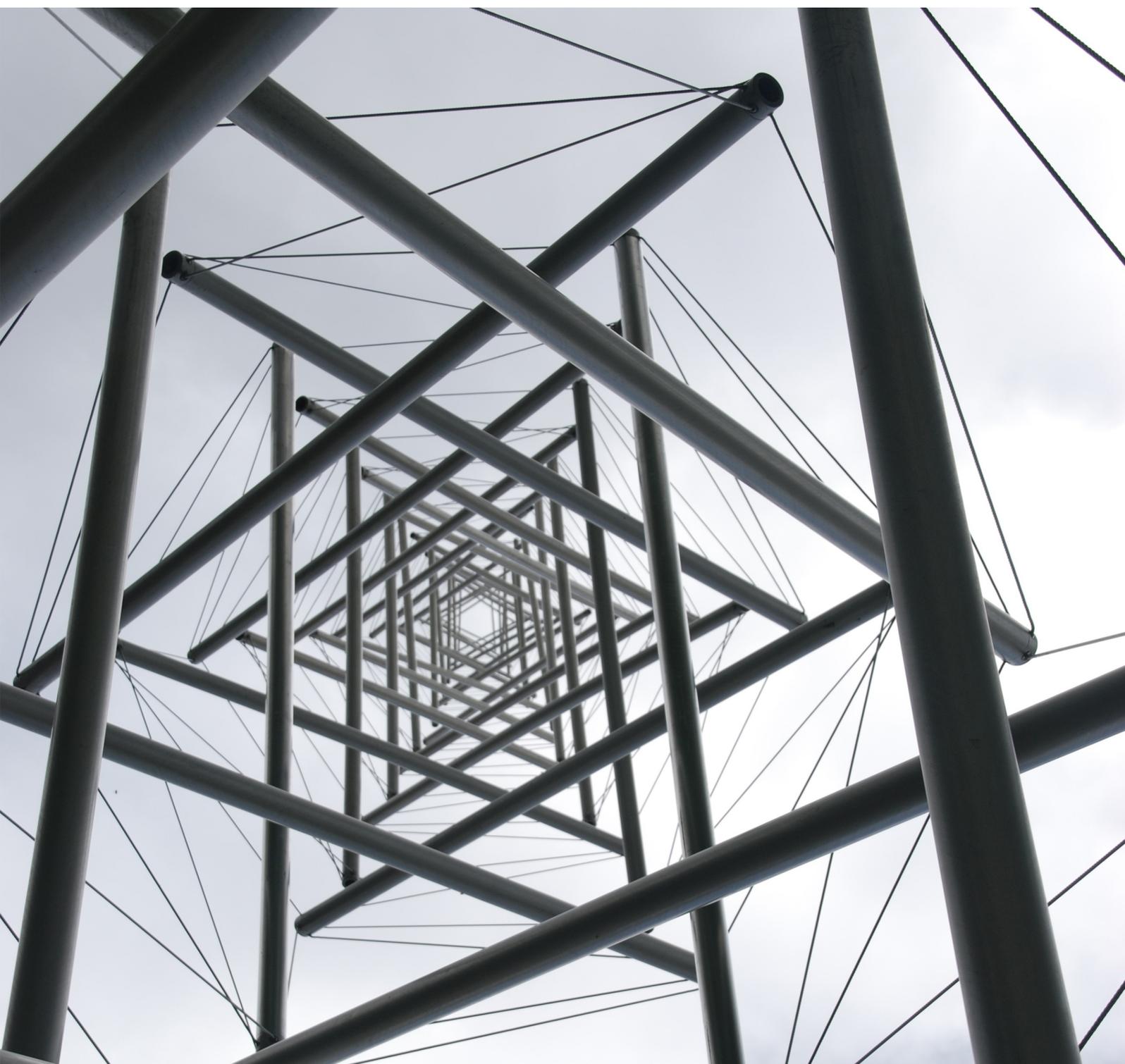


André Moisan, Ana Maria Costa e Silva, Clarisse Fortecöef & Nicolas Buelens (eds.)

LE TOUR D'EUROPE DES MÉDIATEURS SOCIAUX: DE LA VALORISATION DE L'EXPÉRIENCE ET LA FORMATION À LA RECONNAISSANCE ET LA PROFESSIONNALISATION



© CECS 2016 Tous droits réservés

Cette publication est disponible gratuitement sur:

www.cecs.uminho.pt

Titre Le Tour d'Europe des médiateurs sociaux: de la valorisation de l'expérience et la formation à la reconnaissance et la professionnalisation

Éditeurs André Moisan, Ana Maria Costa e Silva, Clarisse Fortecœf & Nicolas Buelens

ISBN 978-989-8600-59-2

Couverture Composition: Pedro Portela

Format eBook, 92 páginas

Date de publication 2016, julho

Maison d'édition CECS - Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade
Universidade do Minho
Braga . Portugal

Directeur Moisés de Lemos Martins

Directeur adjoint Manuel Pinto

Mise en page et édition numérique Ricardina Magalhães

Référence: 539947-LLP-1-2013-1-FR- GRUNDTVIG-GMP - www.arlekin-eu.fr



SOMMAIRE

Au-delà de ‘tisser le lien social au quotidien’, la construction du métier de médiateur social	5
André Moisan, Ana Maria Costa e Silva, Clarisse Fortecœf & Nicolas Buelens	
Au-delà des représentations	11
Hamide Ghobrini & Angeles Alfonso Aguirre	
Diversité des formes de médiation communautaires: de la régulation sociale au déroulement d’un véritable processus de médiation	23
Myriam Campinos-Dubernet & Cristina Viveiro Rodrigues	
La ville de la médiation: bienvenue à l’AFPAD	37
Alessia Maria Russo & Laurent Rorpach	
Immersion à Turin, janvier 2016	49
Teresa Muro Jiménez & Giovanni Ghibaudi	
Bonnes pratiques en médiation sociale	59
Cláudia Brito & Enrique Beca	
Un hiver plus solidaire, supportable et durable à Pantin avec la médiation urbaine de nuit dans la rue	71
Liliana Saladino & Francis Baudis	
Pour un espace de la médiation pour l’inclusion sociale en Europe	81
André Moisan	
Notes biographiques	91

AU-DELÀ DE ‘TISSER LE LIEN SOCIAL AU QUOTIDIEN’, LA CONSTRUCTION DU MÉTIER DE MÉDIATEUR SOCIAL

1. MÉDIATION, INCLUSION, EUROPE : LES TROIS MOTS- CLÉS DES MÉDIATEURS COMPAGNONS ET MAÎTRES D’APPRENTISSAGE DU TOUR D’EUROPE

Inclusion, d’abord. Si ce n’est le mot lui-même, le projet est “au fond” de tous les témoignages qui se lisent dans cet E-book. Nous laissons le lecteur le découvrir par lui-même. C’est ce qui, fondamentalement donne sens aux activités des médiateurs. Contre une société qui exclue, discrimine, construit des murs et des frontières, calcule au “moins-disant” l’accueil des demandeurs d’asile, rejette les individus vers leur communauté d’appartenance et les y enferme au lieu de leur permettre d’y trouver les ressources pour s’ouvrir à l’altérité et leur société d’accueil – la médiation est là pour retisser les liens, donner accès aux droits, permettre le long apprentissage d’institutions qui existent pour les protéger, développer leur confiance en eux-mêmes, s’ouvrir à sa propre richesse pour s’ouvrir à celle de l’autre et résoudre les multiples conflits de la vie quotidienne.

Médiation, ensuite. Comme *vision sociale*, d’abord. Celle d’une société *patchwork* à l’image de la tunique d’ArleKin, dont les coutures se tissent grâce à ces “espaces-tiers” de médiation: espaces où la prise de parole (la sienne) et l’écoute de l’autre (l’opposant, l’étranger, le représentant de l’institution), peuvent co-exister sans risque parce que protégés. Vision “d’une communauté paradoxale (...) en train de surgir, faite d’étrangers qui s’acceptent dans la mesure où ils se reconnaissent étrangers eux-mêmes” (Kristeva, 2007, p. 290).

Comme *méthode*, ensuite. Celle de la création de ces espaces, partout où dans le tissu social naissent opposition, contradiction, blocages de points de vue irréductibles, surdités conduisant à des logiques d’affrontement et de violences. Méthode, pour construire “l’esprit” de cet espace,

la bienveillance, la reconnaissance des “bonnes raisons de l’un”, condition pour entendre les “bonnes raisons de l’autre” et construire ainsi les “bonnes raisons de l’entente”.

Comme *métier*, ensuite. Métier si spécifique et particulier, qui s’apprend et s’acquiert tant dans l’acquisition de cette vision sociale que dans cette méthode, balbutiante, jamais acquise, toujours à construire, mais décisive, de la construction et de l’animation de ces espaces-tiers.

L’Europe, enfin. Parce qu’elle constitue l’espace qui étire nos liens d’appartenance vers un nouvel horizon; qu’elle oblige à l’ouverture et à l’altérité pour accueillir et entendre des pratiques aussi diverses que leurs contextes et leurs acteurs; qu’elle fonctionne implicitement, dans nos têtes, comme espace à la hauteur de notre société mondialisée.

L’Europe, c’est l’espace même d’ArleKin, rétif à toute frontière, tout cloisonnement. L’Europe, c’est ce cadre élargi qui procurait plaisir à la rencontre et à l’échange, aux cours de nos journées de Braga en Janvier 2016 : souffle et énergie de l’espace de respiration européen, sentiment d’exister et de faire exister l’Europe par le bas.

Inclusion, Médiation, Europe: ces trois mots-clés fonctionnent comme une formule ternaire à trois pôles comme vade mecum de Médiateurs-Compagnons et du Maître d’Apprentissage du Tour d’Europe, leur marque de fabrique, leur signe distinctif.

2. LES TÂCHES ET LES DÉFIS DU ROULEUR

Historiquement, dans le Tour de France des Compagnons, le Rouleur représentait un compagnon plus âgé et expérimenté qui assurait une responsabilité de formation de ses pairs cadets.

Le Tour d’Europe des Médiateurs Compagnons trouve ses origines dans le tour de France des compagnons. Il a donc semblé primordial de conserver cette fonction de Rouleur tout en l’adaptant au contexte particulier d’un Tour d’Europe des Médiateurs qui se prépare à distance et où les nouvelles technologies jouent un rôle important.

En tant que Rouleur, il a donc d’abord été en charge de prendre personnellement contact avec chacun des douze médiateurs compagnons (MC) et chacun des douze maîtres d’apprentissage (MA) qui accueillent les MC.

Un premier pas a été un premier mail pour se présenter. Ensuite il s’a embayé avec un appel téléphonique pour créer un lien qui n’était alors plus seulement virtuel.

Les questions des MA et des MC étaient nombreuses. Des questions pratiques: quand part-on? Qui réserve les billets d'avion? Quel hôtel?... Mais aussi des questions déjà orientées vers le Tour d'Europe: quelle est la structure d'accueil? En quoi consiste le tour d'Europe des médiateurs compagnons? Où peut-on obtenir des informations? Que faut-il remplir comme documents?

Il a alors été convenu qu'on rappelle régulièrement tant les MC que les MA qui découvraient aussi ce Tour d'Europe.

Malgré les outils de communication actuels (mail, téléphone, skype, le site internet du projet, la cayenne virtuelle, ...), les contacts pour motiver et tenir au courant 24 personnes pour un projet qui paraissait abstrait pour beaucoup était une gageure.

En ligne de mire, le rendez-vous à Paris le 11 janvier 2016 qui lançait officiellement ce tour d'Europe qui allait se dérouler du 13 au 26 janvier.

Un mot dès lors sur la cayenne virtuelle. Historiquement, la cayenne était un endroit où les compagnons se retrouvaient le soir pour parler de leur expérience et échanger avec les autres compagnons.

Dans le projet de Tour d'Europe, la cayenne est devenue virtuelle, c'est-à-dire qu'elle a été créée sur le site internet d'Arlekin. C'est un endroit accessible uniquement aux Médiateurs Compagnons et Maîtres d'Apprentissage (donc interdit au public) où chacun peut parler librement et échanger, afin de recréer la même atmosphère qu'au temps des compagnons du Tour de France.

Tout n'a pas été facile, car rien ne vaudra jamais un contact direct permanent entre Médiateurs Compagnons, Maîtres d'Apprentissage et rouleur mais il a permis qu'à notre première rencontre du 11 janvier 2016, nous n'étions plus tout à fait des étrangers l'un pour l'autre.

La glace a pu être plus facilement rompue et les premiers échanges entre Médiateurs Compagnons et Maîtres d'Apprentissage ont démontré que ces petits pas effectués durant les trois mois précédant le tour d'Europe ont été utiles. Ils ont permis d'entrer plus vite dans le vif du sujet, chacun avait déjà plus ou moins conscience de ce qui l'attendait.

Les contacts noués avec chacun ont permis qu'ils se sentent à l'aise entre eux mais aussi ils osaient venir poser des questions.

Cette période a aidé à établir de vrais liens de confiance entre nous. Car, au final, nous ne nous serons croisés que trois jours à Paris avant le départ et deux jours à Braga, au Portugal, à la fin du Tour.

En cinq jours à peine, des contacts forts ont été établis.

Médiateurs Compagnons et Maîtres d'Apprentissage écoutaient les conseils du Rouleur, il relayait leurs demandes vers les partenaires (les

responsables du projet en France, au Portugal, en Espagne et en l'Italie) et ceux-ci aussi pouvaient s'appuyer le Rouleur.

Nous sommes prêts et désormais mieux armés pour renouveler l'expérience du tour d'Europe et le Rouleur "virtuel" a aussi trouvé sa place dans cette expérience.

3. LES TÉMOINS ET LES ENJEUX

Ce livre est le résultat des témoignages des Médiateurs qui ont participé au premier Tour d'Europe des Médiateurs Sociaux, des témoignages partagés de vive voix lors du Colloque International de Médiation Sociale qui s'est déroulé à Braga, à l'Université de Minho. Les expériences d'apprentissage et de formation présentées dans le cadre de deux tables rondes par chaque intéressé, le 28 Janvier, 2016, sont ici partagées et revisitées avec des textes écrits ensemble par les Médiateurs Compagnons et leurs Maîtres d'Apprentissage respectifs qui les ont accompagné et leur ont permis de conduire un travail d'observation, d'apprendre et de se laisser surprendre par les pratiques de médiation pour l'inclusion sociale de leur structure. Les textes qui suivent, au-delà des récits d'expériences d'apprentissage et de formation des Médiateurs d'Espagne, France, Italie et du Portugal qui ont participé au Tour d'Europe, rendent compte également, d'une variété de contextes et de pratiques de médiation pour l'inclusion sociale dans ces différents pays.

Hamid Gobrini et Angeles Alfonso partagent dans le texte *Au delà des représentations* des témoins vécus au cœur du quartier de Vallecas, un quartier populaire périurbain de Madrid, au milieu de l'association Barro et, plus particulièrement, auprès de la population des gens du voyage. C'est juste ici qu'Hamid Gobrini observe les pratiques, les différents axes d'intervention où les professionnels de l'association amènent les usagers à voir plus grand, plus haut, au-delà des frontières réelles ou fictives. Selon l'auteur, qui fait le parcours de Limoges, en France, à Madrid, c'est aussi "l'opportunité d'aller confronter sa pratique professionnelle, d'aller l'interroger en mettant en parallèle des pratiques différentes, dans des territoires et plus globalement des contextes différents".

Myriam Campinos-Dubernet et Cristina Rodrigues présentent dans le texte intitulé *Diversité des formes de médiation communautaires: de la régulation sociale au déroulement d'un véritable processus de médiation*, l'expérience vécue à Lisbonne dans différentes institutions qui travaillent avec l'ACM (Haut Commissariat pour les Migrations), organisation d'accueil de Myriam

Campinos-Dubernet qui est venue de Paris à Lisbonne où elle a observé et écouté sur plusieurs pratiques de médiation. D'autre part c'est aussi l'apport de la médiation sociale communautaire qui est questionnée au regard de pays, comme la France traditionnellement hostile à cette approche, pour leur rendre de réflexions importantes sur les possibilités de la médiation sociale interculturelle.

Le texte *La Ville de la médiation: Bienvenue à l'Apfad* de Alessia Maria Russo et Laurent Rorpach nous offre le témoin de la forte expérience vécue à l'APFAD (Association pour la Formation, la Prévention et l'Accès au Droit) par Alessia Russo qui vient de Sicile à Pierrefitte-sur-Seine (Paris), la seule ville en Europe officiellement reconnue ville de la médiation. De leur observation de l'intervention de l'AFPAD sur le terrain, les auteurs en tirent une expérience intense et riche. Au delà de la médiation sociale, il aussi, la possibilité que les personnes puissent se penser et se vivre autrement.

Teresa Muro et Giovanni Ghibaudi, partagent dans le texte *Immersion à Turin, Janvier 2016* ce qu'est la médiation pour l'inclusion sociale à Turin, Italie, "une intervention caractérisée par un cadre de la ville systématique dans les politiques d'intégration sociale et de développement communautaire". Teresa est allé de Seville, Espagne à Turin pour observer et apprendre de la médiation après le tour des organisations de la ville qui travaillent dans la médiation. Le "Gruppo Abele", "ASAI", "Ufficio Pio", "Associazione Mosaico", "The Gate", "Casa del Quartiere", "Polizia di Prossimità" et "Sharing Torino" sont les principales organisations visitées, lesquelles ont un objectif commun: être aux côtés des personnes et des familles en situation d'exclusion sociale.

Dans le texte suivant, Cláudia Brito et Enrique Beca, font ressortir les *Bonnes pratiques en Médiation Sociale* à Cádiz, Espagne, notamment les pratiques qui sont mises en place par l'Association EQUA. De Lisbonne à Cádiz, Cláudia Brito a découvert de nouveaux contextes et des nouvelles pratiques de Médiation, elle a aussi eu l'opportunité "d'approfondir sa connaissance quant au fonctionnement et l'organisation de l'Association EQUA, de se familiariser avec son réseau de partenaires et tout particulièrement, d'observer comment se présente son intervention dans le domaine de la Médiation Sociale".

Le texte *Un hiver plus solidaire, supportable et durable à Pantin avec la médiation urbaine de nuit dans la rue* de Liliana Saladino et Francis Baudis nous présente le témoignage de Liliana qui est allée de Sicile, en Italie à Pantin, en France où elle a été accueillie au Service de Médiation Urbaine de Nuit. Pour mieux dire ce que nous raconte le texte on se permet de citer

les auteurs: "les pages sont pleines de charme et de séduction. Le lecteur se trouvera devant un choix "out-out": il peut accepter ou refuser de lire les réflexions et les suggestions que le texte propose, ou plutôt "écouter" ce que j'entends. Cependant, celui qui accepte doit savoir qu'il se trouvera de ce fait transporté dans la pensée de la médiation en action".

Le dernier texte du livre s'intitule *Pour un espace de la médiation pour l'inclusion sociale en Europe*. Son auteur, André Moisan, coordinateur européen du Projet Arlekin prend les mots pour parler du passé, du présent et du futur de la Médiation pour l'Inclusion Sociale en Europe.

Les différents textes du livre témoignent de l'importance, voire l'urgence, de la reconnaissance et de la professionnalisation de la Médiation Sociale en Europe.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

Kristeva, J. (2007). *Étrangers à nous-mêmes*. Paris: Fayard.

Citation:

Moisan, A.; Silva, A. M. C.; Fortecöef, C. & Buelens, N. (2016). Au-delà de 'tisser le lien social au quotidien', la construction du métier de Médiateur Social. In A. Moisan; A. M. C. e Silva; C. Fortecöef & N. Buelens (Eds.), *Le Tour d'Europe des médiateurs sociaux: de la valorisation de l'expérience et la formation à la reconnaissance et la professionnalisation* (pp. 5-10). Braga: CECS.

AU-DELÀ DES REPRÉSENTATIONS

1. PROPOS INTRODUCTIFS

En guise d'introduction il me semble indispensable d'inscrire ce projet dans une démarche qui se veut à la fois personnelle et professionnelle. En effet lorsqu'il s'agit de traiter des métiers où les professionnelles sont en "front line" avec les usagés, il m'a toujours paru important de sans cesse interroger notre pratique, de faire ce pas de côté, nécessaire à la prise de distance que requiert l'exercice de nos métiers. Ainsi nous avons saisi l'opportunité d'aller confronter notre pratique professionnelle, d'aller l'interroger en mettant en parallèle des pratiques différentes, dans des territoires et plus globalement des contextes différents. C'est au cœur du quartier de Vallecas, un quartier populaire périurbain de la capitale Espagnol, Madrid, que nous nous sommes retrouvés en immersion au milieu de l'association Barro qui compte déjà deux décennies d'expérience auprès des populations reléguées et plus particulièrement auprès de la population des gens du voyage.

Des pratiques différentes, différents axes d'intervention avec la volonté profonde d'agir de manière globale dans le sens de l'équilibre de la cellule familiale. Par l'accès à la culture, au savoir basic, par la reconnaissance de sa différence et la nécessité de se libérer du joug de la communauté d'appartenance, les professionnels de l'association amènent les usagers pour voir plus grand, voir plus haut, au-delà des frontières réelles ou fictives.

2. ÉLÉMENTS DE CONTEXTE

2.1 DE LIMOGES À MADRID

Il nous apparait essentiel d'apporter quelques éléments d'informations relatifs à notre parcours. En effet sans ces éléments il nous semble

difficile de saisir l'ensemble des idées développées, suggérées, dans ce travail de restitution.

Actuellement et depuis 5 ans nous sommes en charge de la coordination et du développement d'un dispositif de médiation sociale de nuit sur différents quartiers prioritaires de la Ville de Limoges. Nous travaillons avec 12 médiateurs et médiatrices, chaque soir, de 18h à 1h du matin nous arpentons les rues de la ville en quête d'interactions avec les habitants dans un souci de répondre à un besoin de présence exprimé par ces derniers. C'est aussi l'occasion d'observer, d'analyser de comprendre comment vit, comment se vit le quartier au-delà des faits divers et des représentations qui se sont construites au fil des années.

Nous avons exprimé le besoin de participer à ce projet, à ce challenge européen, animé par la volonté profonde d'aller bousculer nos représentations, interroger nos pratiques, nous nourrir d'un contexte nouveau pour alimenter notre projet en retour. Avant notre départ, nous n'avions aucune expérience de travail, d'action, en direction des populations Roms.

2.2 L'ASSOCIATION BARRÓ

Barró comme la volonté profonde d'aller plus loin, d'aller plus haut, est une association à but non lucratif. Créée en 1994, dans le quartier de Vallecas, quartier populaire au sud est de Madrid, a l'initiative d'un groupe de personnes, motivées et désireuses de défendre des valeurs et de travailler en particulier avec la population des gens du voyage que l'on définira comme "gitans espagnoles". Minorité inscrite dans l'histoire du pays depuis plusieurs siècles.

Barró intervient sur différents territoires de la ville de MADRID avec comme axe de travail, la création d'un espace commun, partagé, dans lequel se construisent collectivement des actions en direction de groupes d'habitants ou de personnes en situation de grande vulnérabilité, de marginalisation et par conséquent d'exclusion sociale.

Aujourd'hui Barró peut compter sur une répartition intéressante d'intervenants dépendant directement de la structure. Ainsi nous avons à peu près 90 personnes liées au projet de l'association de différentes manières: 35 salariés équivalent temps plein: médiation sociale; éducation spécialisée; animation socio-culturelle.

Accueil de stagiaire en école de travail sociale: 20 stagiaires répartis dans les différents projets de la structure en fonction du projet personnel de chacun.

Un lien fort avec les habitants dans l'objectif de les inclure dans les actions et dans les réflexions portées par Barró: une trentaine de bénévoles impliqués à différents niveaux.



Image 1: Médiatrices de l'Association Barro et de la Communauté

2.3 PUBLICS ET TERRITOIRES

Aujourd'hui, l'association développe ses actions sur trois territoires distincts avec des populations et de problématiques différentes.

- Le quartier de Puente de Vallecas / triangulo del agua:

Quartier qui a vu naître l'association en 1994. Il s'est construit dans les années 50, peuplé par des espagnoles venant d'autres régions d'Espagne plus pauvres et sinistrées au niveau de l'emploi. Peuplé dans un 1er temps d'habitants vivant dans des baraquements, ce n'est qu'à la fin des années 70, qu'un vaste plan de relogement va permettre la construction de différents logements de manière à accueillir la population dans des conditions de vie dignes.

Aujourd'hui ce sont presque 12.000 habitants qui vivent sur ce secteur avec une population espagnole d'origine gitane relativement bien représentée. C'est un quartier où la population est globalement vieillissante qui voit naître un certain nombre de conflits liés à des pratiques culturelles différentes, des façons d'occuper l'espace public qui peuvent générer des conflits.

19,2% des habitants de ce quartier sont d'origine étrangère soit 1 habitant sur 5. Les habitants d'origine équatorienne et roumaine représentent

la quasi totalité de la population d'origine étrangère. Plus minoritaires, les habitants d'origine marocaine sont aussi présents sur le territoire. L'Espagne étant particulièrement impactée par une crise économique et aujourd'hui politique, c'est logiquement sur les populations déjà fragilisées que l'impact de ses bouleversements est le plus fort.

L'association développe en direction des habitants du quartier différentes actions :

- Accompagnement scolaire
- Médiation social en prévention de conflit de voisinage
- Médiation scolaire
- Animation socioculturelle et intergénérationnelle.



Image 2: Accueil de loisirs "Jarra", quartier de Ciudad linéal

- Le quartier Ciudad Linéal

Situé au nord-est de la ville, quartier très populaire avec une forte communauté latino-américaine. Peuplé d'une population assez jeune, le quartier a vu apparaître des problèmes de différents types: regroupements, affrontements entre bandes rivales, violence conjugale, alcoolisation des adultes. C'est logiquement que Barró y développe des actions destinées en 1er lieu aux jeunes et plus globalement en direction des familles. Parmi les actions développées on retrouve :

- Médiation interculturelle
- Accès aux loisirs

- Accompagnement scolaire
- Atelier de remobilisation

- Le bidonville de “Gallinero”:

Parfois on dit des images qu’elles parlent d’elle même nous proposerons donc ici une photo du bidonville que nous appuierons par quelques éléments sociologiques.



Image 3: Le bidonville de “Gallinero”

“El Gallinero”, sans doute le territoire d’intervention le plus marquant dans cette expérience. C’est le territoire où nous aurons été le plus présent. Nous y avons rencontré différents groupes de personnes: hommes, femmes, enfants. Nous avons contribué à plusieurs actions engagées par Barró sur ce secteur. Cette immersion nous a permis les conclusions que nous avons élaborées plus loin dans ce travail de restitution.

Bidonville situé au sud-ouest de la capitale à 12 kilomètres seulement de Puerta Del Sol, où vivent 300 personnes Roms originaires de Roumanie qui se sont installées là-bas il y a 4 ans déjà. Baraquements faits de “bric et de broc”, construits et reconstruits au gré des interventions des services de la ville. Il n’y a aucun point d’eau pas de raccordement à l’électricité et encore moins aux eaux usées, ce qui suppose par conséquent qu’il n’y a pas de toilettes. Pendant notre présence, la Mairie de Madrid songeait à y installer au moins 2 points d’eau ainsi que plusieurs latrines, mais ce n’est qu’au stade de projet.

Les gens y vivent de la vente de différents produits récupérés, métaux, cartons, etc. Bien entendu certains s’adonnent à différents trafics:

cuivre, vols, trafic de drogue. Les femmes et les enfants sont le plus souvent contraints à la mendicité. Plusieurs personnes rencontrées auront déjà fait différents séjours en prison.

L'association Barró y développe différentes actions qui ont lieu en direction de l'ensemble des habitants du bidonville :

- Atelier d'alphabétisation
- Accès à différentes pratiques sportives et culturelles
- Formation de médiatrice Roms
- Ateliers d'écoute et d'information : prévention santé, accès aux droits, aides administratives



Image 4: Séances de football encadrées par des éducateurs du Real Madrid

En partenariat avec la Mairie de Madrid et le club de foot du même nom, deux fois par semaine, un bus se déplace dans le bidonville pour récupérer une cinquantaine d'enfants, garçons et filles. Un médiateur, formé par l'association Barró se charge de mobiliser les enfants et de les encadrer durant le trajet qui les conduira vers les centres sportifs, ainsi que pendant

la séance. Les enfants y disposent d'une tenue complète à l'issue de l'atelier sportif ils profitent d'une douche et d'un goûter (parfois seul repas de la journée).



Image 5: Mobilisation des enfants lors d'une remise de prix



Image 6: Local où sont dispensés les cours d'alphabétisation au cœur du bidonville - point de contact avec les habitants



Image 7: Séance d'information - prévention santé

Au fond, à gauche, une médiatrice formée par Barró, chargée de mobiliser les femmes du bidonville, fait office de traductrice en cas de besoin.

Les actions engagées par l'association Barro semblent toutes avoir comme point de convergence la prise de conscience de soi. Il s'agit pour l'ensemble des acteurs de la structure d'amener les usagers à prendre conscience de ce qu'ils sont et de manière plus large de leur capacité d'agir et d'être acteur de leur projet de vie. Ainsi, il s'agit pour les professionnels de la structure de tisser peu à peu une toile qui somme toute reste fragile. Fragilité due à la situation dans laquelle se trouve les personnes accompagnées.

3. LE PROCESSUS D'ACCOMPAGNEMENT

3.1 UN CHEMINEMENT FRAGILE MAIS LE LIEN RESTE FORT

Le processus d'accompagnement des personnes vers une autonomisation reste un processus long et complexe. En effet les professionnels se heurtent régulièrement à la réalité du quotidien des usagers. C'est ce que nous avons pu observer à l'occasion d'un cours d'alphabétisation à destination des femmes d'un "pueblo de Chabolas de la Gallinera" (Bidonville en

périphérie de Madrid). La veille, une importante opération de police menée dans le bidonville conduisait à l'arrestation de la moitié des hommes du bidonville. Cette intervention des forces de l'ordre à fortement marqué les esprits tant par son importance - des dizaines d'agents mobilisés - que par sa violence: d'après les témoignages des personnes rencontrées, nombres d'entre elles auraient subi des mauvais traitements de la part de la "Guardia Civil".

Le cours d'alphabétisation a fait office de sas de décompression tant la tension était forte au sein du bidonville. Les femmes se sont présentées au cours, en petit nombre, allant et venant en fonction des dernières nouvelles tombées. Nous avons pu mesurer tant le lien entre les médiatrices et les habitants était fort. La multiplication des actions engagées par Barro au sein du bidonville a permis de créer un climat, un espace de confiance où les femmes peuvent se confier très librement et ce malgré notre présence. Cet évènement malheureux a mis en exergue combien le processus est fragile et qu'il s'agit réellement de tisser une toile très fragile au gré des évènements: arrestation, maladie, etc.

3.2 DE LA NÉCESSITÉ DE CRÉER UN ESPACE DE MÉDIATION: LE BESOIN D'APPARTENIR

Les médiatrices de l'association Barro travaillent en direction d'une population qui connaît une situation de vulnérabilité très importante. Ainsi il apparaît comme indispensable la création, le développement d'un espace de médiation. Prérequis incontournable si l'on veut lever les freins à l'intervention sociale que génère cette même situation de vulnérabilité.

Ce que l'on a observé et ce que nous avons interprété comme espace de médiation, c'est avant toute chose une posture professionnelle développée par la structure. Ce sont des savoir-être et des savoir-faire inscrits dans les pratiques professionnelles des salariés de l'association et transversales à chacun qu'il soit: éducateur, médiateur, animateur ou encore bénévole.

En premier lieu il s'agit de construire un lien de proximité avec les usagers. Une immersion dans la réalité de celui ou celle qu'on accompagne. Un mouvement permanent entre l'espace intime, l'espace de la communauté d'appartenance et l'espace que chacun de nous est amené à partager.

Ensuite les professionnelles se positionnent au même niveau que les usagers, il y a un profond respect de l'autre, de son mode de vie de ses différences, de sa culture, de sa famille, de sa communauté. Il ne s'agit pas de porter un jugement ou d'essayer de comprendre ou d'accepter des

différences qui parfois peuvent profondément interpeller nos convictions personnelles. A l'image des enfants qui se marient très très jeunes et que l'on peut voir disparaître des ateliers qui sont mis en place, du jour au lendemain. Il y a un principe de neutralité revendiqué dans le mode d'intervention. Les personnes accompagnées restent maîtresses de leurs choix. Les décisions prises sont les leurs, elle ne sont nullement imposées ou contraintes. Les professionnelles s'affairent à accompagner un processus de maturation, condition de la prise de décision, du choix.

Enfin il s'agit de développer un espace affectivement sécurisant. C'est par une proximité physique, une écoute, une attention particulière à chacun que les intervenants parviennent à s'immerger dans le quotidien des usagers qu'ils accompagnent. Immersion nécessaire pour enclencher le processus à travers lequel l'utilisateur va peu à peu s'autonomiser de sa communauté d'appartenance. Groupe social qui exerce souvent une pression forte empêchant ainsi toute possibilité de projection en dehors de la sphère communautaire.

Il convient de préciser ce que nous entendons par s'autonomiser. En effet une mauvaise interprétation pourrait laisser à penser qu'il s'agit de s'émanciper de sa culture d'origine pour converger vers des pratiques sociales communes à tous et uniformes. Il ne s'agit en aucun cas de cela, bien au contraire. Par l'accès à la culture, l'accès à d'autres espaces de partage, par la confrontation à d'autres pratiques sociales, l'utilisateur va faire lui-même se travaille réflexif, en interrogeant ses propres pratiques sociales. Ainsi il s'agira pour lui de construire un socle de valeurs communes lui permettant à la fois de revendiquer sa culture d'appartenance tout en étant en mouvement vers la culture d'accueil.

Nous pensons que c'est exactement là que se joue le processus d'inclusion. En effet, pendant notre période d'immersion nous n'avons eu de cesse d'établir des parallèles, des allers et retours, avec notre expérience de la démarche d'intégration des minorités ethniques ou religieuses, en France. Force est de constater, à la lumière des événements qui ont ponctué la société française au cours ces dix dernières années, que la situation est complexe. Bien entendu, l'histoire n'est pas la même, mais je crois plus globalement que c'est la démarche et la volonté d'inscrire les minorités dans le paysage social qui n'est pas la même.

En effet aujourd'hui en Espagne, il s'agit de mesurer combien les minorités sont inscrites dans l'histoire, dans le patrimoine artistique et culturel du pays. Ainsi on parle davantage de contribution, de participation et non pas d'assimilation et d'intégration. D'ailleurs ce sont des termes que nous

n'aurons jamais entendu tout au long de nos échanges avec l'ensemble de nos interlocuteurs. Il ne s'agit pas pour autant d'être naïf, le chemin parcouru est certes important mais celui qui reste à parcourir est long également, surtout, comme nous l'avons rappelé plus haut dans un contexte de crise profonde. Les mécanismes d'exclusion étant similaires dans l'ensemble des contextes géopolitiques, c'est par la présence des minorités que l'on cherche à justifier la situation économique et sociale du pays.

3.3 EMANCIPATION PAR L'ACCÈS À LA CULTURE

Il conviendrait dans un premier temps d'apporter quelques éléments d'éclairage qui nous permettront de saisir la réalité des populations rom vivant dans les bidonvilles quant à la place réservée à la culture, sous toutes ses formes. Comme nous l'avons présenté dans la première partie de cet exercice, la condition de vulnérabilité du public auprès duquel nous sommes intervenus est telle, que nous nous contenterons de reprendre les propos d'un des habitants du bidonville avec lequel nous nous sommes entretenus: "Nous ne savons pas si nous mangerons ce soir".

Le décor ainsi planté suffit à comprendre que la question de l'accès à la culture ne s'inscrit pas dans l'imaginaire des personnes rencontrées. Mais pourtant, ce qui peut paraître paradoxal est qu'ils revendiquent avec force leur culture, leur musique, leur mode de vie, leur langue d'origine, etc.

L'association Barro, à l'occasion d'une exposition retraçant le parcours des gens du voyage, a mis en place une sortie intergénérationnelle à destination des habitants du bidonville. Participant à cette sortie, nous avons pu observer combien sortir du bidonville, pour autre chose que mendier ou récupérer ce qui peut être revendu, ne s'inscrit pas dans les habitudes. Nous avons pu voir combien les participants étaient en difficulté. Plusieurs émotions ont traversé les uns et les autres. Nous avons surtout ressenti de la gêne mêlée à de la honte. Sentiments qui se sont construits à travers les regards échangés avec les passants, la surprise des uns, le rejet des autres.

Ainsi un serveur dans un café refuse de nous prêter attention, une manière de nous exprimer qu'il conviendrait que nous partions, parce que nous ne correspondons pas aux critères. Dans la salle d'exposition, le groupe de Roms devient la source de tous les regards, les journalistes présents les prennent en photo, les personnalités parlant au micro s'adressent fixement à elles, non pas pour manifester du rejet mais bien au contraire. Cependant nous avons perçu que la mise en avant du groupe témoignait profondément de l'anormalité de leur présence dans cet espace.

Sur le chemin du retour, nous avons beaucoup échangé avec les participants. Cette sortie avait été vécue comme une forme de libération, ce qui peut paraître étrange. Comme si, un cap était passé, un stade permettant à chacun de se dire, que j'ai ma place ici, j'ai aussi le droit, c'est mon droit, je peux m'installer et prendre un café, je peux aller voir une exposition, j'y ai ma place. Nous reprendrons aussi les propos d'un des participants, des propos très forts, relatifs à apprendre à regarder la ville, l'espace, la vie autrement: "Avant, quand j'allais à Puerta Del Sol, je ne regardais que par terre, parce que quand on mendie on ne regarde pas le ciel".

Nous souhaitons ici souligner le travail fait par les professionnels de notre structure d'accueil, c'est un travail puissant, fruit d'un engagement fort, né de la conviction profonde qu'un autre model de société existe.

4. CONCLUSION

En guise de conclusion, nous souhaitons avoir une attention particulière en direction du comité organisateur de ce tour européen des médiateurs pour l'inclusion sociale, sans lesquels rien de cela n'aurait été possible. Nous espérons également que cette expérience n'est qu'une étape préliminaire à un projet plus large à l'image des ambitions du comité Arlekin. Ensuite, nous adresserons également nos remerciements à l'ensemble de nos interlocuteurs de l'association Barró. Ils ont su nous intégrer rapidement dans l'équipe, se sont confiés à nous en toute confiance. Nous remercions tout particulièrement Mme Angeles Alfonso Aguirre "Paloma", nous souhaitons saluer le travail qu'elle réalise auprès des équipes de médiation, sa proximité, sa sincérité et le professionnalisme qui la caractérise dans les liens qu'elle construit avec le usagés. Enfin, nous avons l'ambition d'inscrire cette expérience comme base de développements de nouveaux axes de travail dans le projet de médiation dont nous avons la charge.

.....Les grands défis se surmontent par le temps des rencontres, les liens qui en germent, les valeurs qui y mûrissent et les actes qui en naissent....
(Laurent Courtois)

Citation:

Ghobrini, H. & Aguirre, A. A. (2016). Au-delà des représentations. In A. Moisan; A. M. C. e Silva; C. Fortecœf & N. Buelens (Eds.), *Le Tour d'Europe des médiateurs sociaux: de la valorisation de l'expérience et la formation à la reconnaissance et la professionnalisation* (pp. 11-22). Braga: CECS.

DIVERSITÉ DES FORMES DE MÉDIATION COMMUNAUTAIRES: DE LA RÉGULATION SOCIALE AU DÉROULEMENT D'UN VÉRITABLE PROCESSUS DE MÉDIATION

1. INTRODUCTION

La mission ARLEKIN auprès du Haut-Commissariat pour les Migrations (ACM, IP - Alto Comissariado para as Migrações, IP) nous a permis de découvrir ce que l'on nomme communément la Médiation Sociale dans une très grande diversité de formes. Celles-ci vont de la régulation sociale mise en œuvre par un Etat à un véritable processus de médiation dans sa forme canonique, en passant par de la régulation sociale de quartier avec la participation de représentants de communautés, et par la défense / empowerment d'une autre communauté à l'égard des institutions portugaises.

Nous allons nous attacher dans cette contribution à rendre compte de la très grande diversité des processus recueillis lors de l'enquête, afin de tenter d'éclairer le débat actuel sur la Médiation Sociale notamment sous l'angle des principes éthiques qu'exige le qualificatif de médiation (Faget, 2010).

Notre propos n'est pas de hiérarchiser les différentes formes observées, ni d'en critiquer la légitimité voir l'utilité en terme d'apaisement des conflits et d'amélioration des relations sociales, mais de clarifier la diversité des processus utilisés, ainsi que le statut des médiateurs employés.

2. LA "MÉDIATION" PEUT ÊTRE CONÇUE COMME UN MOYEN DE RÉGULATION SOCIALE OU DE PROTECTION D'UNE COMMUNAUTÉ OPPRIMÉE

La régulation introduite par l'Etat Portugais via l'ACM avec les CNAI (Centres Nationaux pour l'Appui aux Immigrants) et les CLAI (Centres Locaux d'Appui aux Immigrants) avec la création des emplois de médiateurs socio-culturels "dont la fonction est de collaborer à l'intégration des

immigrants et des minorités ethniques dans la perspective du renforcement du dialogue interculturel et de la cohésion sociale". Ils ont une charge éthique, mais n'ont pas de formation ni de pratique de médiation des conflits.

L'ACM, un organisme public, a actuellement trois piliers: l'intégration des immigrants, l'interculturalité et l'attraction des émigrants. Les CNAI et les CLAII font partie du premier pilier. Les CNAI sont situés à Lisbonne (capitale), Porto (Nord) et Faro (Sud). Les CLAII sont répartis dans tout le pays.

Les CNAI sont un lieu de rassemblement dans le même espace de différents services, institutions et bureaux de soutien aux migrants, dans la logique d'une *one shop stop*.

Dans ce cas les médiateurs des CNAI sont généralement des immigrants qui ont un contrat de travail avec une association d'immigrants. On y trouve également des fonctionnaires des services publics. Les uns et les autres sont chargés d'aider les migrants dans toutes leurs démarches (éducation, de santé, sécurité sociale, recherche d'emploi, voire de création d'entreprise, etc.). Les moyens mis en œuvre se situent tant au niveau de la capitale que dans les régions. Cette aide est dispensée à travers une plateforme téléphonique, comme par des contacts directs avec des fonctionnaires qui les orientent vers les différents services mis à leur disposition.

La régulation introduite par la Police Municipale de Lisbonne dans un quartier difficile à la périphérie de la ville, dans lequel ont été construits nombre de logements sociaux permettant de reloger des personnes qui avaient et ont toujours nombre de problèmes: pauvreté, chômage, drogue etc. Des médiateurs issus des différentes communautés (Tzigane, Afrique et portugais de souche) afin de résoudre les nombreux conflits qui surviennent entre les communautés et en leur sein, interviennent dans une inter relation avec les membres de la police affectée au quartier. Le travail des médiateurs communautaires, important pour la Police Municipale, permet à la population de déconstruire une image négative de la police avec laquelle les médiateurs collaborent à la pacification du quartier.

Cependant les médiateurs communautaires étaient des contractuels de la municipalité, entre 2013 et 2014. Leurs salaires ne sont financés que pour la durée du projet. Lorsque celui-ci se termine, ils ne sont plus rémunérés, et leur activité de médiateur peut se poursuivre alors autant que leur permet leur bonne volonté et leur engagement personnel... On peut noter toutefois, qu'une bonne part de la rencontre avec ces derniers et la police municipale, a légitimement tournée autour de cette question.

DÉFENSE ET PROTECTION D'UNE COMMUNAUTÉ D'IMMIGRANTS ORIGINAIRES D'ANCIENNES COLONIES PORTUGAISES

Cette communauté s'est installée depuis les années soixante dans ce qui était à l'origine un bidonville (2 robinets d'eau pour 900 personnes), qui s'est peu à peu structurée grâce au travail conjoint avec une association – Moinho da Juventude et est devenue une sorte de petite ville (6000 habitants), sur un projet très structuré qui assure un fort engagement de la communauté (empowerment) appuyé sur un tandem de médiateurs à la fois un membre de la communauté et un académique. Les résultats obtenus sont impressionnants. Mais, à juste titre, la démarche de médiation adoptée telle que définie revêt des finalités objectives à la fois précises et légitimes:

La médiation dans ses diverse vertus d'intervention prétend sensibiliser l'école et les institutions en général pour les valeurs, les connaissances, les aptitudes et les capacités de la population immigrante, de manière à démystifier les stéréotypes. Elle prétend également, provoquer des changements dans la structure des institutions afin de développer des services efficaces et efficients pour la population (nous soulignons).

Dans cette organisation, le tandem de médiateurs est stable. Chaque tandem a la responsabilité d'un des six quartiers que compte la communauté. Chacun est rétribué par elle de manière permanente, et leur rôle paraît être beaucoup plus large que la stricte gestion des conflits qui peuvent surgir au sein de la communauté elle-même, ou entre ses occupants et les institutions portugaises. En effet le projet revêt des fondements philosophiques explicites qui le conduise à prendre en compte, de manière collaborative, les différents aspects de la vie de chacun des membres de la communauté (crèches, maternelles, alphabétisation, aide à la recherche d'emploi, culturel, sportive, juridique, cantine générale, échange non monétaire de temps en cas d'absence de ressources monétaires...etc.). Ce projet global qui a permis de transformer un ancien bidonville, en un quartier géré et organisé avec une large implication de ses habitants nous a beaucoup impressionnés. Nous nous sommes dit que pour en saisir le fonctionnement effectif, il serait sans doute souhaitable d'envisager une observation à caractère anthropologique.

Dans ces trois cas qui présentent socialement un intérêt évident, il ne semble pas que l'on puisse véritablement parler de médiation.

En conclusion:

- Il n'y a pas véritablement d'égalité des parties;
- La médiation a des finalités objectives prédéfinies de régulation, de défense, de protection;
- Le médiateur est tenu d'assurer des résultats tout à faits légitimes mais qui ne sont pas toujours définis avec les acteurs eux-mêmes.

3. DÉVELOPPEMENT D'UN VÉRITABLE PROCESSUS DE MÉDIATION COMMUNAUTAIRE

3.1 AU SEIN DE L'ACM IL EXISTE UNE DIRECTION QUI PREND EN CHARGE LE DÉVELOPPEMENT DE LA MÉDIATION

Cette direction qui se nomme le GEFMI (Cabinet pour l'Education, la Formation, et la Médiation Interculturelle), dont l'ambition est de développer la médiation dans les Services Publics. Le projet "Médiation Interculturelle dans les Services Publics" a eu lieu de juin 2009 à décembre 2011 et avait le but d'intégrer la diversité culturelle dans les services de l'administration publique, de définir le profil et les fonctions des médiateurs interculturelles.

Depuis 2012, ce projet est développé par les municipalités, avec la coordination d'ACM. Entre juillet 2014 et juin 2015, le projet MISP "Médiation Interculturelle dans les Services Publics" s'est développé dans 6 municipalités. Dans chacune d'elle une équipe constituée par 3 à 5 médiateurs, employés par des organisations partenaires qui interviennent localement, avec un fonctionnaire désigné par la municipalité qui assume les fonctions du Coordinateur. Chaque équipe est diverse en termes de nationalité, sexe, âge, expérience de migration, formation professionnelle ou qualifications. Au total, ce sont 26 médiateurs interculturels (6 coordinateurs) et 8 associations d'immigrants. Cette politique s'inscrit dans des projets dont l'horizon est déterminé par la durée de chaque projet, et la succession des financements, dont les financements européens. Le prochain projet relatif à l'année 2016 est encore en attente de financement. Le GEFMI organise la formation des équipes de médiateurs avec l'aide d'académiques spécialistes du sujet et accompagne les équipes à travers l'analyse de pratique. Ceci lui permet de capitaliser les avancées effectuées, avec toutefois, un inconvénient important, c'est de rendre le financement des équipes de médiateurs sur le terrain tributaires de la discontinuité de ses propres financements. Malgré cela, le cas présenté ci-dessous, l'a été rapporté par une

médiatrice municipale fonctionnaire salariée de la municipalité de Cascais et deux autres médiatrices ex-salariées, momentanément sans emploi lors de l'entretien.

3.2 LE POINT DE DÉPART: UN CONFLIT IMPORTANT ET GRAVE ENTRE UN GROUPE DE CITOYENS IMMIGRÉS D'AFRIQUE ET UN SERVICE PUBLIC DE PROTECTION DE L'ENFANCE

Ce conflit a eu pour origine le retrait d'enfants de leur familles originaires d'une ancienne colonie portugaise par le service CPCJ¹ chargé de la protection de l'enfance et des jeunes dans la banlieue de Cascais.

Dans le courant de l'année 2012, 5 familles africaines se sont vues retirées la garde de leurs enfants, suite à décision du juge, en conséquence des rapports effectués par la CPCJ sur les mauvais traitements de ces enfants par leurs parents. Les raisons invoquées étaient les suivantes:

- mauvais petit déjeuner (riz);
- enfants abandonnés à la rue au sortir de l'école;
- enfants allant seuls à l'école malgré leur jeune âge²;
- enfants restant seuls à la maison (absence des parents)³;
- violence familiales au sein du couple;
- violence contre les enfants (châtiments physiques).

La communauté africaine a très mal pris ces décisions, n'en comprenant pas la signification. Aux yeux des membres de la communauté le comportement des parents incriminés, n'était en rien répréhensible, mais faisait partie de leurs usages.

De son côté, les représentants des pouvoirs publics (CPCJ) étaient très embarrassés, car ils estimaient avoir fait simplement leur travail et rempli comme il se doit leur mission. Inquiets, ils ont alors contacté l'unité des médiateurs de la municipalité de Cascais, leur demandant de les aider à comprendre ce qui se passait.

¹ Comissão de Proteção de Crianças e Jovens – Commission pour la Protection d'Enfance et Jeunesse.

² Le quartier où habite la communauté africaine est très mal desservi par les transports publics, ce qui contribue à allonger les temps de transport domicile-lieu de travail.

³ Le quartier où habite la communauté africaine est très mal desservi par les transports publics, ce qui contribue à allonger les temps de transport domicile-lieu de travail..

3.3 DIVERGENCES IMPORTANTES DES POINTS DE VUE DES ACTEURS

Du côté des services de l'Etat, la CPCJ regrettait la mauvaise image qu'avait d'elle la communauté d'origine africaine, ayant bien conscience qu'elle était perçue par celle-ci véritablement comme un ennemi. Ses membres se sont adressés aux médiateurs en demandant aux médiateurs:

- de les informer sur les coutumes de cette communauté
- de les aider à adapter leurs manières de faire
- de préparer avec eux une formation destinée à la communauté sur la parentalité.

Tout ceci dans le but de montrer qu'ils étaient là pour aider les familles en protégeant leurs enfants.

Les familles de leur côté exprimaient leur incompréhension totale et se sentaient *en* quelque sorte persécutées. Leurs sentiments d'insatisfaction, voire de colère, revêtaient différents aspects de leur vie au Portugal:

- Nous travaillons très durs dans des conditions très difficiles⁴ pour nourrir nos familles, et non seulement, l'Etat ne nous aide pas, mais nous crée des difficultés.
- Ce n'est pas parce que je suis immigré, que je dois perdre ici tout ce que je suis.
- Nous n'avons pas les mêmes coutumes. Les portugais laissent leurs enfants libres, sans ne rien exiger d'eux. Nous ne pouvons pas nous le permettre.

Enfin, "avec leurs façons de faire, ils nous font perdre le respect que nos enfants nous doivent". En effet suite à ces événements, il arrivait fréquemment que lors de conflits parents- enfants, ces derniers menaçaient leur parents d'aller voir la CPCJ afin qu'elle prenne leur défense...

3.4 DÉROULEMENT DU PROCESSUS DE MÉDIATION

Il s'est déroulé en deux étapes distinctes: des pré-médiations séparées et très longues de mai 2012 à novembre 2013, et une seule médiation finale en décembre 2013.

Une telle démarche n'est pas habituelle voire classique. Elle prend tout son sens en relation aux caractéristiques du conflit.

⁴ Le quartier où habite la communauté africaine est très mal desservi par les transports publics, ce qui contribue à allonger les temps de transport domicile-lieu de travail..

- *L'importante conflictualité* qui supposait:

- un *travail de diagnostic* des positions de chacun des groupes (parties) ;
- un lourd investissement pour *créer la confiance* dans la communauté africaine d'une ancienne colonie

- La nécessité pour que médiation puisse avoir lieu ultérieurement de *construire avec les parties en conflit les conditions de leur égalité effective* pour qu'une médiation puisse avoir lieu entre:

- d'un côté des fonctionnaires diplômés, conscients de leur mission et représentants de l'ancien état colonial;
- de l'autre des travailleurs immigrés, parlant mal le portugais, pour la plupart illettrés.

- Une première étape a consisté à aider CPCJ à comprendre le point de vue des habitants issu de leur culture d'origine africaine:

- Le riz pour petit déjeuner est une habitude courante et normale de ce pays et, plus riche en termes de nutrition;
- Les enfants dans la rue après l'école, sont considérés comme étant sous la surveillance de la communauté. Chaque adulte (famille ou voisins) est responsable des enfants des autres comme des siens. Il s'agit d'une surveillance collective.
- Les châtiments physiques ont-ils été vraiment exceptionnels dans leur propre enfance (giffles)?.
- Mise en œuvre d'un travail consistant à organiser un retour réflexif sur le modèle qu'ils étaient censés promouvoir en comparaison de celui dans lequel, chacun d'entre eux, avaient été élevés.
- Les convaincre d'abandonner leur idée initiale de formation à la parentalité de ces anciens colonisés.

- *Parallèlement ont eu lieu des rencontres avec les représentants de la communauté africaine* (délégué du groupe + parents) afin d'entendre leur point de vue. Ce contact a été facilité par la présence d'une médiatrice d'origine africaine, parlant le créole et pouvant recueillir leurs points de vue, leur colère, leurs émotions.

- *Postérieurement, ces rencontres ont spontanément été élargies aux jeunes de la communauté* afin de permettre de comprendre leur point de vue sur ces questions, mais aussi la manière dont ils tentaient parfois

d'instrumenter la CPCJ, dans leurs conflits avec leurs parents. Il est en effet apparu aux médiateurs que leurs attentes, et de fait leur modèle, n'était pas en adéquation avec celui de leurs parents, qu'ils aspiraient à une évolution de celui-ci, plus en relation avec le modèle portugais environnant.

- Outre ces deux démarches menées simultanément, s'est posée la question de la neutralité des médiateurs, conditions indispensables à la conduite de la médiation visée.

Un travail des médiateurs sur eux-mêmes s'est alors avéré nécessaire pour mettre à distance leur propre subjectivité et parvenir à une réelle neutralité:

- *La médiatrice d'origine de la communauté africaine* constatait sa difficulté dans cette affaire à ne pas défendre spontanément le point de vue de ses compatriotes dont il comprenait parfaitement la culture.

- *Une jeune médiatrice d'origine mozambicaine*, avait de son côté tendance à reprocher aux parents immigrés, comme à sa propre mère, de vouloir rester dans leur culture initiale, sans chercher à évoluer. Elle s'identifiait spontanément aux jeunes, plus qu'à leurs parents.

- *Enfin, une médiatrice portugaise de souche*, s'est trouvée ébranlée par les critiques des membres de la communauté africaine à l'égard de l'éducation portugaise moderne. Ces critiques l'ont conduite à s'interroger sur le peu de demande et de contraintes qu'elle exigeait de ses propres enfants pour participer à la vie domestique.

La recherche d'une réelle neutralité, a représenté pour chacune individuellement et collectivement un travail d'auto analyse avec l'aide des formateurs accompagnateurs.

Enfin, tout au cours de ce processus, l'équipe de médiateurs a été accompagnée et soutenue par l'équipe du GEFMI (service de l'ACM), qui avec l'appui du Professeur Giménez et Dr. Daniel Zaidam de la Université Autonome de Madrid a procédé tout au long de la démarche, a une analyse des pratiques adoptées, aidant les médiateurs à mettre à distance leur pratiques.

3.5 LE POINT D'ORGUE LA MÉDIATION DU 12 DÉCEMBRE 2013

Elle a été le fruit de l'important travail d'investigation conduit auparavant, mais aussi d'un effort particulier, en termes de communication. Elle a été réalisée en deux langues (portugais et créole), a utilisé le plus possible d'images concrétisant des situations présentes et passées, le recours à des

choix alternatifs en matière d'éducation. Pour ce faire, on a puisé dans différents éléments de la culture de chacun: nombre de proverbes portugais ou créoles ont illustré les situations décrites, mobilisant ainsi une certaine sagesse populaire. Ce faisant ont été mis en évidence les points de vue unifiés et les points de vue divergents. Mais aussi la médiation s'est attachée à mettre en évidence le caractère contingent des certitudes des membres de la CPCJ en faisant systématiquement référence aux conditions de leur propre éducation, quand eux-mêmes étaient enfants. Il est alors apparu que ce qu'ils reprochaient aux familles africaines avaient fait partie des conditions d'éducation dans lesquelles eux-mêmes avaient été élevés pendant leur enfance (exemple jouer dans la rue, aller seul à l'école.). Tous ont pu admettre que les conditions actuelles de dangerosité étaient telles, que ce type de choix devenait très risqué de nos jours.

A l'issue d'une journée complète de médiation ayant réuni une trentaine de personnes représentant les acteurs en conflit (communauté africaine, jeunes en conflit avec leurs parents, CPCJ) il est apparu que les points de vue de départ de chacun avaient considérablement évolué et que des positions communes pouvaient être désormais trouvées sur les conditions légitimes d'éducation des enfants. Depuis cette date, aucun enfant n'a été retiré de sa famille, les jeunes en conflits avec leurs parents ont cessé de les menacer de l'intervention de la Commission, et enfin, celle-ci a admis que son modèle familial de référence méritait d'être nuancé pour le bien de tous.

4. QUEL BILAN PEUT-ON TIRER DE CES DIFFÉRENTES EXPÉRIENCES DE MÉDIATION SOCIALE COMMUNAUTAIRE?

Le projet ARLEKIN présenté ici pour le Portugal a le grand mérite de soulever un certain nombre de questions cruciales sur le concept de la Médiation Sociale. Nous allons dans cette troisième partie nous efforcer de prolonger succinctement les réflexions engagées à ce sujet autour des trois thèmes suivants:

- le statut et les compétences des médiateurs;
- le caractère polysémique de la notion de Médiation Sociale;
- et enfin l'intérêt de l'approche communautaire fortement valorisée dans le contexte étudié.

4.1 DES STATUTS DE MÉDIATEURS À DOMINANTE PRÉCAIRE

Le projet ARLEKIN a le grand mérite de soulever la question du statut des médiateurs et de leur reconnaissance. Il s'agit là d'une question importante quant au devenir de la Médiation Sociale. Or, dans la plupart des différents cas étudiés, on peut constater le caractère extrêmement précaire des emplois de médiateurs, qui travaillent dans des contextes de grande diversité culturelle.

- *Seule l'expérience du "Moinho da Juventude" s'appuie sur des tandems de médiateurs dont les emplois sont financés par l'association elle-même de manière continue. Leur l'évaluation sur le plan des compétences détenues repose sur une combinaison à la fois d'un système autonomie qui philosophiquement s'appuie sur la reconnaissance du caractère indispensable de "l'expertise en pauvreté" pour les uns jointe à une formation de 3 ans, mais aussi d'académiques évalués selon les normes standardisées de l'Etat portugais (système de diplôme). Quelles que soient ces solutions, il s'agit d'emplois stables.*

- *Dans tous les autres cas, celui de l'Etat portugais, de la Police Municipale de Lisbonne, et les médiateurs de la Municipalité de Cascais l'emploi de quelques fonctionnaires d'Etat, s'accompagne de très nombreux précaires dont la durée d'emploi n'est assurée qu'autant que dure le financement des projets sur lesquels ils sont affectés. Les conditions de leur évaluation paraissent extrêmement variables. Si les uns sont effectivement des diplômés de l'enseignement universitaires et fortement accompagnés par une formation continue particulièrement experte (cas des médiateurs de Cascais non fonctionnaires), les autres ont comme expertise le fait d'appartenir à une communauté et d'en connaître de ce fait la culture et d'avoir aux yeux des tenants de celle-ci une réelle légitimité complétée par des sessions de formation sur les thématiques de la médiation sociale. Cette légitimité est de fait absolument nécessaire pour que leur travail puisse être opératoire. L'efficacité indéniable du travail de ces médiateurs issus des communautés, le plus souvent sans formation scolaire importante, pose un problème d'évaluation si celle-ci s'appuie sur des critères académiques du type niveau de formation initiale. Comme l'a suggéré Cristina Milagre (coordinatrice du GEFMI, ACM) lors de son intervention orale lors du séminaire de Braga, l'application de tels critères de reconnaissance, reviendrait non seulement à minorer, voire nier ce qui fait leur compétence professionnelle principale au regard des responsables de projets. Le problème est loin d'être simple.*

4.2 LE CARACTÈRE POLYSÉMIQUE DU TERME DE MÉDIATION SOCIALE

De fait ce terme, nous l'avons vu, couvre des démarches très différentes les unes des autres tant en terme d'objectifs, de démarches utilisées, que de posture des médiateurs eux-mêmes ainsi que des rôles respectifs joués par les différents acteurs concernés.

Rappelons qu'ont pu être observées:

- *Des opérations de régulation de la part de l'Etat, de la part d'une ville* afin de permettre une démarche d'inclusion sociale de populations marginalisées en raison de leur histoire, de leur situation actuelle au regard de l'emploi par exemple, ceci afin d'assurer une certaine paix sociale et de contribuer à pacifier des quartiers difficiles.
- *Des démarches véritablement démocratiques* parfaitement conformes avec l'éthique de la Médiation. En effet les fondamentaux de la médiation (Faget, 2010) qui sont, outre la compétence du médiateur:
 - Son impartialité et sa neutralité
 - Son indépendance à la fois dans une perspective personnelle et institutionnelle;
 - L'absence de pouvoir de décision, le médiateur n'est ni juge, ni arbitre.
 - Le processus de médiation est par essence communicatif (dialogue directe entre les opposants) il est coopératif et directement participatif (les opposants deviennent acteurs de la résolution de leur conflit)⁵, mais aussi confidentiel:
- De ce point de vue *la neutralité, l'impartialité des médiateurs* nous paraît être, ainsi que le souligne différents auteurs un caractère particulièrement discriminant.

Or cette question soulevée auprès du comité de pilotage lors de la préparation de cette enquête, à Paris les 11 et 12 janvier derniers, n'a au mieux rencontré qu'une écoute polie, sans impacte aucun sur la grille de recueil adoptée par tous les maîtres compagnons, malgré une demande réitérée. Ce questionnement paraissait donc superflu.

Pourtant, ce critère associé aux autres précédemment cités, permet de spécifier de quoi on parle, quel est le processus utilisé, quel est le rôle effectif du médiateur, et quels résultats peut-on en attendre. Il ne s'agit pas

⁵ Cette caractéristique illustre le passage progressif d'un ordre imposé à un ordre négocié (Le Roy, 1999) et suggère le potentiel démocratique de la démarche de Médiation.

ce faisant de chercher à décerner des brevets de légitimité, mais seulement de spécifier les résultats que l'on cherche à obtenir.

La question qui se pose est alors de se demander quel est l'intérêt de conserver une approche floue des critères qui définissent les démarches dites de Médiation Sociale. N'ont-elles pas toutes leur légitimité, leur grand intérêt dans des contextes difficiles de violence? Assurer la paix sociale afin de pacifier des quartiers difficiles, afin qu'une population dominée, méprisée, puisse avoir son mot à dire par rapport à l'Etat, par rapport à d'autres institutions, permet un certain rééquilibrage dans la balance des rapports sociaux. Quel pourrait être l'inconvénient, voire le risque de distinguer parmi ces différentes démarches toutes aussi légitimes, ce qui est véritablement médiation et ce qui relève d'une approche de régulation, de pacification d'un quartier, d'une ville?. Pour quelles raisons, pour quels apports et pour quels objectifs, serait-il pertinent de maintenir un flou qui ne paraît pas véritablement opératoire? Au terme de ce travail, on peut se le demander.

4.3 INTÉRÊT ET LIMITE DE L'APPROCHE COMMUNAUTAIRE

Celle-ci se révèle totalement transversale aux quatre cas étudiés. Elle est revendiquée comme telle et instrumentée à dessein au Portugal, tant par l'Etat lui-même que par les associations où elle paraît si naturelle qu'on la considère comme allant de soi. Plus largement, au-delà de l'instrumentalisation qui peut lui être attribuée, elle est basée fondamentalement sur la recherche de l'altérité: voir l'autre et sa culture comme une source de richesse. Cette idée d'altérité qui est au plus profond du travail de médiation, rencontre à l'œuvre de Paul Ricoeur (1990, cité par Faget, 2010, p. 95): "la relation de soi à soi passe par l'autre", "que je puisse m'estimer moi-même, sans estimer l'autre comme moi-même". Ou comme dit Carlos Giménez Romero (2010) – "accepter la diversité culturelle comme positive" – l'idée du multiculturalisme et de l'inter-culturalisme. Ce dernier implique le principe d'égalité, de différence et d'interaction positive entre les personnes ou groupes, parce que la diversité enrichit.

Cette approche communautaire fut pour le maître compagnon français, le plus grand sujet d'étonnement. Conduite comme de véritables médiations, et non comme une instrumentalisation, elle permet de jeter des ponts entre des populations qui ne se connaissent pas et que des conflits opposent.

A l'évidence, des méditations à caractère communautaire font souvent l'objet d'une hostilité structurelle en France où, dans la tradition

républicaine, on les considère comme contradictoires avec le principe de liberté. L'individu serait alors soumis à sa communauté d'origine. Pourtant, alors que le modèle d'intégration par le travail des populations immigrées en France est en crise, avec la montée du chômage, que les phénomènes de discriminations dans l'accès à l'emploi ne font que s'accroître (INED-INSEE, 2016), on peut légitimement s'interroger sur l'intérêt d'une approche communautaire. Ne pourrait-elle constituer une sorte d'alternative, offrant le moyen d'une relative protection aux plus démunis? Au moment où, les agressions, les attaques, les mises en accusation revêtent, elles, des formes de plus en plus communautaires, pourquoi devrait-on refuser un système de défense et de protection s'appuyant partiellement sur cette base? N'y aurait-il pas là un moyen de réparer un tissu social largement fragilisé par le développement du chômage?

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

Faget, J. (2010). *Médiations: les ateliers silencieux de la démocratie*. Toulouse: ERES.

Gimenez, C. R. (2010). *Interculturalidade e Mediação. Cadernos de Apoio à Formação*. Lisboa: Alto Comissariado para a Imigração e Dialogo Intercultural (ACIDI).

Gimenez, C. R. (1997). La naturaleza de la mediación. *Migraciones*, 2.

INED -INSEE (2016). *Trajectoires et Origines*.

Le Roy, E. (1999). *Le jeu des lois. Une anthropologie dynamique du droit*. Paris: LGDI.

Ricoeur, P. (1990) *Soi-même comme un autre*. Paris: Éditions Le Seuil.

Citation:

Campinos-Dubernet, M. & Rodrigues, C. V. (2016). Diversité des formes de médiation communautaires: de la régulation sociale au déroulement d'un véritable processus de médiation. In A. Moisan; A. M. C. e Silva; C. Fortecœf & N. Buelens (Eds.), *Le Tour d'Europe des médiateurs sociaux: de la valorisation de l'expérience et la formation à la reconnaissance et la professionnalisation* (pp. 23-35). Braga: CECS.

LA VILLE DE LA MÉDIATION: BIENVENUE À L'AFPAD

1. INTRODUCTION

Je m'appelle Alessia Maria Russo, médiateur compagnon du centre Kore¹ de Castelvetrano (Italie) qui fait partie du CRESM² (Centre de Recherches Économiques et Sociales pour le Midi). Je suis enthousiaste et heureuse d'avoir participé au projet Arlekin, ainsi que d'avoir eu la possibilité de connaître la réalité de l'AFPAD (Association pour la Formation, la Prévention et l'Accès au Droit), un précieux diamant, l'eau dans le désert pour la ville de Pierrefitte sur Seine et une excellence européenne dans le domaine de la médiation pour l'inclusion sociale.

La "maison" AFPAD existe depuis 2001 et se trouve à Pierrefitte sur Seine (département de la Seine Saint- Denis), ville de près 30 000 habitants, située à 13 Kms de Paris. Elle est connue pour être une ville assez difficile, très problématique (une forte population d'immigrés, fort taux de chômage, et un certain nombre de phénomènes délictueux).

La création de l'AFPAD résulte de l'expérience menée dans un centre social à Pierrefitte par HibatTabib pendant neuf années. L'idée était celle de créer un lieu qui centralise différents services pour la population géographiquement située dans le centre ville. Avec le soutien de la municipalité, HibatTabib fonde l'AFPAD. L'activité de la structure s'articule autour de trois axes de travail: point d'accès au droit, espace de formation à la citoyenneté et centre de référence pour les questions de médiation. Grâce à des conventions passées avec la Justice, la Police et la Mairie, les habitants peuvent rencontrer gratuitement des professionnels (avocats, notaires, écrivains publics, délégué du défenseur des droits, psychologue...) et des

¹ Le centre Kore, qui fait partie du Cresm, est un guichet de médiation sociale, pénale et de justice réparatrice dans la Municipalité de Castelvetrano.

² Le Cresm (Centre de Recherches Économiques et Sociales pour le Midi) se trouve à Gibellina et s'occupe depuis plus de quarante ans du développement local du territoire sicilien.

médiateurs. L'AFPAD intervient dans les écoles élémentaires, les collèges et les lycées pour sensibiliser les élèves sur leurs droits et leurs devoirs.

L'association lutte aussi contre le décrochage scolaire grâce au "Fil continu", un dispositif qui accueille temporairement, autour d'un projet alternatif, les élèves momentanément exclus des collèges de la ville et aux stages pour les collégiens dans le cadre du projet "Jeune Police Justice". Enfin, il y a également à l'AFPAD une référente famille, parentalité.

A l'AFPAD, j'ai vécu dans une ambiance assez familiale, accueillante, positive et joyeuse.

Chacun dans son travail respectif représente un morceau du puzzle du projet global de l'AFPAD, chacun se sent impliqué dans un même projet.



Image 1 – Equipe AFPAD

L'état d'esprit de l'équipe: Accueillir l'autre, les bras ouverts et avec le sourire. En fait, pour l'AFPAD l'accueil est très important.

L'équipe AFPAD est composée de:

- HibatTabit: Président et médiateur;
- Nicolas Niscemi: Directeur et médiateur;
- Alexandra Zemour et Mirella Suze: Assistantes de direction et chargées de l'accueil du public;
- Laurent Rorpach: Médiateur et Responsable d'une équipe de médiateurs avec quatre bénévoles et trois salariés;
- Amara Koné: Référent Éducation à la citoyenneté et médiation scolaire et médiateur;

- Afeef Dehissy: Référent Parentalité et famille;
- Toufik Bahmed et Cyrille Bandeira: Fil Continu.

2. LA MÉDIATION POUR L'INCLUSION SOCIALE ET L'AFPAD.

Tous les médiateurs de l'AFPAD sont formés à la médiation.

La mission du médiateur (provenant de latin *mediator-oris*, dér. de *mediare* 'rester au milieu') est celle de tisser ou retisser un lien social entre les habitants et de participer à la résolution des conflits.

Dans la médiation sociale il y a trois principes importants:

- Non jugement;
- Neutralité ou l'impartialité, c'est-à-dire ne pas juger la personne, ne pas prendre partie ni pour une personne ni pour une autre;
- Le secret professionnel ou la confidentialité.

Comme Socrate nous enseigne, grâce aux dialogues transmis par Platon, l'espace dialogique recherche la vérité ce qui exige la comparaison avec l'Autre; mais au même temps Socrate se met toujours face à l'interlocuteur en adoptant l'attitude suivante: "*Ἔτσι, δεγννωρίζω*" ou "Tout ce que je sais, c'est que je ne sais rien". Aussi les médiateurs ont toujours présent à l'esprit, cette maxime.

A l'AFPAD sont organisés:

- Les entretiens préalables à la médiation, les rencontres de médiation;
- Les diverses formations;
- Des rencontres, réunions mensuelles de toute l'équipe des médiateurs et d'analyse des pratiques de médiation;
- Des échanges d'expériences avec d'autres acteurs de la ville et d'autres villes au plan national et européen.

Dans la médiation sociale à l'AFPAD il y a plusieurs partenaires avec lesquels elle travaille en réseau: la Mairie de Pierrefitte sur Seine; l'Éducation Nationale (école primaire, collège, lycée); le Service social départemental (les assistantes sociales); Les bailleurs sociaux- Habitation Loyer Modéré; la Police Nationale (commissariat de Stains-Pierrefitte).

Chez ce dernier partenaire, les médiateurs tiennent deux permanences mensuelles et le commissariat peut orienter les “mains courantes” vers la médiation.

Pendant mon *Tour*, j’ai rencontré Madame la Commissaire de Police qui s’est rendue disponible et qui nous a ouvert les portes de son bureau avec enthousiasme. J’ai rencontré Corinne, un agent de police, formée à la médiation à l’AFPAD et qui travaille depuis dix ans en partenariat sur la médiation. Elle y croit beaucoup car pour elle il s’agit d’une “chance” et d’une aide véritable dans le cadre de la résolution de conflits et d’éviter ainsi, que ces derniers prennent de l’ampleur.

Après le dépôt d’une main de courante, une “fiche navette” peut-être transmise à l’AFPAD. Les médiateurs prennent le relais, prennent contact avec les parties en conflit et essaient d’arriver à organiser une médiation. La nature des conflits étant: nuisances sonores, problèmes relationnels, problèmes de stationnement, problèmes familiaux, entre autres.

Comme l’affirme J. Morineau,

dans tous les conflits, c’est la même évolution. La violence se développe en réponse à la souffrance de chacun. La violence est très contagieuse et très rapidement on passe à un échange de violence réciproque. Cette violence crée une victime qui réclame vengeance. L’acte de vengeance va rendre l’autre victime de la victime. Le cycle s’autogénère. Rompre ce cycle pour sortir de la violence individuelle afin qu’elle s’exprime sans réciprocité. La symbolique du sacrifice offre cette possibilité, car la violence de chacun va pouvoir se diriger vers un innocent, non porteur de violence et régulateur social. C’est un passage essentiel pour que la chaîne de la violence puisse se déplacer et se rompre. (Morineau, 2009, p. 55)

Ensuite nous avons rencontré Joëlle qui a fait partie de la police de proximité de Pierrefitte pendant cinq ans. Elle aussi m’a évoqué l’image que la police renvoie aux habitants: peur, rigueur et répression. Le contraire de la médiation qui évoque l’accueil, la compréhension, la confiance et le dialogue. Pour elle, il s’agit d’un travail complémentaire à celui de la police, la médiation apporte une réponse sociale à un problème.

J’ai participé à deux entretiens préalables de médiation.

Dans le premier, un usager se plaignait de son logement, trop petit (40 m²) pour accueillir sa famille composée de six personnes. Cette personne a des revenus (travaille depuis trois ans) mais, étant donné qu’il est réfugié, il espérait obtenir de la part des bailleurs un logement plus grand.

En réalité, il pensait que le médiateur aurait pu servir d'intermédiaire avec le bailleur (partenaire de l'AFPAD) et accélérer la procédure d'attribution.

Le médiateur Jean-Pierre, avec beaucoup de patience et gentillesse, a essayé d'expliquer que les logements sont attribués en priorité à ceux qui n'en ont pas ou dont le logement est insalubre. De même, la Mairie n'a pas beaucoup de logements à disposition. Je tiens à préciser que Jean-Pierre a travaillé jusqu'à sa retraite auprès d'un grand bailleur social, il a donc une grande expérience sur ces questions.

Dans le deuxième entretien, une femme dit qu'elle a deux problèmes: le premier est qu'elle se plaint de l'insalubrité de son appartement qu'elle voudrait changer pour habiter plutôt à Saint Denis où habite sa famille. L'appartement a été certifié comme insalubre et malsain pour la santé de ses enfants qui souffrent d'asthme. Le second problème dont elle parle concerne des conflits de voisinage. La voisine a appelé la police (brigade des mineurs) parce qu'elle affirmait que la dame ne prenait pas soin de ses enfants et qu'elle les maltraitait. Sa voisine faisait circuler des bruits comme quoi elle se droguait. Mais la police a évalué ces propos comme calomnieux.

La femme travaille dans l'école. Le médiateur l'a accueillie, il a expliqué la signification de la médiation et les possibilités d'entamer une démarche de médiation.

La femme a pleuré presque tout le temps et seulement a un moment, elle a montré un sourire plein d'espoir vers le médiateur. Avec beaucoup de patience il a explicité le sens de la médiation, un chemin à entreprendre pour trouver de nouvelles solutions ensemble.

Enfin, la femme voyait plus clair sur sa situation et elle a mieux compris les différentes démarches qu'elle pouvait entreprendre. Elle peut se diriger vers la médiation pour les problèmes de voisinage et aussi avec l'écrivain public pour résoudre la question avec le bailleur.

“Les dieux nous créent bien des surprises: l'attendu ne s'accomplit pas, et à l'inattendu un Dieu ouvre la voie” (Euripide, 2000, p. 328).

À travers la médiation on réussit à sortir de la caverne, que Platon nous décrivait dans un de ses mythes les plus célèbres, et on s'aperçoit que ce que nous croyions vrai n'est en réalité que des ombres et que la vérité se cache dans la compréhension de l'autre, dans l'empathie et dans la création de ponts qui puissent nous aider à percevoir la complexité de la réalité à travers un nouveau regard.

Pendant la médiation il se passe quelque chose de symbolique et d'évolutif, du grec *σύμ-βάλλω*. On met ensemble plusieurs versions du problème, soit au niveau rationnel qu'émotionnel ; ceci apporte à travers la

narration à créer, quelque chose de nouveau qui peut changer les positions et les points de vue en faisant tomber les murs et en créant des ponts et des nouveaux paysages.



Image 2: Alessandro Kokocinski, Volò tra le stelle, 2013
Fondazione Alessandro Kokocinski

A l'occasion de mon séjour j'ai rencontré aussi Afeef, référente parentalité/famille parce que l'AFPAD propose des ateliers qui visent à:

- Donner aux parents les moyens de s'inscrire dans un processus de créativité, à la recherche des solutions fonctionnelles adaptées aux situations évolutives de leur enfants;
- Valoriser les parents quels que soient leurs modèles familiaux ou leurs lieux d'habitation." (cf. Brochure APFAD Parentalité).

J'ai rencontré également, Amara, depuis 1 an à l'AFPAD, référente sur l'Éducation à la citoyenneté qui fait:

- Sensibilisation à la citoyenneté avec l'éducation nationale (exposition: "Moi Jeune Citoyen") pour renseigner les élèves sur les Droits et les devoirs à l'école, en ville et en famille;

- Intervention dans les écoles élémentaires et dans les collèges (thèmes: justice, Europe, les lois, les Institutions et visites avec les élèves de la Mairie de Pierrefitte, Assemblée nationale et palais de justice de Bobigny et Paris;
- Formation des élèves délégués de classes à la médiation scolaire;
- Partenariat avec le lycée Maurice Utrillo de Stains: accueil des élèves temporairement exclus, ateliers de philosophie, projet "espace lycéen". Participation aux réunions du CESC (Comité d'Éducation à la Santé et à la Citoyenneté), du GPDS (Groupe de Prévention du Décrochage Scolaire);

Avec Nicolas (Directeur de l'AFPAD), Amara s'occupe des stages des collégiens (des 3 collèges de Pierrefitte sur Seine) dans le cadre de leur stage d'observation dans un milieu professionnel (métiers du droit et de la justice).

Son travail lui plaît beaucoup et plus particulièrement, la transmission de l'information juridique en tant que juriste. Il croit dans son travail et pense qu'il peut faire évoluer et changer les jeunes grâce à la réflexion et à l'action.

Ce travail me rappelle la philosophie de l'*Ubuntu*. C'est une expression en langue bantou qui indique "bienveillance vers le prochain". C'est une règle de vie, basée sur la compassion, le respect de l'autre. En nous référant à l'ubuntu on a l'habitude de dire *Umuntungumuntungabantu*, "je suis ce que je suis à cause de ce que nous sommes tous". L'ubuntu encourage à nous soutenir et à nous aider réciproquement, à prendre conscience non seulement de nos droits, mais aussi de nos devoirs; c'est un idéal vers l'humanité entière, un désir de paix.

Pendant mon stage, j'ai assisté à une formation avec des collégiens et Amara, un juriste de l'AFPAD. Le projet s'appelle "Remobilisation", il s'agit d'un travail avec des élèves absentéistes sur le thème des codes sociaux et des moyens de communication. Ce moment est propice à un rapprochement entre les adultes et les jeunes et aussi à un changement de point de vue. L'échange permet aussi d'aborder différents thèmes liés aux notions de respect réciproque.

Je crois qu'à travers les moments de la médiation (Théorie, Krisis, Catarsi (Morineau, 2009, p. 67 et suivantes)), modulés avec grand professionnalisme par l'équipe de l'AFPAD, les garçons, après avoir exprimé et reconnu leur propre souffrance et celle de l'autre (l'adulte qui représente l'autorité), se sentaient prêts à dépasser tout cela en accueillant la souffrance et

les émotions de la personne. Être en totale empathie avec l'autre. Le virage au niveau perceptif est arrivé par le développement et le partage de conseils de la part des collégiens.

J'ai eu la possibilité d'entrer dans une école primaire française, pour moi cela à été très émouvant. J'étais touchée par la différence de disposition des chaises des élèves et du bureau du professeur, par l'environnement propice à l'apprentissage et à l'expression personnelle de chacun des enfants.

Amara a présenté l'association et a expliqué l'origine de l'Union Européenne. Par ailleurs, il parle beaucoup avec les enfants. Des questions aussi sur les thèmes d'actualité en France comme la différence entre les migrants et les réfugiés ainsi que sur le terrorisme.

Amara a rappelé aussi les symboles de l'U.E.: Le drapeau, l'hymne et la devise: "Unie dans la diversité".

Un autre moment très important et significatif a été celui d'accompagner avec Nicolas et Amara, les collégiens au Tribunal de Saint Denis; pour eux, une possibilité de voir un monde différent réglementé par des lois que souvent ils ne connaissent pas et qu'ils perçoivent comme étrangères.



Image 3: Filippo Bentivegna, (Testi, 1920-1968)
Castello Incantato, Sciacca, Italie

2.1 FINANCEMENTS DE L' AFPAD

- État (ACSE, ARS, Emplois Aidés) 30%;
- Ville de Pierrefitte-sur-Seine 25 %;

- Fonds Social Européen (GIP académique) 15%;
- Prestation de service 12%;
- Conseil Général de la Seine-Saint-Denis 7%;
- Conseil Régional d'Ile-de-France 6%;
- CAF 3%;
- Fondations Privées: Fondation de France, Fondations Bruneau, Aéroport de Paris, Bnp Paribas. HSBC 2%;
- Les bailleurs: Plaine Commune Habitat, Osica, Logis Transports, Espace Habitat Construction.

2.2 “LES PIEDS SUR TERRE, LA TÊTE DANS LES ÉTOILES”



Image 4: Henri Matisse, La danse, 1910
Musée d'art moderne, Moscou, Russie

Nous avons eu des journées intenses, riches et très belles dont je garderai très longtemps le souvenir dans mon cœur parce que l' AFPAD travaille sur le territoire et offre aux gens la possibilité de se penser et de se vivre de façon différente; la possibilité de rêver et de se créer un futur tout autre et nouveau, fondé sur des principes de droit, d'amour, de confiance et d'empathie.

Ce sont des réalités qui se trouvent chez l'AFPAD et qui vivent parfois comme un petit flambeau dans l'obscurité: mais cette réalité existe et sème des graines nouvelles et uniques qui pourront mûrir et devenir des plantes merveilleuses. Beaucoup de ces plantes fleurissent chaque jour et produisent changements et beautés nouvelles que nous pourrons admirer et à auxquels nous pourrons nous comparer.

REMERCIEMENTS

Je remercie le Cresm et Annamaria Frosina qui ont eu foi en mes possibilités et qui m'ont poussée à participer à cette aventure.

Un grand merci à tout le comité de pilotage du projet Arlekin (André Moisan et Clarisse Faria Fortecoëf du CNAM; Ana Maria Silva de l'Université de Minho; Nicolas Buelens d'Egregoros; José Gonzalez Monteagudo (Pepe) et Elena Guinoz Muñoz de l'Université de Séville; Alessandro La Grassa et Annamaria Frosina du Cresm) qui a imaginé tout ça, toujours disponible et professionnel.

Merci de tout mon cœur à l'équipe de l'AFPAD qui m'a accueilli comme une personne de la famille, m'a permis d'être à mon aise et m'a offert la possibilité d'observer et de participer à leurs modalités de travail. Pour moi, il a été très beau et stimulant de connaître ces petits, grands héros à l'âme simple, accueillants; des personnes vraies et aimables qui éclairent chaque jour, des situations difficiles.

Merci aussi au directeur, M. Nicolas Niscemi si généreux, gai, simple et disponible. Avec lui, nous avons eu de nombreux échanges.

Je remercie et je suis très reconnaissante à mon maître d'apprentissage, Laurent Rorpach, qui m'a conduit et soutenu tout au long de cette expérience en m'apportant également, son aide à la rédaction de cet article.

Enfin, je voudrais remercier Elena Naldoni et Anita Baruchello, deux amies qui m'ont encouragé à toujours faire de mon mieux, à tenter de nouvelles expériences, à ne jamais baisser les bras.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

Aversa, L. (2014). *Psiche: Dialoghi sulle zone di confine*. Roma: Fattore Umano Edizioni.

Euripide (2000). *Par Pontani F.M. Tutte le tragedie*. Roma: Newton & Compton Editori.

Morineau, J. (2009). *Lo spirito della mediazione*. Milano: Edition Franco Angeli.

Platone. (2008). *Apologia di Socrate Critone*. Bari: Laterza Edizioni.

Platone. (2007). *La Repubblica*. Bari: Laterza Edizioni.

AUTRES RÉFÉRENCES

Plaquettes et Documents d'information mis à disposition par l'AFPAD.

Citation:

Russo, A. M. & Rorpach, L. (2016). La ville de la médiation: bienvenue à l'AFPAD. In A. Moisan; A. M. C. e Silva; C. Fortecœf & N. Buelens (Eds.), *Le Tour d'Europe des médiateurs sociaux: de la valorisation de l'expérience et la formation à la reconnaissance et la professionnalisation* (pp. 36-46). Braga: CECS.

IMMERSION À TURIN, JANVIER 2016

1. INTRODUCTION

Avant de commencer la présentation de notre stage à Turin, il est nécessaire de souligner le travail accompli par les organisations sociales dans la ville. C'est une intervention caractérisée par un cadre de la ville systématique dans les politiques d'intégration sociale et de développement communautaire.

La merveilleuse collaboration entre les organismes publics et privés consacrés à la médiation sociale, médiation pénale, médiation interculturelle et autres services sociaux (accueil, accompagnement, etc), optimise les résultats de manière visible.

Enfants, adultes et familles en situation de vulnérabilité bénéficient d'un réseau de proximité en termes de ressources afin d'améliorer leur situation et gagner en autonomie personnelle.

Giovanni Ghibaudi, maître d'apprentissage et coordinateur du Centre Médiation de Turin, a dirigé ce processus. Nous avons travaillé sur les actions directes de ce Centre et nous avons fait le tour des organisations de la ville qui travaillent dans la médiation.

"Gruppo Abele", "ASAI", "Ufficio Pio", "Associazione Mosaico", "The Gate", "Casa del Quartiere", "Polizia di Prossimità" et "Sharing Torino" sont les principales organisations visitées, avec un objectif commun: être aux côtés des personnes et des familles en situation d'exclusion sociale. Dans les paragraphes suivants, nous allons présenter en détail le travail de ces organisations.

2. LE CENTRE MÉDIATION DE TURIN

Le "Centre Médiation de Turin" est, principalement, un lieu de rencontre pour les enfants impliqués dans des incidents que la loi définit

comme “crimes”; destiné à la fois à ceux qui ont commis le crime et à ceux qui en ont souffert, mais pas seulement. En fait, les villes doivent maintenant faire face à de nombreux phénomènes de violence, l’insécurité réelle ou subjective, et à d’autres situations de conflit. Dans ce contexte, émergent souvent des malentendus, des craintes, de la violence, du repli sur soi, mais aussi la méfiance envers les institutions et leur capacité à fournir des réponses adéquates. Les villes sont en permanence à la recherche de mécanismes pour faciliter l’accueil, la confiance, le soutien et le rapprochement des résidents. Une des réponses est constituée par la médiation pour la gestion de conflits. Nouveau facteur de l’évolution des relations entre la loi, les institutions et les citoyens, la médiation fait partie d’une politique de prévention visant à renouveler le lien social et à autonomiser les personnes. Il faut tenir compte que dans la région où naissent et se développent des conflits, il y a des communautés locales avec des acteurs qui soit maintiennent, soit perturbent les relations sociales. Mais les uns comme les autres sont à considérer comme des acteurs sociaux, ainsi que des acteurs juridiques, comme défini par le médiateur allemand Zauberman. Plus précisément, les acteurs sociaux ont besoin, et surtout le droit, de reprendre la gestion de conflit qui si celui-ci, fait suite à une infraction sans importance d’un point de vue juridique, il peut en être tout autrement d’un point de vue personnel, de la victime, au niveau social et/ou par rapport à la communauté.

Par ailleurs, la gestion de la violence inhérente au conflit, qui est le plus souvent la pointe de l’iceberg de situations beaucoup plus complexes, doit être abordée avec une synergie d’action entre les différentes composantes institutionnelles. Seule une action synergique qui se développe dans une approche systémique, permet de reconnaître la spécificité et la complexité du problème. La reconnaissance des différentes références des parties concernées, par l’influence mutuelle, va permettre la construction de réponses différentes qui font sens et de valeurs dans l’Inter-Action continue entre les acteurs sociaux impliqués.

Dans le Centre Médiation de Turin, les médiateurs cherchent à promouvoir le dialogue entre les parties. Les personnes concernées peuvent raconter leur histoire et exprimer leurs sentiments à propos de ce qui est arrivé. Cela peut servir à ré-ouvrir une communication interrompue ou en construire une nouvelle et de là, permettre un mode de réparation des conséquences suite par exemple, à une infraction.

L’équipe est composée de différents professionnels (avec formation juridique, éducative, psychologique, sociale) qui ont bénéficié d’une formation spécifique à la médiation.

Les services du Centre sont disponibles gratuitement et la médiation offerte demande une adhésion volontaire et le consensus des personnes qui y accèdent. Cela reste confidentiel.

3. L'ASSOCIATION RÉSEAU DAFNE

En même temps, il est important de souligner le travail de l'Association Réseau DAFNE, créée à Turin en 2008 avec la volonté d'offrir des activités de soutien, de protection, de médiation, et d'accompagnement de personnes qui se trouvent devant la justice en tant que victimes d'un crime, indépendamment de leur âge, nationalité, origine ethnique, religion, statut social et économique.

L'Association Réseau DAFNE est constituée par la "Ville Métropolitaine de Turin", la "Ville de Turin", le "Département de la Santé Mentale", l'"Association Gruppo Abele", l'"Association Ghenos", la Fondation bancaire "Compagnia di San Paolo".

L'Association entend répondre, de manière articulée, aux demandes provenant de personnes qui font face aux conséquences d'un crime et prend en charge les effets des crimes liés à la violence domestique, la violence inter-individuelle, les événements criminels qui affectent l'intégrité physique et mentale des individus.

Elle fait des propositions en conformité avec les directives et recommandations européennes spécifiques. En conformité avec les directives et recommandations européennes spécifiques, l'Association indépendamment de la nature de l'infraction, propose aux victimes et acteurs impliqués, un réseau de services transversaux au niveau social, psychologique, médical et juridique. Les activités du projet s'adressent principalement à ceux qui ont fait état d'un crime et à ceux qui en ont souffert, même indirectement, des conséquences, y compris la famille et leur cercle social.

L'Association Réseau DAFNE se positionne également, comme un point de référence pour les forces de l'ordre sur le terrain et le Procureur de Turin, pour la promotion de moments de formation commune. Elle conduit des actions de sensibilisation sur la question à l'adresse des citoyens, du public et des acteurs sociaux privés.

La perspective du Réseau DAPHNE est la protection et la promotion d'un changement de posture par rapport au rôle de victime. Il s'agit de promouvoir une perspective dans laquelle on tente, dans la mesure du possible, d'impliquer de manière dialogique, directement ou indirectement, la victime, le délinquant et la collectivité.

Intégrant harmonieusement les différents mandats de chaque membre du réseau, un modèle d'intervention a été mis au point en réponse à des besoins multiples problématiques de victimes d'actes criminels. Ce modèle comprend l'offre totalement gratuite d'activités réparties comme suit: accueil et orientation, informations sur les droits, cours spécialisés, soutien psychologique, traitement intégré des aspects psychologique et psychiatrique, médiation, groupes autonomes d'entraide et psychoéducation.

4. LE GROUPE ABELE

Le "Groupe Abele" est une association fondée à Turin en 1965 par Don Luigi Ciotti. Son engagement principal a toujours été d'essayer d'accueillir les personnes dans une perspective culturelle et politique. Pour les opérateurs et les bénévoles, "social" signifie l'articulation entre l'Homme et la justice, la proximité de ceux qui éprouvent le besoin et fournissent les moyens pour éliminer tout ce qui crée la marginalisation, l'inégalité, la perte.

L'action du Groupe s'articule autour d'une quarantaine d'activités. Parmi celles-ci, des services d'accueil pour les personnes bas seuil, en situation de toxicomanie ou vivant en marge de la société, par le biais de l'écoute, de l'orientation.

Ainsi, plusieurs services ont été créés: un centre d'études et de recherche, une bibliothèque, des archives, les magazines *Narcomafie* et *Animation Sociale*, une maison d'édition (*Editioni Gruppo Abele*), et des programmes éducatifs destinés aux jeunes, les professionnels et les familles.

La coopération au développement: l'association coordonne et anime des groupes de projets de coopération au développement en Afrique et au Mexique. A Turin, un consortium de coopératives sociales emploie des personnes porteuses d'une histoire difficile.

L'effort transversal commun et du Groupe Abele consiste à faire des propositions ensemble afin d'enrichir et de consolider les projets. Pour cela, on a encouragé la création de plusieurs associations et initiatives de coordination. En 1982, le Groupe a accompagné la création de la CNCA (Coordination nationale de la communauté d'accueil), et en 1986, il a participé à la fondation de Lila (Ligue italienne pour la lutte contre le sida). Aussi, à partir du Groupe Abele a débuté en 1995, l'expérience de Libera, une initiative contre le réseau mafieux qui regroupe aujourd'hui plus de 1.600 réalités italiennes et étrangères.

5. L'ASSOCIATION ASAI

L'Association ASAI a été créée à Turin en 1995 et propose des activités éducatives et culturelles pour les enfants, les jeunes et les adultes dans les différentes parties de la ville.

Toutes les interventions d'ASAI ont été et continuent d'être motivées par un désir de contrer le risque d'exclusion, de marginalisation et de "double absence" de nombreux migrants en favorisant la compréhension, les rencontres et en respectant la dignité de chaque personne.

Une attention particulière est accordée aux adolescents et à la deuxième génération de migrants à travers l'organisation d'activités de groupe, basées sur la méthodologie de la coopération et favorisant le développement des compétences d'écoute, de négociation, de participation et de formation.

Des activités et des services sont proposés dans le domaine de l'éducation, le soutien scolaire, les loisirs, le tutorat, l'accueil, la formation professionnelle, la justice réparatrice, et la citoyenneté active. En termes de médiation, elle se situe à la fois au niveau scolaire, communautaire, interculturel, médical et de la rue.

Parmi les différentes activités promues par l'association, il nous faut mentionner le projet FEI (InMediaRes - Intégration Médiation Responsabilité), qui vise à améliorer la capacité des enseignants, des formateurs et de l'ensemble des acteurs locaux publics et privés en vue d'activer les processus positifs d'intégration des enfants migrants de citoyens de pays tiers dans l'enseignement et la formation professionnelle. Ceci à travers l'expérimentation d'un modèle intégrant la médiation interculturelle, ethnopsychologie, anthropologie culturelle et l'expérience des éducateurs dans le processus d'autonomisation de tous les acteurs concernés, tout en faisant participer les familles et les communautés d'étrangers. Le projet a été créé avec pour objectif d'offrir des outils psychologiques et ethnopsychologiques pour la gestion de conflits, développés en collaboration avec l'association MAMRE.

500 bénévoles, un exemple d'engagement civil, sont la force de l'association et son moteur.

6. LA POLICE DE PROXIMITÉ

Ce groupe est né à Turin en 2003. Il se compose d'environ 60 agents de police municipaux ayant pour mission d'assurer un service de proximité,

de dialogue, d'aider les personnes dans leur vie quotidienne, de contribuer à la formation de citoyens actifs et engagés vis à vis des autres. En d'autres termes, assurer, la paix sociale et le sentiment de sécurité, mais aussi la simplification de la relation bureaucratique entre les institutions et les citoyens, la compréhension des difficultés et la capacité de médiation avant de recourir à l'application stricte de la loi.

La police de proximité s'occupe, en fait, de tous les cas qui ont un impact sur la vie quotidienne de chacun et qui nécessitent des temps de parole, de contact, d'écoute: les querelles entre voisins (la dame à l'étage avec des talons aiguilles ...), le regroupement de jeunes (enfants qui font du bruit, discussions dans le parc, ...).

Il s'agit d'écouter, de comprendre, d'entrer dans le problème, de se faire entendre. Comprendre les intérêts ou les besoins dans un litige et l'importance de se reconnaître mutuellement comme deux parties ayant besoin aussi bien l'une que l'autre, de protection. Il est question de favoriser la réflexion, l'implication et la participation.

Les cas traités sont divisés en 3 types:

1. Qualité urbaine: installations endommagées (éclairage public...).
2. Cohabitation civile - conflits et désaccords: incluant les cas de bruit et les tapages, les comportements qui causent des troubles.
3. Alarme Social : "à l'appui de groupes vulnérables" comprend les cas découlant de situations de violence domestique, le harcèlement criminel, la fraude...

Le Centre Médiation de Turin travaille directement avec ce groupe et tout particulièrement, avec l'équipe qui s'occupe d'enfants ayant commis un crime. Un effort coordonné est nécessaire pour mettre en œuvre la médiation pour les mineurs. La fréquence des réunions dépend des dossiers en cours. Il est également nécessaire de conduire conjointement des recherches, des études et de proposer une formation dans les écoles.

7. L'UFFICIO PIO

L'Ufficio Pio c'est un organisme instrumental de la Compagnia di San Paolo, avec quatre siècles d'histoire, dès 1595, et sa mission est d'être aux côtés des personnes et des familles en situation d'exclusion sociale. Il assure la gestion directe et le réseautage, ainsi que la collaboration avec d'autres parties.

Le cœur de son action se caractérise par l'intégration: d'un service administratif, de services à la population et de services de bénévolat.

La stratégie d'intervention de l'Ufficio Pio s'articule autour de trois grands axes: l'espace d'accueil, d'orientation et d'assistance aux familles dans le besoin; la zone Jeunesse avec des projets pour prévenir l'exclusion sociale et destinée aux enfants et jeunes âgés de 6 à 27 ans en situation de vulnérabilité sociale; le domaine du travail et de la formation pour concevoir l'autonomie individuelle et un espace de réinsertion sociale.

8. LE PROJET: "THE GATE-LIVING NOT LEAVING"

Le projet "The Gate-living not leaving" est un projet urbain pilote visant à améliorer les conditions de vie et de travail dans le quartier de Porta Palazzo. Grâce à une méthodologie et une approche innovante, le projet vise à impliquer les différents partenaires, publics et privés, en vue d'initier un processus de réaménagement de la zone de Porta Palazzo et Borgo Dora.

Porta Palazzo est un quartier central de la vie à Turin riche en ressources, cultures, nationalités et de possibilités de développement. Et cela, malgré les difficultés, la dégradation et les problèmes qui le caractérisent. Parier sur l'avenir de Porta Palazzo, c'est de croire en l'effort, le travail et l'énergie de ceux qui y vivent, y travaillent, et s'y impliquent.

Le service d'accompagnement social a des compétences de lecture et d'intervention sur les processus et sur les dynamiques psycho-sociaux qui traversent la communauté territoriale. La poursuite du développement de la communauté est vue comme méthodologie et stratégie d'intervention. Faire du développement communautaire signifie mettre en place des mesures pour améliorer les relations entre les composantes locales, la gestion des conflits et de supprimer ce qui fait obstacle à la construction d'un "nous pluriel" pour redéfinir une identité collective positive partagée.

Les éléments clés de cette stratégie: facilitation des processus de responsabilité collective; mobilisation des ressources humaines pour identifier et résoudre les problèmes qui affectent la communauté; activation et appui aux processus de collaboration entre les acteurs d'un système; facilitation des processus de participation des parties prenantes dans le système de gouvernance; développement de relations qui renforcent la dimension de confiance, le sentiment d'appartenance et un sens de la communauté; développement de compétences et de capacités collectives par les membres de la communauté.

Il est également intéressant de présenter certains des projets développés et coordonnés par “The Gate”:

- “Sans Exception”: Le projet concerne deux domaines d'intervention: la création de nouveaux outils qui permettent un suivi constant de l'évolution des phénomènes liés à la sécurité; la formation et l'encadrement des citoyens dans la mise en œuvre des actions de “sécurité partagée” et la médiation des conflits.
- “Sur la Place de l'Apprendre”: Au printemps et en automne, le dimanche matin, à la Porta Palazzo, on y essaie un accueil nouveau et original pour l'arrivée des “étudiants” de diverses origines: Roumanie, Maroc, Tunisie, Chine, Sénégal, Italie, etc. Le projet est tout cela et bien plus: des cours gratuits en italien, arabe, chinois et roumain, qui se déroulent sur 10 dimanches sur la place de la République, à l'abri sous le pavillon où les enseignants et les bénévoles accueillent des centaines d'immigrants, des italiens et des curieux, travaillent au renforcement des compétences linguistiques de chacun à travers des modules d'apprentissage en situation.
- “Les Chemins de la Citoyenneté Active”: un projet destiné aux citoyens et les associations de quartier visant à développer des compétences dans l'analyse et la résolution créative des conflits et à soutenir les efforts des citoyens actifs sur le territoire. Fournir plus d'occasions de se rencontrer et de réfléchir sur le thème des conflits, de faciliter la communication, de développer des compétences de médiation au sein des communautés peuvent être autant d'outils utiles pour améliorer les relations à travers le territoire de Porta Palazzo.
- “Save the Children”: un projet visant à proposer une médiation interculturelle et de rue auprès de mineurs non accompagnés. Les efforts de chacun sont soutenus et des outils visant à l'autonomie sont proposés: cours d'italien, formations entre autres.
- “La Casa del Quartiere” est un laboratoire pour la conception et la mise en œuvre d'activités sociales et culturelles avec des associations, des citoyens, des artistes et des créateurs culturels. C'est un espace ouvert et multiculturel, un point de rencontre et d'échange des biens et des personnes. Le projet a démarré avec un financement de la *Fondation Vodafone* et avec la collaboration de la *Ville de Turin*, qui a participé à la rénovation des locaux (2003). Il y a un café, *Ciclofficina*, un bureau de co-working, une banque de temps, un jardin, des salles de réunion, des bureaux information et un espace d'écoute psychologique. Les personnes peuvent participer à des ateliers d'art, des cours de danse, d'arts orientaux, de musique et de chant, de langues et d'informatique. Peuvent être organisées, des fêtes d'anniversaire, des

conférences, des événements, ainsi que des activités à concevoir et à réaliser de manière collective.

9. L'ASSOCIATION MOSAICO

L'Association Mosaico est une association de promotion sociale apolitique et non partisane, créée à Turin en 2007 par un groupe de réfugiés en provenance de divers pays. C'est un support pour les réfugiés et leurs familles pour:

- L'intégration dans la société locale, en collaboration avec d'autres organismes de la région impliqués dans ce domaine;
- la promotion des droits des réfugiés à travers un espace d'information qui soutient les actions déjà entreprises par les institutions et représente un nouveau jalon dans la région;
- la diffusion des connaissances et de l'information en temps opportun sur le thème de la migration forcée, par des moments de rencontre, de sensibilisation et d'analyse, en collaboration avec d'autres organisations et institutions en charge;
- la promotion et l'organisation de *la Journée annuelle mondiale du réfugié*, le 20 juin, pour qu'elle devienne un point focal de discussion et d'étude sur le droit d'asile à Turin.

10. "SHARING TORINO"

Partage, logement social, hôtel, résidence; est une initiative de logement social temporaire lancée à Turin en septembre 2011 pour répondre aux besoins dans ce domaine et à des prix compétitifs, se caractérisant par ses objectifs en matière d'efficacité énergétique et à faible impact sur l'environnement.

Sont proposées 58 chambres d'hôtel et 122 logements entièrement meublés et équipés avec des cuisinières à induction et dotés d'une connexion Wi-Fi et d'un système domotique pour contrôler les coûts de consommation.

Sharing signifie partage et vous avez également la possibilité de le faire au niveau de votre temps avec les étudiants, les travailleurs, les jeunes couples et les familles à travers le monde.

Tout comme cette initiative de "partage - sharing", d'autres organisations inscrivent leur activité dans la même perspective.

REMERCIEMENTS:

Tous mes remerciements à tous ceux qui nous ont gentiment accueillis. Bon courage pour la suite. Félicitations pour votre travail.

RÉFÉRENCES WEB

<http://www.comune.torino.it/>

<http://www.asai.it/>

<http://www.gruppoabele.org/>

<http://www.mosaicorefugees.org/>

http://www.mosaicorefugees.org/site/?page_id=119

<http://www.ufficiopio.it/>

<http://www.comune.torino.it/portapalazzo/>

Citation:

Jiménez, T. M. & Ghibaudi, G. (2016). Immersion à Turin, janvier 2016. In A. Moisan; A. M. C. e Silva; C. Fortecœf & N. Buelens (Eds.), *Le Tour d'Europe des médiateurs sociaux: de la valorisation de l'expérience et la formation à la reconnaissance et la professionnalisation* (pp. 47-56). Braga: CECS.

BONNES PRATIQUES EN MÉDIATION SOCIALE

1. INTRODUCTION

L'Association pour la Médiation Sociale – EQUA est une association privée à but non lucratif, créée en 1997 et qui œuvre dans le domaine du développement social, communautaire et de l'insertion socio-professionnelle de jeunes en situation de risque d'exclusion sociale, personnes avec incapacités intellectuelles et autres groupes vulnérables sur son territoire d'intervention (Baie de Cadix). Son action se développe ainsi dans le contexte professionnel, social, entrepreneurial, l'économie sociale et solidaire, des loisirs et du temps libre avec les jeunes. L'entité dépend d'un financement public (commune d'Andalousie, Ministère de la Santé, des Services sociaux et de l'Égalité, Municipalités de son territoire); d'un financement privé ("La Caixa") et de Services spécifiques (entreprise d'insertion, de formation et de conseil). Et, pour mieux développer son intervention, l'Association fait partie de différents réseaux.

L'institution a pour objectif général, le développement social et personnel des personnes et des collectifs qui travaillent au développement local et inclusif de son territoire d'intervention. Auprès d'un public avec incapacités intellectuelles, les objectifs sont de sensibiliser la société sur les droits de ces personnes et de proposer un projet de vie avec une égalité des chances ; de fournir les outils et les ressources nécessaires à ces personnes afin qu'elles puissent développer leur projet de vie en fonction de leurs besoins et possibilités; d'être une entité de référence au niveau des individus, groupes, institutions publiques et/ou privées ayant besoin d'informations, d'un service d'orientation, de conseils et de formation dans le domaine de l'intervention auprès de personnes avec incapacités.

EQUA fournit ainsi un service de Médiation Sociale à travers une équipe multidisciplinaire de professionnels (enseignants, éducateurs

spécialisés, assistants sociaux) qui œuvrent pour une meilleure qualité de vie des personnes avec ou sans incapacités, se centrant sur leur intégration dans des contextes classiques¹.

Au cours du stage, j'ai eu l'opportunité d'accompagner ces professionnels et d'observer, comprendre comment ils travaillent, les difficultés auxquelles ils doivent faire face et comment ils œuvrent afin que la Médiation Sociale soit de plus en plus reconnue comme un atout.

2. LA TRANSVERSALITÉ DE LA MÉDIATION SOCIALE

Au sein de l'Association EQUA, j'ai pu observer comment la Médiation Sociale peut faire partie intégrante du Projet de vie d'une personne. Ses professionnels ne font pas une intervention ponctuelle comme c'est le cas dans différents services publics et/ou privés où lorsqu'un individu a un problème, on focalise l'intervention sur ce dernier et lorsqu'il est résolu, la relation s'arrête là. EQUA au contraire, promeut une intervention continue tout au long de la vie et qui couvre différents domaines. C'est le cas notamment, auprès de jeunes avec incapacités intellectuelles. L'association travaille exclusivement avec une population adulte. L'âge d'entrée à EQUA pour un public de jeunes présentant des incapacités intellectuelles, se situe entre 17 et 21 ans à partir du moment où ces jeunes sont en voie de terminer ou ont déjà terminé leur parcours scolaire obligatoire et que l'État a pour obligation d'œuvrer à leur inclusion. La majorité de cette population est complètement désemparée et ne bénéficie pas de fonds publics. EQUA a pour ambition de gérer des services d'intervention auprès de ces jeunes à partir du moment où ils n'ont pas un appui public. Par ailleurs, l'association réussit à gérer des groupes de jeunes d'une même tranche d'âge de la manière la plus naturelle et conventionnelle possible. A partir du moment où ils rejoignent l'institution et suivent avec succès le programme de formation *Servicio Puente*², on met en place un projet de vie englobant différents domaines comme le développement personnel, social, professionnel,

¹ Insertion de jeunes en environnements généralisés/conventionnels de la société civile, comme par exemple, des entreprises du secteur privé et l'administration publique, insertion dans des environnements qui ne sont pas spécifiquement, destinés à des personnes avec un quelconque type de déficience.

² Programme spécifique pour personnes avec incapacités, dans lequel elles développent des compétences de base comme l'autonomie (apprennent à vivre et à se déplacer seules), la communication (développement social), les aptitudes sociales (relationnel avec la famille, les amis, les collègues), l'orientation (connaître le marché du travail et les ressources existantes), ainsi que le profil professionnel (aptitudes et activités possibles).

loisirs et temps libre, vie indépendante, environnement familial, éducation affective sociale, etc. Dans ces contextes, ces jeunes bénéficient de l'accompagnement continu d'un médiateur social jusqu'à ce que cela ne soit plus nécessaire à leur évolution personnelle.

J'ai rencontré des personnes qui ont rejoint EQUA à l'âge de 19 ans et qui sont aujourd'hui, à 30 ans, toujours autant impliqués dans l'Association.

Pour ce qui est des loisirs et du temps libre, j'ai eu l'occasion de participer à deux sessions avec eux et qu'ils nomment Groupe de Ócio, une Médiation de Groupe permettant à des jeunes avec des incapacités, avec l'accompagnement d'un médiateur, de se réunir une fois par semaine pendant deux heures. Cet espace a été créé afin que ces jeunes puissent entre autres, organiser et autogérer leurs propres activités de loisirs; apprendre à s'autofinancer, développer des aptitudes personnelles et sociales, des capacités de résolution de conflits, leur autonomie et leur créativité; gagner en confiance; travailler sur leurs centres d'intérêt; prendre conscience de l'importance des loisirs dans leurs vies; parler de situations qu'ils ont vécu. Ici, le rôle du médiateur, est celui de facilitateur de la communication, de favoriser le dialogue en proposant des questions afin de susciter la réflexion par les jeunes eux-mêmes sur ce qu'ils sont en train d'entendre et/ou de parler et que puisse se résoudre dans cet espace, toute forme de conflit interne au groupe.

D'un côté, l'intervention de groupe au-delà du travail sur des compétences spécifiques, on développe également, des activités culturelles et de temps libre. De l'autre côté, il existe des séances d'appui, auxquelles participent deux ou trois personnes, avec la présence d'un médiateur et qui se réunissent en vue d'organiser quelque chose de concret qui a émergé au sein du groupe (participation d'un groupe à un marché mensuel d'artisanat). Ces sessions sont programmées en fonction des besoins et objectifs définis par les jeunes eux-mêmes avec les médiateurs, dans leurs parcours d'insertion socioprofessionnel et projets de vie.

Parallèlement aux sessions de groupe, le Médiateur voit individuellement chaque jeune pour parler de son projet de vie, définir les objectifs et comment les atteindre et de ce que chacun souhaite faire de son temps de loisir et dans le futur, ou simplement, pour parler d'un problème personnel.

Aussi bien les sessions de groupe que les sessions individuelles, permettent d'identifier les besoins spécifiques de certains jeunes. C'est à partir de là que vont se mettre en place, des mesures pour le développement de workshops sur différentes thématiques Éducation et Valeurs, Politique, Autonomie, Nutrition et Habitudes saines, Créativité. Ces workshops

sont mis en place, normalement, par des volontaires ou des stagiaires de l'association.

“Dans l’insertion sociale, on ne doit pas se réunir que lorsqu’il y a conflit, il est nécessaire de se voir pour savoir comment ça va, ce qu’ils ressentent et ce qu’ils ont fait” (Macarena, Médiatrice du Groupe de Ócio).



Image 1: Groupe de Ócio



Image 2: Session d'Appui

Il est important de souligner que Cadix est la ville ayant le taux le plus élevé de chômage en Espagne et un des endroits en Europe où le chômage affecte directement, les jeunes.

EQUA développe ainsi, dans le domaine de l’insertion socioprofessionnelle, différents projets dont le Projet d’Appui à l’Emploi de personnes

présentant des incapacités intellectuelles. Ce projet permet à l'association d'appuyer et de promouvoir l'insertion de cette population dans des entreprises du marché de l'emploi standard. Le projet consiste en une série d'actions individualisées (actions avec des entreprises et des travailleurs, et sur le poste de travail) afin que les personnes avec incapacités intellectuelles et en situation d'exclusion sociale puissent accéder à, se maintenir et se développer sur un poste de travail au sein d'une entreprise standard. Les actions d'appui à l'emploi sont conduites par une équipe de médiateurs socioprofessionnels qui permettent aux travailleurs avec incapacités, ainsi qu'à ceux en situation d'exclusion sociale, de bénéficier de l'aide nécessaire pour la meilleure adaptation possible au poste de travail. Cette adaptation va de la préparation au développement des tâches à réaliser à l'accompagnement continu sur le poste de travail en passant par la formation et la sensibilisation des collègues de travail afin de favoriser l'inclusion sociale au sein même de l'entreprise.

A noter, qu'EQUA par principe, ne travaille qu'avec les moyens ou ressources standard de la société civile, à savoir qu'elle ne fait pas appel à des institutions spécifiques ou spécialisées pour personnes avec incapacités intellectuelles. Cependant, tous ces jeunes ne peuvent bénéficier du dispositif, car cela va dépendre pour beaucoup de leur capacité d'évolution individuelle, ainsi que de celle du tissu entrepreneurial à accueillir des travailleurs avec ces caractéristiques.

Pour stimuler l'environnement professionnel, EQUA a créé une Entreprise Sociale d'Insertion³ qui propose des services de ménage aux particuliers, communautés de propriétaires, centres officiels etc. 40% des personnes qui travaillent avec cette *Entreprise* présentent des incapacités intellectuelles et/ou sont en situation d'exclusion sociale. En utilisant ce service, ceux qui y ont recours contribuent à l'insertion de cette population. J'ai eu l'opportunité d'accompagner une médiatrice professionnelle lors d'une visite à un poste de travail de l'*Entreprise*. Les travailleurs étaient deux jeunes avec incapacités qui étaient déjà passés par le *Servicio Puente* et qui ont pu faire preuve ici, de leurs aptitudes dans le secteur du ménage. Un était stagiaire et l'autre possédait déjà un contrat avec l'Entreprise d'Insertion. C'est la médiatrice qui les accompagne qui leur fournit le

³ Entreprise qui a pour objectif social, l'intégration et la formation socio-professionnelles de personnes en situation d'exclusion sociale et en transition vers un emploi classique, à travers le développement de processus personnalisés et supportés par une formation sur le poste de travail, l'adaptation professionnelle/sociale et le travail rémunéré avec une permanence maximum de trois ans. A l'issue du parcours, le passage vers une entreprise classique et le marché du travail.

matériel nécessaire à l'exécution de leur tâche. Les jeunes de leur côté, ont la responsabilité de la gestion de leur stock. Ils ont les clés du local où ils travaillent et en sont responsables également. Afin de leur faciliter le travail, la médiatrice a élaboré une liste des tâches à réaliser. A la fin de la journée, les jeunes doivent signaler ce qui a été fait. L'objectif majeur est que ces derniers deviennent de plus en plus autonomes. Au début, la médiatrice leur rendait visite sur leur poste de travail quotidiennement, ensuite ces visites sont devenues hebdomadaires et/ou lorsque nécessaire. Par ailleurs, les coordonnées d'EQUA sont affichées dans le local de travail, afin que ces jeunes puissent contacter l'association s'ils ont une question ou sont confrontés à un problème.

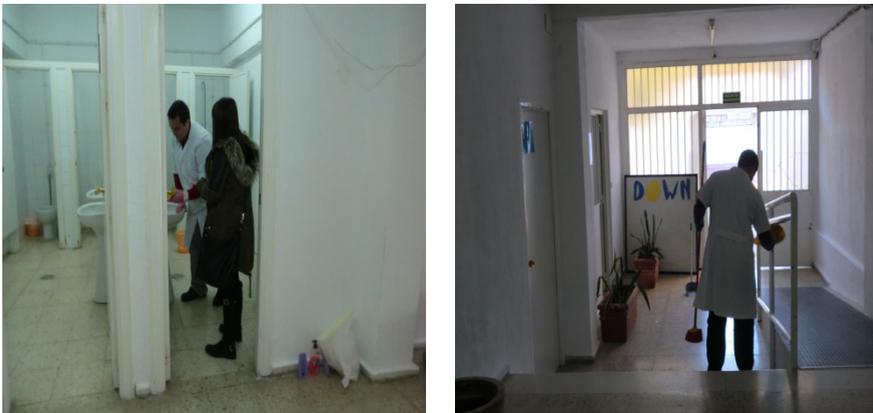


Image 3: Visite d'une médiatrice sur le poste de travail

Lors d'un entretien que j'ai conduit auprès d'une Médiatrice Socio-professionnelle qui accompagne ces jeunes, elle m'a parlé du travail préalable réalisé avec eux avant qu'ils ne rejoignent l'*Entreprise*. Il a été ainsi, nécessaire de travailler sur l'image personnelle, les compétences sociales requises à la relation avec d'autres personnes dans un contexte professionnel. L'objectif final étant de permettre à ces jeunes d'être plus autonomes à la fois dans leur espace de travail et dans leur espace familial. Lorsqu'on parle de Médiation Sociale, cela implique également, de travailler avec toute la famille qui peut jouer un rôle clé et déterminant dans le développement personnel du jeune. Mais, il arrive aussi que la famille par un excès de protection du fait de sa non acceptation ou occultation de l'incapacité et pour d'autres multiples raisons, ne facilite pas l'évolution naturelle et l'autonomisation du jeune.

A noter qu'à travers l'*Entreprise*, on encourage l'*empowerment*, la formation, l'acquisition d'expérience et le travail sur certains aspects importants pour une meilleure exécution de telle ou telle tâche. L'objectif c'est que les jeunes concernés acquièrent de l'expérience dans ce dispositif, gagnent en habilité, confiance et autonomie afin qu'ils puissent dans l'avenir rejoindre une entreprise standard. Mais comme l'a souligné la Médiatrice, très souvent si "les jeunes sont déjà préparés à une insertion dans le marché de l'emploi standard, les entreprises quant à elles, ne sont préparées à recevoir ces jeunes" (Cristina, Médiatrice en Insertion socioprofessionnelle).

Pour briser ces barrières, les préjugés et les craintes des entreprises, le médiateur réalise un travail de sensibilisation diffusant des notes d'entreprise, réalisant des entretiens, visitant des entreprises auxquelles, il suggère de prendre des jeunes dans le cadre d'un stage, d'en faire l'expérience. Sont ainsi, encouragées des *Uniones Temporales de Empresas* – UTE, entre l'Entreprise d'Insertion EQUA et les autres entreprises classiques dans le cadre de la gestion d'expériences professionnelles partageant les connaissances mutuelles. En permettant à ces autres entreprises d'observer la performance des travailleurs avec incapacités, on facilite leur sensibilisation et on augmente les opportunités de passage de l'Entreprise EQUA vers le marché de l'emploi classique.

Toujours dans le contexte professionnel, j'ai visité également des entreprises (employeurs potentiels) avec la Technicienne d'Insertion dans le cadre du Projet Incorpora d'Assistance Sociale de la Fondation "La Caixa". Ce projet vise à offrir aux entreprises un service gratuit de pré-sélection de personnel qualifié ayant suivi un parcours d'insertion. Une aide personnalisée à la recherche d'emploi est proposée aux personnes participant à ce projet. Ce support consiste dans la mise en place d'un suivi afin qu'aussi bien l'entreprise que le travailleur, bénéficient d'un processus d'intégration et d'inclusion optimal.

Ce que j'ai pu observer durant cette visite, c'est que la Technicienne établit un contact en présentiel avec l'entité, qu'elle explique le projet et que dans ce cas précis, elle a sollicité une période de stage pour une jeune avec incapacité. Cette dernière avait montré durant le *Servicio Puente*, son intérêt pour le travail en cuisine et auprès d'enfants (nous avons également, visité, un Jardin d'enfants). Par ailleurs, nous nous sommes rendus dans un supermarché local afin de solliciter un emploi et/ou des stages pour d'autres jeunes de l'association.

L'objectif des stages vise le plus souvent à briser les barrières et à faire en sorte que l'employeur fasse connaissance avec le travailleur et sa capacité à réaliser une tâche donnée, et afin que celui-ci se rende compte

malgré les limites qui peuvent exister, que le jeune avec incapacité est un travailleur parmi tant d'autres.

Ce programme a pour ambition de répondre aux besoins de responsabilité sociale des entreprises, mais se confronte à une certaine réticence de celles-ci à participer et à soutenir ce projet pour les raisons évoquées précédemment.

Par ailleurs, afin de renforcer le volet travail, EQUA développe également, des actions dans le cadre du Projet d'Entrepreneurs Sociaux bénéficiant de l'appui de "La Caixa" et d'un Micro-crédit. EQUA offre ainsi, une assistance et un support technique à tout jeune ou entité intéressé pour mener à terme un projet d'entrepreneuriat social. J'ai ainsi, assisté à un entretien durant lequel, le candidat a présenté son idée de projet d'entrepreneur, expliqué en quoi ce dernier consiste et précisé le type de matériel/équipement qui lui serait nécessaire. Le rôle du médiateur a été ici, de voir avec l'intéressé la fiabilité ou pas de son affaire, de lui présenter des alternatives, d'apporter des éclaircissements sur les doutes qui ont surgi, d'expliquer les compromis auxquels la personne aura à faire face si son idée doit être reportée par le projet de microcrédit social, ainsi que le rôle que la médiation pourrait jouer entre la ressource financière (la banque) et l'entrepreneur, pour la présentation, l'attribution et le suivi du microcrédit.

3. UN CHEMIN POUR LA TRANSFORMATION SOCIALE

Au-delà de tout ce que j'ai eu l'occasion de partager précédemment, ce que je peux dire en tant que MC et observatrice, c'est que ce qui m'a le plus surpris chez EQUA, c'est son public cible et son travail inclusif auprès de tous les collectifs. Je prendrais le risque de dire que l'idéologie d'EQUA n'est pas que l'on parle seulement d'intégration, mais davantage d'une réelle interaction entre tous, et cela est bien présent dans toutes les activités que l'association développe. Nous pouvons penser que les personnes sont intégrées parce qu'elles vivent ensemble, partagent le même espace, mais en vérité il s'agit de coexistence sans qu'il y ait une réelle relation entre les personnes. EQUA fait ce travail inclusif entre jeunes avec incapacités intellectuelles et jeunes sans ces incapacités. Comment ? En encourageant la création d'espaces de rencontre, de convivialité, d'apprentissage, entre ces deux groupes, où tous deviennent des protagonistes à tel ou tel moment.

Je vous donne comme exemple, la relation créée entre le "Groupe de Ócio" et le "Curso Diverze".

J'ai assisté à deux sessions du IV Séminaire de Volontariat Diverze⁴ dont la thématique était "Loisirs inclusifs pour jeunes avec incapacité intellectuelle et communauté universitaire". A travers différentes dynamiques de groupe, on encourage la réflexion sur des préjugés, sur ce qu'est l'incapacité intellectuelle et les stratégies d'une société plus diverse et inclusive; on s'intéresse à des aspects comme le bénévolat, l'inclusion et la participation sociale.

Le cours Diverze est dispensé à l'Université de Cadix pour Médiateurs Sociaux EQUA et les participants sont en majorité des jeunes de l'Université. Il a pour objectif de générer de nouveaux espaces de convivialité et d'encourager un processus de transformation sociale, à travers l'analyse de la réalité, la réflexion et l'action. C'est une méthode d'intervention décentralisée, dans laquelle on a pour ambition que les jeunes prennent conscience que l'incapacité de l'autre ne l'empêche pas de réaliser le même travail qu'une personne dite normale et imaginent comment le monde serait si nous nous ressemblions tous.

Dans le déroulement de ces séminaires, les jeunes avec des incapacités intellectuelles, montent sur scène et parlent de leur travail à EQUA, interagissent avec les autres participants. Leur présence est destinée à la prise de conscience des jeunes sans incapacités de ce que vivre avec une incapacité, représente et de l'influence que cela a dans la vie des intéressés. Un objectif majeur de Diverze serait d'arriver à générer un nouvel espace social réunissant les deux groupes de jeunes. Dans la relation entre le "Groupe de Ócio" et le "Curso Diverze", des sorties inclusives sont organisées. J'ai pu participer à ces sorties et observer la relation qui existe déjà entre eux.

Ces sorties consistent en des activités sur une journée en extérieur, se déroulant durant le cours. Ce dernier en comporte deux. La première est entièrement organisée par le "Groupe de Ócio" qui sert de modèle à la deuxième sortie organisée elle, par les étudiants de l'Université comme partie de leur travail pratique final du cours, avec toujours l'objectif inclusif.

Le *Proceso Diverze* est alors, initié. Un processus d'inclusion et de transformation sociales, coordonné également, par l'association EQUA, dans lequel les protagonistes sont des jeunes avec des capacités diverses. C'est un espace de loisir inclusif qui se travaille à travers la créativité, l'art, l'intervention urbaine, l'animation socio-culturelle, dans lequel, se préparent des activités au niveau local et international, des échanges, etc. Ici, les jeunes ont l'opportunité de travailler, de promouvoir et de vivre l'inclusion sociale.

⁴ Cela représente 8 sessions de cours et deux sorties.



Image 4: Proceso Diverze



Image 5: .Sortie Inclusive

Aussi bien le Grupo de Ócio que le Curso Diverze, n'ont pas pour ambition d'être des groupes enfermés sur eux-mêmes, l'idée c'est que tout le monde puisse sortir progressivement de sa zone de confort et réussisse à réaliser quelque chose de plus, contribuant de manière positive à ce *Proceso* dans lequel tous les participants sont sur un pied d'égalité et peuvent démontrer leurs capacités individuelles et conduire des réflexions collectives. D'où l'importance de faire connaître les atouts que représente la participation au *Proceso Diverze* au sein du *Grupo de Ócio*, afin que les jeunes ne se sentent pas inhibés, mais au contraire, aient la volonté de découvrir quelque chose de nouveau.

4. CONCLUSION

La médiation sociale est certainement un moyen de parvenir à une véritable transformation sociale, mais cette transformation n'est possible que s'il y a un changement des mentalités et des comportements au niveau de la société dans laquelle on vit. Il ne sert à rien de travailler avec certains, si après la politique en place détruit ce qui a été réalisé.

Tout comme au Portugal, il y a également, nécessité à Cadix, de travailler avec les services publics et privés, sur la question de la sensibilisation et l'adéquation institutionnelles. Les barrières créés, les craintes, les préjugés et la désinformation, ne sont pas favorables à l'inclusion sociale.

Selon certains collaborateurs d'EQUA, il y a encore un gros travail à réaliser au niveau de la société civile et la Médiation doit passer de l'invisibilité à la visibilité, car se n'est qu'ainsi que celle-ci pourra devenir un outil plus utile et efficace dans le cadre d'une réelle transformation sociale.

EQUA fait tous les efforts nécessaires à la promotion de la Médiation pour l'Inclusion Sociale dans la mesure où à partir de différentes méthodologies d'intervention, l'association cherche à atteindre le collectif. Son approche de la médiation s'adresse aussi bien à un groupe, qu'à un individu en particulier. Pour EQUA, il est essentiel d'orienter son action vers la société en général, sachant que suivant la Convention des Nations Unies des Personnes Handicapées, l'incapacité prend son origine dans l'interaction entre les limites personnelles et les barrières sociales de ces personnes dans leurs territoires. Ainsi, à EQUA, on croit à la nécessité de transformation sociale, générant de nouveaux espaces de relation et une nouvelle culture d'inclusion, où on ne travaille pas seulement au développement des compétences des personnes avec incapacité, mais aussi à la destruction collective et participative de ces barrières.

Ce fût une expérience très enrichissante tant au niveau professionnel que personnel et c'est avec certitude que j'appliquerai certaines des pratiques observées afin d'améliorer mon intervention future en tant que médiatrice.

REMERCIEMENTS

Je remercie tous les collaborateurs d'EQUA qui m'ont permis de recueillir des informations pour la réalisation de ce travail et pour leur disponibilité quant à l'éclaircissement des questions qui ont émergé durant le stage. Je remercie tout particulièrement, mon Maître d'Apprentissage, Enrique Beca, pour son orientation et son aide dans la rédaction de ce texte.

AUTRES RÉFÉRENCES

Site institutionnel de la Municipalité de Cadix: www.cadiz.es

Plaquettes et Documents d'information mis à disposition par l'Association EQUA.

Citation:

Brito, C. & Beca, E. (2016). Bonnes pratiques en médiation sociale. In A. Moisan; A. M. C. e Silva; C. Fortecœef & N. Buelens (Eds.), *Le Tour d'Europe des médiateurs sociaux: de la valorisation de l'expérience et la formation à la reconnaissance et la professionnalisation* (pp. 57-68). Braga: CECS.

UN HIVER PLUS SOLIDAIRE, SUPPORTABLE ET DURABLE À PANTIN AVEC LA MÉDIATION URBAINE DE NUIT DANS LA RUE

1. INTRODUCTION

Je vous invite à prendre le versant le moins battu du sentier, le côté de la médiation dans ses ramifications infinies.

Les pages sont pleines de charme et de séduction.

Le lecteur se trouvera devant un choix “out-out”: il peut accepter ou refuser de lire les réflexions et les suggestions que le texte propose, ou plutôt “écouter” ce que j’entends.

Cependant, celui qui accepte doit savoir qu’il se trouvera de ce fait transporté dans la pensée de la médiation en action.

“Faire” de la médiation signifie prendre en charge, avec des modes inédits, le comportement anti-social que des sentiments de révolte, de ressentiment, de trahison, de colère, d’humiliation, d’incompréhension, de culpabilité, produisent en nous-mêmes et chez les autres.

Mais pour faire de la médiation, nous devons apprendre à faire face à la peur des effets destructifs potentiels de ces sentiments antisociaux, donc apprendre à se situer “entre” les gens.

C’est à partir de ce “non-lieu” que le médiateur tente de rencontrer la source de ces conflits qui créent une isolation, un vide dans son propre vécu, dans sa version des faits, dans sa solitude et séparation de l’autre.

Toutes les étapes du conflit sont des moments d’un voyage pendant lequel nous vivons des expériences différentes, qui, comme toutes les expériences de transition, ils ont un début et une fin. Chaque étape est nécessairement lié au temps.

C’est essentiel de “donner le temps”... pour recevoir, comprendre, sentir, rappeler le contenu et les sentiments communiqués. Ce temps est le moment de la communication, de la compréhension et de l’extraordinaire rencontre de l’autre: le temps de l’empathie, qui peut conduire à la découverte d’une faiblesse humaine commune.

Je pense que la vie nous surprendra toujours et cela également, des événements inattendus. Mais la chose la plus certaine dans la vie est le changement, et là réside la beauté de la vie, la surprise dans le déroulement de la vie quotidienne.

Personnellement, je pense que l'art du médiateur est d'ouvrir la réflexion sur les conflits aux pensées divergentes et à la créativité.

2. DÉSIR DE CHANGEMENT ET INITIATIVES DE RENOUVELLEMENT: LA MÉDIATION POUR L'INCLUSION SOCIALE À PANTIN COMME UN NOUVEAU PARADIGME POUR LE RE-DYNAMISME SOCIALE

Raconter une expérience puissante, passionnante, intéressante, n'est jamais facile. Et encore moins, lorsque d'un vocabulaire "limité" dans la langue d'écriture.

Mais avant de poursuivre, une brève présentation de ce que nous avons vu est nécessaire, en tenant compte que, comme souvent, les meilleures choses ne font pas l'objet d'une photographie, mais restent imprimées dans notre intérieur.

Je m'appelle Liliana Saladino, médiateur-compagnon du centre Kore¹ de Castelvetro et Marsala (Italie) partie du Cresm² (Centre de Recherches Économiques et Sociales pour le Développement du Sud) et je suis très heureuse d'avoir participé au premier Tour d'Europe. J'exerce comme médiatrice familiale, pénale et sociale et j'ai été accueillie au Service de Médiation Urbaine de Nuit dans la ville de Pantin.

L'objectif du service est d'améliorer la tranquillité publique sur deux quartiers particulièrement sensibles et sujet aux incivilités: le quartier Hoche et des Quatre-Chemins. Des quartiers très marqués et qui présentent des problématiques particulières. Nous avons marché en moyenne 6 heures par soirée sur le terrain, pour rencontrer directement des habitants en tentant d'établir un lien de confiance, en particulier avec les populations fragilisées ou isolées.

Pantin est sans aucun doute une ville intéressante, mais ce que j'ai le plus apprécié, c'est sa dimension intime.

Les *quartiers* créent une mosaïque de villages et, si par ailleurs la ville se caractérise par une grande diversité, j'y ai trouvé le même esprit

¹ Le centre Kore, qui fait partie du Cresm, est un guichet de médiation sociale, pénale et de justice réparatrice dans la Municipalité de Castelvetro et Marsala.

² Le Cresm (Centre de Recherches Économiques et Sociales pour le Développement du Midi) se trouve à Gibellina et s'occupe depuis plus de quarante ans du développement local du territoire sicilien.

de communauté. Et parce que chaque “*quartier*” a sa propre identité en constante évolution, je me suis retrouvée à découvrir et re-découvrir, au cours de longues promenades dans la rue avec les médiateurs, des coins cachés de cette ville.

Le désir de changement et des initiatives de renouvellement pour améliorer les aspects sociaux, sont une combinaison qui semble avoir envahit le Pantinois. Projets ambitieux de dynamisme social et urbain qui transforment le mode de vie des citoyens de la ville.

Une attention particulière est accordée à la mise en réseaux et la collaboration avec les services locaux et territoriaux.

Au départ, un Groupement d’Intérêt Public (GIP) a été créé en vue d’une mise en place d’une gouvernance partagée et un co-financement du service, un service qui a été internalisé au sein de la Direction de la Prévention et de la Tranquillité Publique pour en assurer sa professionnalisation.

Par ailleurs, un partenariat solide et efficace a été mis en place pour la gestion partagé du service de Médiation à Pantin en permettant à chacun des partenaires intéressés de faire valoir ses attentes. Les partenaires opérationnels et financiers sont la police municipale, la police nationale, le bailleur Pantin habitat et les entreprises Hermès et BNP, mais aussi les responsables des centres sociaux des quartiers concernés, l’association de prévention spécialisée.

A travers la coopération du réseau, le partage des connaissances et des bonnes pratiques, la construction participative des interventions d’inclusion, dans l’expérimentation des activités au Service de Médiation de Pantin, j’ai observé, en ce qui concerne les aspects plus opérationnels, que le service de médiation urbaine de nuit compte actuellement, un responsable de service, mon Maître d’Apprentissage, Francis Baudis, deux coordinateurs, Nordine et Mohammed, et neuf médiateurs.

Pour ce qui est de l’organisation du travail, chaque soirée commence par un briefing assuré par le coordinateur. Des objectifs sont établis pour les médiateurs, en première comme en seconde partie de soirée. Cela leur permet d’avoir un fil conducteur, même s’ils sont libres au niveau du temps à consacrer sur un secteur ou une intervention. A 16h45 au plus tard, les binômes partent sur le terrain, dans les quartiers. Ils assurent un passage sur les points identifiés comme les plus sensibles de la ville et s’adaptent, bien entendu, aux situations rencontrées. La pause d’une demi-heure des médiateurs s’effectue entre 20h00 et 20h30. Ce temps de repos leur permet également de faire le point avec le coordinateur sur la première partie de soirée et éventuellement de réajuster les objectifs pour la seconde partie.

Le retour dans les locaux s'effectue aux alentours de 23h30. Le coordinateur procède alors au débriefing de la soirée, en consignant les difficultés, les craintes éprouvées et fait ensuite remonter les informations essentielles et nécessaires dans le cadre du partenariat.

J'ai vu que les médiateurs assurent un passage et une présence active de proximité adaptée aux problématiques de chaque quartier de 16h00 à minuit, un horaire durant lequel la plupart des services publics sont fermés. Ils contribuent à restaurer et à préserver un usage apaisé des espaces publics.

Nous sommes intervenus également, dans un cas de conflit de voisinage et nous avons donné une orientation.

Pour récapituler: j'ai expérimenté un système territorial intégré entre les services locaux de Pantin, les services éducatifs du réseau public et privé social, le réseau de médiateurs, le réseau d'orientation pour l'accueil et l'accompagnement des personnes les plus marginales et fragiles; l'activation d'un système d'accueil et d'accompagnement pour faciliter l'intégration positive des personnes en difficulté; des activités de sensibilisation par le service de médiation; des activités de surveillance pour la sécurité urbaine et la tranquillité publique; activités de continûment; l'approche directe dans la relation avec les personnes défavorisées; la facilitation de la communication; la prévention et la gestion des comportements agressifs sur l'espace public; l'accueil et écoute empathique; des activités d'orientation et d'information aux personnes présentes sur l'espace public, en particulier celles en situation de détresse (SDF, mineurs en errance); une veille technique (signalement de dégradations, épaves, dépôt d'ordures sauvage).

2.1 UNE NOUVELLE POSSIBILITÉ D'EXISTER: METTRE DES MOTS LÀ OÙ IL Y EN N'A PAS

J'ai fait l'expérience des bonnes pratiques de la médiation
pour l'inclusion sociale dans la ville de Pantin.
Il est difficile de décrire la rencontre avec l'autre avec la
cadence rythmique que sont la nuit et l'aube.
Elles sont un rythme de vie.
La rencontre avec l'autre est surprise, comme l'aube.
C'est une découverte. C'est également une limite qui a
besoin d'espérance.
L'espérance est la capacité de voir au-delà de la nuit, de
tourner ses yeux vers la lumière.
Ne pas attendre. C'est également être surpris par la
lumière naissante.

Renaître. Chaque fois. C'est l'aube, précisément.
La nuit et l'aube sont des modes rythmiques.

Colère condensée, sensation d'être rongé de l'intérieur, vive répugnance, profonde opposition, sens d'aversion vers l'autre, peur, mortification, haine occultée, défaite, mépris, sont les sentiments inscrits dans un champ chromatique des couleurs vives. Mais le médiateur ouvre la voie à une nouvelle teinte de lumière, un dégradé chromatique de couleurs avec mille nuances qui font ressortir mille visages et mille masques d'émotions.

J'ai rencontré la souffrance, la colère, les différentes dimensions, les regards et les expressions pleines de douleur, la solitude.

J'ai vu que dans le travail que font les médiateurs, les gens sont considérés comme des personnes uniques, ils sont "comptés un par un". Leurs histoires peuvent s'afficher dans leur tristesse, histoires infinies de misère et de froid qui habitent cette ville. Mais grâce au travail des médiateurs, à Pantin, l'hiver est fait de solidarité, et devient plus supportable.

J'ai rencontré la souffrance d'une jeune fille, Eliana, histoire émouvante d'un amour filial déçu. Du fait de la séparation de ses parents, son ressentiment face à l'absence d'attention. La haine qui s'accumule souvent suite à des manques et son impardonnable faiblesse souligne la fragilité de l'être humain....

J'ai rencontré beaucoup de jeunes gens avec des comportements anti-sociaux et des bagages remplis de problèmes; les médiateurs les ont alors écoutés, ils les ont orientés vers les services et les initiatives engagées sur le territoire; ils les ont également, accompagnés vers les services d'accès aux droits et de santé.

Avec les médiateurs, j'ai aussi fait un tour dans la ville de l'invisible, dans les limbes de la marginalisation, car les rues de Pantin conservent leurs secrets, leurs histoires.

À l'arrivée des médiateurs, les regards se portent sur eux. J'ai parcouru une route vers la découverte de cette réalité.

La vie peut être une eau stagnante à certains moments, mais la rue est solidaire", dit un sans domicile fixe (SDF).

Le premier lieu de fortune devient l'abri, le refuge pour une nuit. Ce sont des personnes oubliées aux coins de la rue qui parlent d'elles, ces personnes qui chaque soir, en face de l'Église de Pantin, attendent leur tour pour recevoir un repas chaud et échanger des propos.

Un dîner spécial qui n'est pas sous les projecteurs, mais sous les lumières de Noël de l'Église de Pantin où aucune caméra n'était présente

pour raconter le *miracle de générosité et de gratuité* qui se répète encore et encore. Miracle de ceux qui donnent sans rien recevoir en retour, un acte qui peut encore surprendre. Un sourire accueillant, une voix amicale offerts par les bénévoles des “Restos du Coeur” et de la “Croix Rouge” qui les reçoivent.

J’ai découvert avec les médiateurs ce qui se joue chaque soir dans les rues de la ville, un vrai service d’accompagnement, d’écoute et d’aide pratique. C’est une relation personnelle qui est créée entre les médiateurs et les SDF qui portent le fardeau de la souffrance. Parfois, les médiateurs apportent des repas chauds fournis par les Restos du Coeur, parce que l’aide alimentaire permet de régler l’urgence et représente surtout l’instant de contact privilégié pour permettre un accompagnement vers l’autonomie. La relation de confiance tissée pendant l’accueil et l’engagement des médiateurs pour leur venir en aide permet de proposer une piste d’une réinsertion sociale: ateliers et jardin d’insertion, hébergement d’urgence, accompagnement scolaire, lutte contre l’illettrisme, accès à la justice et aux droits, soutien à la recherche d’emploi.

Entre toutes les rencontres, un cas m’a particulièrement frappé: celui de Marie: l’histoire d’une femme SDF. “Nous ne devons pas les habituer à vivre dans la rue”. Ce sont les mots d’un médiateur qui croit comme ses autres collègues, qu’il peut le temps d’une écoute sincère convaincre cette femme d’aller au centre d’accueil.

Des structures d’accueil d’urgence, de nuit, comme l’Hôtel Social ‘93 (que nous avons vu dans la vidéo présentée à Braga), où en plus d’un toit et d’un lit, les personnes peuvent bénéficier d’une chaleur familiale et la possibilité de sortir de leur état à travers la proposition de projets de réinsertion sociale personnalisés.

La vie partagée entre pauvres, l’espérance que rien n’est perdu et que l’on peut changer.

Dans la rue, les médiateurs rencontrent des émotions qui séparent, fragmentent, contrastent et pulvérisent les expériences en gestes.

J’ai observé que chaque jour est différent, les couleurs, la galerie de visages de gens et de leurs émotions, qui se transforment de la même manière, comme dans un nuage orageux, dans un parcours d’obstacles, dans un parterre fleuri.

Je appris des SDF qui ont été en mesure de me donner des sourires d’une douceur unique et extraordinaire.

J’ai rencontré la douleur d’une femme qui m’a fait comprendre que la souffrance se reproduit et se multiplie comme une mauvaise herbe, comme

une présence constante qui ne s'absente de la chaussée qu'à de rares moments. Un chemin d'automne, de mémoire kafkaïenne, mémoire qui est juste nettoyée et se recouvre encore de feuilles sèches.

La rencontre avec la souffrance de cette femme a ouvert en moi un monde nouveau.

Les rencontres qui d'une certaine manière changent la vie peuvent prendre différentes formes, mais elles m'ont toutes fait partager des émotions profondes qui m'ont changée en mieux.

La rencontre particulière avec l'autre m'a permis de réfléchir sur une dimension qui dépasse la somme des parties individuelles: cela signifie faire partie d'une troisième dimension: la dimension intersubjective qui implique la reconnaissance de l'altérité, de l'autre. J'ai compris que la possession exclut la possibilité de belles rencontres.

Je devais traiter avec moi-même.

Le galerie des miroirs relationnels est celle dans laquelle chaque face est une partie de notre propre visage.

La relation avec l'autre montre l'état de nos relations avec nous-mêmes. Je me demandais, si elle était en mesure d'accepter toutes mes pièces?

Eh bien, je l'ai fait. Et si nous réussissons, si nous pouvons reconquérir, acceptant tous les morceaux de nous-mêmes avec lesquels nous nous investissons sur l'autre, alors notre sens de l'unité ainsi transformé, va ensuite ouvrir la voie à la rencontre authentique avec l'autre.

Ensuite, vous découvrirez le plaisir de la diversité. Parce que la rencontre est un don.

Au départ, j'éprouvais de la difficulté à comprendre la médiation pratiquée à Pantin, je ne savais pas si elle pouvait vraiment être appelée médiation; pendant tout le temps du séjour je n'ai pas rencontré de relations conflictuelles.

Je pense que l'espace de médiation propose des parcours expérimentaux pour l'interaction et l'échange entre les médiateurs, facilitateurs de services de communication dans le territoire; des parcours de sensibilisation dans les écoles, avec l'objectif de rencontrer des élèves médiateurs, des parcours de formation pour offrir des outils pour la gestion des conflits dans les relations éducatives, dans les centres de rassemblement et communautaires pour les jeunes. Au final, je peux dire que j'ai pu apprendre la signification du mot "médiation", et à dépasser ma frontière.

3. CONCLUSION

Je vais aux conclusions. Elles sont des réflexions sur la médiation et sur mon expérience, l'expérience d'une médiatrice qui a mûrit.

J'ai appris qu'il est facile de détruire, mais qu'il est difficile reconstruire.

J'ai appris que nous devons apprendre à rencontrer le désordre quelle qu'en soit sa forme.

J'ai appris que le silence est le langage de l'âme.

J'ai appris que la médiation permet de voir les possibilités infinies contenues en chacun de nous et de réaliser le potentiel de chaque individu libre, mais solidaire, actif dans le développement du monde.

J'ai appris que la médiation permet à l'individu de retrouver sa dignité et un rôle actif dans la société à travers sa participation dans l'incessante transformation des souffrances et du désordre.

J'ai appris que la médiation peut être comme l'huile que vous mettez dans un engrenage pour faciliter les relations interpersonnelles.

J'ai appris à parler comme un enfant qui apprend à marcher, pour faire retrouver à quelqu'un une identité, le respect de soi, pour lui ré-apprendre à avoir confiance en lui-même: pour qu'une personne puisse construire *un nouveau chemin*.

J'ai appris que trop souvent nous rencontrons les autres sans avoir commencé par nous-mêmes, à travers nos projections: c'est important d'acquérir *un nouveau regard*! C'est enrichissant, c'est une sorte de *nouveau souffle*!

J'ai appris qu'à la fin, il y a une récompense, tout le monde reçoit, se sent reconnu, valorisé et devient un peu plus grand en faisant le métier d'être homme!

Cette expérience a été précieuse, généreuse sur le plan humain du fait de l'inter-échange d'observations et informations, de connaissance et d'opinions averties, de pensées, d'émotions, de stimuli, de créativité. La découverte de la grande richesse de l'Autre.

Je pense que cette contribution expérimentale m'a beaucoup enrichie.

Le Tour d'Europe a été pour moi une expérience importante en termes de connaissance et d'enrichissement personnel et professionnel, ainsi que d'échange interculturel; j'ai eu la possibilité de découvrir, comparer et partager les bonnes pratiques de médiation sociale dans les différents pays européens. Enfin, j'ai eu la possibilité de participer activement à la construction, à partir d'une perspective européenne, d'un nouveau dispositif unifié de médiation sociale partagé par tous.

Je souhaite que ce projet Arlekin se poursuive dans le temps parce qu'il y aura toujours de nouveaux défis.

Je pense à toutes les ressources impliquées dans ce projet, j'ai également entendu tous les expériences des autres Médiateurs Compagnons (pendant la journée de diffusion à Braga). Nous avons été et nous serons un bon investissement pour l'avenir.

REMERCIEMENTS

Ma gratitude va à toutes les personnes que j'ai rencontré.

Je vais garder en moi tout cela et plus encore.

Sincères remerciements à toutes celles et ceux que j'ai rencontré, aux MA et MC, à tous ceux qui ont contribué à la réussite de mon chef d'œuvre.

En particulier...

Je tiens à remercier, sans rhétorique et avec une profonde gratitude, le CRESM et Annamaria Frosina, coordonnatrice du projet Arlekin pour l'Italie, pour la riche expérience que j'ai pu faire.

Je tiens à remercier de tout cœur mon Maître d'Apprentissage, M. Francis Baudis, qui avec une expertise inégalée m'a donné des conseils pour mieux apprendre de cette expérience à Pantin et qui a pu assister à la naissance de ce texte.

Pour publier sur le site Internet (www.arlekin.eu) la vidéo, il m'était nécessaire d'avoir les autorisations nécessaires. Sans cela, ce travail n'aurait pas pu tout simplement, s'appuyer sur une base empirique. C'est pour cette raison que je propose, également sans rhétorique et avec une reconnaissance sincère, mes sincères remerciements à la ville de Pantin.

Je tiens à remercier chaleureusement et affectueusement les merveilleux médiateurs compagnons de Pantin, qui, avec leurs expériences, leurs histoires, leurs sourires, les partagés, l'engagement ferme, la comparaison, ont rempli mon cœur et mon esprit. Ils sont les coordinateurs des équipes: Nordine et Mohammed, et tous les médiateurs, en particulier Isam (qui était comme un frère), Mahamadou, Abdelkrim, Djaloudy, Alexandre, Babou, Linda, Colette, Stéphane.

Je tiens à remercier tout particulièrement Hamid, (MC de Limoges) et son aide précieuse.

Le plus grand remerciement va au Comité de Pilotage: André Moisan et Clarisse Faria- Fortecoëf, Ana Maria Costa e Silva, Pepe Monteagudo, Elena Guichot Munoz et Nicolas Buelens qui ont attendu patiemment et avec confiance le report de la date de remise de ce travail à deux reprises (le 30/01/16 et puis le 15/02/2016).

Je dédie cet article à deux personnes qui, malgré leurs différences, ont illuminé ma vie avec intensité et profondeur. Pour eux, mes parents, je leur

dois la source de ma sensibilité, ce qui me force à rechercher des choses plus profondes. La “découverte” de mes recherches, après tout, déjà, en permanence, toutes les personnes présentes en eux, presque toujours et incontestablement de mon côté.

À Vincenzo, voix authentique de ma continuité, qui a soutenu avec légèreté et amour les poids et les rushs de toute une cosmologie et, aussi dans des jours particulièrement de dur labeur ensemble, m’a rappelé que “la vie est “Grande” bien plus que l’idée que nous pouvons nous en faire.

L’article est dédié à chacun d’eux, avec tout l’amour possible...

Citation:

Saladino, L. & Baudis, F. (2016). Un hiver plus solidaire, supportable et durable à Pantin avec la médiation urbaine de nuit dans la rue. In A. Moisan; A. M. C. e Silva; C. Fortecœef & N. Buelens (Eds.), *Le Tour d’Europe des médiateurs sociaux: de la valorisation de l’expérience et la formation à la reconnaissance et la professionnalisation* (pp. 69-78). Braga: CECS.

POUR UN ESPACE DE LA MÉDIATION POUR L'INCLUSION SOCIALE EN EUROPE

1. PREMIER RETOUR SUR LE PREMIER TOUR D'EUROPE

Le travail d'évaluation entre les MA et MC s'est tenu la veille (le 27 janvier). Ils étaient arrivés la veille de leur organisme d'accueil. Les premières restitutions que les MA ont présentées confirment au moins l'hypothèse à la base du projet ArleKin: la possibilité, malgré la barrière de la langue, d'organiser des échanges de pratiques par immersion entre médiateurs sociaux de pays différents. Cette hypothèse était un pari. Elle a été validée au-delà même des attentes de ses promoteurs.

Les premières présentations des MC au cours de la journée qui a suivi, au cours du colloque organisé par nos collègues portugais (le 28 janvier), sans recul, encore imprégnés de leur immersion, étaient d'une grande qualité, tant sur le fond que dans la forme. Certaines d'entre elles témoignent d'une véritable qualité d'artiste / artisan. Ils préfigurent les futurs chefs d'œuvre que les MA vont réaliser pour parachever leur Tour d'Europe et postuler au titre de "Médiateur Compagnon Européen".

La rencontre, qui repose sur une ouverture à l'altérité (un des fondements éthiques de la médiation sociale), a produit de nombreux apprentissages. Les MA ont été confrontés à des univers de pratiques étrangers à ce qui faisait l'ordinaire de leur activité dans leur organisme d'origine. Les MA ne sont pas en reste: par les échanges avec le MC qu'ils accueillaient, son regard neuf, son questionnement, son étonnement même, ils ont élargi la perception de cet univers de la médiation sociale en construction.

Un point est en particulier à souligner: plusieurs MC ont fait part du "choc émotionnel" de cette rencontre avec d'autres réalités sociales et d'autres pratiques de médiation. C'est dire la subjectivité engagée dans cette rencontre. C'est dire la disposition d'ouverture des MA en immersion, se laissant pénétrer sans *a priori*, s'exposant ainsi aux troubles de l'étrangeté.

Mais ce choc n'en reste pas à un stade émotif: aux dires de plusieurs d'entre eux, ils ont entraîné des "remises en cause" et un retour sur eux-mêmes. Cette "boucle de réflexivité" situe une différence avec les préconisations normatives en direction des travailleurs sociaux. On enseigne à ces derniers de "se mettre à distance" des personnes et des situations et d'éviter l'intersubjectivité. En quelque sorte, dans le continuum entre l'engagement et l'implication totale d'un côté, et la distance faite d'un détachement absolu de l'autre (Elias, 1983), le travailleur social est invité à se déplacer vers le pôle de la distanciation. Le médiateur construit autrement la relation: pour lui, l'engagement, qu'il n'ignore pas et ne veut pas s'en déprendre sans pour autant se laisser prendre, est suivi d'un retour réflexif, ce retour étant précisément le lieu de la distanciation.

La relation qui se révèle chez les médiateurs est d'un autre type: il s'agit ici, non pas de se situer sur un continuum d'opposition linéaire entre "engagement" et "distanciation", mais d'engagement réflexif, l'engagement dans la relation étant suivi de ce retour réflexif dont témoignent les MA, ce retour étant précisément le lieu de la distanciation.

D'autres enseignements nous viennent des MA eux-mêmes, de la fonction clé qu'ils revendiquent dans la réussite du Tour d'Europe: celle de la transmission. Et ils ont raison. Si la première préoccupation des promoteurs d'ArleKin était plutôt orientée vers les MC, ils nous ont rappelé que la tradition du Tour de France des Compagnons est précisément basée sur cette transmission: transmission du geste professionnel autant que de l'éthique (normes et valeurs) et des rites du métier. Cette transmission n'est pas "naturelle". Elle est prise dans une tension permanente entre deux objectifs contradictoires: celui de l'apprentissage des règles et des méthodes du métier, leur intériorisation étant la condition pour qu'ensuite la créativité puisse s'épanouir; et en même temps, la prise d'autonomie de son compagnon. Entre "laisser faire" le compagnon et l'appropriation par celui-ci du métier dans toutes ses exigences, se situe l'art difficile et plein de subtilité du MA.

Par ailleurs, celui-ci représente l'équipe auprès du MC. Il a donc également aussi ce rôle que les MA sollicitent auprès de lui: celui de facilitateur d'intégration dans l'équipe qui constitue un creuset collectif d'apprentissage. Le rapport individuel qu'il entretient avec le MC s'intègre alors dans une dimension collective.

Un autre acteur fondamental de la transmission est le "rouleur", ce "grand frère" expérimenté des cayennes compagnonniques en charge en particulier de la formation de ses jeunes collègues. Ici aussi, sa place

fondamentale est à travailler: il se situe davantage dans une relation horizontale faite de confiance, d'écoute des difficultés et des états d'âme, de remobilisation si nécessaire, globalement de régulation. Là aussi, nous aurons des apprentissages individuels et collectifs à développer.

2. DIVERSITÉ, UNITÉ ET DÉLIMITATION DE LA MÉDIATION POUR L'INCLUSION SOCIALE

Comme il est dit plus haut, les pratiques de médiation pour l'inclusion sociale - les MC en ont témoigné - se révèlent très diverses. Richesse ou, au contraire, émergence d'un dernier avatar non (ou mal) identifié de l'intervention sociale?

Diversité: entre médiation canonique de gestion de conflits individuels ou collectifs, médiation entre victimes et délinquants, médiation interculturelle, médiation dans les quartiers, médiation intégrée au sein d'une collectivité ou encore médiation pour l'accès aux droits; entre celle qui s'exerce dans les transports, dans les hôpitaux, les écoles, etc., quoi de commun?

Le postulat d'ArleKin, pour accompagner la construction d'un métier bien identifié, est précisément de ne pas enclorre la médiation pour l'inclusion sociale à partir d'une définition *a priori* mais à partir des pratiques. Le projet met en œuvre, en opposition à une démarche *Top-down*, une démarche *Bottom-up*. Cette méthode a le grand avantage de laisser place aux apprentissages réciproques et aux réajustements. Une médiatrice interculturelle, découvrant une autre pratique de la médiation dans son organisme d'accueil, s'est ainsi interrogée sur les risques inhérents à la médiation interculturelle : du fait de ne s'adresser qu'à une partie de la population, celle de migrants, ne risque-t-elle pas de les isoler de la population et les exposer à des phénomènes de stigmatisation. Les retours d'expérience des MA témoignent d'apprentissages de ce type. Ainsi se construisent, par réajustements au contact des rencontres, des pratiques et des représentations partagées.

Certes, une typologie de la médiation pour l'inclusion sociale peut être construite. Elle a été faite, à la veille du départ des MC vers leurs lieux d'immersion et avec la participation des MA, à partir de leurs activités dans leur organisme d'appartenance. Elle vient confirmer celle qui a été élaborée à partir de l'état des lieux de la médiation pour l'inclusion sociale dans les pays partenaires, au cours de la première phase du projet¹, qui distingue:

¹ Disponible sur le site du projet: <http://www.arlekin-eu.fr>.

- La résolution de conflits
- L'accès aux droits et aux institutions
- La cohésion sociale
- Le développement local par l'autonomisation, l'*empowerment*, la participation des habitants à la construction du "vivre ensemble"

Ces objets ne sont évidemment pas exclusifs l'un de l'autre: la résolution de conflits participe évidemment de la cohésion sociale, le développement local également. Ils indiquent simplement les objets principaux des médiateurs qui s'y investissent et le sens qu'ils donnent à leur pratique.

De ce milieu en construction, il a été aussi relevé l'hétérogénéité des modèles professionnels auxquels se réfèrent les médiateurs:

- Le modèle libéral
- Le modèle gestionnaire
- Le modèle du travail social
- Le modèle de la société civile.

Là aussi, les frontières ne sont pas étanches, ces modèles pouvant exister au sein d'une même référence: celle de l'économie sociale et solidaire.

Mais cette diversité, au risque de l'hétérogénéité, n'est pas sans poser des questions sur la construction d'un métier aux contours suffisamment distinctifs pour générer une identification professionnelle claire. Il y a donc nécessité de définir ce qui délimite la médiation pour l'inclusion sociale et identifier ce qui la constitue.

Pour circonscrire ce qui relève des pratiques de médiation au sein du vaste champ de l'intervention sociale et établir ainsi une ligne de démarcation, au-delà des dénominations, il faut d'abord partir de leur positionnement propre tant vis-à-vis de l'état et des institutions sociales que des personnes à qui s'adressent leurs interventions.

Le travail social canonique (assistants sociaux, éducateurs de prévention, etc.) est mandaté par l'état social² qui confie à ce corps professionnel tout ce qui relève de l'intégration des personnes à la société salariale. Ce

² Terme préféré à "l'état providence", à la suite de R. Castel (1995) (cf.: Les métamorphoses de la question sociale).

corps professionnel dispose ainsi de l'autonomie nécessaire pour remplir cette mission³. On pourrait en dire autant de la formation: le terme même indique le projet, celui de donner "forme" à l'apprenant. Le formateur a une visée, des objectifs de formation qu'il veut voir développer par son élève.

La médiation sociale ne s'inscrit pas dans ce type de rapport. On peut, certes, penser que l'état et les institutions sociales attendent certains bienfaits de la médiation pour l'inclusion sociale. Mais celle-ci tient sa légitimité de la reconnaissance qu'elle obtient des parties en présence, et en l'occurrence tant des personnes et des populations à qui s'adressent la médiation sociale que de l'état et des institutions (quand ils sont en jeu, par exemple dans l'accès aux droits). Le positionnement de la médiation sociale est donc tout à fait différent⁴.

Il en est de même dans la relation avec les personnes qui sont les destinataires de l'intervention sociale. Le travail d'intégration sociale développé par le travail social canonique fait l'objet d'un échange plus ou moins explicite qui tient à ce discours: vous bénéficierez des avantages de l'intégration si vous vous conformez aux règles de la société intégratrice. C'est un "donnant – donnant", renforcé encore par les nouvelles politiques sociales dites "d'activation"⁵. La médiation sociale entretient, à l'opposé, une gratuité dans la relation. Rien n'est demandé aux personnes en contrepartie de l'écoute et de l'intervention du médiateur, si ce n'est, s'il en est prêt et disposé, la même écoute de la partie adverse. On peut même considérer que cette gratuité construit un espace social qui fonctionne comme un "SAS de confiance" pour des personnes éloignées des et/ou rétives aux institutions⁶. Elles y apprennent, mais à partir de leur propre désir et démarche, un autre rapport aux institutions. Mais cet apprentissage n'est jamais la condition de la relation avec le médiateur.

Ce premier élément trace une ligne de démarcation entre ce qui relève de la médiation pour l'inclusion sociale et le travail social canonique. Elle permet ainsi de les distinguer au-delà du nom que les acteurs s'attribuent:

³ Cf. les notions de *mandat* et de licence développées par la sociologie interactionniste américaine (Dubar, 1991).

⁴ On peut saisir cette différence à partir de la notion de bien commun, qui fait apparaître que l'Etat n'est plus le seul dépositaire de l'intérêt collectif, celui-ci étant pris en charge par une pluralité d'acteurs (Moisan, 2011).

⁵ Ces politiques, développées au niveau mondial dans des formes différentes suivant les pays, consistent à conditionner la protection et les aides sociales par des engagements de leur destinataires (par exemple, la recherche d'un emploi).

⁶ Cf. la synthèse de la recherche sur la médiation sociale et le partenariat, commanditée par le "Réseau des villes correspondants de nuit et de médiation" en France, rédigée par A. Moisan (2013).

on peut ainsi trouver des organismes ou des intervenants sociaux qui s'affichent comme médiateurs et qui n'en sont pas. A l'inverse, on peut aussi trouver des acteurs dans le champ social ou de la formation qui sont des médiateurs sans le savoir.

Cette frontière dessine en creux mais ne désigne pas pour autant ce qui caractérise, en positif, la médiation sociale. Son élément fondateur est la position de tiers: celle qui se situe en dehors de la relation duelle de deux protagonistes, le plus souvent en conflit, pour construire une configuration triangulaire susceptible de créer une dynamique qui va transformer la relation duelle elle-même. Cette position qui distingue la médiation pour l'inclusion sociale au sein de l'intervention sociale a été affirmée comme centrale au séminaire de Créteil qui a réuni 42 experts européens en Septembre 2000⁷. Ils ont convenu de la définition suivante:

La médiation sociale est définie comme un processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions, de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose. D'autres pratiques se sont développées, parfois sous le terme de médiation sociale, poursuivant ces mêmes objectifs, en recourant également à l'intervention d'un tiers, mais sans remplir les conditions de son impartialité ou de son indépendance. Néanmoins, ces pratiques doivent être incluses dans la réflexion globale sur la médiation sociale.

Position de tiers, donc, comme référence, sans en faire un dogme : tiers entre les parties en conflit, mais tiers aussi entre les personnes, les populations et les institutions. Ce dernier positionnement n'est envisageable qu'à partir du moment où la légitimité de la médiation sociale n'est plus celle de l'intégration mais celle du "bien commun". En effet, dans ce cas, les institutions sociales deviennent comptables de ressources "communes" auxquelles la population "a droit". Elles ne sont plus seulement le cœur organisateur de la société salariale ayant vocation d'intégrer.

Cette position de tiers suppose, dans sa conception rigoureuse énoncée dans la définition plus haut, une position "impartiale". Elle fait débat.

⁷ *Médiation sociale et nouveaux modes de résolution des conflits de la vie quotidienne*. Actes du séminaire organisé par la Délégation interministérielle à la Ville dans le cadre de la Présidence française de l'Union européenne - Programme Oisin - Paris - Créteil, 21 - 22 - 23 septembre 2000 - Les éditions de la DIV. Récupéré à partir http://www.ville.gouv.fr/IMG/pdf/mediation-francais_cle573239.pdf. Accédé 7 Février 2016.

Comment peut-on être impartiale quand les conflits sont les produits d'une relation dominants – dominés? Comment peut-elle l'être quand des objectifs attendus de l'intervention de médiateurs est aussi de développer la capacité des personnes et des populations à prendre en charge par eux-mêmes les conditions de leur propre existence sociale (y compris la gestion des différends), ce qu'on désigne par "*l'empowerment*" ou la "*capacitation*"? Autrement dit, les médiateurs pour l'inclusion sociale doivent-ils être des militants, des "activistes" dans sa version anglo-saxonne, ou se tenir à égale distance?

L'intervention d'un membre de la Croix Rouge portugaise a donné une illustration de cette position impartiale. Celle-ci provient directement de l'origine même de cette institution, née dans les conflits sanglants de l'Europe du début du 19^{ème} siècle et consolidée par la suite. C'est ainsi que la Croix Rouge a été la seule à être acceptée par l'état américain pour jouer le rôle d'interface auprès des prisonniers de Guantanamo. Cette neutralité conquise et forgée sur tous les fronts des guerres en a été la garantie. Nul doute que la médiation pour l'inclusion sociale dispose là d'un trésor d'expériences qu'elle aurait tort d'ignorer.

Acceptons pour le moment le débat sur cette impartialité. Des responsables de médiation évoquent, au lieu de l'impartialité - qui résonne comme une prise de distance insensible aux enjeux comme aux émotions des personnes en conflit - le terme de "pluri-partialité", qui laisse place à l'empathie nécessaire du médiateur sans nécessairement cautionner les points de vue. Le message implicite à la personne consiste à lui signifier que s'il a "toutes les bonnes raisons" de penser ou d'agir à sa façon (raisons tout à fait compréhensibles, comprises et même vécues émotionnellement par le médiateur), son protagoniste a tout autant que lui ses "bonnes raisons", de son point de vue et de la place où il se situe. Le tiers facilite ainsi l'ouverture à l'intercompréhension pour ouvrir le chemin au règlement du conflit par les protagonistes eux-mêmes.

Ce débat sur l'impartialité semble avoir déjà été présent en 2000 à Créteil: c'est ce qui se laisse deviner dans la définition plus haut: D'autres pratiques se sont développées (...) en recourant également à l'intervention d'un tiers, mais sans remplir les conditions de son impartialité ou de son indépendance. Néanmoins, ces pratiques doivent être incluses dans la réflexion globale sur la médiation sociale.

Cette réflexion globale adossée à l'échange de pratiques conduit directement à la construction du cadre de cet échange: l'espace européen de la médiation sociale.

3. POUR LA CRÉATION D'UN ESPACE EUROPÉEN DE LA MÉDIATION SOCIALE

Le séminaire de Créteil constitue sans nul doute une pierre blanche dans la création de cet espace. En conclusion de ses travaux, il énonçait la recommandation suivante:

Les Etats et l'Union européenne doivent favoriser les échanges de pratiques, développer la formation, mettre en place les études, recherches et évaluations nécessaires, soutenir les expériences, particulièrement les plus innovantes, dans le respect des principes ci-dessus énoncés (Colloque Créteil, 2000).

Cette recommandation reste encore plus d'actualité.

De nombreux échanges européens ont déjà eu lieu. Citons le colloque européen qui s'est tenu au Collège de France à Paris le 26 et 27 juin 2000, sur l'exemple des "femmes-relais"⁸. Mais de nombreux autres projets ont permis à des médiateurs, en particulier dans le domaine interculturel, de se rencontrer. Ils faisaient souvent coexister échanges de pratiques et ouverture à des disciplines nouvelles par des intervenants universitaires qui ont disséminé la notion de médiation sociale: c'était une phase de diffusion et de "légitimation" de nouvelles pratiques de médiation sociale. Y participent également les "congrès mondiaux de la médiation", dont le 10^{ème} s'est tenu à Gènes du 22 au 27 septembre 2014⁹, à l'initiative de l'*Institute de Mediación de México* et à l'Université de *Sonora* (Mexique). Citons également la revue "*La trama. Revista interdisciplinaria de mediación y resolución de conflictos*", publiée en Argentine, mais qui déborde de la sphère latino-américaine pour publier des numéros spécifiques sur la médiation au Portugal (n° 41, mai 2014) et en Espagne (numéro 42, août 2014)¹⁰. Et enfin, il existe une tentative de construire un observatoire de la médiation: le projet *Medit*, développé dans le cadre d'Erasmus Mundus qui a pour objet de "constituer une banque de données "en ligne" pour l'évaluation des dispositifs de médiation"¹¹.

⁸ Cf. *Colloque européen. La médiation sociale et culturelle. L'exemple des femmes-relais, promotrices de l'intégration des migrants*. Mai 2001. Eds. Profession Banlieue (15, rue Catulienne, F93200 – Saint-Denis)

⁹ Cf. un compte-rendu sur le site ArleKin. Récupéré à partir http://www.arlekin-eu.fr/wakka.php?wiki=PageActualite/download&file=Congres_Genes__Italie_Septembre_2014.pdf

¹⁰ Récupéré à partir <http://www.revistalatrama.com.ar/> Contact : info@revistalatrama.com.ar

¹¹ Il est porté par le Groupe d'Etude Médiation (GEM) du Centre Max Weber (CNRS-Université Lyon II) et le Laboratoire Droits, Contrats et Territoires de la Faculté de Droit de l'université Lyon II en collaboration avec les universités du Luxembourg et de Murcie. Récupéré à partir <https://www.observatoiredesmediations.org/>

Ces initiatives mobilisent des réseaux différents, sans connexions entre eux. Les échanges de pratiques mettant en contact direct des médiateurs de terrain n'ont pas dépassé la durée de financement du projet.

Or, les enjeux actuels de la construction de l'Union Européenne obligent la médiation pour l'inclusion sociale à passer à un stade supérieur. Ces enjeux sont de deux types:

- Ceux liés à la pression migratoire: l'afflux massif de nouveaux migrants constitue, aux dires de certains hommes politiques, un des enjeux majeurs de la construction européenne. Or, la médiation interculturelle a accumulé une expérience significative qu'elle doit mettre à contribution pour relever le défi des nécessaires apprentissages réciproques entre populations d'accueil et nouveaux arrivants.
- Ceux liés à la radicalisation vers le terrorisme et l'extrémisme violent. Les événements successifs en Espagne (11 mars 2004), en Grande-Bretagne (7 juillet 2005) et en France (le 11, 13 janvier et le 13 novembre 2015) révèlent une menace qui met à mal les sociétés démocratiques européennes. Ici, encore, la médiation pour l'inclusion sociale dispose de compétences spécifiques, du fait de sa présence de proximité auprès des populations dont certains membres peuvent être tentés par une radicalisation vers une dérive terroriste. Son positionnement "neutre" et "impartial" favorise une disposition d'écoute qui est le préalable à tout travail de prévention¹².

Il y va donc de la responsabilité de la médiation pour l'inclusion sociale d'être à la hauteur de ces enjeux majeurs.

Les promototeurs d'ArleKin proposent ainsi de mettre cette première expérience du Tour d'Europe des médiateurs sociaux au service de la construction d'un espace européen de la médiation pour l'inclusion sociale à partir de 3 objectifs :

1. Consolider le tour d'Europe des Médiateurs pour l'Inclusion Sociale en le poursuivant au-delà de cette première expérience et en le généralisant à d'autres pays pour multiplier les échanges de pratiques sur la base des rencontres suscitées par l'accueil de médiateurs compagnons dans des organismes de médiation d'autres pays européens.

Il ne semble pas que son projet d'aboutir à un état des lieux comparatifs de dispositifs de médiation pour mieux en faire l'analyse ait abouti. Il recense, néanmoins, une liste de documents intéressants.

¹² Citons ici le réseau RAN (Radicalisation Awareness Network) présidé par la Commission européenne (http://ec.europa.eu/dgs/home-affairs/what-we-do/networks/radicalisation_awareness_network/about-ran/index_en.htm) qui réunit les acteurs mobilisés sur cet objet. Son document de 2015 recense une liste d'actions conduites dans différents pays européens. Cf.: *RAN Collection Preventing Radicalisation to Terrorism and Violent Extremism. Approaches and practices.*

2. Créer un observatoire de la médiation pour l'inclusion sociale, dont le pilier sera la constitution d'une base de données des "chefs d'œuvre" que réalisent les "médiateurs compagnons" à l'issue de leur voyage. Ils constitueront une excellente vitrine des pratiques de médiation au niveau européen, à la disposition de l'ensemble des acteurs.
3. Cette banque de données sera complétée par toutes les informations propices au développement de la médiation, ainsi que des forums de débat.
4. Organiser des journées d'échanges de pratiques et de débat sur les deux enjeux majeurs cités plus haut, c'est-à-dire :
 - Le dialogue interculturel
 - La prévention de la radicalisation vers le terrorisme et l'extrémisme violent.

Cet espace européen de la médiation sociale, si le projet trouve les moyens de son développement, apportera ainsi une pierre indispensable à la population européenne et à la construction de cet ensemble politique européen dans la diversité de ses cultures.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

Castel, R. (1995). *Les métamorphoses de la question sociale*. Paris: Fayard.

Colloque Creteil (2000). Médiation sociale et nouveaux modes de résolution des conflits de la vie quotidienne. *Actes du séminaire organisé par la Délégation interministérielle à la Ville dans le cadre de la Présidence française de l'Union européenne - Programme Oisin - Paris - Créteil, 21-22-23 septembre 2000*. Les éditions de la DIV. Récupéré à partir http://www.ville.gouv.fr/IMG/pdf/mediation-francais_cle573239.pdf.

Dubar, C. (1991). *La socialisation. Construction des identités sociales et professionnelles*. Paris: Armand Colin.

Elias, N. (1983 [1996]). *Engagement et distanciation*. Paris: Fayard

Moisan, A. (2011). La médiation sociale comme contribution au "bien commun". *Education Permanente*, 189(4), 73-90.

Citation:

Moisan, A. (2016). Pour un espace de la médiation pour l'inclusion sociale en Europe. In A. Moisan; A. M. C. e Silva; C. Fortecœuf & N. Buelens (Eds.), *Le Tour d'Europe des médiateurs sociaux: de la valorisation de l'expérience et la formation à la reconnaissance et la professionnalisation* (pp. 79-88). Braga: CECS.

AUTEURS

Ana Maria Costa e Silva

Coordonatrice de l'équipe portugaise du Projet Arlekin - Formation à la Médiation pour l'Inclusion Social para la mobilité européenne, Projet Grundtvig référence: 539947-LLP-A-2013-1-FR-GRUNDTVIG-GMP

Instituto de Educação e Centro de Estudos em Comunicação e Sociedade, Universidade do Minho, Braga, Portugal.

E-mail: anasilva@ie.uminho.pt

André Moisan

Docteur en Sociologie, Maître de Conférence, CNAM, Laboratoire LISE (CNAM - CNRS), France; coordinateur européen du Projet Arlekin - Formation à la Médiation pour l'Inclusion Social par la mobilité européenne, Projet Grundtvig, référence: 539947-LLP-1-2013-1-FR- GRUNDTVIG-GM.

E-mail: andre.moisan@lecnam.net

Alessia Maria Russo

Médiatrice (MC), Centre Kore, Castelvetro, Italie.

E-mail: alessiamaria.83@virgilio.it

Angeles Alfonso Aguirre

Médiatrice (MA), Coordinatrice du projet de médiation de l'Association Socioeducativa BARRO, Madrid, Espagne.

E-mail: adultosbarro@asociaciones.org

Clarisse Fortecœf

Membre de l'équipe portugaise du Projet Arlekin - Formation à la Médiation pour l'Inclusion Social para la mobilité européenne, Projet Grundtvig référence: 539947-LLP-A-2013-1-FR-GRUNDTVIG-GMP. CNAM, Paris, França.

E-mail: clarissefariafortecoef@lecnam.net

Cláudia Brito

Médiatrice (MC) bénévole de l'Haute Commissariat pour les Migrations (ACM), Lisbonne, Portugal.

E-mail: claudiasemedo38@gmail.com

Cristina Viveiro Rodrigues

Médiatrice (MA), Cabinet pour l'Education, la Formation et la Médiation Interculturelle, Alto Comissariado para as Migrações (ACM), Lisbonne, Portugal.

E-mail: cristina.rodrigues@acm.gov.pt

Enrique Beca

Médiateur (MA) de l'Association pour la Médiation Sociale EQUA, Cadix, Espagne.

E-mail: beca.equa@hotmail.com

Francis Baudis

Médiateur (MA), Espace de Médiation à Pantin, France.

E-mail: f.baudis@ville-pantin.fr

Giovanni Ghibaudi

Médiateur (MA) du Centre Médiation de Turin, Italie.

E-mail: ghibax54@yahoo.it

Hamide Ghobrini

Médiateur (MC), Coordinateur du dispositif de médiation sociale à la Ville de Limoges, France.

E-mail: hamid_ghobrini@ville-limoges.fr

Laurent Rorpach

Médiateur (MA) responsable de l'équipe de Médiateurs à l'AFPAD (MA), Pierrefitte-Sur-Seine, France.

E-mail: lrafpad93@gmail.com

Liliana Saladino

Médiatrice (MC), CRESM (Centre de Recherches Économiques et Sociales pour le Développement du Sud), Sicile, Italie .

E-mail: lilianasaladino81@gmail.com

Myriam Campinos-Dubernet

Médiatrice (MC) bénévole de l'APFAD, Ville de Pantin, Paris, France.

E-mail: myriam.campinos-dubernet@laposte.net

Nicolas Buelens

Coordinateur de l'équipe belge du Projet Arlekin - Formation à la Médiation pour l'Inclusion Social para la mobilité européenne, Projet Grundtvig référence: 539947-LLP-A-2013-1-FR-GRUNDTVIG-GMPAssociation EGREGOROS, Brussels, Belgique.

E-mail: nicolasbueles@yahoo.fr

Teresa Muro Jiménez

Médiatrice (MC) de l'Association 'Sevilla Acoge, Séville, Espagne.

E-mail: teresamuro@sevillaacoge.org

Ce livre est le résultat des témoignages des Médiateurs qui ont participé au premier Tour d'Europe des Médiateurs Sociaux, des témoignages partagés de vive voix lors du Colloque International de Médiation Sociale qui s'est déroulé à Braga, à l'Université de Minho. Les expériences d'apprentissage et de formation présentées dans le cadre de deux tables rondes par chaque intéressé sont partagées et revisitées avec des textes écrits ensemble par les Médiateurs Compagnons et leurs Maîtres d'Apprentissage respectifs qui les ont accompagné et leur ont permis de conduire un travail d'observation, d'apprendre et de se laisser surprendre par les pratiques de médiation pour l'inclusion sociale de leur structure. Les textes, au-delà des récits d'expériences d'apprentissage et de formation des Médiateurs d'Espagne, France, Italie et du Portugal qui ont participé au Tour d'Europe, rendent compte également, d'une variété de contextes et de pratiques de médiation pour l'inclusion sociale dans ces différents pays.

Les différents textes du livre témoignent de l'importance, voire l'urgence, de la reconnaissance et de la professionnalisation de la Médiation Sociale en Europe.