

Evaluation de l'utilité sociale de cinq structures de médiation sociale

Rapport à **Christine Boutin**,
ministre du Logement et de la Ville

Mars 2008



Evaluation de l'utilité sociale de cinq structures de médiation sociale

Rapport final
Mars 2008

Sous la direction de

Hélène DUCLOS
Experte évaluation de l'utilité sociale

Culture et Promotion,
19, rue Hauteville, 75010 Paris

& Jean-Edouard GRESY
Chercheur – Consultant sur la médiation

Laboratoire d'Anthropologie Juridique de Paris
Université Paris 1, Centre Malher, 75181 Paris Cedex 04

Avec la participation de

Steve DACY, chargé d'étude à Culture et Promotion
Jacques SALZER, maître de conférences à l'Université de Paris-Dauphine et au CNAM

Remerciements

En janvier 2007, 5 structures¹ de médiation sociale ont souhaité initier, dans la continuité des travaux menés au niveau national par la Délégation Interministérielle à la Ville, la Direction Générale de l'Action Sociale et l'Agence Nationale pour la Cohésion Sociale et l'Égalité des Chances, une dynamique collective pour évaluer les apports de la médiation sociale.

L'objectif de ces travaux menés sur le terrain est de construire des outils d'évaluation communs aux différents métiers de la médiation (prévention et médiation sur l'espace public, dans les transports en commun...) afin d'en démontrer l'utilité sociale. Ces outils ont ensuite vocation à être diffusés à l'échelle nationale et servir aux décideurs et responsables opérationnels pour mesurer les résultats et l'impact de la médiation sociale sur leur territoire.

Nous souhaitons tout d'abord remercier le Président du groupement d'employeurs OMEGA, Jean MARDIKIAN et son bureau qui ont donné l'impulsion à cette démarche d'évaluation dans un esprit d'ouverture et de progrès mais aussi l'ensemble des Présidents des structures de médiation sociale qui ont souhaité s'engager sur ce projet.

Nos remerciements vont aussi aux membres du groupe de travail, les responsables des structures de médiation sociale qui n'ont compté, ni leur temps ni leur énergie pour que cette évaluation aboutisse :

Association pour le Développement de l'Emploi par les Métiers Nouveaux (ADEMN) sur la métropole Lilloise :

- Caroline LE DANTEC, Directrice
- Antonio FURTADO, Directeur adjoint
- Patrick TALBOT, chargé de mission

Groupement d'Intérêt Public Chalon Sécurité Prévention Educative de Chalon sur Saône :

- Vincent GUERY, Directeur
- Philippe BOURDIAU, Coordonnateur

¹ Le groupement d'employeurs OMEGA d'Angoulême, l'ADEMN Médiation sociale de Lille, le GIP Chalon Sécurité Prévention Educative de Chalon-sur-Saône, l'Association de Médiation Sociale de Marseille et l'Agence Municipale de Médiation de Niort.

Association de Médiation Sociale sur Marseille :

- Pierre PEREZ, Directeur
- Eric PALMIERI, Directeur Adjoint

Agence Municipale de Médiation de Niort :

- Edouard GIRAUD, Responsable du service

Groupement d'employeurs Objectif Médiation dans le Grand Angoulême (OMEGA)

- Yann CHAUVINEAU, Responsable du service médiation sociale

Un remerciement particulier est adressé au Directeur d'OMEGA, Laurent GIRAUD, pour son investissement dans la coordination de ce projet, sa capacité à fédérer et réunir autour de lui les ressources intellectuelles et matérielles avec un enthousiasme communicatif.

A nos partenaires institutionnels, la Délégation Interministérielle à la Ville, en la personne de son Délégué Interministériel Yves-Laurent SAPOVAL et le soutien de François GALANTE, l'Agence Nationale de la Cohésion et de l'Égalité des Chances, en la personne de son Délégué Général Dominique DUBOIS et le soutien d'Eric LENOIR et de Joëlle MARTICHOUX ainsi que la Direction Générale de l'Action Sociale, en la personne de sa Sous-Directrice Maryse CHAIX et le soutien de Marie-Joëlle GORISSE, qui ont notablement enrichi notre réflexion par les groupes de travail qu'ils mènent sur ces questions depuis plusieurs années et le Fond Social Européen.

Nos remerciements vont aussi aux habitants, aux partenaires et aux médiateurs sollicités et qui ont bien voulu répondre à nos questions.

SOMMAIRE

SOMMAIRE	4
INTRODUCTION	8
I - LA DEMARCHE D’EVALUATION DE L’UTILITE SOCIALE	10
1. LES CINQ STRUCTURES DE MEDIATION ACTRICES DE LA DEMARCHE	11
1.1. Des territoires en grande difficulté.....	11
1.2. La médiation sociale	12
1.3. Les spécificités des dispositifs évalués	14
1.3.1. Association de Médiation Sociale (AMS).....	14
1.3.2. Association pour le Développement de l’Emploi par les Métiers Nouveaux (ADEMN)	16
1.3.3. Agence Municipale de Médiation de Niort (AMMN).....	18
1.3.4. Groupement d’Intérêt Public de Chalon sur Saône (GIP).....	19
1.3.5. Objectif Médiation dans le Grand Angoulême (OMEGA)	20
1.4. Typologie des activités	21
1.4.1. La présence active de proximité.....	21
1.4.2. La gestion de conflits en temps réels ou sur un temps différé.....	22
1.4.3. L’observation sociale	22
1.4.4. La mise en relation entre une personne et un partenaire	22
1.4.5. La concertation avec les habitants et les institutions.....	22
1.4.6. La veille technique.....	22
1.4.7. La facilitation et/ou gestion de projets	22
1.4.8. La sensibilisation et/ou la formation	23
2. UNE DEMARCHE D’EVALUATION PARTAGEE	24
2.1. Pourquoi évaluer l’utilité sociale ?	24
2.1.1. Qu’est-ce que l’utilité sociale ?.....	24
2.1.2. Les enjeux de l’évaluation de l’utilité sociale	25
2.2. La méthodologie d’évaluation.....	26
2.2.1. Les principes méthodologiques.....	26
2.2.2. Le déroulement	28
2.3. Le référentiel CITER	32
2.3.1. Un référentiel à 360° inspiré par la théorie des mondes.....	32
2.3.2. Un ensemble de critères et indicateurs.....	33
2.3.3. Les 5 registres	33
II L’UTILITE SOCIALE DE LA MEDIATION SOCIALE	35
1. COHESION SOCIALE	36
1.1. Les pratiques	37

1.1.1.	L'humanisation des lieux publics.....	37
1.1.2.	Le repérage des situations d'urgence sociale	37
1.1.3.	La gestion de conflit en temps différé.....	37
1.1.4.	La facilitation des projets collectifs	37
1.1.5.	L'information et l'orientation des habitant-es et usagers.....	38
1.1.6.	Le relais entre habitants et institutions.....	38
1.2.	Les résultats.....	39
1.2.1.	Restauration et densification du lien social.....	39
1.2.2.	Humanisation et amélioration des services aux habitant-es	41
1.2.3.	Facilitation de l'accès aux droits et services pour les plus démunis	45
1.2.4.	Contribution à une implication citoyenne	47
1.2.5.	Participation à la lutte contre les discriminations et stéréotypes.....	48
2.	TRANQUILLITE PUBLIQUE.....	50
2.1.	Les pratiques.....	50
2.1.1.	La présence dissuasive sur les territoires	51
2.1.2.	L'investissement relationnel sans connivence comme rempart contre la violence	51
2.1.3.	L'instauration d'une conflictualité productive	52
2.1.4.	L'explicitation pédagogique des règles du jeu social.....	53
2.1.5.	En ultime recours, l'avertissement sur les conséquences du refus d'obtempérer.....	53
2.1.6.	La vigilance apportée à la réparation des dégâts matériels	53
2.1.7.	La concertation avec les partenaires du CLSPD	54
2.2.	Les résultats.....	54
2.2.1.	La baisse des incivilités et des dégradations en moyenne de 30 %.....	54
2.2.2.	La baisse de la violence institutionnelle.....	56
2.2.3.	Le développement de l'accès aux droits	57
2.2.4.	La diminution notable du sentiment d'insécurité.....	58
2.2.5.	Le prolongement de la tranquillité publique dans le temps et l'espace.....	59
3.	INNOVATION ET APPRENTISSAGE.....	60
3.1.	Les pratiques.....	60
3.1.1.	Le positionnement de tiers médian	60
3.1.2.	Le positionnement horizontal.....	61
3.1.3.	Le positionnement transversal	61
3.1.4.	La démarche d'aller vers.....	62
3.1.5.	La disponibilité	62
3.1.6.	La sollicitation des habitants et des partenaires dans l'élaboration des projets et des solutions	62
3.1.7.	La formation permanente	63
3.2.	Les résultats.....	63
3.2.1.	La responsabilisation	63
3.2.2.	L'apprentissage communicationnel	64
3.2.3.	L'émergence de projets et de solutions créatives.....	64
3.2.4.	La contribution à un décloisonnement inter-institutionnel.....	65
3.2.5.	La montée en compétences spécifiques des médiateurs.....	66
4.	CONTRIBUTION ECONOMIQUE	68
4.1.	Les pratiques.....	69
4.1.1.	Présence pro active et prévention.....	69
4.1.2.	Gestion de conflit.....	69
4.1.3.	Veille technique et signalement des dégradations.....	69
4.1.4.	« Mandataire » des institutions	69
4.1.5.	Encadrement et formation des médiateurs	69

4.2.	LES RESULTATS	70
4.2.1.	Création d'activité et insertion professionnelle	70
4.2.2.	Une plus grande « productivité » des services des partenaires	71
4.2.3.	Contribution à l'amélioration de la fréquentation des services	74
4.2.4.	Réduction des dépenses liées à la baisse des dégradations et la gestion des conflits	76
4.2.5.	Une réduction des impayés	80
5.	RECONNAISSANCE	81
5.1.	Les pratiques	82
5.1.1.	Redonner place et visibilité à chacun, notamment les plus exclus	82
5.1.2.	Contextualiser et suivre l'évolution des histoires individuelles	82
5.1.3.	Verbaliser et enregistrer les doléances	82
5.1.4.	La facilitation des confrontations entre adversaires	83
5.1.5.	La réassurance des habitants dans leur capacité d'y arriver	83
5.1.6.	La réhabilitation de ceux qui s'estiment victime de manque de considération	83
5.1.7.	La communication sur les actions menées par les institutions et les partenaires	84
5.2.	Les résultats	84
5.2.1.	Une forte contribution à la reconnaissance des habitants	84
5.2.2.	Une estime différenciée du médiateur	85
5.2.3.	Une notoriété et une visibilité des structures produites par l'action des médiateurs	89
	CONCLUSION	91
	ANNEXES	101

Préface

De la conviction à l'évaluation. A ma connaissance, c'est Eric LENOIR, de l'Agence Nationale de la Cohésion et de l'Egalité des Chances qui, dans une réunion début 2007 employa cette expression qui eut tout pour plaire à différents participants. Ceux-ci avaient la conviction de l'utilité des fonctions de médiation dans la vie sociale de notre pays. Mais la conviction suffit-elle ? C'est la conviction qui a aidé à lancer des projets de médiation sociale depuis les années 1980. Et c'est parce que l'on a la conviction de l'utilité et de la viabilité d'un projet qu'on l'aide, le finance, l'accompagne. Il se construit à travers diverses phases d'expérimentation. Il se consolide. Mais en connaît-on les effets ? C'est l'enjeu de l'évaluation.

L'étude était d'autant plus difficile

- que les missions des médiateurs peuvent varier de la pure présence à la mise en relation et la création d'activités, de la facilitation à la gestion / résolution de conflits et l'interface entre mairies / offices HLM / sociétés de transport / Police / écoles... & habitants ;
- qu'elle a été faite dans cinq villes à contextes différents où cinq structures ont accepté de collaborer pour mettre en commun leurs ressemblances et leurs différences ;
- qu'une médiation, éphémère par nature (le temps qu'un problème se règle ou qu'une relation se consolide...), ne nous révèle pas en elle-même toute l'influence future qu'elle peut exercer, une fois le médiateur parti vers d'autres missions.

Comment connaître ces effets ? A la suite d'un projet immobilier, on voit poindre le bâtiment qui grandit et les êtres humains l'habiter. Quand un projet de médiation, d'éducation, de régulation voit le jour, il peut être tout aussi « habité ». Mais qui va témoigner ? Comment en recenser des effets perceptibles, visibles, audibles, tangibles... Quels en sont les indicateurs ?

C'est là que les concepteurs de cette évaluation, que j'ai découverte et suivie en fin d'étude dans l'analyse et la rédaction de résultats ont fait un remarquable travail. Car il s'appuie non seulement sur ce que peuvent en dire les médiateurs eux-mêmes et leurs structures (ce qu'ils ont fait), sur les habitants (comment ils l'ont habitée et ce qu'ils en ont perçu), mais aussi sur l'ensemble des acteurs sociaux et politiques qui tissent les territoires concernés par ces projets (ce qu'ils ont observé et comment ils ont pu y collaborer). Ces derniers sont amenés à préciser en quoi ces projets ont été complémentaires (ou pas) de leur mission, permettant aux uns et aux autres de mieux les accomplir.

Derrière l'évaluation se profile la question : que faire dans l'avenir ? Pérenniser ce type de projets ? L'ensemble des données ici réunies sont précieuses pour les décideurs, à tous les niveaux. Au moins peuvent-ils mieux savoir, quand ils décident, à quoi cela « a servi et peut servir ». Ils peuvent aussi évaluer le sens et la portée des préconisations. Comment ce qui semble immatériel et apparemment invisible peut devenir visible ? Quelles que soient les interprétations que les uns et les autres peuvent en faire, que les contributeurs à l'étude soient ici remerciés d'avoir donné de la visibilité à l'apparemment invisible.

Jacques SALZER
Maître de Conférences à l'Université de Paris-Dauphine et au CNAM
Co-créateur de formations à la médiation (Paris V, CNAM...)

INTRODUCTION

La médiation sociale est une pratique encore relativement récente puisqu'elle a été **instituée autour des années 90**. La RATP confia à l'Association Pour une Meilleure Citoyenneté des Jeunes (APMCJ) le soin d'instituer en 1994 un premier dispositif dans les bus avec pour mission « *de sensibiliser au civisme, rappeler les règles fondamentales de la vie en société, notamment le respect d'autrui, et d'une façon plus générale, d'apprendre à se comporter en citoyen* ». Objectif louable qui fut détourné par une **erreur de positionnement au départ** puisque le recrutement cibra prioritairement des jeunes en grande précarité, de sexe masculin et issus des quartiers sur lesquels ils allaient être amenés à intervenir. Ils furent aussitôt dénommés plus familièrement « *grands frères* » et des dérives proches de l'institutionnalisation d'une forme de caïdat furent observées.

Si la médiation sociale s'est instituée depuis dans différentes villes, plus de dix années lui ont été nécessaires pour s'affranchir de cette image galvaudée. Après de nombreux tâtonnements et initiatives diverses, ce n'est véritablement qu'à compter du séminaire de Créteil organisé par la DIV, en 2000, qu'une **définition** de la médiation sociale a été arrêtée, un **cadre déontologique** posé² et des **formations spécifiques et professionnalisantes** établies. Dans la mesure où les structures de médiation s'appuient, pour la plus grande part de leurs effectifs, au moins au début, sur des contrats aidés (ancien dispositif emplois-jeunes, dispositif adultes-relais...), les financeurs exigèrent dès l'origine que les médiateurs soient en mesure d'évaluer leur action et de rendre compte de leurs activités sur le terrain. Pour autant, au-delà des chiffres, des statistiques rendues, voire des témoignages recueillis, à ce jour, une étude de fond de la plus-value sociétale de la médiation sociale manquait.

Il y avait **urgence** car le paradoxe veut que dix ans plus tard, **les dispositifs les mieux implantés pouvaient disparaître**. Plus les actions de médiation menées sont efficaces, plus les risques initialement identifiés pour justifier ces actions perdent en visibilité. La vie quotidienne se normalise ou bien les problèmes émergés sur un mode négatif se traitent sur un mode positif, ce qui fait qu'on ne les remarque pas. Le médiateur qui fait bien son travail ne fait pas parler de lui sur son territoire. Comment valoriser le non évènement ? En l'espace d'un an, soit la durée nécessaire à la réalisation de cette évaluation, les cinq dispositifs³ associés à ce travail ont vécu de lourdes remises en question, comme cela a pu être le cas pour d'autres villes. Sur Angoulême, la question s'est posée de construire une patinoire ou de pérenniser le dispositif en place. A Chalon sur Saône, le transporteur a décidé de mettre fin début 2007 à sa collaboration avec le dispositif de médiation sociale du fait de l'absence d'incidents notoires sur ses lignes⁴. L'équipe de correspondants de nuit mise en place par l'ADEMNI sur la commune d'Armentières a été supprimée en juin 2007. A Marseille, un bailleur soumet la reconduction de sa collaboration à un appel d'offre public où tous les prestataires de sécurité sont invités à candidater sans que l'investissement effectué dans le lien social entre en ligne de compte.

² Yvon ROBERT, « Conclusions de Yvon Robert, Président du groupe de travail interministériel sur les emplois dits de médiation sociale », 14 juin 2001.

³OMEGA Médiation sociale à Angoulême, l'Association de Médiation Sociale de Marseille, l'Association pour le Développement de l'Emploi par les Métiers Nouveaux à Lille, le Groupement d'Intérêt Public Chalon Sécurité Prévention à Chalon-sur-Saône et l'Agence de Municipale de Médiation de Niort.

⁴Ainsi qu'il sera précisé dans le chapitre consacré à la « Tranquillité publique », les agressions contre les conducteurs de bus ont repris depuis à un rythme de deux par mois et fin septembre 2007, un bus transportant une quarantaine de collégiens et lycéens a été volontairement incendié dans le centre ville

Cette **nécessité d'évaluer** avait été définie comme axe prioritaire tant par la Délégation Interministérielle à la Ville (DIV) que par le Centre National de la Fonction Publique Territoriale (CNFPT) lors du colloque national sur la médiation sociale organisé conjointement le 15 juin 2005. Début 2006, le groupe de travail piloté par la Direction Générale des Affaires Sociales (DGAS) recommandait notamment dans ses préconisations⁵ de formaliser la lisibilité et la visibilité de la médiation sociale, « *en l'inscrivant dans un processus réactif d'adaptation permanente appuyée aux réalités du terrain d'exercice, en l'entraînant à produire des éléments d'analyse du territoire, constitutifs d'une aide à la décision pour les financeurs, notamment les élus locaux* ». D'où le financement de cette étude sur l'évaluation de l'**utilité sociale** de la médiation sociale, **concept novateur** qui vient remplir l'espace vacant entre la notion de service public des pouvoirs publics et la notion de profit des entreprises commerciales.

Pour ce faire, les cinq structures ont validé un référentiel commun d'évaluation construit autour de cinq registres, représentant chacun un ordre de grandeur tiré des travaux sociologiques de Boltanski et Thévenot⁶. Ce référentiel rend ainsi compte de la pluralité des angles de vue qui peuvent être portés sur la médiation sociale dans une **évaluation à 360°**. Ainsi pourra-t-on étudier la plus value sociétale des dispositifs existants tant en matière de « Cohésion sociale », que de « Tranquillité publique », d'« Innovation et apprentissage », de « Contribution économique » et de « Reconnaissance ». Chacune de ces rubriques est organisée autour d'indicateurs précis concernant les réalisations, résultats et impacts de la médiation. Ces données ont été recueillies grâce à l'emploi d'une base informatique commune de recueil des données, au travers de questionnaires aux habitants ainsi qu'au travers d'entretiens auprès des salariés de chaque structure et des partenaires (préfecture, police, justice, bailleurs, établissements scolaires, centre médico-social, maison des jeunes et de la culture, élus, assistantes Sociales, Educateurs Spécialisés...).

Cette démarche d'évaluation, inédite par son ampleur dans le champ de l'évaluation de l'utilité sociale, l'est aussi dans tous les champs de la médiation existant aujourd'hui (familiale, pénale, travail, commerciale...) et d'une façon plus générale dans le travail social. Ces outils ainsi constitués ont vocation à être diffusés à l'échelle nationale et servir aux décideurs et responsables opérationnels pour mesurer les résultats et l'impact de la médiation sociale sur leur territoire.

⁵« *Professionnaliser la médiation sociale. Programme 18 du Plan de Cohésion Sociale* », Rapport piloté par Maryse CHAIX & Marie-Joëlle GORISSE pour la DGAS, Avril 2005-janvier 2006.

⁶Luc BOLTANSKI & Laurent THEVENOT, *De la justification. Les économies de la grandeur*, Editions Gallimard, Paris, 1991.

I - La démarche d'évaluation de l'utilité sociale

1. Les cinq structures de médiation actrices de la démarche

Pour comprendre la médiation sociale, il faut s'attacher d'abord à son contexte d'intervention : l'exclusion urbaine et sociale dont souffrent les quartiers en difficulté. A ce titre, les cinq dispositifs se sont inscrits dès l'origine dans le cadre de la politique de la ville, qui, à partir des diagnostics établis à l'échelle de chaque territoire, ont conçu des réponses adaptées et spécifiques selon un cadre d'intervention qui demeure toutefois partagé.

1.1. Des territoires en grande difficulté

Le récent rapport de l'Observatoire National des Zones Urbaines Sensibles (ZUS) le reconnaît dans son avant-propos⁷ : « *on ne peut considérer que l'objectif de la loi de 2003 de remettre la République dans les quartiers et les quartiers dans la République soit atteint.* ». De rapports en évaluations, le constat récurrent d'évolutions plus lentes sur ces territoires, de retards dans les programmes sociaux résonne désagréablement comme un aveu d'échec. Que ce soit en matière d'habitat, d'emploi, d'activité économique, de réussite scolaire, de santé ou encore de sécurité, tous les indicateurs concernant ces cinq millions d'habitants demeurent toujours et encore dans le rouge. Avec une offre médicale deux fois moins importante dans les ZUS que dans les agglomérations traditionnelles⁸, un taux de chômage de plus de 22 %, plus du double du taux national, un taux de croissance négatif du nombre d'entreprises, la désertification de certains territoires ne relève pas que d'une impression. Pourtant, même si l'on est encore loin du « plan Marshall » recommandé par le Président de la République dans les banlieues, d'importants moyens humains et financiers ont été investis sur ces territoires de manière continue depuis le début des années 1980. En matière scolaire, le nombre d'élève par classe a pu être ainsi descendu en dessous de la moyenne nationale et pourtant les taux de retard en 6^{ème} et 3^{ème} demeurent deux fois supérieurs en ZUS. Apparemment, il ne suffit pas de mettre des moyens, « quelque chose ne fonctionne pas ».

Les émeutes urbaines de novembre 2005 ont agi comme un électrochoc. Car à ces problèmes sociaux, bon nombre de jeunes dits encore « issus de l'immigration » et pourtant majoritairement de nationalité française souffrent de discrimination à l'emploi, ce qui encourage dans cette forme d'assignation à résidence, non seulement l'économie souterraine mais aussi le communautarisme. A défaut de promotion sociale et d'accès à une pleine citoyenneté, certains finissent par trouver dans leurs stigmates sur leur couleur de peau ou leur religion, une manière d'exister et de donner un sens à leur vie. Dès lors peuvent s'observer des phénomènes de contre-acculturation consistant à rejeter la culture dominante pour tenter de réhabiliter souvent de manière extrême et déformée une culture tirée des origines ethniques. Ce phénomène est chanté par Diam's⁹ sous le titre de « génération non non ». Une idéologie victimaire se répand qui légitime, aux yeux de ces jeunes, les violences, les provocations, les revendications et les combats contre toutes les représentations de l'ordre établi. A tel point que si l'on constate une baisse globale de la délinquance de 2005 à 2006, le sentiment d'insécurité progresse sur ces territoires. En 2001, un tiers des habitants déclarait ne pas se sentir en sécurité dans leur quartier, ce sont les deux tiers en 2007 qui expriment ce sentiment dans les ZUS.

⁷Bernadette MALGORN, Avant-propos du rapport 2007 de l'ONZUS.

⁸Tous les chiffres et ceux qui suivent dans ce chapitre sont issus du rapport 2007 de l'ONZUS.

⁹DIAM'S, La boulette, 2006. Le refrain est à ce titre évocateur : « *c'est pas l'école qui nous a dicté nos codes* ».

Et cela entretient un infernal cercle vicieux qui renforce les représentations toxiques portées sur ces territoires et celles portées par les habitants sur les services publics et territoriaux. A tel point qu'une confusion s'installe sur cette « fracture sociale », cette ghettoïsation des quartiers dont certains observateurs lointains s'interrogent de savoir si elle est subie ou revendiquée. Face à cette déstructuration des relations sociales, les « services » se sont hyper-spécialisés, se sont recentrés sur leur cœur de métier, dépassés qu'ils étaient par l'ampleur du problème. « *Après tout, je ne suis pas assistante sociale !* » dit l'employé d'EDF qui s'est vu refuser l'accès au compteur, encore bien heureux qu'il ne se soit pas fait injurier. Les affectations sur ces territoires qu'il s'agisse des agents administratifs, enseignant-e-s, policiers, travailleurs sociaux... sont en général les moins recherchées et reviennent donc aux jeunes les moins qualifiés qui reçoivent les places laissées par leurs aînés et se retrouvent facilement déstabilisés par les publics rencontrés alors qu'ils ont besoin de légitimité et d'encouragements pour progresser.

C'est fort de ce constat alarmant qu'il fut décidé de recréer du lien social, d'investir dans le vivre-ensemble, afin de réinsérer durablement dans la ville ces quartiers en difficulté. Le travail social a ainsi évolué¹⁰ d'une vision solidariste s'adressant à des ayants-droits vers une vision contractualiste s'adressant à un usager responsable, tenu pour seul dépositaire de l'énergie et des capacités pour « s'en sortir ». Ainsi, de nouvelles modalités d'action sociale sont-elles apparues autour de l'idée d'insertion dans une logique de territorialisation, d'interinstitutionnalité et de pragmatisme fonctionnel. Situées au croisement des injonctions politiques, des ressources disponibles, des spécificités des clientèles et des savoir-faire professionnels, les pratiques du travail social deviennent plus complexes, du fait de cette nouvelle propension à chercher dans l'individu lui-même les raisons qui rendent compte de sa situation autant que les ressources pour l'améliorer. On a donc tenté de construire de nouveaux rapports entre droit et obligation, pariant sur la capacité des personnes à devenir « acteurs » de leur intégration. C'est sur ce terreau que la mission de la médiation sociale¹¹ consistant à « *réinventer la relation de proximité* » a pris sa pleine mesure.

1.2. La médiation sociale

Depuis longtemps les acteurs de terrain savent qu'il n'y a pas de solution miracle, et surtout immédiatement visible, aussi les expériences de médiation ont-elles provoqué de nombreux débats depuis leur implantation au milieu des années 90. La médiation sociale symbolise bien les mutations du travail social qui se sont réalisées sur ces territoires auprès des publics les plus en difficultés. Elle a pleinement bénéficié des diverses expériences précédentes et, loin de tomber dans le piège de l'utopie d'une médiation remède universel, son cadre d'intervention a été précisé en septembre 2000, lors du séminaire organisé par la Délégation Interministérielle à Ville. Michèle Guillaume-Hofnung¹² en donne la définition suivante : « *La médiation s'entend d'une manière globale comme un mode de construction et de gestion de la vie sociale grâce à l'entremise d'un tiers (le médiateur) neutre, indépendant, sans autre pouvoir que l'autorité conférée par les personnes qui l'ont choisi ou reconnu librement.* ». Elle précise¹³ que la médiation repose bien sur « *la responsabilité et l'autonomie des participants* ». Chercher à préciser davantage le cadre d'intervention des médiateurs, c'est prendre le risque à terme de créer de nouveaux médiateurs pour combler les vides qui seraient laissés vacants dans le tissu social.

¹⁰François DUBET, *Le déclin de l'institution*, Paris, Seuil, 2002.

¹¹Bertrand SCHWARTZ & Françoise GAUTIER-ETIE, *Entre prévention et répression : La médiation. Réinventer la relation de proximité*, Collection Politiques urbaines, CNFPT, AMGF, juin 2003.

¹²Médiation sociale et nouveaux modes de résolution des conflits de la vie quotidienne, Les Editions de la DIV, 2000, p. 74.

¹³Michèle GUILLAUME-HOFNUNG, *La médiation*, Paris, PUF, *Que sais-je ?*, 2^{de} Edition, 2005.

C'est ainsi que les activités de médiation se sont organisées autour de deux axes fondamentaux : « aller vers » et « faire avec » :

- Aller vers l'utilisateur, l'habitant dont on sait que l'essentiel de sa difficulté est de ne plus se déplacer, même pour faire valoir un droit légitime, de fuir, car la gestion d'un conflit nécessite d'affronter la réalité.
- Faire avec les personnes et non à leur place car seule l'autonomie et la responsabilisation trouvent les solutions durables aux problèmes. Les Canadiens utilisent le terme « *empowerment* » pour définir cette capacité à faciliter les échanges, à servir d'interface du traitement de la demande sociale, à donner le pouvoir aux acteurs d'agir sans prendre leur place.

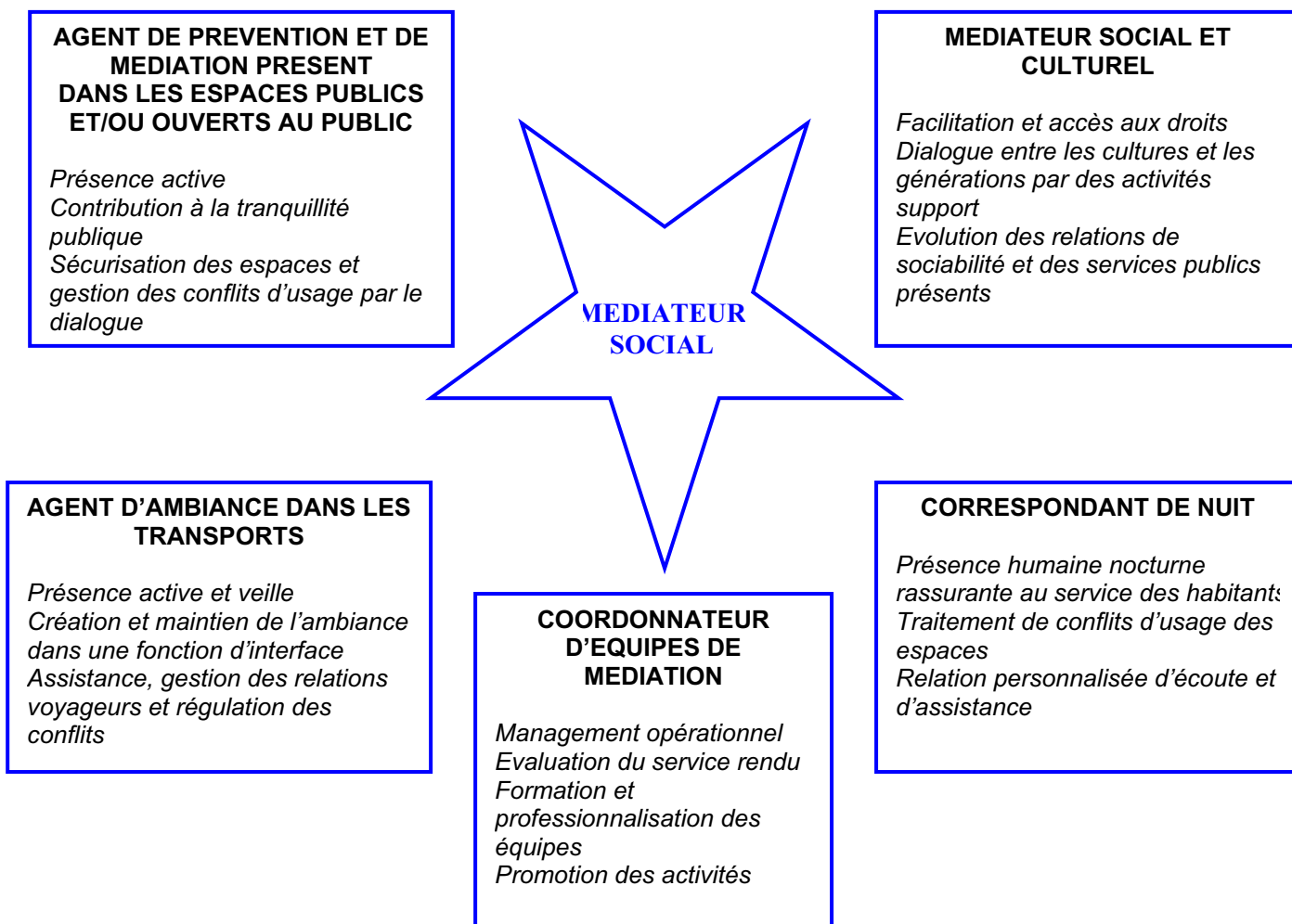
La médiation a ceci de particulier qu'elle ne peut exister qu'en tant que co-construction. Ne faisant pas à la place de, elle responsabilise. En tant que relais, elle mobilise, rappelant à ses partenaires la nécessaire prise en compte de la parole de l'habitant. Par sa présence, elle est une source d'information irremplaçable et par la distanciation professionnelle, un outil de diagnostic. Maillon, relais, facilitateur, comme on le verra dans la suite de cette évaluation, les différents vocables utilisés par les partenaires et par les habitants font référence à cette fonction « horizontale » occupée par la médiation, par opposition, si l'on peut dire, à la verticalité des services spécialisés. L'Inspection Générale des Affaires Sociales a même parlé du « *vaste mille-feuilles* » de l'intervention sociale pour évoquer le manque de liens, de partenariat, voire même de cohérence entre les services. L'originalité de la médiation sociale aura été de contribuer, sans prétention excessive, au maillage entre habitants, entre institutions et entre habitants et institutions.

Au-delà de ce positionnement, il s'agit aussi de compétences relationnelles particulières, notamment à la gestion de conflits et les partenaires qui participent depuis le début à la formation des médiateurs demandent aujourd'hui également à être formés par les médiateurs. La médiation a trouvé sa place dans ce vaste champ de l'intervention sociale, telle qu'analysée par Jean-Noël Chopart¹⁴, devenue une « *fonction permanente dans nos sociétés, à savoir les activités d'aide, de soutien et de réparation identitaire* ».

Plus précisément, cinq emplois repères¹⁵ entrant dans le champ de la médiation sociale ont été proposés par le CREPAH en 2004. Hormis le médiateur social et culturel, les quatre autres activités ont toutes pu être observées au travers de la présente étude :

¹⁴Jean-Noël CHOPART, Les mutations du travail social : dynamiques d'un champ professionnel, Paris, Dunod, 2000.

¹⁵CREPAH – DIV – REFERENTIEL DES FONCTIONS DE MEDIATION – Octobre 2002, p. 5.



1.3. Les spécificités des dispositifs évalués

La démarche d'évaluation a associé des structures différentes, tant dans leurs activités, que dans leur territoire d'intervention, leur principaux partenariats, leur taille, leur statut ou encore leur organisation interne. Ce choix avait pour objectif de présenter un large panel de situation pour aborder au mieux la diversité de la médiation sociale. Parmi la typologie présentée ci-dessus, seul le champ de la médiation sociale et culturel n'a pas été abordé.

Notre approche a donc l'ambition de proposer une vision synoptique de la médiation sociale qui a été en constante évolution depuis le développement de la pratique de médiation dans les quartiers au cours des années 80. Nous présentons ci-après brièvement chacune des 5 structures investies dans la démarche. Des éléments complémentaires sont présents en annexe.

1.3.1. Association de Médiation Sociale (AMS)

1.3.1.1. Les activités

C'est pour répondre à des missions de prolongement des politiques publiques de prévention de la délinquance, que l'association AMS est née. Aujourd'hui, les diverses actions s'inscrivent dans le cadre du Contrat Local de Sécurité. Ces actions s'articulent autour de quatre grands dispositifs :

- Médiation de proximité aux abords des collèges
Suite au constat d'incivilités repérées aux abords des établissements scolaires ainsi que leurs conséquences, tant sur le déroulement des activités pédagogiques que sur l'environnement extérieur (commerces, riverains), l'Etat, le CG 13 et l'Education Nationale ont initié ce dispositif. C'est environ soixante-quatre médiateurs qui interviennent aux abords de vingt-quatre collèges du département.

- Agents de Veille Technique et Sociale (AVTS)
Afin de contribuer à l'amélioration du cadre de vie et de garantir les conditions d'une jouissance paisible aux locataires, des agents de veille technique et sociale interviennent auprès d'un bailleur social dans deux cités dites sensibles :(Campagne Lévêque et les Aygaldes).

- Agents de Médiation et de Prévention Sociale (AMPS)
Ce dispositif récemment mis en place (2006), est un outil du Contrat Local de Sécurité et de Prévention de la Délinquance (CLSPD).
Il s'agit principalement pour les agents de gérer les conflits de premier niveau sur l'espace public et/ou ouverts au public, de rétablir du lien social et de repérer les dysfonctionnements urbains susceptibles d'accroître le sentiment d'insécurité.

- Agents d'accueil et d'information dans les Calanques de Sormiou
Ce service de médiation « saisonnier » (d'avril à octobre) a pour vocation de contribuer à la prévention et à la sécurisation des risques liés à l'environnement (risques d'incendie) et à la fréquentation des Calanques (dégradations et actes de vandalisme).

1.3.1.2. Elément de contexte

La communauté Urbaine Marseille Provence Métropole compte 18 communes, avec 980 791 habitants et s'étend sur 60 500 ha. Elle représente la troisième agglomération de France. La ville de Marseille (16 arrondissements) : 797 491 habitants. Le taux de chômage est de 12,6 %.

La ville de Marseille recense 12 zones urbaines sensibles soit 219 240 habitants et AMS intervient sur les 8 ZUS suivantes :

SAINT ANTOINE EST : LA SAVINE, NOTRE-DAME LIMITE

- Population : 15 691 habitants
- Chômage (1999) : 40.7 %
- Locatifs HLM (1999) : 48 %

LA VISTE, CONSOLAT, AYGALADES

- Population : 20 748 habitants
- Chômage (1999) : 33.8 %
- Locatifs HLM (1999) : 60.4 %

PLAN D'AOU - BRICARDE-LA CASTELLANNE

- Population : 16 162 habitants
- Chômage (1999) : 41.2 %
- Locatifs HLM (1999) : 56.3 %

AMS Marseille (13)

Statut : Association

Date de création : 2002

Budget : 1 080 541 €

Nombre de salarié-es : 67

Partenaires Financeurs :

Etat
Ville de Marseille
Conseil Général (13)
Conseil Régional PACA
OPAC Sud
Usagers

Autres Partenaires

ANPE
Centres Socioculturel
Centres de Formation
Education Nationale
Police Nationale
Associations

MALPASSE, SAINT JEROME

- Population : 15 905 habitants
- Chômage (1999) : 40.9 %
- Locatifs HLM (1999) : 59.3 %

LES HAUTS DE MAZARGUES

- Population : 5 766 habitants
- Chômage (1999) : 30 %
- Locatifs HLM (1999) : 64.9 %

CENTRE NORD

- Population : 51 970 habitants
- Chômage (1999) : 38.2 %
- Locatifs HLM (1999) : 13.1 %

L'ESTAQUE-SAUMATY

- Population : 3 996 habitants
- Chômage (1999) : 26.6 %
- Locatifs HLM (1999) : 11.6 %

1.3.2. Association pour le Développement de l'Emploi par les Métiers Nouveaux (ADEMN)

1.3.2.1. Les activités

L'ADEMN a été créée à la suite du premier contrat local de sécurité dans les transports en commun de Lille Métropole (CLST), qui prévoyait un volet de prévention de la délinquance, d'éducation à la citoyenneté, d'humanisation et de sécurisation des transports par la médiation en complément de moyens techniques et humains classiques en dissuasion et répression. De nouvelles activités de médiation sociale sont ensuite venues compléter les interventions de l'ADEMN, répondant à de nouveaux besoins territoriaux.

Au total ce sont quatre grandes activités qui sont développées par l'ADEMN sur le territoire de Lille.

- Médiation sur le réseau urbain de transports en commun (bus, métro et tramway)

C'est plus de 260 salariés-es (agents et personnel d'encadrement) qui sont affectés sur le réseaux de transports urbains.

Ecoute, information, orientation, signalement de tout dysfonctionnement, prévention des incivilités par le dialogue et prévention de la fraude par la médiation font partis de leurs missions clés.

- Médiation suivi qualité des services dans les cars interurbains

Ces agents de médiation sont présents sur certaines lignes et gares d'échanges du réseau interurbain de transports en commun.

ADEMN Lille (59)

Statut : Association

Date de création : 1998

Budget : 800 160 €

Nombre de salarié-es : 340

Partenaires Financeurs :

Etat
Ville de Lille
Conseil Régional Nord Pas de Calais
Conseil Général (59)
Communes
FSE
TRANSPOLE
MARIOT GAMELIN
l'Cars Vivacar

Autres Partenaires

Education Nationale
AFPA
Police Nationale
Centres socio culturel
Associations diverses

Ils ont pour mission principale d'accueillir et de renseigner les clients-es (tarifs, destinations, correspondances), d'identifier et de faire remonter les dysfonctionnements et autres faits d'ambiance.

- Médiation dans les établissements scolaires et déplacements scolaires

Basés au sein de 22 établissements scolaires les Correspondants Réseau Educatif (CRE) accompagnent les élèves sur leurs trajets et interviennent dans l'environnement des établissements.

Les actions des CRE répondent à des objectifs de prévention de la délinquance, d'éducation à la citoyenneté et de lutte contre l'échec scolaire.

- Médiation en gestion de l'espace public

- o Les correspondants de nuit

Ils avaient pour mission d'exercer une présence rassurante auprès des habitants en début de soirée et de nuit, de résoudre les petits conflits de voisinage et de signaler les dysfonctionnements urbains ou les actes de vandalisme ou d'incivilités. Activité développée sur la ville d'Armentières jusqu'à juin 2007.

- o Les stewards urbains

Ils interviennent sur la ville de Tourcoing afin de contribuer à l'attractivité et à la valorisation de l'image de la ville en contribuant par exemple à l'apaisement des tensions inhérentes aux travaux sur la ville.

1.3.2.2. Elément de contexte

Lille Métropole Communauté Urbain (LMCU) compte 85 communes et 1 091 438 habitants ce qui en fait la quatrième agglomération de France par sa taille et la deuxième pour la densité de sa population.

L'ADEM, intervient principalement sur trois territoires qui comptent environ 43% de la population totale de la LMCU :

Territoire Est de la LMCU

- 13 communes
- 108 554 habitants
- 41% de la population à moins de 25 ans.

Villeneuve d'Ascq compte environ 60% de la population totale du Territoire Est de la LMCU.

Sur ce territoire, c'est essentiellement une activité tertiaire qui prédomine avec 12 470 emplois pour l'activité « commerce » pour 564 établissements.

15, 6 % des Demandeurs d'Emplois (DE) sont allocataires du RMI.

Territoire Lillois

Composé des trois communes suivantes (Lille, Lomme et La Madeleine) pour un total de 234 996 habitants. La commune de Lille concentre près de 80 % de la population totale du territoire.

19, 1 % des DE sont allocataires du RMI.

Territoire Tourquennois

- 6 communes
- 158 626 habitants pour l'ensemble du territoire, la ville de Tourcoing compte environ 59% de la population totale de ce territoire.
- 9004 DE.

1.3.3. Agence Municipale de Médiation de Niort (AMMN)

1.3.3.1. Les activités

En 1998, l'Association de Prévention Assistance Sécurisation (APAS) est créée à la faveur de la signature du Contrat Local de Sécurité (CLS) et développe son activité dans des domaines tels que la présence sécurisante dans les quartiers et dans les transports, la gestion de conflits ou encore la gestion de l'aire d'accueil des gens du voyage.

En 2001, l'APAS devient l'Agence Municipale de Tranquillité Publique et Urbaine (AMPTU) et depuis janvier 2004 l'AMPTU est l'Agence Municipale de Médiation comprenant trois activités distinctes : la médiation sociale, l'éducation de rue et le SAMU social.

Les médiateurs sociaux intégrés sur le cadre d'emploi d'agent territorial d'animation depuis 2003, sont amenés à gérer des situations conflictuelles, principalement liées à des nuisances sonores et à des litiges relationnels de voisinage.

Le service fonctionne à partir d'un accueil physique et téléphonique.

La saisine des médiateurs s'opère de la manière suivante : par appel téléphonique (numéro vert et organisation d'un pôle d'accueil et d'écoute en journée), par navette (document mis à disposition à l'accueil des administrations et des associations) ou à l'occasion de leur présence sur le terrain.

Ils sont ainsi conduits à gérer ponctuellement des situations conflictuelles, principalement liées à des nuisances sonores et à des litiges relationnels de voisinage.

A partir d'une analyse de la situation, ils organisent, si nécessaire, une rencontre entre les parties opposées qui peuvent être invités à l'Hôtel de Ville en cas de conflits récurrents.

Le processus de médiation peut alors déboucher sur la signature d'un accord amiable entre les parties, gage de leur engagement moral.

1.3.3.2. Élément de contexte

- Communauté d'Agglomération c'est 29 communes pour 100 987 habitants, avec un taux de chômage de 7,9 %.
- La ville de Niort : 60000 habitants
- Activités principalement tournées vers le tertiaire avec notamment les sièges sociaux nationaux des mutuelles qui emploient 9000 salariés-es.
- Un quartier classé ZUS (Clou-Bouchet/Tour-Chabot/Gavacherie) avec 30% de chômeurs et
- 6 877 habitants, soit 12% de la population niortaise.
- 1 locataire sur 5 de l'OPAC rencontre des difficultés pour payer son loyer
- 70% des habitants de la ZUS perçoivent des ressources sociales.

Ces chiffres correspondent au territoire départemental sachant que la délinquance est essentiellement concentrée sur la zone police (Niort, Thouars)

- Pour les vols (cambriolages 1238, à la roulotte, à l'étalage, recels) en 2003 = 2595 faits.
- Dégradations de biens : 572 faits constatés
- Coups et blessures : 350 faits
- Viols : 87
- vols à main armée : 66

AMMN Niort (79)

Statut : Agence Municipale

Date de création : 1998

Budget : 480 000 €

Nombre de salarié-es : 16

Partenaires Financeurs :

Etat
Ville de Niort
Conseil Général (79)
DDAS

Autres Partenaires

Bailleurs sociaux (OPAC, SEMIE)
Travailleurs Sociaux (AS, CHRS, CCAS, 115)
Police Nationale
Services éducatifs judiciaire (SPIP, PJJ)

- infractions à la législation des stupéfiants : 450 faits
- menaces : 184

Pour 2006, les crimes et délits sur la zone police Niort chauray s'élevait à 3 703 (1174 affaires élucidées) faits déclarés à la Police Nationale. Sur ce total, 180 mineurs étaient impliqués dont 41 filles. Les cambriolages et les vols à la roulotte étaient en hausse de 30% par rapport à 2005, en 2006 ils représentent 120 faits.. Le taux de criminalité en 2006 pour 1000 habitants est de 33.

1.3.4. Groupement d'Intérêt Public de Chalon sur Saône (GIP)

1.3.4.1. Les activités

La ville de Chalon-sur-Saône a été parmi les premières en France à se doter d'un Contrat Local de Sécurité. Ce contrat signé en 1998 est né de l'idée d'accroître le sentiment de sécurité et de contribuer à la tranquillité publique tout en développant une citoyenneté active et responsable.

C'est à la suite du diagnostic local de sécurité que le GIP a été institué comme outil spécifique de mise en œuvre du CLS.

En mars 2007, un troisième CLS est signé qui maintient les actions mises en œuvre telles que le GIP.

Le GIP assure plusieurs missions :

- La présence active de proximité

Il s'agit d'aller à la rencontre de la population, de rassurer, de prévenir, d'informer et d'orienter, mais également de permettre la mise en relation des personnes et des autres acteurs du territoire.

Cette présence active s'étend aujourd'hui sur des manifestations événementielles (carnaval, festival) ou avec des partenaires privés ou institutionnels (Club Professionnel de Basket, Centre Nautique, Education Nationale)

- La veille technique urbaine de proximité

La mission des agents de proximité est de repérer les dysfonctionnements, les signaler et les transmettre aux services compétents afin d'améliorer les conditions de vie sur l'espace public ou ouvert au public.

- La gestion de conflit

Souvent sur l'interpellation directe d'un tiers (habitants, bailleurs), il s'agit de gestion en temps réel de conflits principalement pour des nuisances sonores ou des litiges relationnels de voisinage.

1.3.4.2. Elément de contexte

Agglomération Le Grand Chalon comporte 38 communes et 108 000 habitants

- 223 000 actifs
- 4 000 étudiants de BAC+1 à BAC +6
- Nombre d'habitants : 52 260

GIP Chalon Sécurité Prévention Educative Chalon-sur-Saône (71)

Statut : Groupement d'Intérêt Public

Date de création : 1999

Budget : 486 903 €

Nombre de salarié-es : 18

Partenaires Financeurs :

Etat
Ville de Chalon-sur-Saône
Communauté d'Agglomération Grand
Chalon
OPAC Saône et Loire
Club de Basket Professionnel

Autres Partenaires

Education Nationale
Police Nationale
ANPE
DDASS
CAF
AFPA
Mission locale
Associations diverses

- Taux de Chômage : 7,6 %

5 quartiers d'intervention dont 2 en ZUS :

Claudiel Bernanos

- 3 363 habitants soit 6,7 % de la population totale de Chalon
- 100 % de logement social
- Taux de chômage de : 52%

Fait partie des ZUS les plus en décalage par rapport à leur agglomération d'appartenance en ce qui concerne la part de titulaire de la CMUC, avec un ratio ZUS/Agglomération de 4,1¹⁶.

Pré Saint Jean

- 7 400 habitants soit 6,7 % de la population totale de Chalon
- 86 % de logement social
- Taux de chômage de : 21%

Plateau Saint Jean

- 2 683 habitants soit 5,1 % de la population totale de Chalon
- Taux de chômage de : 13%

Aubépins (quartier prioritaire pour le CUCS)

- 5 019 habitants soit 9,6 % de la population totale de Chalon
- 100 % de logement social
- Taux de chômage de : 25%

Centre Citadelle

- 11 350 habitants soit 22,6 % de la population totale de Chalon

1.3.5. Objectif Médiation dans le Grand Angoulême (OMEGA)

1.3.5.1. Les activités

En 1998, suite au diagnostic local de sécurité qui mettait en évidence les phénomènes d'incivilités et le sentiment d'insécurité ressentis par la population, les élus de la Communauté d'Agglomération du Grand Angoulême (COMAGA) ont décidé de créer un dispositif de médiation sociale permettant de lutter contre les problèmes inhérents à la vie urbaine, principalement dans les quartiers dits « sensibles ».

Dans un souci d'harmoniser les stratégies préventives locale et, de réaliser des économies d'échelle tant au niveau de la logistique que de la formation, les élus des communes concernées ont décidé la constitution d'un groupement d'employeurs.

La médiation sociale s'articule autour de deux axes majeurs :

<p>OMEGA Angoulême (16)</p>
<p>Statut : Groupement d'employeur</p>
<p>Date de création : 1998</p>
<p>Budget : 792781 €</p>
<p>Nombre de salarié-es : 25</p>
<p>Partenaires Financeurs : Etat Communauté d'Agglomération Bailleurs sociaux EDF-GDF SEMEA</p>
<p>Autres Partenaires Partenaires sociaux Communes Centres Socioculturel Etablissements scolaires Police Nationale Associations</p>

¹⁶ Source : INSEE /CNAMTS in Observatoire des ZUS, rapport 2006, DIV.

- La prévention des actes d'incivilités

Les médiateurs incitent les habitants au respect des espaces publics ou ouverts au public ainsi que le respect des règlements intérieurs.

S'appuyant sur les activités culturelles et sportives menées par les professionnels de l'animation, ils encouragent les publics, souvent jeunes, à devenir des acteurs responsables et respectueux de leur entourage.

- L'amélioration de la qualité de vie sur les quartiers

Les médiateurs procèdent au règlement amiable des conflits mineurs inhérents à la vie en collectivité (nuisances sonores, déjections canines, conflits de voisinage), tout en assurant une présence sécurisante et un temps d'écoute auprès des publics vulnérables.

Aujourd'hui d'autres activités tendent à se développer autour des Opérations de Renouvellement Urbains (ORU) et dans le cadre de la Gestion Urbaine de Proximité (GUP).

1.3.5.2. Elément de contexte

La communauté d'Agglomération du Grand Angoulême (COMAGA) c'est 15 communes, et compte 105 000 habitants. La ville d'Angoulême c'est environ 50 % de la COMAGA avec 50 000 habitants. OMEGA intervient dans 4 quartiers en ZUS :

BasseaulGrande Garrenne

- 5 900 habitants
- Part d'allocataires à bas revenus (-719 €) : 61,3 %
- Part d'allocataires dépendant des prestations sociales : 38,9 %
- Part des couples n'ayant pas de bi activité : 29 %

Ma campagne

- 6 740 habitants
- Part d'allocataires à bas revenus (-719 €) : 52,2 %
- Part d'allocataires dépendant des prestations sociales : 32,1 %
- Part des couples n'ayant pas de bi activité : 23,9 %

Champ de manœuvre

- 5 100 habitants
- Part d'allocataires à bas revenus (-719 €) : 58,3 %
- Part d'allocataires dépendant des prestations sociales : 35,5 %
- Part des couples n'ayant pas de bi activité : 29,8 %

Bel Air Grand Font

- 2 282 habitants
- Part d'allocataires à bas revenus (-719 €) : 56,5 %
- Part d'allocataires dépendant des prestations sociales : 34 %
- Part des couples n'ayant pas de bi activité : 20,9 %

1.4. Typologie des activités

Le groupe de travail a mis à plat ses différentes activités et établi une typologie des activités de médiation. Il ressort de la concertation entre les cinq structures que les activités se déclinent selon huit champs principaux, qui peuvent se hiérarchiser dans l'ordre présenté ci-dessous. Nous avons identifié des indicateurs spécifiques pour chacun d'eux.

1.4.1. La présence active de proximité

La démarche d'aller vers, rassurer, prévenir, informer et orienter. Cette activité prend la forme de tournées organisées par équipe sur l'espace public afin d'aller à la rencontre des

habitants, de se faire connaître et reconnaître en particulier des jeunes qui tiennent informés les médiateurs de la vie du quartier.

- Nombre de personnes informées et / ou orientées
- Heures de présence par médiateur ETP

1.4.2. La gestion de conflits en temps réels ou sur un temps différé

Le médiateur agit tant sur les conflits en temps réel, observés sur l'espace public qu'en temps différé sur sollicitation directe d'un habitant ou d'un partenaire. Dans ce dernier cas il agit soit par la médiation dite « navette » en rencontrant séparément chacun des protagonistes, soit par la médiation dite « table ronde » en organisant une confrontation directe entre les habitants. Ce sont les interventions les plus longues car elles impliquent l'organisation de tables rondes où se rencontrent les différents protagonistes, ainsi que le suivi des accords obtenus. Près d'un conflit sur deux a trait à des nuisances sonores, viennent ensuite les problèmes d'hygiène et sécurité, de regroupement au pied des immeubles, les insultes et les menaces, les dégradations volontaires... 60 % des saisines émanent des bailleurs

- Nombre de médiations en temps réel réalisées / mois
- Nombre de médiations « navette » réalisées / mois
- Nombre de médiations « table ronde » réalisées / mois
- Nombre de personnes concernées

1.4.3. L'observation sociale

Expertise du territoire, au travers d'un baromètre de l'ambiance, de l'occupation de l'espace et des modes de vie.

- Nombre de réunions où l'expertise des médiateurs est sollicitée.
- Nombre de compte rendu d'ambiance / mois.

1.4.4. La mise en relation entre une personne et un partenaire

Le partenaire en question peut être un professionnel qualifié à la vue d'une demande spécifique. Les médiateurs sont saisis d'un certain nombre de situations qui nécessitent des passages de relais impliquant souvent plusieurs partenaires différents. 50 % de cette activité est consacrée au suivi des prises en charge, une fois que le passage de relais a eu lieu. L'accompagnement se fait par ordre de priorités vers les travailleurs sociaux, les ...

- Nombre de mises en relation avec un partenaire

1.4.5. La concertation avec les habitants et les institutions

Les médiateurs participent et organisent des réunions avec les habitants et les institutions afin de faire remonter et/ou descendre les attentes, les contraintes et les propositions d'aménagements collectifs. Il s'agit de faciliter la démocratie locale, d'impliquer et de responsabiliser les acteurs.

- Nombre de réunions de concertation / mois

1.4.6. La veille technique

Relevé des dysfonctionnements, transmission et suivi à des services techniques.

- Nombre de dysfonctionnements techniques et matériels signalés.

1.4.7. La facilitation et/ou gestion de projets

Encourager et faciliter les projets de vie des habitants (démarrer une activité professionnelle, se former, s'impliquer dans une activité...). Accompagner et développer les projets collectifs

pouvant servir d'activité support à la médiation sociale (projet de rencontres culturelles ou sportives, de mobilisation citoyenne autour de repas de quartier...)

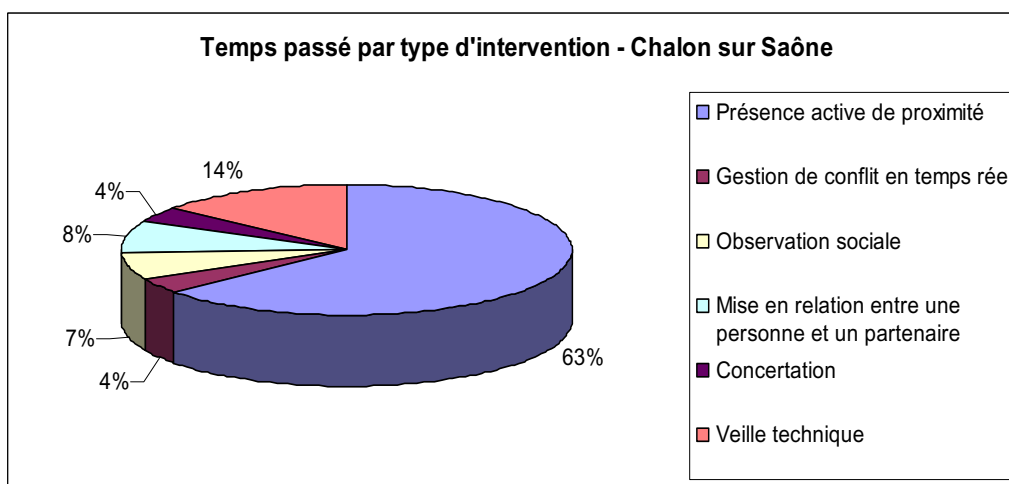
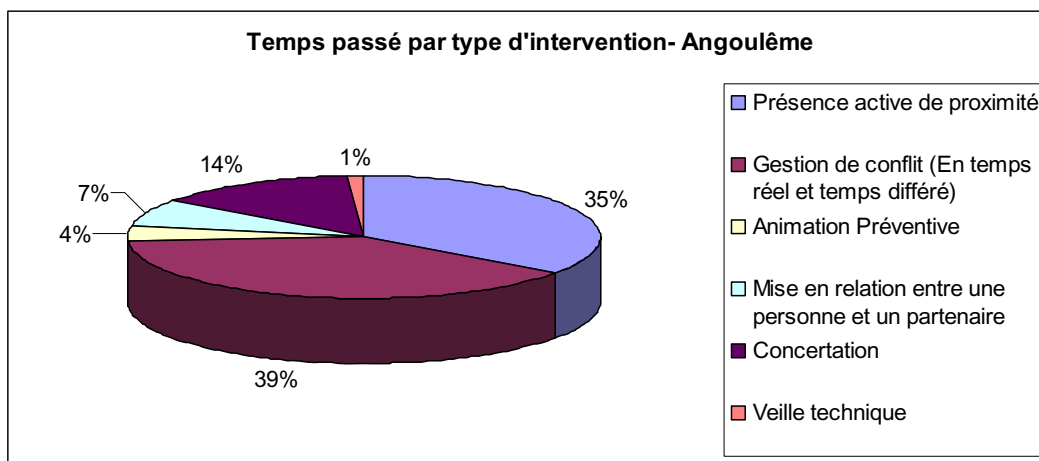
- Nombre d'actions réalisées
- Nombre de bénéficiaires concernés

1.4.8. La sensibilisation et/ou la formation

Formation et diffusion d'informations pour l'évolution des comportements. Systèmes de modules pédagogiques.

- Nombre d'heures d'intervention
- Nombre de personnes sensibilisées

Selon les structures, la répartition entre ces différentes activités peut être très variable. Les deux graphiques ci-dessous illustrent cette diversité. Ils traduisent le temps passé par les médiateurs sur ces différentes activités à OMEGA et au GIP de Chalon.



2. Une démarche d'évaluation partagée

2.1. Pourquoi évaluer l'utilité sociale ?

2.1.1. Qu'est-ce que l'utilité sociale ?

2.1.1.1. Une définition en construction

Bien que de nombreux textes législatifs abordent cette notion (emplois-jeunes, SCIC...) et que le terme soit de plus en plus employé par les pouvoirs publics et les associations, il n'existe pas de définition largement reconnue de l'utilité sociale. La seule définition officielle à ce jour relève de l'instruction fiscale, or la réflexion sur le sujet dépasse aujourd'hui largement ce champ.

Issue des nombreux travaux réalisés sur la notion d'utilité sociale, on citera toutefois, à titre d'illustration, la définition proposée par l'économiste Jean Gadrey¹⁷ : « *Est d'utilité sociale l'activité d'une organisation de l'économie sociale qui a pour résultat constatable et, en général, pour objectif explicite, au-delà d'autres objectifs éventuels de production de biens et de services destinés à des usagers individuels, de contribuer à la cohésion sociale (notamment par la réduction des inégalités), à la solidarité (nationale, internationale, ou locale : le lien social de proximité) et à la sociabilité, et à l'amélioration des conditions collectives du développement humain durable (dont font partie l'éducation, la santé, l'environnement, et la démocratie)* ».

À la différence de l'intérêt général défini par l'État, représentant le peuple souverain, l'utilité sociale est une notion construite par les membres de la société civile. Ils contribuent à faire émerger une définition dans laquelle ils se reconnaissent. Les contours de l'utilité sociale sont à préciser à chaque fois qu'une structure ou un collectif aborde la notion et l'utilité sociale identifiée aura d'autant plus de poids qu'un nombre important d'acteurs, structures, partenaires, usagers la reconnaissent.

Le terme « d'utilité sociale » est le plus usité dans les travaux et textes de loi et c'est la raison pour laquelle il s'est imposé devant d'autres notions qui auraient pu être tout aussi appropriées et qui recouvrent la même réalité, comme la notion « d'utilité sociétale ». Notre objet concerne bien en effet les apports à la société dans son ensemble, et non uniquement le champ de l'action sociale.

2.1.1.2. Un effet positif pour la société

L'utilité sociale concerne un service rendu, un bénéfice, un effet positif pour la société dans son ensemble. Elle s'intéresse aux effets d'une action sur un territoire, auprès d'un groupe de population ou plus globalement de la société. L'utilité sociale concerne donc des domaines très larges : social, environnement, culturel, éducation, changement sociétaux, économie, ...

En l'absence de définition, le contenu de ce qui relève de l'utilité sociale reste à identifier dès lors que la notion est utilisée. C'est notamment indispensable dans le cadre d'une évaluation qui nécessite de définir précisément l'objet évalué.

L'utilité sociale peut constituer un objectif pour la structure qui réalise l'action ou un effet induit. Il convient de différencier l'utilité sociale de la structure et ses finalités. L'utilité sociale est une notion contingente. Pour être reconnue, elle doit être identifiée par différentes catégories d'acteurs, alors que les finalités de la structure sont définies par ses membres.

¹⁷ Jean Gadrey, « *L'utilité sociale des organisations de l'économie sociale et solidaire* », rapport de synthèse pour la DIIESES et la MIRE, septembre 2003. J. Gadrey est professeur d'économie à la faculté de Sciences économiques et sociales de Lille.
Rapport d'évaluation de l'utilité sociale de cinq structures de médiation sociale - Janvier 2008
H. Duclos - Culture et Promotion & J-E Grévy – ACAJ Page 24 sur 115

La contribution effective de la structure en termes d'utilité sociale peut être différente de celle envisagée dans ses finalités. Son apport peut notamment être sur des registres que la structure n'avait pas envisagés. Certaines dimensions d'utilité sociale sont perçues par les partenaires sans être inscrites dans les finalités de la structure.

Toutes les dimensions de l'utilité sociale n'ont pas la même importance pour chaque structure. Elle peut être un objectif secondaire pour la structure, mais constituer un objectif principal pour l'un de ses partenaires financiers.

2.1.1.3. Une pertinence qui dépend des valeurs et du contexte

L'utilité sociale dépend des valeurs portées par ceux qui la définissent. Tout le monde ne partage pas le même modèle de société, et donc la même conception de ce qui peut être utile ou pas à la société. L'utilité sociale dépend également du contexte :

ce qui est utile ici, ne l'est peut-être pas ailleurs.

ce qui est utile aujourd'hui ne le sera peut-être pas demain.

La définition de l'utilité sociale dépendra donc des valeurs de ceux qui la définissent ainsi que du contexte dans laquelle se trouvent la société, le territoire, l'organisation ou le groupe de personnes concernés.

2.1.2. Les enjeux de l'évaluation de l'utilité sociale

La démarche d'évaluation mise en œuvre en amont de ce rapport répond à la fois à des enjeux pour chacune des structures qui se sont investies dans l'évaluation et à un enjeu collectif. Ces deux niveaux d'enjeux se recoupent. Pour les structures, ils portent au niveau local, alors que l'enjeu collectif est de niveau national.

2.1.2.1. Renforcer ses propres compétences et sa capacité de suivi de son action

Les structures ayant participé à la démarche s'inscrivent dans des logiques de progrès et sont à la recherche d'outils pour mieux suivre leur activité, mais également d'échanges avec des structures homologues pour conforter et renforcer leurs pratiques. Elles souhaitent que leur action soit en adéquation avec le sens et la plus-value sociale qu'elles entendent apporter. Une démarche d'évaluation participative de l'utilité sociale contribue à la professionnalisation des structures en les dotant d'outils de suivi de leurs activités, outil permettant d'analyser leur plus-value sociale. Elle leur permet également d'entrevoir de nouveaux champs de développement de leur activité et de mettre à jour l'articulation entre des apports différents, sur le champ de la cohésion sociale et de la tranquillité publique notamment.

2.1.2.2. Rendre compte et valoriser les apports de la médiation sociale

Bénéficiant de l'argent public, les structures doivent rendre compte aux pouvoirs publics et aux citoyens de l'emploi des ressources qui leur ont été attribuées. L'intérêt de l'exercice est bien-sûr de ne pas se limiter à l'exposé des actions réalisées, mais de présenter l'apport de ces actions à la collectivité, au territoire, auprès des habitant-es, ... L'évaluation de l'utilité sociale permet aux structures de rendre compte de ces apports sur la base de critères répondant vraiment à leur plus-value sociale.

Elle permet aussi de fournir des résultats concrets, plus tangibles que les discours sur les apports évidents de la médiation. L'action et les apports de la structure sont clarifiés. Cette lisibilité peut faciliter une communication externe, plus en cohérence et donc plus efficace.

La démarche d'évaluation de l'utilité sociale permet également de valoriser des points forts qui étaient mal appréhendés auparavant. Ils peuvent constituer des arguments commerciaux

non négligeables dans un contexte où le secteur de la médiation est confronté à de nouvelles formes de concurrence via les procédures de marché public ou des concurrences naissantes d'autres structures qui revendiquent la médiation parmi leur compétence.

Les structures pourront utiliser les travaux sur l'évaluation de l'utilité sociale dans les réponses à appel d'offre. Elles sont mieux armées pour se présenter et afficher leur utilité sociale. Les données issues de l'évaluation de l'utilité sociale viendront ainsi enrichir les rapports d'activité et les bilans que les structures remettent à leurs membres et à leurs partenaires. Elles offrent la possibilité d'un nouveau regard porté sur la structure.

2.1.2.3. Pérenniser les dispositifs de médiation

« Il faut que nous ayons la lucidité de reconnaître que nous sommes à la croisée des chemins. Depuis dix ans, il y a eu des expériences et des tâtonnements divers. Aujourd'hui, il faut consolider la médiation sociale. Ce qui est en jeu maintenant, c'est la pérennisation, la structuration et la professionnalisation. » Ces propos de Catherine Vautrin, ministre déléguée à la cohésion sociale et à la parité, tenus lors du colloque sur la médiation sociale le 15 juin 2005, illustrent la nature du débat actuel autour de la médiation sociale. Sur fond de questionnement sur la fin des contrats aidés et les nouveaux contrats de la loi de cohésion sociale, le débat se déplace et s'oriente vers la question de « sa rentabilité sociale ».

La difficulté majeure des structures reste le financement de ces dispositifs qui ont vécu dans un système d'aides à l'emploi qui ont pour défaut le caractère provisoire des financements et qui ne permettent pas de se projeter dans des objectifs à moyen terme et de préparer sereinement leur pérennisation.

L'Etat renvoie aux collectivités locales le soin de financer à elles seules les associations de médiation, aussi consensuelles soient-elles. Leur pérennité relève avant tout « de la responsabilité collective » (Marc Godefroy, conseiller général du Nord). Ces structures sont financées dans le long terme « par les économies qu'ils font réaliser sur les dépenses d'action sociale, de réparation du bien public dégradé, ou d'amélioration du sentiment d'insécurité...il y a là, une nouvelle économie à la fois sociale et financière du savoir vivre ensemble dans la ville, qui mériterait un peu plus de rationalité budgétaire ». Convaincues de l'intérêt de leur action, les structures de médiation rencontrent des difficultés quand il s'agit d'argumenter des apports de la médiation sociale. Il leur faut pourtant justifier de la plus-value de leur activité pour la collectivité afin d'obtenir la reconduction de leurs financements. La pérennisation des structures de médiation dépend donc notamment de leur capacité de démontrer leurs apports réels à la société.

La diffusion du rapport d'évaluation au niveau national contribuera à conforter la pérennisation de l'ensemble des structures de médiation en mettant en avant une plus-value sociétale qui concerne un large panel de structures.

2.2. La méthodologie d'évaluation

2.2.1. Les principes méthodologiques

2.2.1.1. Des principes qui répondent aux enjeux de l'évaluation

La méthodologie a été construite spécifiquement pour l'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale. Elle s'est inspirée des démarches déjà mises en œuvre par Culture et Promotion pour des évaluations de l'utilité sociale¹⁸ et y a intégré des éléments spécifiques liés aux enjeux mentionnés précédemment.

¹⁸ Cf : bibliographie concernant cette thématique

L'évaluation de l'utilité sociale développée par Culture et Promotion s'appuie notamment sur les principes suivants :

- Une évaluation participative.
L'évaluation de l'utilité sociale est une démarche volontaire et participative. Les principales parties-prenantes concernées sont associées à la démarche sous des formes qui sont précisées avec la structure.
- Une identification collective de l'utilité sociale.
La démarche de Culture et Promotion propose que chaque structure réfléchisse à son utilité sociale en s'appuyant sur son projet et ses activités.
- Une démarche formative avec des apports méthodologiques et des exemples.
La démarche d'évaluation permet à chacun des participants de se doter de compétences nouvelles pour renforcer le suivi de ses activités. L'évaluateur apporte des éléments théoriques de méthode, et propose de nombreux exemples issus d'autres évaluations de l'utilité sociale.

L'équipe d'évaluation a intégré par ailleurs dans sa démarches les exigences spécifiques à cette évaluation :

- Concevoir un référentiel commun de l'utilité sociale pour des activités de nature différentes.
Le référentiel devait être pertinent par exemple à la fois pour des structures faisant de la gestion de conflit de voisinage ou de la prévention aux abords de collèges.
- Répondre aux attentes des différents acteurs.
L'évaluation devait également prendre en considération des attentes formulées ou tacites sur ce que doit apporter la médiation, même si elles pouvaient parfois déborder du cadre de l'utilité sociale. Ces attentes ne sont pas nécessairement les mêmes pour les structures de médiation, les élu-es ou les habitant-es.
- Garantir des résultats objectifs et rigoureux. La démarche d'auto-évaluation accompagnée habituellement pratiquée dans le cadre de l'évaluation de l'utilité sociale n'était pas adaptée aux enjeux nationaux de l'évaluation de la médiation sociale.

A partir de ces éléments, nous avons conçu une démarche originale s'appuyant sur les principes présentés ci-dessous.

2.2.1.2. Une évaluation externe participative

A la différence des démarches d'évaluation de l'utilité sociale jusqu'ici développées, la démarche ne s'appuyait pas sur un principe d'auto-évaluation mais bien sur une évaluation externe. Elle a été conçue, animée et mise en œuvre par une équipe d'évaluateurs indépendants des structures.

La démarche d'évaluation a cependant été conçue de manière à impliquer fortement les structures évaluées. Celles-ci ont été associées aux principales phases de l'évaluation à savoir l'identification de l'utilité sociale, la collecte des données et l'analyse.

Les données brutes recueillies ont été remises aux structures afin qu'elles puissent elles-mêmes réaliser leur propre évaluation si elles le souhaitent.

L'évaluation a par ailleurs recueilli la parole des habitant-es et des principaux acteurs concernés par l'action de la structure de médiation, sur son utilité sociale : police, services sociaux, associations de quartier, collèges, bailleurs sociaux, élu-es, ...

Enfin, les structures ont été invitées à associer leurs principaux partenaires à la démarche en leur soumettant le référentiel établi pour remarques et compléments.

2.2.1.3. Un référentiel commun et ouvert de l'utilité sociale

Le référentiel de l'utilité sociale de la médiation sociale a été élaboré collectivement par l'ensemble des structures, puis soumis à leurs principaux partenaires.

L'objectif était de concevoir un référentiel qui couvre la diversité des activités des structures de médiation et la diversité des attentes des acteurs.

Il s'agit d'un référentiel ouvert qui identifie les différents apports potentiels de la médiation, sans que chaque structure ne soit nécessairement évaluée sur l'ensemble des items proposés ; des critères et indicateurs pouvant être pertinents pour certaines structures et pas pour d'autres.

2.2.1.4. La mutualisation

La démarche d'évaluation a été construite et mise en œuvre dans une logique de mutualisation entre les structures et avec les évaluateurs. Les structures ont mis en commun leurs pratiques de la médiation, leurs difficultés et leurs attentes. Elles ont construit ensemble le référentiel d'évaluation et se sont largement investies dans la démarche.

Plusieurs séminaires de travail rassemblant les structures et les évaluateurs ont ainsi eu lieu tout au long de l'évaluation (12 journées au total). Ils ont permis de construire un vocabulaire commun de la médiation et de l'évaluation, d'ouvrir des pistes de développement pour les uns et les autres, et de faire émerger à la fois les points communs entre tous et les spécificités de chacun.

Les évaluateurs animant la démarche ont également œuvré dans cette dynamique de mutualisation où l'un a apporté une réflexion théorique et une connaissance globale de la médiation et l'autre, une expertise et l'expérience de la démarche d'évaluation de l'utilité sociale.

2.2.1.5. Une analyse partagée sous la responsabilité des évaluateurs

Dans une évaluation participative, l'analyse peut constituer une phase délicate car toutes les parties-prenantes ne tirent pas nécessairement les mêmes conclusions des données recueillies. Nous avons donc clarifié en amont les positionnements de chacun : l'analyse des données récoltées sur l'ensemble des sites est réalisée par les évaluateurs. Celle-ci est proposée aux structures pour échange et débat. Les évaluateurs ont cependant la responsabilité du rapport final et ils décident in fine des résultats présentés dans celui-ci. L'objectif n'étant pas d'évaluer chaque structure, mais bien l'utilité sociale de la médiation sociale, les évaluateurs ont veillé à ne pas citer nommément des éléments qui pourraient mettre en difficultés certaines structures.

2.2.2. **Le déroulement**

Un groupe de travail s'est constitué au début de la démarche d'évaluation. Il comprenait un à trois membres de chacune des cinq structures, généralement ses dirigeants, ainsi que les deux intervenants extérieurs en charge de l'évaluation. L'équipe d'évaluation s'est par la suite enrichie d'un assistant d'étude et d'un second expert de la médiation.

L'évaluation s'est déroulée en 3 temps :

- Identification de l'utilité sociale et construction du référentiel
- Collecte des données
- Analyse et construction d'un point de vue partagé

2.2.2.1. Identification de l'utilité sociale et construction du référentiel

L'identification de l'utilité sociale de la médiation sociale est une étape-clé de la démarche. En effet, c'est à partir de ce travail que seront identifiés les critères et indicateurs qui permettront d'observer l'utilité sociale effective des structures de médiation sociale. Les critères et indicateurs seront regroupés dans un document appelé référentiel qui servira de référence pour la collecte des données et l'analyse.

Nous avons croisé plusieurs méthodes pour identifier l'utilité sociale et ses critères :

- une approche théorique :

à partir des travaux réalisés par un ensemble de chercheurs et rassemblés par Jean Gadrey dans un ouvrage de référence¹⁹. Ce travail a permis d'identifier les premiers champs de l'utilité sociale

- une approche déductive :

Au cours d'un premier séminaire, le groupe de travail animé par les deux intervenants s'est questionné sur l'utilité sociale de la médiation en général. Cette approche a permis de faire émerger les principaux champs de l'utilité sociale dans la médiation sociale.

- une approche inductive :

Lors d'un second séminaire, le groupe de travail s'est appuyé sur ses activités, ses pratiques et les indicateurs que les structures utilisaient déjà. Cette approche a permis de compléter de manière concrète les champs précédemment identifiés.

Le référentiel devait être pertinent pour les structures concernées, mais aussi pour tout type d'acteur concerné par la médiation, quelque soit sa nature. Afin de couvrir l'ensemble des champs d'attente des différents acteurs, nous avons fait appel à la théorie des mondes de Boltanski et Thévenot²⁰. Nous avons ainsi regroupé et affiné les différents critères et indicateurs identifiés autour de 5 registres reprenant les 5 mondes de Boltanski et Thévenot. Les indicateurs ont été finalisés par l'équipe d'évaluation.

Le référentiel comprend des indicateurs de réalisation (ce qui est fait), de résultat (ce que cela produit directement) et d'impact (ce à quoi cela contribue). Il est complété par des indicateurs de contexte permettant de pondérer notre analyse en tenant compte des spécificités de chaque site. Nous avons cherché dans la mesure du possible une articulation entre les indicateurs de réalisation, résultat et impact de manière à tisser des liens de causes à effets. Le référentiel comprend également des informations quantitatives et qualitatives qui se complètent afin de permettre une analyse fine et une pondération.

2.2.2.2. Collecte des données

Pour la collecte des données, nous avons élaboré différents outils et procédures pour collecter l'information : la constitution d'une base de données statistiques, des entretiens auprès des partenaires opérationnels et institutionnels, des salarié-es et des habitant-es, et des questionnaires auprès des habitant-es et salarié-es.

Nous avons construit une base de données statistique sur l'activité des structures. Elle a été construite à partir d'une typologie des activités élaborée avec les structures. L'enjeu était en effet d'obtenir des informations comparables entre les différentes structures, malgré des pratiques et un vocabulaire différents. La base de données comprend trois volets : leurs réalisations et leurs résultats, les ressources humaines et le budget. Les structures ont transmis les informations dont elles disposaient afin d'alimenter la base. Des réunions ont été nécessaires pour préciser certains termes.

Nous avons mené des entretiens semi-directifs auprès des salarié-es des structures, des partenaires et des habitant-es. Nous avons rencontré entre 20 et 30 personnes par site²¹.

Profils des personnes rencontrées en entretien	Nombre
Elus-es, Représentant de l'Etat	4
Services des collectivités territoriales et locales	17
Services Sociaux et Centres Socio Culturel	10
Education Nationale	3
Représentant service de l'ordre (Police Nationale et Municipale)	6
Bailleurs sociaux	9
Entreprises Privées	8
Responsables de structures	8
Salariés-es	40
Habitants-es	10
TOTAL	115

¹⁹ GADREY Jean, L'utilité sociale des organisations de l'économie sociale et solidaire, une mise en perspective de travaux récents, Rapport pour la DIES et la MIRE, 2004

²⁰ Luc BOLTANSKI & Laurent THEVENOT, De la justification. Les économies de la grandeur, Paris, Gallimard, NRF essais, 1991, 485 p.

²¹ Cf. tableau en annexe

Il s'est agi selon les cas d'entretiens individuels ou collectifs regroupant des partenaires de même nature. Les entretiens, d'une durée de 1 à 2 heures, ont eu lieu sur les bases d'une grille de question commune. Nous avons cherché à cerner la perception des personnes sur l'utilité sociale de la structure, mais également à obtenir des exemples concrets et des données précises qui viennent étayer leur point de vue.

Nous regrettons de n'avoir pu rencontrer beaucoup d'habitant-es en entretien. Leurs témoignages ont été d'une grande richesse, et nous ont fourni de nombreux et précieux exemples.

Nous avons dû dans l'analyse tenir compte des modalités d'attribution du questionnaire qui ont été différentes selon les sites :

A Angoulême, les médiateurs ont proposé les questionnaires aux personnes auprès desquelles ils sont intervenus.

Typologie des médiateurs ayant répondu au questionnaire

Genre

Homme : 127 Femme : 46 NR : 3

Age

Moins de 25 ans : 40

De 25 à 30 ans : 66

De 31 à 35 ans : 34

Plus de 35 ans : 33

NR : 3

Ancienneté dans la structure

Moins d'1 an : 63

1 à 2 ans : 19

3 à 5 ans : 42

Plus de 5 ans : 41

NR : 11

Niveau de qualification

Niveau VI et moins (aucun diplôme, CEP, BEPC, ...) : 28

Niveau V (Cap, BEP) : 42

Niveau IV (Baccalauréat, BP, BT, DEAU) : 65

Niveau III (BTS, DUT, DEUG) : 19

Niveau II et plus (Licence, Maîtrise, DESS, Master, ...) : 16

NR : 6

Nature du contrat de travail

CDI : 107

CDD classique : 14

CDD emploi aidé : 51

NR : 2

Typologie des habitant-es ayant répondu au questionnaire

Genre

Hommes : 214 Femmes : 313 NR : 21

Age

18-24 : 83 25-34 : 105

35-49 : 143 50-64 : 124

65 et + : 69 NR : 23

Situation professionnelle :

- Agriculteur : 1
- Commerçant, artisan, chef d'entreprise : 11
- Cadre, profession intellectuelle : 17
- Profession intermédiaire : 8
- Employé : 123
- Ouvrier : 45
- Au chômage : 68
- Elève, étudiants : 52
- Retraité : 103
- Autre : 101
- NR : 19

Ces entretiens ont été complétés par la collecte d'informations à travers un questionnaire²² qui a été diffusé par les médiateurs auprès des habitant-es. Avec plus d'une quarantaine de questions (questions fermées souvent à choix multiples, questions ouvertes) ce questionnaire un peu lourd, a cependant été renseigné par 543 personnes sur les 5 sites retenus. Il portait sur les relations que les personnes avaient avec la structure de médiation, les résultats de l'action

de médiation, leur appréciation de l'intervention du médiateur et un bilan global de la médiation. A Niort, Marseille et Chalon, les questionnaires ont été passés dans la rue auprès des habitant-es, indépendamment d'un contact antérieur avec un médiateur.

A Lille, les questionnaires ont été passés dans les stations de métro où se trouvent les médiateurs.

²² Cf. Annexe n° ?

Nous avons également passé des questionnaires auprès des médiateurs en vue de compléter les entretiens et s'assurer que chacun-e puisse faire part de son point de vue. Il comprenait 36 questions (4 questions ouvertes, les autres généralement fermées à choix multiples). Elles portaient sur l'utilité sociale, l'acquisition des savoirs, leurs compétences et leurs profils. Il a été rempli par l'ensemble des salarié-es des structures à l'exception de Lille où un échantillon a été retenu compte tenu du nombre important de médiateurs dans cette structure, avec plus de 250 agents de médiations. 176 questionnaires nous ont ainsi été retournés.

2.2.2.3. Analyse et construction d'un point de vue partagé

Les données collectées ont été synthétisées et formalisées par l'équipe d'évaluation : les questionnaires et données statistiques ont été traités informatiquement à l'aide de logiciels de base de données et de calcul (principalement Sphinx plus 2 et Excel) ; des comptes-rendus synthétiques ont été rédigés pour chaque entretien. Cette matière brute a été transmise à l'ensemble du groupe de travail afin que les structures qui le souhaitent puissent réaliser leur propre analyse ou retourner aux sources de l'analyse collective.

L'analyse a été réalisée par l'équipe d'évaluation sur la base des 5 registres du référentiel. Elle a privilégié les informations issues de données collectées, plutôt qu'une reprise systématique de tous les critères.

Plusieurs écrits ont été réalisés par l'équipe d'évaluation et mis en débat au sein du groupe de travail qui a discuté certaines analyses, précisé des exemples, proposé des ajouts. L'analyse a ainsi été partagée au sein du groupe de travail. L'équipe d'évaluation a gardé la maîtrise de l'écriture finale et la responsabilité des propos, afin de garantir un maximum d'objectivité.

Comment identifier les impacts propres à la médiation ?

L'identification des impacts propres est une problématique récurrente de l'évaluation. La collecte de données permet généralement d'observer un changement, mais quelle part peut-on attribuer à l'intervention de l'acteur évalué dans ce changement ?

Cette question est d'autant plus pertinente pour la médiation sociale que les médiateurs n'interviennent jamais seuls. Ils font partie d'un réseau d'acteurs et les changements observés tiennent plus souvent au bon fonctionnement de ce réseau qu'à l'action d'un de ses membres.

Pour évaluer l'utilité sociale de la médiation sociale, nous devons cependant chercher à identifier ses effets propres. Pour ce faire, nous avons mobilisé différentes méthodes.

D'une part, nous travaillons sur 5 sites différents. Cela nous a permis de voir émerger des tendances, indépendamment des contextes spécifiques à chacune des structures.

Par ailleurs, nous avons passé un nombre important de questionnaires pour atteindre des masses qui permettent de dépasser les cas particuliers.

Quand cela était possible, nous avons cherché à comparer avec d'autres sites ne bénéficiant pas d'une structure de médiation.

Enfin, nous avons questionné un nombre important d'acteurs sur les apports spécifiques de la médiation. Ils font généralement partie du réseau d'acteurs générant les changements observés. Nous avons accordé du crédit aux dires des acteurs du terrain quand ils se recoupaient sur différents sites.

2.3. Le référentiel CITER

2.3.1. Un référentiel à 360° inspiré par la théorie des mondes

Ce référentiel a été élaboré progressivement au cours des trois premières séances de travail menées avec le groupe de travail regroupant les structures de médiation sociale et l'équipe d'évaluation. Sa structuration finale a mobilisé un éclairage théorique fécond : l'approche de Boltanski et Thévenot²³. Ces chercheurs ont identifié cinq mondes distincts dans lesquels, les acteurs justifient leurs choix en y mêlant la défense de leurs intérêts particuliers à des valeurs qui permettent d'apprécier le caractère juste ou injuste d'une situation. Ces passages d'un monde à l'autre ouvrent la voie à une compréhension interculturelle et à une pluralité d'angle de vue sur une même réalité. Leur modèle est d'autant plus riche qu'il transcende l'idée de groupes, de classes sociales, de professions d'origine, d'âges ou encore de niveaux de vie :

- Dans le monde domestique, c'est la tradition et la hiérarchie qui établissent un ordre entre les êtres au sein de toute relation. Ni la règle de l'ajustement entre les choses, ni la norme de justice, ni même la norme de réciprocité ne sont à l'origine de ce monde. Car ce monde trouve son origine dans le don, qui repose sur la dette, seule à même de créer du lien social par l'obligation de revoir le donateur pour donner à son tour.
- Dans le monde de l'inspiration, les êtres sont singuliers et se tiennent prêts à accueillir les changements d'état au gré de l'inspiration, en se soustrayant à la contingence. La recherche de la grâce tend en effet à maximiser les utilités de justice entre les êtres et de justesse entre les choses.
- Le monde civique est constitué de personnes collectives et de leurs représentants (partis, bureaux...) dont l'aspiration tend vers l'expression de la volonté générale. Il en résulte naturellement des droits et des devoirs guidés par la recherche de l'égalité et de la justice entre les hommes.
- Le monde marchand est mu par la concurrence et la performance qui sont elles-mêmes la résultante des désirs d'individus qui les poussent à posséder les mêmes fonctions, les mêmes biens rares qu'autrui. Dominé par le principe d'équivalence et la recherche de l'utilité (ou du profit), ce monde rejoint l'idéal de justesse entre les choses.
- Le monde de l'opinion conditionne le succès à la célébrité, à la visibilité liée au caractère plus ou moins accrocheur, persuasif ou informatif des êtres. Cependant ce monde ne peut que rarement dépasser la croisée des tensions entre idéal de justice et de justesse car en fait de justice l'opinion crie le plus souvent vengeance et en fait de justesse l'opinion s'en rapproche par approximations successives.

Ce pluralisme des mondes est susceptible de créer des conflits entre les êtres dont les aspirations sont tirées de mondes différents. Cela éclairera le fait que les partenaires des structures étudiées seront plus ou moins sensibles aux registres évalués en fonction de leur monde de prédilection. La transposition avec les registres de l'utilité sociale découle naturellement :

²³Luc BOLTANSKI & Laurent THEVENOT, De la justification. Les économies de la grandeur, Paris, Gallimard, NRF essais, 1991, 485 p.

- Le monde domestique renvoie à la « **Cohésion sociale** » : Restauration et densification du lien social, renforcement des relations entre les personnes et les institutions, diversité intergénérationnelle et interculturelle des publics et implication citoyenne ;
- Le monde de l'inspiration à l'« **Innovation et l'apprentissage** » : Formation et sensibilisation, apprentissage communicationnel, renforcement des capacités et compétences et méthodes innovantes ;
- Le monde civique renvoie à la « **Tranquillité publique** » : Sécurisation de l'espace public et responsabilisation quant aux règles et aux engagements pris ;
- Le monde marchand à la « **contribution Economique** » : Production de richesses, coûts évités et économies d'échelle réalisées ;
- Le monde de l'opinion à la « **Reconnaissance** » : Prise en considération des habitants, estime des médiateurs, notoriété de la structure et valorisation des partenaires.

2.3.2. Un ensemble de critères et indicateurs

Le référentiel nommé CITER (Cohésion sociale, Innovation et apprentissage, Tranquillité publique, contribution Economique, Reconnaissance) comprend pour chaque registre différents critères. Ces critères viennent préciser le contenu de chaque registre en proposant ce que l'évaluation cherchera à observer.

Les critères sont déclinés en indicateurs. Il s'agit d'outils de mesure du critère, mais également de données qualitatives permettant l'analyse. Les indicateurs ont été organisés en trois niveaux :

- indicateurs de réalisation : ils mesurent ce qui est fait, les activités mises en œuvre
- Indicateurs de résultat : ils mesurent ce que produit l'activité comme effet direct
- Indicateurs d'impact : ils mesurent ce à quoi l'activité contribue à moyen ou long terme

Pour chaque indicateur, nous avons précisé la source d'information qui permettra de les renseigner.

Nous avons complétés ce tableau avec des indicateurs de contexte qui fourniront une information permettant de mieux analyser les indicateurs de résultat et impacts en précisant les conditions dans lesquelles l'activité est mise en œuvre.

2.3.3. Les 5 registres

Le référentiel est présenté en annexe. Les registres de l'utilité sociale y sont déclinés comme suit :

Cohésion sociale

- Restauration et densification du lien social
- Renforcement des relations entre les personnes et les institutions
- Diversité intergénérationnelle et interculturelle
- Implication citoyenne

Tranquillité publique

- Sécurisation de l'espace public
- Responsabilisation (règles, engagements)

Reconnaissance

- Prise en considération des habitant-es
- Estime des médiateurs
- Notoriété de la structure de médiation
- Valorisation des partenaires

Contribution économique

- Production de richesses
- Coûts évités
- Mutualisation, économies d'échelle

Innovation et apprentissage

- Renforcement des compétences
- Apprentissage communicationnel
- Innovation

II L'utilité sociale de la médiation sociale

Nous présentons dans cette partie notre analyse quant à l'utilité sociale des cinq structures de médiation évaluées.

Cette analyse s'appuie sur les cinq registres identifiés dans le référentiel construit collectivement au début de la démarche :

- Cohésion sociale
- Tranquillité publique
- Innovation et apprentissage
- Contribution économique
- Reconnaissance

Nous rappelons en introduction de chacun des registres les critères retenus pour l'évaluation. Notre analyse s'appuie sur ces critères, mais ceux-ci ayant été défini a priori, elle peut parfois s'en éloigner. Nous avons en effet choisi de mettre en avant et par ordre d'importance les enseignements que nous tirons de l'analyse dans chacun des registres.

Nous présentons pour chaque registre :

- les pratiques spécifiques des médiateurs et médiatrices qui génèrent l'utilité sociale ;
- les résultats observés en termes d'utilité sociale

1. Cohésion sociale

Qu'est-ce que la cohésion sociale ? Il n'existe pas d'unanimité sur la définition, pourtant ce terme est très largement utilisé notamment dans le champ politique²⁴. Il apparaît comme le moyen de remédier aux différentes crises sociales que traverse la société : fracture sociale, « crise des banlieues », exclusion, communautarisme, déstabilisation de la famille...

La cohésion sociale concerne à la fois un sentiment d'appartenance et la capacité à vivre ensemble. C'est ce qui permet à des individus de faire société.

La cohésion sociale est généralement abordée au niveau de la société dans son ensemble ou d'une communauté locale. Elle peut l'être également au niveau des organisations (administrations, entreprises, associations...) ou des groupes (les jeunes, les amateurs de foot, de rap...). Si la médiation sociale intervient à ces différents niveaux, ses apports en termes d'utilité sociale sont davantage centrés sur l'individu et sa relation avec l'autre, qu'il s'agisse d'un voisin ou d'un usager d'un même espace que lui, ou encore d'une institution de son environnement.

Parmi les points-clés identifiés comme relevant de l'utilité sociale par le groupe de travail, 4 ont été regroupés sous l'item « cohésion sociale :

- la restauration et la densification du lien social
- le renforcement des relations entre les personnes et les institutions
- la diversité générationnelle et interculturelle des publics
- l'implication citoyenne

Après une présentation des pratiques des médiateurs qui nous semblent relever plus particulièrement de la cohésion sociale, nous présenterons les apports de la médiation dans ce champ.

Les contours de la cohésion sociale, Jane Jenson*

A partir de différents textes de référence et travaux de recherche, Jane Jenson identifie 5 dimensions constitutives de la cohésion sociale qu'elle désigne sous la forme de dialectiques.

- Appartenance / isolement : La cohésion sociale signifie la restauration et la densification du lien social, tout ce qui peut améliorer les relations entre les personnes.

- Insertion / exclusion : La cohésion sociale implique la capacité d'accéder à une activité économique et tout particulièrement au marché du travail.

- Participation / passivité : La cohésion sociale implique la participation à la vie de la cité au sens large, par exemple dans la vie du quartier ou dans des associations. Cette implication citoyenne s'oppose à la passivité, au désenchantement politique par un investissement dans le vivre ensemble, une responsabilisation dans la vie locale.

- Reconnaissance / rejet : La cohésion sociale adopte une vision pluraliste des systèmes de valeurs et inscrit comme vertu essentielle la tolérance des différences.

- Légitimité / illégitimité : La cohésion sociale suppose de garantir la légitimité des institutions publiques et privées qui agissent comme intermédiaires entre les individus et la société.

Nos travaux recouvrent ces 5 dimensions. L'appartenance, la participation et la légitimité sont traitées dans le volet cohésion sociale respectivement à travers les critères de restauration du lien social, implication citoyenne et renforcement des relations entre les habitants et les institutions. La reconnaissance est traitée comme un champ à part entière. L'insertion est abordée plus marginalement dans les contributions économiques. Notre entrée se distingue de la classification de Jane Jenson par une approche plus interpersonnelle, située au niveau de la personne dans sa relation avec l'autre, avec l'institution ou la collectivité.

*Jane JENSON, Les contours de la cohésion sociale : l'état de la recherche au Canada, Etude des Réseaux canadiens de recherche en politiques publiques n° F/03, 1998, p. VI. Jane JENSON est titulaire de la Chaire de recherche du Canada en citoyenneté et gouvernance, directrice de la revue scientifique *Lien social et politiques*

²⁴Ainsi, le Plan de Cohésion Sociale présenté par Jean-Louis Borloo en juin 2004, a pour ambition de « redonner à chacun la possibilité de vivre dignement au sein de la communauté nationale ».

1.1. Les pratiques

Nous avons identifié des pratiques qui contribuent à la cohésion sociale. Les trois premières contribuent à renouer un lien entre les habitant-es. Les trois secondes favorisent l'interconnaissance entre les habitant-es et les institutions.

1.1.1. L'humanisation des lieux publics

Par leur présence même sur le terrain, les médiateurs contribuent à la cohésion sociale. En effet, à l'exception du métro lillois, les médiateurs des structures étudiées interviennent principalement dans des quartiers de la politique de la ville. Il s'agit de quartiers difficiles où se trouve la « *misère sociale* » comme nous l'indiquent souvent les responsables de structures. Les habitant-es se parlent peu, se sentent isolés et peu d'acteurs sociaux sont encore présents physiquement sur ces territoires, a fortiori en soirée. Les médiateurs sont souvent les seuls acteurs sociaux à être visibles et facilement accessibles car présents dans le quartier. Eux-mêmes indiquent « *On humanise, on réoccupe le terrain dans les secteurs déshumanisés* ».

1.1.2. Le repérage des situations d'urgence sociale

Présents sur le terrain, les médiateurs peuvent repérer des personnes en très grande difficulté. Intervenant pour des nuisances sonores, ils vont par exemple faire un signalement pour maltraitance. Dans certains cas, il s'agit d'une activité spécifique où l'objectif est entre autre de repérer des situations d'urgence sociale. C'est le cas par exemple des Maraudes à Angoulême. Dans tous les cas, l'information est transmise à des structures ou organismes spécialisés capables de prendre en charge la situation. Le médiateur va généralement mettre en relation la personne et le service spécialisé.

1.1.3. La gestion de conflit en temps différé

La gestion de conflit peut se faire en direct, lorsque les médiateurs sont confrontés à des conflits sur le lieu où ils se trouvent. Cette pratique contribue notamment à la tranquillité publique et elle est développée dans le chapitre ci-après. Les conflits peuvent également être gérés en temps différé. Deux pratiques de médiation sont alors développées :

- Les médiations navette

Le terme de médiation navette s'applique à des médiations réalisées en temps différé entre deux personnes en conflit, sans que celles-ci ne se rencontrent au cours de la médiation. Le médiateur fait la navette entre les parties afin de trouver une solution au conflit. L'agence municipale de médiation de Niort (AMM), OMEGA et l'Association de Médiation Sociale (AMS) de Marseille réalisent des médiations navette. Ces structures réalisent respectivement 100, 60 et 40 médiations navette en moyenne par mois.

- Les médiations table ronde

Les médiations table ronde consistent à mettre autour de la même table les parties en conflit, en présence du médiateur. L'AMM et Oméga réalisent des médiations table ronde. C'est Oméga qui en a la plus grande pratique avec 19 tables rondes organisées mensuellement. La moitié d'entre elles concerne des conflits entre des habitant-es, l'autre les conflits entre les habitant-es et EDF. L'AMM réalise 10 en moyenne par mois.

1.1.4. La facilitation des projets collectifs

Les projets collectifs contribuent également à renforcer les liens entre les habitant-es. Selon les structures, les projets peuvent être de nature très différente. Il pourra par exemple s'agir d'accompagner l'initiative d'habitants qui veulent créer un aménagement dans un quartier, d'organiser des matchs de foot entre les écoles, ...

De manière générale, les structures de médiation peuvent avoir deux positions différentes :

- être organisatrices d'un événement ou participer à l'organisation avec un partenaire. C'est l'approche de l'AMS ou des Correspondants Réseau Educatif de l'ADEMN qui participent ou organisent des projets citoyens par exemple.
- favoriser l'initiative ou l'organisation d'un projet par les habitant-es. Le projet peut partir d'une initiative individuelle ou collective, parfois même d'une suggestion du médiateur. Le rôle des médiateurs au sein du projet peut être plus ou moins important. Les médiateurs sont dans ce cas souvent à l'articulation entre les habitant-es et les institutions. Ces projets donnent généralement lieu à des réunions de concertation entre les habitant-es que le médiateur anime.

1.1.5. L'information et l'orientation des habitant-es et usagers

Informer et orienter les habitant-es et usagers est une fonction de la médiation. Cette fonction est plus ou moins importante selon l'activité de la structure : un médiateur dans le métro lillois donne en moyenne près de 123 renseignements par mois, soit près de 31 000 personnes renseignées mensuellement. 35 renseignements sont donnés en moyenne mensuellement à Marseille. Les médiateurs d'Angoulême, Chalon et Niort donnent aux alentours de 23 renseignements par mois.

20% des habitant-es ayant indiqué les raisons pour lesquelles ils ont contacté un médiateur mentionnent la demande de renseignements. Ce chiffre cache une disparité importante selon les structures en lien avec leurs activités : elle sera de plus 40 % pour la médiation dans le métro lillois et à Marseille et de 13 et 20% pour les autres²⁵.

A l'exception de Lille où les médiateurs orientent notamment les habitants dans le métro, les informations données par les médiateurs concernent principalement les institutions. Ils informent les habitants sur l'existence d'un service, de la bonne personne à contacter, des lieux et horaires. Ils informent les habitant-es de manière à leur faciliter l'accès au service. Cette fonction nécessite une bonne connaissance de l'ensemble des acteurs du territoire et, pour être efficace sur l'orientation, d'avoir tissé un réseau de relation de proximité avec ces partenaires.

Dans certains cas, notamment auprès de personnes rencontrant des difficultés, la médiation peut aller jusqu'à mettre en relation la personne avec le service qui pourrait lui être utile. Cette fonction a une importance relative selon les structures. Elle peut être secondaire comme à Chalon où les médiateurs du GIP mettent en relation moins de 4 personnes par mois (soit 0,3 personnes par médiateur), ou prioritaire comme à Angoulême où les médiateurs mettent en moyenne plus de 90 personnes par mois en relation avec des services (soit 5,7 personnes par médiateur). Ces mises en relation concernent principalement trois champs : le logement, les droits sociaux et l'administration. Notons à Angoulême des mises en relation croissantes concernant la santé.

1.1.6. Le relais entre habitants et institutions

Comme le dit un médiateur, « nous sommes un trait d'union entre un tiers et les institutions, nous sommes des désenclencheurs de conflits sous jacents ou existants ». Les médiateurs ont une fonction de traducteur auprès des habitant-es : ils vont expliciter les modes de fonctionnement de l'institution, ses codes, indiquer le bon interlocuteur et ainsi la démystifier. Les médiateurs constituent de véritables relais entre les habitant-es et les institutions. Cette fonction va devenir essentielle lorsque les relations entre les deux parties sont difficiles.

Il s'agit notamment de cas où les institutions ayant une relation contractuelle avec des habitant-es rencontrent des difficultés lorsque des problèmes hors contrat viennent affecter la relation ou lorsque le contrat n'est pas respecté. Deux exemples :

- Les bailleurs sociaux. Un contrat de location les unie aux habitant-es, mais ils considèrent que les relations entre les habitant-es dans leurs locaux ne relèvent pas

²⁵ OMEGA est à 6%. Ce taux particulièrement faible est lié au mode d'attribution du questionnaire. Son échantillon concernait des personnes ayant bénéficié d'actions de médiation de gestion de conflit.

de ce contrat. Pourtant, ils sont contraints d'assurer « la jouissance paisible »²⁶ pour les locataires. Ils doivent donc trouver une solution pour aplanir les conflits et c'est pour cette raison qu'ils font appel aux médiateurs

- EDF. A Angoulême, EDF fait appel à l'association OMEGA pour gérer les dossiers de clients qui n'ont plus de contact avec EDF. Tiers extérieurs, les médiateurs peuvent discuter avec les habitant-es, et donc trouver des solutions adaptées à la situation de la personne. Ils peuvent également faire remonter à EDF des situations difficiles sur lesquelles l'entreprise publique devra être compréhensive. Ils pourront également aider les personnes à monter des dossiers « solidarité »²⁷.

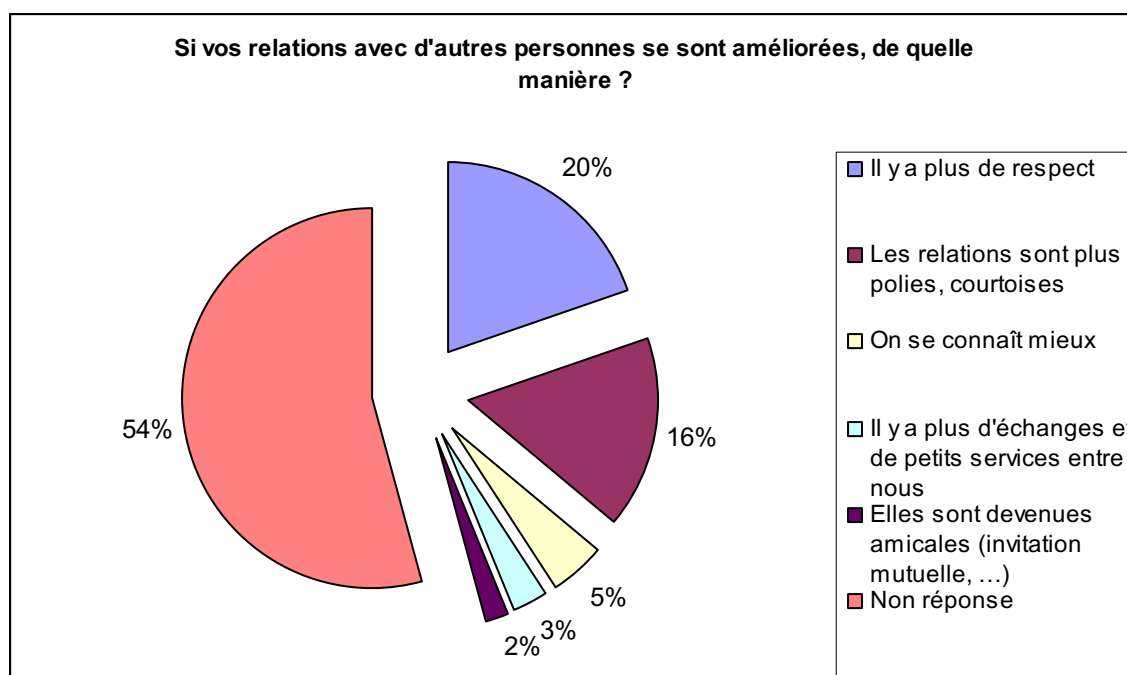
1.2. Les résultats

1.2.1. Restauration et densification du lien social

La médiation sociale contribue à renforcer et densifier le lien social entre les habitants. Nous pouvons observer les effets de l'action des médiateurs notamment à travers l'ambiance plus respectueuse dans les lieux où ils interviennent et l'amélioration des relations de voisinage.

1.2.1.1. Une ambiance plus respectueuse

Pour les habitant-es, l'action des médiateurs se traduit concrètement au niveau du quartier par plus de respect entre les gens, pour 20% des personnes interrogées et par des relations plus polies et plus courtoises pour 16% des personnes interrogées. Cet effet est plus particulièrement perçu par les usagers du métro lillois (respectivement 26,5 % et 18,8% des personnes interrogées) et dans les quartiers d'Angoulême. En fait, 46 % des personnes interrogées indiquent une évolution positive des relations dans le quartier.



²⁶ L'article 6 de la loi n° 89-462 du 6 juillet 1989, oblige le bailleur à assurer au locataire la jouissance paisible du logement. En cas de vices et défauts dont le locataire subit un préjudice, le bailleur est tenu d'indemniser le locataire (article 1721 du Code Civil).

²⁷ Nom exact à indiquer

Cependant, l'action des médiateurs ne suffit à améliorer de manière globale les perceptions des relations entre les habitants sur le quartier. Près de 48% des personnes interrogées ne se prononcent pas sur la question de l'amélioration des relations avec les personnes côtoyées dans le quartier, 28% n'ont pas d'avis et seulement 14% y répondent par l'affirmative. Les habitant-es ne perçoivent pas véritablement un effet global de l'action des médiateurs sur les relations dans les quartiers, mais plutôt des effets individuels comme nous le verrons plus loin.

Les habitant-es caractérisent donc positivement l'évolution des relations entre les personnes (relations plus respectueuses, courtoises), mais la représentation négative des relations existantes dans le quartier apparaît fortement ancrée.

Lorsqu'on étudie en détail certaines actions des médiateurs, on constate effectivement une amélioration du climat grâce à leur présence. C'est l'avis du directeur du centre nautique de Chalon « *Les agents ont une connaissance de toute la jeunesse, qui fréquente le centre nautique. Ils apportent une sérénité dans l'établissement* ». Une sérénité dont la réduction impressionnante du nombre de vols dans la structure illustre le bien-fondé. Toujours dans la même ville, la présence des médiateurs à la sortie des collèges permet d'anticiper d'éventuelles tensions entre les collégiens et riverains ou commerçants. Cette présence est appréciée également par les responsables prévention ou politique de la ville des communes avec des collèges accueillant un Correspondant Réseau Educatif de l'ADEMN.

1.2.1.2. Entre 60 et 90% des conflits de voisinage réglés

Les conflits entre voisins constituent un problème d'une acuité particulière dans les quartiers difficiles pour plusieurs raisons. D'une part, ils accueillent des personnes en difficulté qui vivent parfois sous tensions, tensions qui peuvent rejaillir sur les relations ou l'absence de relation qu'ils ont avec leurs voisins. Travailleurs, chômeurs, jeunes ou personnes âgées ont d'autre part des rythmes de vie différents qui ne favorisent pas la vie en commun : tout le monde ne dort pas à la même heure. Autre caractère aggravant, les locaux sont souvent mal insonorisés. Ces conditions aggravent largement les risques de conflits entre voisins qui peuvent exister dans n'importe quel quartier. Ces conflits contribuent individuellement à des dépressions, génèrent des violences, entraînent des vacances de logements, ... Ils peuvent avoir un effet très néfaste sur l'ambiance d'un immeuble ou d'un quartier.

A l'origine des conflits, on trouvera différentes nuisances, notamment le bruit, mais également fréquemment citées les déjections canines.

Les nuisances sont souvent le reflet d'autres problèmes, parfois des problèmes sociaux graves (addiction, violences, ...) que les médiateurs vont relayer auprès de leurs partenaires. La question des conflits de voisinage n'est généralement pas traitée par les acteurs publics. Lorsque la situation devient grave, les personnes en conflit font appel à la police municipale. Entre temps, ces difficultés peuvent générer de vraies souffrances et la police n'a pas forcément les moyens de régler les problèmes.

La gestion de conflits de voisinage apparaît donc comme un enjeu important pour la cohésion sociale sur un quartier. Les médiateurs sont les seuls à traiter cette question. Or, c'est sur la gestion des conflits de voisinage que les résultats des médiateurs sont sans doute les plus remarquables.

Les médiations navette, c'est-à-dire sans rencontre physique entre les parties-prenantes du conflit aboutissent dans 60% des cas à un accord entre les parties.

Les médiations par table ronde sont plus efficaces puisque les accords sont des réussites dans 90% des cas : il n'y a pas de retour au conflit dans les 2 mois qui suivent. Ces médiations commencent généralement par une médiation navette qui vise à préparer un contrat moral entre les deux parties. OMEGA réalise depuis longtemps des médiations table ronde. Son taux de réussite sur les médiations table ronde est de 85%. Ces médiations concernent près de 100 dossiers par an. Avec 3,5 personnes en moyenne par table ronde, cela représente 350 personnes qui, par an, sont soulagées de problèmes avec leurs voisins.

Si on considère le taux moyen d'accords trouvés en médiation pénale²⁸, 57,6 % en 2004, on peut considérer les résultats sur le règlement des conflits de voisinage comme très bons. Les résultats des questionnaires auprès des habitant-es corroborent nos données statistiques mentionnées ci-dessus. Sur l'ensemble des structures, 70% des personnes ayant pris contact avec un médiateur pour un différend de voisinage indiquent que l'intervention du médiateur a permis de trouver une solution au problème.

1.2.2. Humanisation et amélioration des services aux habitant-es

En effet, les habitants connaissent souvent mal les institutions qui sont à leur service : commune, services sociaux, entreprises publiques, bailleurs, ... Ils ne bénéficient pas toujours des services auxquels ils pourraient avoir accès, parce qu'ils n'ont pas les moyens ou ne font pas l'effort de les chercher ou parce que celles-ci sont peu présentes ou peu disponibles dans les quartiers.

1.2.2.1. Une humanisation effective des relations dans des espaces restreints

38% des personnes interrogées dans le métro considèrent que les médiateurs de l'ADEMN ont amélioré leurs relations avec les autres usagers des transports, a fortiori s'ils ont eu un contact direct avec les médiateurs, le taux est alors de 48%. Ils ne sont pourtant que 10% à avoir pris contact avec un médiateur pour une agression ou un différend avec un autre usager. Cela signifie que la simple présence des médiateurs améliore la perception qu'ont les usagers à l'intérieur du métro. Lorsque les médiateurs indiquent qu'ils humanisent le métro, ils ne se trompent pas.

Ce phénomène fonctionne dans des espaces restreints comme l'est le métro, mais beaucoup moins semble-t-il dans des espaces ouverts, a fortiori sous tension. A Chalon, près de la moitié des personnes interrogées sur l'amélioration des relations avec leurs voisins ne répondent pas à cette question et 7% seulement y répondent par l'affirmative. Ils sont 14% parmi ceux ayant eu un contact direct avec les médiateurs.

1.2.2.2. Une relation entre l'habitant et l'institution rendue possible

Le fossé entre certains habitant-es et les institutions est parfois si large que la relation n'existe plus. Deux cas ressortent de notre évaluation :

- la relation entre les jeunes et le système scolaire
 - les relations entre les personnes les plus démunies et les institutions
- Contribution à l'intégration des jeunes dans la société

« Nous avons beaucoup de familles qui sont en rupture avec le fonctionnement de la société, et de l'école en particulier, et que nous n'arrivons pas à joindre pour des affaires concernant leurs enfants (absentéisme, échec scolaire, actes d'incivilité). Grâce aux agents du GIP, nous arrivons à rentrer de nouveau en contact avec les parents.... Sur des situations où la barrière de la langue était un frein à la communication, les agents ont servi de traducteurs.

... S'ils n'étaient pas là, j'aurais une grande difficulté à joindre les familles et c'est grâce au travail de médiation qui est fait dans les quartiers que nous arrivons à des résultats ». Ce témoignage d'une principale de collège montre une difficulté à laquelle sont confrontés les établissements. Les agents du GIP de Chalon se rendent simplement dans les familles pour remettre un courrier aux parents sur demande du collège, courrier les invitant généralement à prendre contact avec le collège.

L'intervention peut aller beaucoup plus loin que comme le montre l'expérience des Correspondant Réseau Educatif (CRE) de l'ADEMN. Les CRE mènent des activités avec les jeunes à l'intérieur même du collège et en interface avec des partenaires extérieurs. Selon

²⁸ Annuaire Statistique de la Justice. Édition 2006, p. 111. 39602 médiations pénales.

les responsables de collèges rencontrés, le CRE permet la présence d'un adulte qui n'a pas une casquette d'autorité. Alors qu'ils ne communiquent plus avec les surveillants et les professeurs ou que ceux-ci n'ont pas toujours le temps pour aborder des problèmes souvent transversaux avec eux, les jeunes viennent se confier à lui, il réceptionne la parole et la fait remonter à l'établissement. « *Les CRE arrivent à re-mettre des gamins dans le système* ». Ils peuvent également orienter à bon escient vers les services sociaux

Dans plusieurs villes, quand les situations s'aggravent, en cas d'émeute par exemple, les médiateurs sont sollicités par les institutions pour parlementer avec les jeunes. Ce sont eux également qu'on sollicite pour gérer les regroupements qui créent des tensions au pied d'immeuble.

- Un accès aux services pour les personnes en difficulté

L'aide des médiateurs va être particulièrement utile aux personnes qui rencontrent des difficultés. Ces personnes sont perdues, ne savent pas ou n'osent pas s'adresser au service qui pourrait les aider. Elle trouve en la personne du médiateur un interlocuteur accessible qui va les écouter, les orienter et même au besoin les mettre en relation avec le service adéquat. L'action du médiateur va permettre aux personnes d'être directement en contact avec leur interlocuteur, sans l'angoisse de portes difficiles à pousser.

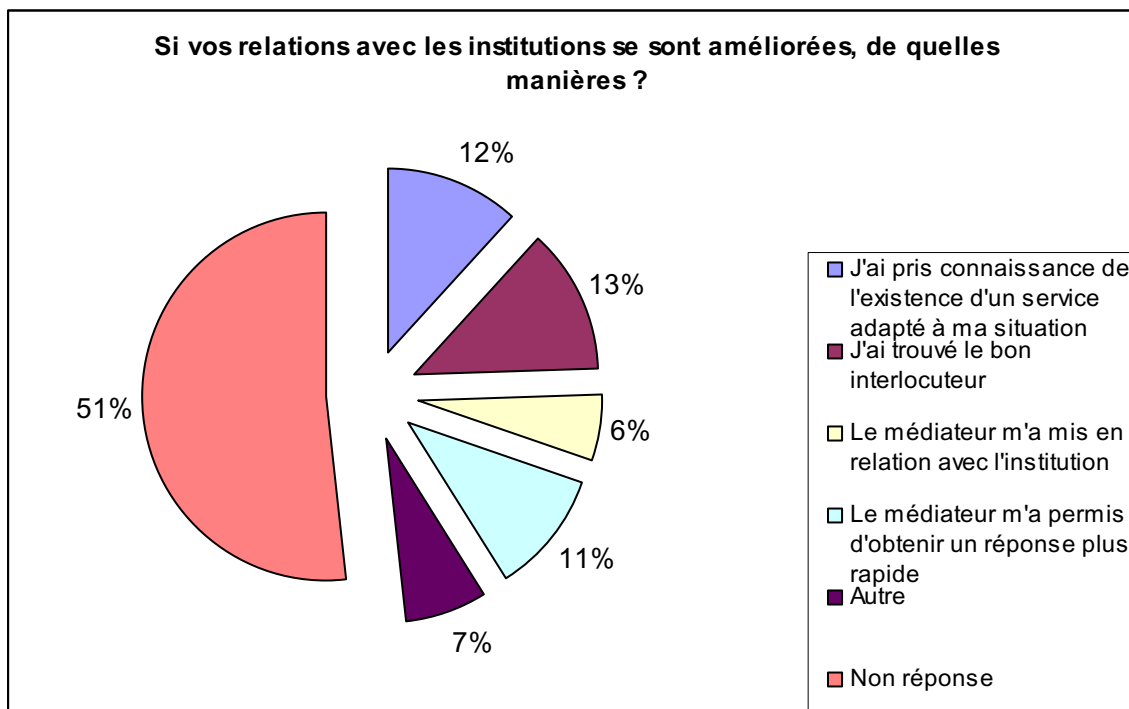
Les médiateurs vont parfois eux même retisser une relation entre la personne et l'institution. « *On trouve des cas de gens qui sont dans le noir depuis des semaines, voire des mois, et là, le médiateur permet de recréer le lien avec l'institution.* » nous indique un responsable EDF d'Angoulême. Les responsables d'EDF et la SEMEA²⁹ pour qui intervient également OMEGA constatent une plus grande difficulté pour identifier les habitants en situation difficile sur les territoires où l'association de médiation n'intervient pas.

1.2.2.3. Un meilleur accès aux services

L'action des médiateurs améliore l'accès aux services. Après avoir identifié les services avec lesquels leur relation s'était amélioré, les habitant-es se sont prononcé sur la manière dont la relation s'était améliorée. 48% des personnes interrogées ont répondu à cette question en mentionnant la nature de l'amélioration. Il s'agit d'une fonction importante de la médiation, et ce dans tous les sites.

Selon les habitant-es, l'action des médiateurs leur permet de prendre connaissance avec des services qui sont adaptés à leur situation, de trouvé le bon interlocuteur et d'obtenir une réponse plus rapide et mis adaptée.

²⁹ Syndicat d'Economie Mixte de l'Eau et de l'Assainissement



1.2.2.4. Une meilleure qualité de service

Comme nous l'ont indiqué la plupart des responsables de services de collectivité, d'associations et autres institutions rencontrés, l'action des médiateurs vient renforcer l'efficacité des services qu'ils rendent à leurs usagers.

- Un accès aux services facilité pour tous

Les médiateurs permettent aux habitant-es de trouver plus facilement le bon service et le bon interlocuteur en les orientant efficacement. Ils évitent ainsi de passer de services en services à la recherche de la personne qui pourra répondre à leur demande. Comme nous l'ont indiqué plusieurs services, les médiateurs constituent un sas d'orientation efficace.

A leur niveau, les médiateurs en témoignent : « *Maintenant, quand les gens ne trouvent pas de réponses ailleurs, ils nous appellent, et aujourd'hui nous sommes débordés par les appels. Avant il n'y avait pas d'interlocuteurs précis, on balançait les gens de services en services.* »

Notons ici un cas particulier à Niort avec la présence au sein du commissariat d'une médiatrice qui oriente les personnes venant déposer des mains courantes.

- Des temps d'attente moins longs

Les médiateurs contribuent à réduire les temps d'attente dans différents services Soit parce qu'ils règlent eux mêmes certains problèmes, soit parce qu'ils orientent les habitant-es vers les bons services.

Un exemple sur la ville d'Armentières : lors de désaccord entre deux personnes et si un procès paraît disproportionné avec l'importance du problème, les parties concernées peuvent s'adresser à un conciliateur de justice. C'est un moyen simple et rapide de venir à bout d'un litige et d'obtenir un accord amiable. Toutefois, compte tenu du nombre important de dossiers à traiter, il fallait attendre trois mois avant d'avoir un rendez vous avec le conciliateur de justice. L'intervention des médiateurs sur des conflits de « basse intensité », a permis de désengorger les salles du conciliateur, et les délais pour avoir un rendez-vous ont été ramenés à un mois.

- Une maintenance des équipements publics renforcée

Les médiateurs font appel aux services techniques en cas de matériels défectueux ou de problèmes techniques, concernant l'éclairage notamment. Un bailleur marseillais nous

l'indique « *Ils sont un relais de l'information au niveau de l'OPAC quand ils relèvent les dysfonctionnements techniques dans les immeubles* ». Les médiateurs n'hésitent pas à insister jusqu'à ce que le problème soit réglé. « *On harcèle le service jusqu'à la réponse* » nous indique la responsable du service Proximité à Armentières. Elle constate d'ailleurs une baisse du nombre d'appels pour des problèmes techniques au central téléphonique qui recueille les doléances des habitants, les médiateurs anticipant par leurs signalements les plaintes de la population.

- Une réponse de la collectivité mieux adaptée

Les médiateurs font remonter la parole des habitant-es vers les services municipaux quant à leurs besoins. Parfois, ils construisent avec les habitant-es des projets d'aménagements. Ces aménagements sont mieux adaptés aux besoins des habitant-es. Un bailleur niortais donne un exemple de l'apport des médiateurs : « *Une enquête « papier » réalisée par les médiateurs auprès des habitants pour recueillir leurs besoins, nous a permis de monter un projet de réalisation d'un espace de jeu pour les enfants. A cet effet, nous comptons acheter une parcelle de terrain pour réaliser ce projet.* ». Dans un quartier d'Angoulême, après plusieurs remises en état infructueuses d'un banc (« il brûlait toujours »), les services municipaux se sont adressés aux médiateurs qui ont pris contact avec les habitant-es. Le banc a donc été déplacé et il ne brûle plus. « *Les médiateurs permettent d'anticiper les désirs réalisables dans les quartiers car ils sont plus proches des habitants, au contact direct avec eux, ce sont de véritables relais* » nous indique un responsable municipal.

A Armentières, les jeunes et la Mairie ont réussi à se mettre d'accord sur les modalités d'utilisation d'un terrain sportif grâce à l'action des correspondants de nuit. Suite à cette expérience réussie, la Mairie a décidé de créer 2 terrains de proximité multi-sport et un skate parc.

Des externalisation ou extensions de services ?

Les structures de médiation sont amenées à intervenir sur des champs qui peuvent relever d'autres acteurs, souvent institutionnels, à la demande de ces derniers. L'intervention des médiateurs concerne alors des services que les institutions ne rendent pas ou ne rendent plus. Ces services s'inscrivent dans la continuité à des activités des institutions ou sont nécessaires pour un bon déroulement de celles-ci.

Le principal cas rencontré durant notre étude concerne les bailleurs.

«*Les médiateurs ont un réseau de partenaires que nous n'avons pas, qu'ils peuvent faire intervenir sur des champs divers. La notion de champ d'intervention est essentielle, en effet il existe un contrat entre le locataire et le bailleur, ce qui restreint notre champ d'intervention uniquement sur des éléments afférents à ce contrat. Grâce à la structure de médiation, qui intervient sur d'autres champs comme la tranquillité de l'espace public, il y a une forme d'extension de notre champ d'intervention* » nous indique l'un d'eux. Plus largement, les médiateurs vont intervenir auprès des habitant-es sur le parc social pour régler des conflits de voisinage, renseigner les habitant-es, faire le lien entre eux. Autant d'activités qui étaient auparavant assurées en grande partie par des concierges dont la mission a changé. Ils s'occupent principalement de la maintenance technique et n'assurent plus la fonction de gestion des tensions. Les médiateurs représentent pour certaines structures une possibilité d'externalisation d'un service qu'ils n'assurent plus. Ils l'assument d'ailleurs entièrement «*Ce n'est plus notre travail, on ne sait plus faire* » dit l'un d'eux. Notons que les bailleurs ont parfois leur propre dispositif de médiation, mais il va traiter uniquement des difficultés concernant la relation bailleurs-locataire.

La police tend également à externaliser certaines fonctions qui viennent alourdir leurs missions. «*Ils peuvent s'occuper des petits bobos de la vie quotidienne* » apprécie un responsable de police. «*Ils nous renvoient ce qui les ennuie* » nous indique un responsable de dispositif de médiation. A Armentières par exemple, ce sont les correspondants de nuit qui sont appelés en cas de tapage nocturne. A Marseille, la police demande aux médiateurs d'intervenir sur des regroupements de jeunes.

Il en est parfois de même pour certains services sociaux qui, «*quand c'est très compliqué, quand il y a des dettes énormes, [on] passe le relais à OMEGA pour accompagner cette personne* ».

Concernant l'intervention des médiateurs d'Angoulême auprès d'EDF ou de la CEMEA, nous sommes également sur une externalisation, mais elle concerne une fonction qui était mal assurée par ces deux services publics.

D'autres types d'interventions des médiateurs comme l'orientation des personnes venant déposer des mains courantes à la Police ou la demande d'un hypermarché à Marseille pour que les médiateurs «*créent du lien social* » à proximité de l'établissement apparaissent plutôt comme des services complémentaires.

Enfin, dernier cas dans cette typologie, les médiateurs de l'ADEMN intervenant dans le dispositif urbain. Nous sommes là dans une sous-traitance parfaitement intégrée. «*Les médiateurs font partie du processus de production de service* » nous indique un directeur de Transpole. Après avoir été l'une des structures à l'origine de la création de l'ADEMN et lui avoir donné des missions, Transpole passe maintenant contrat avec l'ADEMN dans une logique de prestation de service. «*Je suis client et j'achète une prestation* ». La mise en œuvre du contrat passé est surveillée par des agents de Transpole (nombre de médiateurs en station, dans les trains, tenue, attitude en station, démarche commerciale, ...) et des pénalités sont prévues en cas de non respect des engagements.

Au regard des expériences analysées, il semblerait que l'externalisation de services constitue un nouveau marché pour la médiation. Les médiateurs ont un savoir-faire maintenant reconnu et des compétences et un positionnement que leurs partenaires n'ont pas. L'enjeu pour ces partenaires semble être de remettre du lien social ou de la relation entre eux et leurs clients dans les nombreux endroits où elle n'existe plus. Précisons que l'externalisation des services que nous identifions n'est pas toujours reconnue comme telle et donc pas prise en charge financièrement par la structure concernée.

1.2.3. Facilitation de l'accès aux droits et services pour les plus démunis

L'action des médiateurs concerne l'ensemble des habitant-es mais, en s'adressant à tous ils entrent en contact avec des habitant-es en grande difficulté, parfois éloignés même de l'aide sociale. Certaines actions des dispositifs de médiation s'adressent d'ailleurs spécifiquement à ce public.

1.2.3.1. L'identification du « public silencieux »

En étant sur le terrain, les médiateurs peuvent observer des situations de détresse. Il s'agit de personnes qui ne vont pas vers les institutions et qui restent ainsi invisibles pour celles-ci. Aux dires des partenaires rencontrés, il semblerait que cette difficulté soit croissante pour nombre d'institutions. Cette population en rupture sociale ne demande plus rien. L'objectif des médiateurs est alors de réenclencher un mécanisme de prise en charge par des services sociaux. Cela passe par l'écoute des publics. Les médiateurs vont ensuite informer les services qui peuvent répondre aux problèmes identifiés. Les services leurs sont reconnaissants car ils ne disposent 'aucun moyen pour accéder à ces publics qui resteraient généralement dans l'oubli en leur absence. Les médiateurs vont également faire des signalements d'enfants en difficulté auprès du Conseil Général, de la Préfecture ou encore de l'Inspection Académique pour l'AMS.

OMEGA a une action toute particulière en direction de ces publics à travers notamment « Les Maraudes ». Une équipe réalise des tournées en soirée pour repérer les personnes désocialisées. Les médiateurs proposent à ces personnes de les mettre en contact avec des partenaires qui peuvent leur venir en aide. Les médiateurs sont en lien direct avec les acteurs de l'urgence sociale (115, Médecins du Monde, ...). Ils vont également informer ces partenaires pour qu'ils prennent au mieux la personne en charge. OMEGA assure « *un recueil d'informations journalier, dont seraient privés autant les structures de l'urgence sociale que les individus s'ils n'étaient pas là.* » précisent ces acteurs. Ils indiquent également que les médiateurs leurs permettent de réagir plus rapidement et de « *faire remonter les bonnes informations afin d'adapter les bons comportements. C'est une démarche qui permet également une prise en charge individuelle, voire nominative et donc plus humaine, ce qui autorise un meilleur suivi des personnes et un constat précis des résultats* ».

1.2.3.2. Un meilleur accès aux droits sociaux et services pour les personnes en détresse

Les médiateurs connaissent les personnes en difficulté et les différents services qui peuvent leurs venir en aide sur le territoire. Ils sont en mesure de bien orienter ces personnes et de fournir des informations précises aux services qui s'en occupent.

Les médiateurs contribuent donc à ce que des services de droit commun soient rendus de manière efficace comme le logement, l'accès aux soins, l'accès à l'énergie, ... Quelques exemples.

Concernant le logement, les services sociaux de Niort mentionnent que les médiateurs « *facilitent nos activités et cela permet à un maximum de personnes d'être à l'abri, de trouver une solution d'hébergement* ». Côté santé, les services d'Angoulême indiquent que « *l'action des médiateurs permet un réajustement de l'accompagnement auprès des personnes qui ne prennent plus leurs traitements médicamenteux ou leur suivi médical* ».

Dans le secteur de l'énergie, EDF fait appel aux médiateurs angoumoisins pour identifier les clients en difficulté, susceptibles d'entrer dans le dispositif d'aides aux clients démunis. Il existe des tarifs dits « de première nécessité » appliqués sous certaines conditions (CMU, RMI, ...). C'est un « *dispositif compliqué* » dicit EDF et l'intervention des médiateurs a permis de rendre la procédure « *plus facile* ». Les deux médiatrices travaillant en lien avec EDF ont directement évité à 171 foyers d'être coupés d'électricité entre janvier et octobre 2006. 300 dossiers ont été réorientés vers des partenaires spécialisés au vu de la situation de la personne.

1.2.4. Contribution à une implication citoyenne

La contribution des médiateurs à l'implication citoyenne des habitant-es est difficile à mesurer. L'analyse des différentes actions menées laisse cependant penser qu'elle est effective.

Elle commence par l'implication des habitant-es dans le règlement de leurs propres problèmes. Ce résultat est un effet induit par la pratique des médiateurs sur les personnes. Il est traité dans la partie sur l'innovation et les apprentissages. Nous aborderons ici des apports collectifs en termes d'implication citoyenne et des actions spécifiques sur ce champ.

1.2.4.1. L'implication des jeunes dans des actions citoyennes

Plusieurs structures mènent des actions en direction des jeunes avec une visée citoyenne explicite : elles invitent les participant-es à avoir des pratiques citoyennes.

C'est notamment le cas de l'action des Correspondants Réseau Educatifs. Les CRE associent les jeunes dans les collèges aux démarches citoyennes mises en œuvre sur le territoire, afin d'amener les jeunes à respecter les règles du bien vivre ensemble. Par exemple, à travers le rallye Cité-mobile, les jeunes vont aller à la découverte des lieux citoyens de la ville : mairie, école, tribunal, police, ... Les chargés de mission des collectivités qui montent ces actions sont unanimes à reconnaître qu'ils peuvent mobiliser beaucoup plus de jeunes lorsqu'il y a un CRE dans les collèges.

Les Correspondants Réseau Educatif vont également organiser des élections de délégués pour les bus. Ces délégués font ensuite le lien entre les jeunes et les adultes sur la question des transports.

Dernier exemple : les CRE vont accompagner des projets portés par les jeunes comme, par exemple, une rencontre de Tor-Ball (football avec grelots) entre jeunes valides et jeunes non-voyants. L'appui de l'ADEMN fera que la mairie suivra le projet sans aucun problème. Sans être en mesure de fournir des chiffres précis étant donné la complexité du sujet, les responsables d'établissement sont convaincus que l'action des CRE contribue à réduire les comportements violents et le taux de fraude³⁰.

1.2.4.2. Le passage d'une demande individuelle à une demande collective

Nous avons constaté dans plusieurs structures, notamment à Niort et à Angoulême, que les médiateurs favorisent l'implication des habitant-es dans des projets concernant la vie collective. Le médiateur va permettre le passage d'une demande individuelle à une demande collective. Cela commence généralement par un recueil des doléances des habitants : « le quartier est sale, il y a plein de débris à traîner ». Le médiateur va ensuite sensibiliser les habitant-es à la possibilité de régler collectivement le problème, en se prenant en charge. Dans le cas présent, le médiateur a organisé avec les habitant-es un ramassage collectif des débris dans le quartier.

Autre exemple, plusieurs habitant-es d'un quartier se sont plaints du manque de salle pour se réunir lors du ramadan. Le médiateur va recevoir ces paroles individuelles et transmettre la demande à la mairie qui y apportera une réponse collective en mettant à disposition une salle.

Les médiateurs vont parfois prendre l'initiative du projet et de manière générale, ils assurent les relations avec les services publics concernés, municipaux très souvent. Cette position questionne à juste titre certaines associations faisant de l'animation dans les quartiers : N'y-t-il pas de risques que les médiateurs fassent à la place des habitant-es ? Ce risque existe certainement et les médiateurs doivent être vigilants à leur positionnement dans l'accompagnement de projets collectifs. Cependant, le climat social est parfois tellement détérioré qu'une impulsion extérieure peut être nécessaire pour initier une dynamique. L'essentiel alors pour les médiateurs est de savoir progressivement transmettre cette

³⁰ Ils indiquent également qu'elle contribue à une plus grande réussite scolaire comme tendent à le démontrer les travaux de Jean-Pierre Bonafé-Schmitt sur un lycée en ZEP?

dynamique et l'engagement qui va avec aux habitant-es. Cette vigilance semble surtout importante dans la relation aux pouvoirs publics qui peuvent préférer avoir un acteur bien identifié, le médiateur, comme interlocuteur que des habitant-es pas habituée aux règles tacites de ces échanges.

1.2.4.3. Une ouverture et réappropriation du territoire

L'action des médiateurs lutte contre les risques de ghettoïsation de certains quartiers en proposant une ouverture vers d'autres espaces. Les médiateurs vont amener des jeunes à sortir de leur territoire à travers des activités qu'ils mettent en place. Ainsi, l'AMS et les Correspondants Réseau Educatif de Lille par exemple organisent des tournois de football entre collèges. Les équipes se rendent dans des lieux qu'elles ne fréquentent pas d'habitude. Il en est de même pour le projet Cité Mobile auquel les CRE de l'ADEMN participent. Le rallye concerne des jeunes de la métropole lilloise n'étant parfois jamais allés à Lille.

Cette ouverture permet un décloisonnement des territoires, mais parfois également une réappropriation d'un territoire. L'arrivée d'un dispositif de médiation sur un territoire modifie l'occupation de l'espace public. Les habitant-es, rassurés, osent aller dans des lieux où ils n'allaient plus car ils étaient « occupés » souvent par des groupes de jeunes.

A un autre niveau, les médiateurs du GIP de Chalon intervenant auprès des collèges appellent les parents à « réinvestir » ce lieu souvent délaissé. Les parents reprennent contact avec le collège.

1.2.5. **Participation à la lutte contre les discriminations et stéréotypes**

1.2.5.1. Une contribution au lien intergénérationnel et interculturel

Il serait intéressant de regarder entre quels types d'habitant-es les relations se trouvent renforcées grâce à l'intervention des médiateurs. Est-ce que la médiation améliore les relations interculturelles ou intergénérationnelles ?

Nous n'avons pas de statistiques à ce sujet et le questionnaire passé auprès des habitant-es ne fournit pas d'éléments allant clairement dans ce sens. Près de la moitié des personnes n'ont pas répondu à ces questions. Le nombre de réponses positives et négatives à ce sujet sont équivalentes. Les habitant-es ne perçoivent pas clairement d'amélioration des relations à ce niveau, mais là encore nous sommes sur des approches globales et les représentations peuvent être bien ancrées. Nous notons cependant de nombreuses anecdotes rapportées par les habitants, les médiateurs ou les partenaires montrant que les médiations concernent assez régulièrement des personnes d'âge et de culture différentes et que les relations entre les personnes se sont améliorées, qu'il s'agisse de gestion de conflit ou d'actions spécifiques.

La gestion de conflits concerne fréquemment des personnes d'âge différent. Par exemple, A Armentières, les jeunes occupaient une zone résidentielle appelée la Coulée verte. Les conflits étaient fréquents « entre les jeunes et le reste de la population qui travaille ou les personnes âgées ». Grâce à l'intervention des médiateurs, le quartier est redevenu plus calme.

L'action des CRE est centrée sur la citoyenneté et ces médiateurs organisent souvent des actions touchant l'interculturel : écriture de texte sur leur parcours de vie par d'anciens primo-arrivants avec un slameur, texte repris ensuite par de nouveaux primo-arrivants ; travail d'art plastique consistant à représenter son pays par des symboles ou monuments ; ... Les adultes au contact des enfants indiquent que ces actions modifient le regard des jeunes sur leurs camarades qui « *ne sont plus ceux de la « classe d'accueil » mais des jeunes du collège* ». Cela a également un effet sur les enseignants qui découvrent que les enfants « *peuvent faire plein de choses au-delà de la barrière de la langue* ». Certains imaginent même que ces actions pourraient « *déboucher sur une intégration en classe normale, ce qui éviterait la stigmatisation de la classe d'accueil* ».

1.2.5.2. Une lutte contre les stéréotypes

Dans leur manière d'intervenir, les médiateurs expliquent le point de vue des différentes parties en conflit et cherchent à amener chacun à prendre en considération le point de vue de l'autre. D'une part, il parle du vécu de l'autre, de sa réalité propre au-delà des images reçues sur le groupe ou à la communauté à laquelle il appartient. L'autre est une personne et non au représentant malgré lui d'un groupe dont on se méfie.

D'autre part, les médiateurs abordent également les codes et références du ou des groupes d'appartenance de l'autre, de manière à permettre une meilleure compréhension mutuelle. Il cherche à faire de rapprochement entre les différentes cultures. « *On a parlé religion. Je lui ai expliqué les liens entre la religion catholique et l'islam. Ca a été long mais il a mieux compris. Après, il nous a dit qu'il était en fait prêt à prendre le fusil avant qu'on discute avec lui* » nous raconte ainsi un médiateur.

Par ces deux formes d'action, les médiateurs luttent très directement contre les stéréotypes d'âge, de classe ou de religion qui contribuent aux tensions dans les quartiers..

2. Tranquillité publique

Enjeu électoral majeur, cette dimension fait partie des premières préoccupations des maires qui sont tenus pour responsables de la sécurité quotidienne de leurs habitants. C'est pourquoi, les dispositifs de médiation sociale, lancés dans le cadre du programme « Nouveaux services – emplois jeunes », se sont inscrits dès 1997 dans le cadre des Contrats Locaux de Sécurité, essentiellement pour garantir la tranquillité publique dans l'espace communal. Le rapport Schwartz³¹, première tentative sérieuse d'évaluation en 2003 s'intitulait : « *Entre prévention et répression : la médiation* ». La médiation sociale est alors conçue comme présence et surveillance dissuasive sur les quartiers sensibles.

Depuis ce premier rapport, la médiation sociale a considérablement évolué tant au niveau des tâches confiées aux médiateurs que des lieux d'intervention. Si la présence active de proximité au travers de tournées organisées sur l'espace public afin d'aller au devant des habitant-es, de rassurer, prévenir, informer et orienter, représente encore près d'un tiers du temps de travail des médiateurs, cette proportion représentait plus du double, il y a encore à peine cinq ans. Ce redéploiement sur des tâches connotées plus « sociales », telles que la création ou la restauration de liens entre habitant-es, la facilitation des rapports avec les institutions, la concertation, la formation... ont paradoxalement renforcé, comme il sera montré, l'efficacité des dispositifs existants en matière de tranquillité publique. Ces nouvelles tâches ont en effet permis au médiateur de ne plus se cantonner seulement à l'espace public pour gagner les transports (métro, bus...), les résidences privées par le biais des sollicitations en matière de conflits, les abords des établissements scolaires, voire même une immixtion complète en milieu scolaire (les CRE à Lille par exemple) et toujours davantage d'institutions publiques et privées (Maison de Justice et du Droit, Maison des Jeunes et de la Culture, Centre socioculturel, foyers pour jeunes et personnes âgées, infrastructures sportives, centre commercial, emplacement touristique...).

A travers cet enjeu de tranquillité publique, il s'agit ainsi de donner du sens aux règles sociales et de lutter de façon volontaire contre la banalisation des incivilités et le sentiment d'impunité qu'il génère. Cela demeure la plus grosse part de l'activité des médiateurs, puisque près de 60 % des motifs de saisine ont trait directement à la tranquillité publique, quels que soient le lieu et la manière d'intervenir, si l'on en croit les personnes interrogées. Par ordre d'importance, se dégagent très nettement les conflits de voisinage (32 %), puis viennent les problèmes de dégradations matérielles (12 %), les différends dans les transports ou sur l'espace public (7 %) et enfin, le seul fait de s'être senti en insécurité à un moment donné (10 %). Avant de présenter les résultats obtenus en matière de tranquillité publique, il convient de préciser les pratiques qui conduisent à cette sécurisation et responsabilisation observées chez les habitant-es, les partenaires et les institutions.

2.1. Les pratiques

A 93 %, les médiateurs interrogés et ayant répondu à la question, indiquent sans hésiter que la médiation participe à la sécurisation de l'espace public. Le solde (7 %) considérant que la médiation y contribue « assez peu ». D'ailleurs quand l'on demande aux médiateurs, dans une question ouverte, de se définir en trois mots, les termes de « sécurisant » de

³¹Bertrand SCHWARTZ & Françoise GAUTIER-ETIE, *Entre prévention et répression : La médiation. Réinventer la relation de proximité*, Collection Politiques urbaines, CNFPT, AMGF, juin 2003.

« prévention » reviennent avec une grande occurrence³². Parmi les différentes activités qui concourent à la tranquillité publique, sept pratiques se distinguent particulièrement :

2.1.1. La présence dissuasive sur les territoires

Cette présence décourage les potentiels contrevenants et rassure les habitants et usagers. Sur Armentières par exemple, les dégradations et les incivilités ont largement diminué du fait de la présence des correspondants de nuit. Les faits les plus marquants interviennent après qu'ils aient quitté le territoire après minuit. De la même façon, sur Chalon, un responsable de la police témoigne que les phénomènes de bande se déplacent en centre-ville lorsque les médiateurs sont présents sur les quartiers périphériques. Cette activité reste majoritaire chez les agents d'ambiance dans les transports en commun sur la Communauté d'Agglomération de la Métropole Lilloise. Depuis 2002 il y a eu la mise en place d'un uniforme orange, plus voyant pour gagner en visibilité et dissuader encore davantage les fraudeurs. Les transporteurs souhaiteraient idéalement que « *les usagers ne puissent prendre un bus ou un métro sans voir du orange* ». Cette couleur désormais dissuasive rassure non seulement les usagers mais aussi les conducteurs, qui sur certaines lignes faisaient fréquemment l'objet d'incivilités : « *on peut compter sur eux quand il y a des difficultés* », témoigne le responsable de la société de transport Mariot-Gamelin. Cette activité est en revanche trois fois moindre chez les médiateurs sur Angoulême (à peine 25 % de leur temps), du fait de leur redéploiement sur d'autres missions, notamment la gestion des conflits de voisinage.

Même si au global, le temps passé à assurer ce temps de présence dissuasive sur les territoires diminue, cette activité restera toujours fondamentale au sein de la médiation sociale. C'est durant ces « tournées » sur l'espace public, que les médiateurs peuvent rendre compte des dégradations, sonder l'atmosphère des territoires, se rendre plus facilement disponibles et accessibles auprès des habitant-es ou usagers. A certaines heures, a fortiori en soirée, ils demeurent les seuls à occuper le terrain, à humaniser des espaces publics : « *On humanise, on réoccupe le terrain dans les secteurs déshumanisés* ». C'est enfin le meilleur moyen de se faire connaître et reconnaître pour recueillir les attentes et difficultés rencontrées par tout un chacun.

2.1.2. L'investissement relationnel sans connivence comme rempart contre la violence

Au contact des réalités de terrain, les médiateurs se sont rapidement rendus compte qu'une approche comme simple agent de sécurité était difficilement tenable tant du point de vue de leur légitimité que du rapport de force établi sur les territoires. Face aux injures de « balance », de « poucave », et à la dangerosité des situations, ceux qui sont encore en place aujourd'hui ont eu le réflexe salvateur et contre intuitif de se rapprocher, de créer une relation de proximité avec les jeunes pour se protéger. En effet, la violence est facilitée lorsque l'autre est suffisamment distant³³ pour pouvoir le considérer comme un objet, une chose, un inconnu à anéantir. A contrario, le médiateur combat au quotidien ces représentations, livre de sa personne pour être considéré comme un autre semblable, connu et reconnu. Les chauffeurs de bus dans les quartiers sensibles peuvent être protégés derrière des vitres blindées, mais ne seront jamais à l'abri d'un cocktail molotov. La distance

³²Respectivement 11 % et 7,5 % des réponses. De même pour la structure avec les termes de « sécurisation » et « prévention » (respectivement 7 % et 4 % des réponses).

³³Desmond MORRIS a montré en effet que toute espèce animale qui a mis au point des techniques spéciales de meurtre pour tuer ses proies les emploie rarement quand elle lutte avec ses congénères et ce pour une raison simple : l'instinct de préservation de l'espèce. Ces processus d'inhibition se déclenchent lorsque le vaincu émet des signaux visuels et auditifs spécifiques « *demandant grâce* ». Or, ce processus d'inhibition ne joue plus lorsque l'on peut atteindre son concurrent à distance, ce que la technicité de l'espèce humaine permet aisément. Les armes, assignations, saisies et autres capacités de nuisances opérant à distance et bien souvent par intermédiaire de surcroît, permettent d'aller beaucoup plus loin, in Le Singe nu, Paris, Grasset, 1988 (1^{ère} Ed 1967).

est source de violence, la proximité est facteur de tranquillité. Le lien social, la relation humaine est le meilleur moyen de se protéger des agressions. Les médiateurs en témoignent : « *Les jeunes se sentent plus en sécurité qu'auparavant et quand ils ont besoin de conseils ils viennent nous voir, par contre quand ils ne connaissent pas ils ne nous abordent pas.* ». Leurs partenaires le disent aussi : « *Ils sont avec nous sur des manifestations culturelles et sportives, par exemple au basket, ils interviennent lors des matchs et on a vu une nette amélioration au niveau des ambiances de matchs, diminution des problèmes ce qui fait une différence avec une agence de sécurité - qui paraît trop distante, trop militaire.* ».

Demeure une difficulté, car si l'empathie et la sympathie sont deux concepts bien différents, certains médiateurs ont tendance à ne pas faire suffisamment la distinction. Or réaliser un signalement à l'égard d'enfants en danger, ne pas se faire instrumentaliser dans des conflits entre bandes nécessitent de ne jamais se départir de son cadre déontologique professionnel : « *ce n'est pas leur rôle de dénoncer un jeune qui fume un joint. Mais ce n'est pas simple de définir les limites de ce que l'on dénonce ou pas.* ». Certains au contraire sont loués pour leur capacité à ne pas se départir de leur indépendance et neutralité d'intervention, pour leur capacité à créer des liens sans connivence : « *l'attitude de certains surveillants (ndr en milieu scolaire) était totalement inacceptable, ils intervenaient comme des « sanctionneurs » avec parfois une violence verbale ou physique visible. Les médiateurs ont fait apparaître ces dysfonctionnements : le médiateur a vu ce que faisaient certains surveillants et n'a pas fermé les yeux* ».

2.1.3. L'instauration d'une conflictualité productive

La plupart des habitant-es, partenaires et institutions ont peur des conflits. Le conflit est stigmatisé, vécu comme un danger car l'escalade conflictuelle si elle n'est pas gérée à temps peut conduire tout droit à la violence. Les multiples exemples de conflits ayant généré du stress, du mal être et des dommages collatéraux viennent entériner ces représentations. Du coup, chacun se voit le plus souvent culpabilisé d'avoir des conflits et la plupart des acteurs se retrouvent placés dans des stratégies d'évitement où les conflits sont latents, voire ensevelis sous une chape de plomb. Les conflits sont pourtant inhérents à la vie en société et ce qui pose problème, ce n'est pas leur survenance, mais la manière de les gérer. Quand le médiateur social s'en saisit, sauf intervention à chaud sur l'espace public, bien souvent, cela faisait déjà bien longtemps que le conflit minait les relations de voisinage. Les gens supportent, encaissent jusqu'à ce qu'il n'en puissent plus et là explosent d'un coup, ce qui rend toute communication stérile. Une habitante d'Angoulême témoigne ainsi : « *Il y a un stade où on ne peut plus intervenir et si les médiateurs n'étaient pas là ça irait jusqu'à la violence* ».

Une des meilleures définitions que l'on puisse donner du conflit vient du chinois où il signifie à la fois danger et opportunité. Danger, certes mais on l'oublie trop souvent, opportunité également. D'où cette notion de « conflictualité productive » empruntée à Paul Ricœur³⁴, qui rappelle à quel point la médiation sociale contribue à déculpabiliser les acteurs en proie avec des conflits qui lorsqu'ils sont bien gérés produisent au contraire mieux-être et mieux-vivre. Les individus avec lesquels on n'a jamais eu à gérer de conflits ouverts sont soit ceux auxquels l'on ne tient pas suffisamment pour faire l'effort d'une gestion de conflit, soit ceux avec lesquels les conflits restent latents, non exprimés et minent la relation au point de la déliter progressivement. Cette activité réalise un pont très étroit entre la tranquillité publique et la cohésion sociale, car un conflit bien géré substitue aux rapports de violence, du lien social : « *un médiateur- s'est occupé de ma fille et m'a permis de retisser un lien avec ma fille, qui a une entière confiance en lui* » ou encore « *Le rôle du médiateur est de recréer des liens sociaux entre les voisins* ».

³⁴Paul RICŒUR, *La critique et la conviction* (Entretiens), Paris, Calmann-Lévy, 1995, p. 125.

2.1.4. L'explicitation pédagogique des règles du jeu social

Il s'agit d'expliquer le pourquoi de l'application d'une règle, de transmettre des éléments de compréhension des cultures en présence tant pour les institutions que pour les habitant-es. (les familles africaines considèrent par exemple, souvent leurs cousins germains comme leurs frères et sœurs), de se rendre auprès de populations en marge qui n'ont pas confiance dans les institutions (peur d'être envoyées car sans-papiers, d'être jugées car difficultés de langage...). La capacité des médiateurs à recadrer sur les règles du jeu, à faire passer des messages est unanimement reconnue sur tous les sites : « *sur le problème du bruit, les médiateurs vont sensibiliser les gens à la citoyenneté en leur expliquant en quoi ce n'est pas conforme à la loi* » ; « *Par rapport à la police, ils ont un mode opérationnel plus doux, qui n'irrite pas et ne provoque pas* » ; « *Dans les bus, ils font de la pédagogie éducative et rappellent les règles, par l'instauration d'un dialogue* ». Un exemple de gestion de conflit à chaud illustre leur mode opératoire : « *Dans une des rues typiques de Marseille, il y avait un groupe de jeunes et de l'autre côté de la rue il y avait des touristes qui prenaient des photos du site. Les jeunes, pensant que les touristes les prenaient en photo, ont encerclé les touristes pour leur demander de montrer les photos qu'ils avaient prises et le ton commençait à monter. Nous sommes intervenus. Alors les touristes se sont exécutés et nous sommes restés avec eux afin de les rassurer. Ensuite nous sommes allés voir les jeunes afin qu'ils nous expliquent pourquoi ils avaient agi de la sorte, et nous leur avons expliqué pourquoi de tels actes pouvaient être nuisibles pour la ville.* ».

2.1.5. En ultime recours, l'avertissement sur les conséquences du refus d'obtempérer

Avertir plutôt que menacer, faire réfléchir aux conséquences de ses actes, tel est l'ultime recours des médiateurs en cas de refus manifeste de respecter la loi. « *A un ennemi cerné, il faut laisser une issue.* » nous enseigne Sun Tzu³⁵ car rien n'est plus dangereux qu'un individu qui aurait le sentiment de perdre la face. Si la nuance peut paraître parfois subtile entre l'avertissement et la menace, elle est essentielle en terme d'efficacité pour amener un récalcitrant à rentrer dans le rang. Le médiateur utilise le pouvoir de l'avertissement non pour faire fléchir mais pour faire réfléchir. Il s'agit de permettre à chacun de se conformer aux règles du jeu social en sauvant la face, même quand il est allé dans certaines extrémités. Dans les transports par exemple, les médiateurs font le « *rappel des règles tout en mettant en avant la citoyenneté, la gêne des autres. En cas d'échec, le PC sécurité intervient mais c'est rare qu'on ait à y faire appel* ». En effet, le recours effectif au PC sécurité représente à peine 3 % des interventions. Comme le précisait déjà Schwartz³⁶ en conclusion de son rapport, l'enjeu d'un service de médiation est « *de réinscrire la vie collective dans un rapport de droit et de respect, à la place des rapports de force* ».

2.1.6. La vigilance apportée à la réparation des dégâts matériels

Cette vigilance va consister à signaler les dysfonctionnements techniques et matériels aux institutions responsables de leur bon fonctionnement, les mairies notamment. En moyenne, un médiateur signale 2,9 dysfonctionnements par mois. Cette activité est particulièrement importante pour le GIP de Chalon avec 3,3 dysfonctionnements signalés et faible pour Angoulême avec 1,6 dysfonctionnements signalés. Cette activité vient illustrer le fait qu'une réparation à bref délai, en plus de rassurer les habitant-es et usagers sur leur environnement immédiat, ainsi que la partie consacrée au sentiment d'insécurité le montrera, prévient la survenance des mêmes actes. Car l'on sait que plus on intervient tôt plus on évite le mécanisme de la preuve sociale, consistant par exemple à considérer un endroit comme une

³⁵Sun TZU, L'art de la guerre, Paris, Flammarion, 2002, Chap VII : manoeuvre, p. 147.

³⁶Bertrand SCHWARTZ & Françoise GAUTIER-ETIE, op. cit., juin 2003, p. 23.

décharge parce que d'autres l'ont fait avant soi. Cette conviction est largement exprimée par 70 % des habitants ayant répondu, pour qui l'intervention du médiateur permet de diminuer les dégradations.

Et les partenaires sont unanimes pour confirmer que les dégradations ont baissé considérablement du simple fait de leur signalement systématique et de l'amélioration des délais d'intervention des services techniques. Transpole confirme une « *évolution à la baisse du coût de panne du métro. Les gamins, les usagers réalisent moins de perturbation de trafic.* », ce qui a permis de gagner en réactivité sur les incidents entre 3 et 4 minutes. De même, un responsable d'EDF constate que sur les quartiers où il y a des médiateurs, les camions qui vont effectuer des réparations se font moins caillasser. Et ces coûts évités ont pu être précisément mesurés comme il le sera montré par la suite.

2.1.7. La concertation avec les partenaires du CLSPD

Présents sur le terrain, les médiateurs constituent une mine d'information qu'ils doivent gérer dans le strict respect de leur cadre déontologique vis-à-vis des partenaires. Pour ce faire, deux approches différentes et complémentaires sont pratiquées selon les structures : la réalisation de « notes d'ambiance » qui rendent compte de l'évolution des tensions observées sur les quartiers sans données nominatives, d'une part ; la participation à des réunions avec des partenaires pour apporter leur éclairage de terrain, d'autre part. Le GIP de Chalon et l'AMS produisent en moyenne respectivement 10 et 30 notes d'ambiance mensuelles qui sont envoyées à leurs partenaires dans le cadre du CLSPD. L'ADEMN participe à une cellule hebdomadaire de coordination avec ses partenaires afin d'établir un plan d'action adaptée aux évènements survenus sur les lignes de transport. De même, OMEGA voit aujourd'hui l'expertise de ses médiateurs sollicitée de plus en plus avec près d'une trentaine de réunions tous les mois. Les institutions peu sensibles initialement à cet apport des médiateurs, sont devenues très demanderesses de cette approche partenariale d'échanges et de concertation (Comment réagir face à l'occupation illégale d'un terrain par des gens du voyage ? Comment sécuriser un évènement culturel ou sportif ? Etc.).

En outre, la plupart des dispositifs de médiation sociale se sont dotés d'une base de données extrêmement fiable qui permet de rendre compte statistiquement des faits observés dans l'espace et le temps. En ce sens, non seulement ils facilitent la concertation entre partenaires, mais ils offrent des outils de pilotage aux décideurs pour coordonner et contrôler plus efficacement les efforts menés sur le terrain en matière de tranquillité publique. De fait la médiation sociale s'inscrit comme outil de diagnostic, « *les agents sont des vigies sur le territoire* », « *ils nous aident à maîtriser la complexité de certaines situations* », de pronostic « *en général, on sait mieux à quoi s'attendre* » et de gestion des problèmes enregistrés sur le terrain : « *sur certains évènements, ils connaissent les groupes, ils ont un rôle de conseil* ».

2.2. Les résultats

Il ressort des sept pratiques détaillées ci-dessus, cinq résultats majeurs que montrent les données qualitatives et quantitatives de cette étude.

2.2.1. La baisse des incivilités et des dégradations en moyenne de 30 %

La difficulté d'une telle mesure réside dans le fait qu'elle s'évalue mal à court terme (6 mois – un an) et relève davantage du moyen terme (2-3 ans), voire du long terme (4-5 ans) pour intégrer réellement le contexte d'un territoire. Par ailleurs, sa mesure dépend de la fiabilité relative des statistiques disponibles, ce qui amène un consensus assez large autour de l'idée du « chiffre noir » de la délinquance, à savoir les actes qui n'ont pas été comptabilisés ou

signalés à la police et à la gendarmerie. La victime ne porte pas toujours plainte, l'infraction n'est pas systématiquement transmise au parquet qui au final demeure seul maître de l'opportunité des poursuites. La médiation sociale agit tant sur les plaintes déclarées que sur ce « chiffre noir », ses interventions ne sont quasiment jamais comptabilisées dans les chiffres officiels de la délinquance qui rend davantage compte de l'activité des forces de l'ordre que de la délinquance réelle. Difficulté renforcée du fait que les médiateurs agissent conjointement avec une constellation de partenaires : contrôleurs dans les transports, gardiens dans les immeubles, éducateurs spécialisés, animateurs, assistantes sociales... Pour autant, la similarité de tendances sur de longues périodes entre différents sites, de même que la survenance d'évènements après le retrait d'équipe de médiateurs permettent de poser enfin, un faisceau de preuves.

Aux abords des collèges, un Commissaire de police de Marseille, déclare que là « où il y a des médiateurs on constate une diminution des incidents de 25 à 30% ; l'ensemble des collèges a voulu de ce dispositif, aujourd'hui c'est 40 collèges sur 140. Les parents d'élèves réclament qu'ils y aient des médiateurs partout. ». Même chose dans les calanques où l'on constate « depuis l'intervention des médiateurs sur les calanques, [...] une très forte baisse des actes de vandalisme : voitures cassées, vols et agressions sur les touristes, le centre commercial qui ne brûle plus ! ». Ce même ratio avait été observé lors d'une précédente étude³⁷ à la RATP, où il avait été mesuré que l'instauration de médiations sur les communes de Clichy et de Gennevilliers avait permis de diminuer les agressions contre les bus de 30%. Sur le réseau de transport de la métropole lilloise, depuis la mise en place des médiateurs en 2002, la fréquentation des usagers a augmenté de 9 %, ce qui « aurait pu entraîner une augmentation des actes de vandalisme, or nous constatons une baisse de ces actes », déclare un représentant du transporteur Transpole. Même chose au centre nautique de Chalon sur Saône où le directeur indique que grâce au dispositif de médiation durant l'été, « on est passé de 3 vols/jour l'année dernière à 9 vols sur cette année ».

Il en va naturellement de même pour les dégradations qui diminuent du seul fait de leur signalement et du suivi systématique de leur réparation. Sur Chalon sur Saône, « tout ce qui concerne la dégradation entraîne un sentiment d'insécurité, par exemple quand il y a un tag injurieux, on l'efface tout de suite. ». A Armentières, « il y avait au début, 20-30 lampadaires cassés dans le mois, maintenant c'est devenu très rare » avec l'implantation des correspondants de nuit. Sur Niort, le bailleur a enregistré en 2005, « 70 plaintes pour dégradations, en 2006 les chiffres ont baissé pour atteindre 35 plaintes ». A Angoulême, sur le seul quartier de Basseau Grande Garenne, la mairie a constaté entre 2001 et 2006, une division par quatre du budget consacré aux dégradations sur l'espace public.

Les résultats les plus spectaculaires se font les premières années puis une stabilisation s'opère qui conduit certains acteurs à remettre en cause l'utilité des dispositifs en place. Apparaît alors la problématique de la mesure du « non-évènement ». La suppression du dispositif de médiation sociale dans les bus de Chalon sur Saône a ainsi conduit selon le directeur des risques urbains de la mairie à ce que « l'insécurité revienne dans les transports ». Alors que « le travail des chauffeurs était facilité », les agressions reprennent avec toujours plus d'intensité³⁸, à tel point que fin septembre un bus transportant une quarantaine de collégiens et lycéens a été volontairement incendié dans le centre ville. Les émeutes urbaines de novembre 2005 ont permis d'établir également une forme de « benchmark³⁹ » entre des quartiers comparables disposant ou non de médiateurs et même si ces chiffres « politiquement sensibles » sont difficiles à se procurer et à diffuser, il est

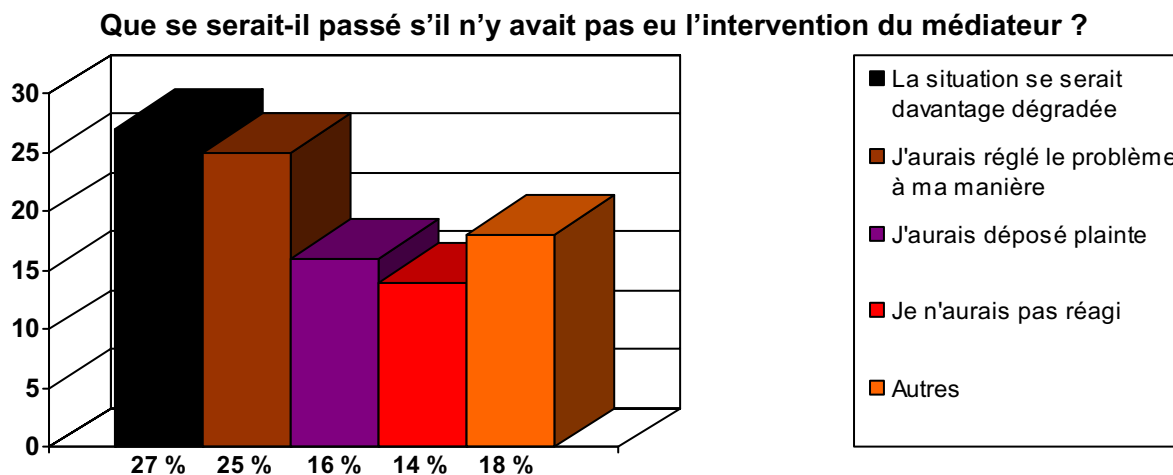
³⁷Jean-Edouard GRESY, « La RATP sur les rails de la médiation », Actualités du droit, n° 28, avril-juin 1998.

³⁸En l'espace de trois mois d'absence on comptait déjà « 6 agressions sur les conducteurs de bus ».

³⁹Confection d'un étalonnage permettant de mesurer les performances d'un dispositif sur un territoire à travers la comparaison des résultats enregistrés sur d'autres territoires proches en terme de variables de contextes. Il est possible par exemple de comparer Angoulême et Poitiers.

possible d'affirmer que la différence en terme de nombre de voitures brûlées est très significative⁴⁰.

Enfin, si les médiateurs interviennent le plus souvent au stade pré-pénal, avant même que l'infraction soit commise ou alors qu'il est encore possible de la réparer, l'évaluation atteste que ces interventions contribuent grandement de la baisse des plaintes et de la diminution de l'encombrement des juridictions. Lorsque l'on demande aux habitant-es, ce qui se serait passé s'il n'y avait pas eu l'intervention du médiateur, il apparaît très nettement comme le confirme un procureur sur Angoulême que dans de nombreuses situations, « *si les médiateurs n'étaient pas là, ça irait jusqu'à la violence.* ».



Dans une précédente étude sur Angoulême⁴¹, quand l'on demandait aux habitants de répondre à cette question de manière ouverte, une réponse sur trois faisait état de possible règlement de compte direct entre voisins : il se serait passé « *de drôles de problèmes...* » ; cela se serait passé « *très très mal...* » ; il y aurait eu « *un pétage de plomb...* » ; « *On en serait venu aux mains...* » ; il y aurait eu « *guerre entre voisins* » ; un habitant allant même jusqu'à dire que « *le conflit se serait certainement terminé à coup de fusil...* ».

2.2.2. La baisse de la violence institutionnelle

Certains habitants vivant dans la précarité se détachent des services publics qui n'arrivent plus à les atteindre. L'origine de cette fracture vient bien souvent de ce que Jean Poirier⁴² désigne sous le nom de « *violence par prétérition* » (au sens d'omettre de, s'abstenir...) comme le fait de classer un dossier, de refuser d'intervenir, de toujours faire venir sans jamais aller vers... Certains rappeurs⁴³ ont fait des tubes autour de ce problème qui légitime chez les victimes leur propre violence (fraude, agressions..). La médiation sociale facilite la congruence du discours institutionnel, c'est-à-dire le fait de traduire en actes le discours officiel, en diffusant ce qui est fait pour les habitants et en pointant les dysfonctionnements qui aux yeux de certains habitants légitiment certaines infractions : ne plus payer son loyer, dans l'attente d'une remise aux normes de son habitation, ne plus payer ses titres de transport dans l'attente de sa carte chômeur... Un bailleur confirme ainsi que les médiateurs

⁴⁰Jean-Pierre BALDUYCK, Président honoraire du Forum Français pour la Sécurité Urbaine et Maire de Tourcoing, confiait lors du colloque du 12 décembre 2007 à Angoulême, que durant les émeutes de 2005, il avait été amené à tenir les effectifs de police « deux rues à côté » des groupes de jeunes pour laisser les médiateurs agir et restaurer le calme.

⁴¹Jacques SALZER & Jean-Edouard GRESY, Enquête de satisfaction auprès des habitants et des partenaires de la médiation sociale. Evaluation du groupement d'employeur O.ME.GA., Angoulême, juin 2005, p. 20.

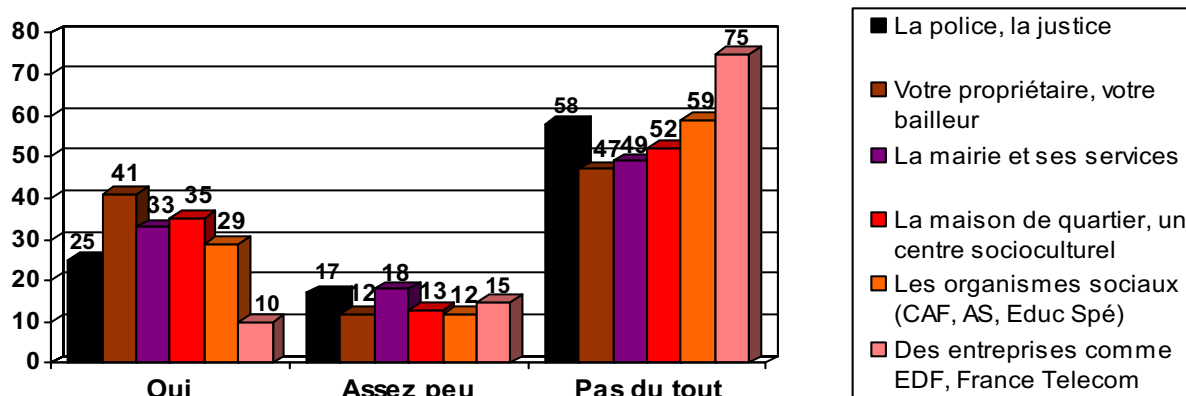
⁴²Jean POIRRIER, « *La violence par prétérition, une nouvelle forme de violence institutionnelle* », in La violence et l'Etat, formes et évolution d'un monopole, Paris, L'harmattan, 1993.

⁴³CF. Aknenaton, Album Métèque et Mat, au titre évocateur : « *Eclater un type des Assedic* ».

préviennent par leur action et leur signalement, le fait que « *les locataires se retournent contre les bailleurs qui ne font pas respecter cette jouissance paisible et le fait d'y accorder une importance, permet d'éviter des coûts de frais de justice par exemple* ». L'instruction et le traitement des dossiers se voient ainsi accélérés et plus efficaces du fait des remontées d'informations sur les manières de gérer chaque cas au plus près des préoccupations des acteurs de terrain et de « *favoriser la concertation plutôt que la répression* ».

A ce titre, il ressort du sondage mené auprès des habitants que la médiation sociale participe nettement pour une partie d'entre eux à l'amélioration des relations avec les partenaires institutionnels.

Le médiateur-trice vous a permis d'améliorer vos relations avec :



Ces données doivent être relativisées par rapport aux contextes propres à chaque dispositif de médiation sociale étudié. Par exemple, si l'amélioration des relations avec les organismes tels que EDF, Orange... est assez faible au global, il en va naturellement tout autrement des habitants ayant eu affaire aux médiateurs OMEGA dédiés à EDF sur Angoulême. Ces derniers ayant pu bénéficier d'une éventuelle aide financière des services sociaux, d'un échéancier négocié de régularisation des paiements, d'un bilan énergétique complet, ressortent satisfaits à plus de 80 %. De même, les dispositifs qui gèrent les conflits de voisinage avec les bailleurs tels que l'AMS à Marseille, obtiennent des taux d'amélioration de la relation proche de 70 %, tandis que ceux qui ne le font pas, tels que Chalon tombent sous la barre des 30 %. Ce qui fait dire à un représentant du Conseil Général des Bouches du Rhône que les médiateurs sont des « *empêcheurs de tourner en rond. [...] Ils mettent à jour nos propres dysfonctionnements, ce qui est un plus* ».

2.2.3. Le développement de l'accès aux droits

La médiation sociale participe grandement de l'accès aux droits, non pas seulement dans le sens de l'accès à la connaissance de droits ignorés, mais aussi dans le sens de la sécurisation de situations par la mise en forme de règles de vie adaptées et décidées par les citoyens en concertation. Jacques Faget⁴⁴ écrit ainsi que « *la médiation participe d'un processus de juridicisation, et donne la chance d'un accès au droit à tous ceux, nombreux, dont les conflits n'étaient pas pris en charge par les institutions, à tous ceux que l'institution judiciaire a niés, ne prenant pas en compte leur parole et ne respectant pas leur dignité et qui voient par la médiation la chance de devenir sujets de droit* ». Au-delà de ses difficultés liées aux délais de réponse, le pouvoir judiciaire montre ses limites dans la régulation des conflits privés, où les solutions les plus pérennes sont trouvées par les justiciables eux-mêmes. Rappelons que 80 % des personnes interrogées se déclarent satisfaites par la solution trouvée sur le fond en médiation, ce qui est remarquable si l'on compare avec les

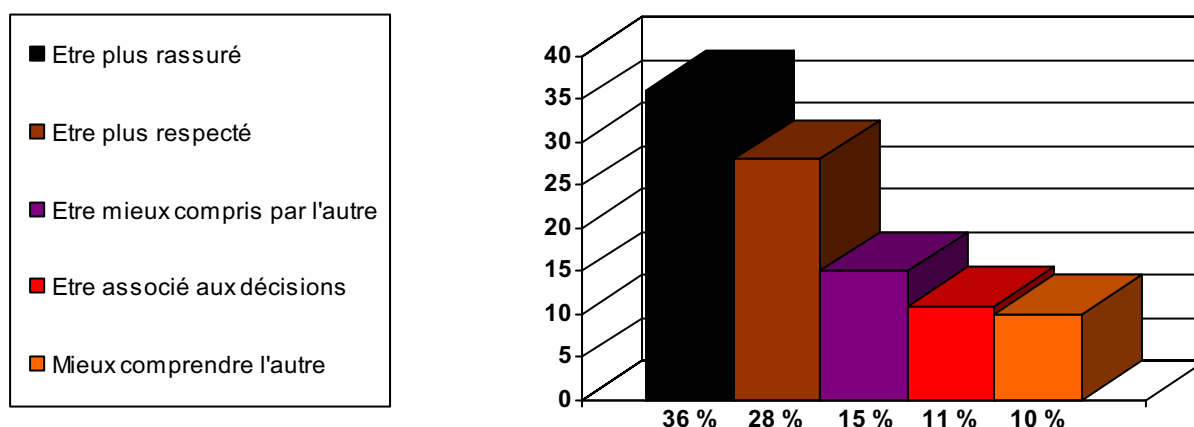
⁴⁴Jacques FAGET, « *Accès au droit et médiation* », in *Médiation et diversité culturelle. Pour quelle société ?*, Paris, Karthala, 2002, p. 41.

juridictions civiles, où près d'un usager sur deux considère la décision prise comme injuste et dans ce dernier cas en attribue avant tout la responsabilité au juge⁴⁵. Par ailleurs, devant les juridictions pénales, à peine 45 % des victimes se déclaraient satisfaites en 2006 des modalités de recouvrement de leur indemnisation⁴⁶, tandis que la présente évaluation révèle que 85 % des habitant-es ne remettent pas en cause les accords trouvés de manière concertée et non imposée.

2.2.4. La diminution notable du sentiment d'insécurité.

Ce sentiment d'insécurité est éminemment subjectif puisque basé sur une émotion. Il suffit de regarder une bagarre entre bandes rivales dans une cité au journal de 20h00 pour qu'immédiatement ce sentiment augmente. Par ailleurs, ce sentiment est également lié à des représentations léguées par l'histoire sur le rôle de l'Etat. Michel Wieviorka⁴⁷ rappelle en ce sens que « *le sentiment d'insécurité est directement l'objet de demandes politiques plus puissantes dans un pays comme la France, où l'Etat est supposé intervenir massivement dans la vie publique, qu'en Italie, où il n'a jamais été une réalité aussi décisive, ni attendue.* ». Aussi biaisé soit-il, ce sentiment demeure malgré tout une réalité qui participe du bien-être des habitant-es. Pour la première fois, l'enquête a pris en considération cette composante et les résultats apparaissent véritablement significatifs.

Grâce à l'intervention du médiateur avez-vous l'impression de :



Il ressort ainsi très nettement que le médiateur rassure les habitant-es dans les moments de tension, qu'il aide à la compréhension mutuelle, de même qu'à un plus grand respect. Tous les partenaires ont confirmé cette tendance exprimée par les habitants : « *Les médiateurs ont un effet apaisant pour l'ensemble des enfants et des adolescents et ça rassure aussi les parents d'élèves.* » ; « *S'ils n'étaient pas là, il y aurait plus d'intolérance, ils apaisent les situations, avant que ça prenne de grave proportion.* ». Enfin, il a été montré que le degré d'adhésion à une décision est proportionnel au degré de participation à son élaboration et le fait que 11 % des habitant-es se sentent ainsi davantage associés aux décisions est un signe de pérennité des décisions prises ou accords trouvés. Ces dimensions contribuent à promouvoir une véritable culture de paix fondée sur trois valeurs extrêmement proches, si l'on en croit Etienne Le Roy⁴⁸ : « *respect de l'autre, maîtrise de soi (et des ses pulsions), dialogisme* ».

⁴⁵41 % estiment que le juge a mal jugé, d'après l'enquête de satisfaction auprès des usagers de la justice, Institut Louis Harris, mai 2001, p. 13

⁴⁶Ministère des Finances, Présentation des objectifs et des indicateurs de la mission « Justice » par axe de performance, http://www.finances.gouv.fr/performance/performance/politique/2006/rap_justice.htm

⁴⁷Michel WIEVIORKA, La violence. Voix et regards, Paris, Balland, 2004, p. 79.

⁴⁸Etienne Le Roy, Le jeu des lois, Collection Droit et Société, Vol. 28, LGDJ, Paris, 1999, p. 336.

2.2.5. Le prolongement de la tranquillité publique dans le temps et l'espace

Si de nombreux acteurs concourent au maintien de la tranquillité publique, passé une certaine heure, les médiateurs qui ont la souplesse de travailler en horaires décalés restent bien souvent les seuls interlocuteurs des habitants : « *La notion de proximité est une notion capitale, et les médiateurs sont des interlocuteurs privilégiés. En effet après une certaine heure, il n'y a plus que nous* » précise un chef d'équipe de médiateurs. C'est d'ailleurs bien souvent en dehors des heures de bureau que surgissent les problèmes les plus lourds. D'où la possibilité de répondre ponctuellement à des demandes conjoncturelles et urgentes (chiens non muselés, jeunes en pied d'immeuble...) ou bien également de suivre et réguler des rencontres culturelles et sportives sur certaines communes (Festival Chalon dans la rue, Festival musique métisse à Angoulême, village de Noël...).

Prolongement également dans l'espace puisque bien souvent précise l'Adjoint au Maire de Niort, « *les médiateurs découvrent plus de choses derrière une simple nuisance : par exemple des problèmes de maltraitance ou de graves problèmes sociaux. Ils ont un rôle de facilitateur social pour une situation qu'ils ont découverte lors d'une visite.* ». Les médiateurs mettent en synergie un certain nombre d'informations, « *ce sont « des capteurs » qui font remonter et redescendre les informations de terrain et favorisent ainsi la transversalité des informations avec tous les partenaires* ».

A ce stade, trois difficultés subsistent, la première en ce qui concerne le positionnement de certains médiateurs que certains partenaires aimeraient instrumentaliser dans un travail d'investigation judiciaire : « *C'est le premier maillon de la chaîne, parfois ils entendent des choses (sur les quartiers ou dans la rue) que l'on ne peut pas entendre car on est de la police. [...] Il faut qu'ils nous donnent plus d'information sur ce qu'ils savent, car comme les gens aiment qu'on les écoute donc ils peuvent recueillir des informations.* » ; la seconde dans le découpage territorial des interventions des médiateurs : « *Notre action aux abords des collèges c'est déplacer le problème, car les jeunes vont se bagarrer plus loin, dans la cité voisine. Nous n'avons pas l'autorisation d'aller au delà du périmètre qui nous à été donné* » ; la troisième dans le fait que « *ce sont encore les seuls à aller sur les quartiers, la police n'y va plus* » disent certains partenaires sous le sceau de l'anonymat, alors même que la médiation sociale ne saurait en aucun cas suppléer les forces de l'ordre. Ces éléments sont à réguler entre police et médiateurs par un dialogue continu de leurs responsables.

3. Innovation et apprentissage

Si l'objectif du dispositif du programme « Nouveaux services – emplois jeunes » lancé en 1997 était de « favoriser l'insertion professionnelle durable de jeunes », il était aussi, et il convient de ne pas l'oublier, de « développer des activités d'utilité sociale répondant à des besoins émergents ou non-satisfaits ». Lorsque les premiers médiateurs sociaux ont été placés sur les territoires, rares étaient ceux capables de leur expliquer ce qu'ils devaient faire quotidiennement, au contact de publics souvent complexes et difficiles non seulement du fait de leur grande précarité mais aussi de ses composantes interculturelles et intergénérationnelles. Il leur a donc fallu inventer, composer et s'adapter continuellement. Entre les différentes formations dispensées aux médiateurs (communication, psychologie, droit, gestion de conflit...) et une réalité souvent très ingrate (travail en horaires décalés, intégrité physique menacée, etc.), ces derniers ont su développer une intelligence des situations et un positionnement novateur. Pour Claude Brevan et Paul Picard⁴⁹, ces nouveaux modes opératoires « semblent constituer la plus-value sociale majeure de ces emplois. Ils interrogent fortement de nombreux métiers traditionnels, notamment ceux du travail social, absorbés par les tâches de gestion des procédures et plus largement les métiers de contact avec l'usager et l'ayant droit ». D'où dix ans plus tard, le désir de discerner parmi les pratiques des médiateurs, celles qui relèvent de pratiques innovantes dans le travail social.

Savoirs, savoir-faire, savoir-être et savoir-vivre sont autant de dimensions où la médiation sociale apporte des contributions spécifiques dans la relation à soi et à l'autre. Ces innovations réalisées par la médiation se diffusent principalement par apprentissage et il convient à ce stade, d'en mesurer la plus-value apportée tant aux habitants, aux partenaires qu'aux médiateurs. Si l'on suit les théories de Kolb⁵⁰, l'apprentissage se fait le plus souvent dans l'action, l'expérience vécue donnant lieu à une prise de recul, une réflexion qui permettra de conceptualiser sa pratique, d'y apporter des changements qui seront ensuite transposés dans une nouvelle expérimentation active. Ce qu'il fait pour lui, le médiateur cherche également à le faire pour les autres et encourage à ce titre chez les jeunes l'état d'esprit qui favorise l'innovation et l'apprentissage. Le médiateur peut favoriser ainsi au local, l'éclosion d'idées et les prises d'initiatives dynamiques participant au développement économique et social. La médiation sociale devient ainsi « médiation de projet », le médiateur ne faisant jamais « à la place de », mais (re)donnant l'espérance dans la possibilité de changements, tel un passeur dont la mission consiste en réalité à autonomiser les individus afin qu'ils puissent contribuer activement à la prise en charge de leur propre destinée.

3.1. Les pratiques

3.1.1. Le positionnement de tiers médian

Ce positionnement de « tiers impartial et indépendant » apparaît dans la définition de la médiation sociale comme une caractéristique centrale. Il est courant de dire depuis Julien Freund⁵¹ que le conflit se caractérise par « la dissolution du tiers à cause de la réduction caractéristique des groupes en amis et ennemis. ». Or, si le conflit dissout le tiers, la

⁴⁹Claude BREVAN & Paul PICARD, « Une nouvelle ambition pour les villes. De nouvelles frontières pour les métiers », Rapport à Monsieur Claude BARTELONE, Ministre délégué à la ville, Septembre 2000.

⁵⁰David A. KOLB, *Experiential Learning : Experience as the Source of Learning and Development*, Englewood Cliffs, NJ Prentice Hall, 1984.

⁵¹Julien FREUND, *Sociologie du conflit*, Paris, PUF, 1983, p. 14.

réintroduction d'un espace de tiers médian offre la possibilité réciproquement de dissoudre le conflit. Ce positionnement nécessite d'être extérieur aux situations traitées et indépendant des parties concernées. S'il est parfois difficile de rester neutre, le médiateur s'efforce à tout le moins de le paraître, en évitant de prendre partie, ce qui ne l'empêche pas pour autant de manifester de la compréhension pour les besoins lésés ou le ressenti exprimé par les acteurs. Cela n'a pas toujours été le cas des médiateurs à l'image des grands frères avec les difficultés que l'on connaît. Aujourd'hui, ce positionnement fait partie des obligations déontologiques, posées notamment par le groupe de travail interministériel présidé par Yvon Robert⁵² en 2001.

3.1.2. Le positionnement horizontal

A la différence de la plupart des autres acteurs de terrain, les médiateurs n'interviennent pas sur un champ particulier de la vie des habitant-es, mais au niveau d'un territoire. Ils s'intéressent à tous les aspects de la vie sans limitation de champ. Ils considèrent la personne dans sa globalité et c'est pourquoi, ils sont les seuls en mesure de gérer certains interstices sur lesquels aucun partenaire n'intervient comme par exemple les difficultés de voisinage, le problème d'un habitant avec son agence d'assurance, les nuisances de toute nature... Par ailleurs, ils ne sont pas non plus associés à un public spécifique comme d'autres acteurs. Leur action peut donc être moins stigmatisantes pour les habitant-es.

Le médiateur est un intervenant social polyvalent et pluridisciplinaire. Il va s'adapter aux besoins du terrain. Un médiateur de Niort témoigne : « *on accompagne les femmes victimes de violences conjugales chez elles pour récupérer leurs affaires en toute sécurité. Si on n'était pas là, ces femmes devraient retourner chez elles seule s au risque de se faire retaper. [...] On accompagne la personne jusqu'au bout* ». D'autres s'attacheront à trouver des solutions d'hébergement pour l'animal de compagnie d'un habitant hospitalisé. Cette démarche est déjà largement engagée par tous ces lieux qui concentrent et trient les demandes sociales, tels que les Maisons de Justice et du Droit, les Points Informations Médiation Service, les Maisons des Jeunes et de la Culture... mais peu d'acteurs, avant le médiateur, étaient susceptibles d'entretenir une telle relation de proximité avec les habitant-es et les partenaires pour faire office de point nodal au sein du maillage social.

3.1.3. Le positionnement transversal

Le médiateur n'est pas un chargé ou un responsable de projet, mais grâce à la qualité des relations qu'il entretient avec les partenaires et les habitant-es, il sert de véritable relais, de maillon essentiel, permettant de faire remonter les besoins (Démarche Bottom-Up) des individus auprès de partenaires ressources, et inversement de faire entendre les messages des partenaires (Démarche Top-Down) au plus près des habitant-es et usagers. Par exemple dans une institution comme l'Education Nationale, certains responsables d'établissement ont pointé des lourdeurs administratives qui « *freinent beaucoup les vellétés des équipes pédagogiques à monter des projets, et c'est toute la différence avec les Correspondants Réseau Educatif qui ont beaucoup plus de latitudes pour monter des projets* ».

Le médiateur vient donc en complément des autres acteurs sur le territoire pour créer l'émulsion, « *il est le coup de fourchette qui permet à la mayonnaise de prendre* », résume un formateur. Contrairement à une représentation tenace, les personnes des différents services que nous avons rencontrés indiquent que « *les médiateurs n'interfèrent pas sur (leurs) activités* ». Le médiateur ne prend donc la place de personne, il ne remplace pas les assistantes sociales, ne se substitue pas aux éducateurs spécialisés et n'entre pas en

⁵²Yvon ROBERT, « Conclusions de Yvon Robert, Président du groupe de travail interministériel sur les emplois dits de médiation sociale », 14 juin 2001

concurrence avec les surveillants et les assistants d'éducation dans les établissements scolaires. Un proviseur de lycée lillois précise en ce sens que si le médiateur « *n'était pas là, il n'y aurait pas d'atelier hip hop par exemple, mais en aucun cas il ne prend la place de quelqu'un* ». Cette crainte très forte au moment de la mise en place des dispositifs de médiation semble aujourd'hui en très net repli pour les dispositifs que nous avons étudiés, notamment au niveau des agents de terrain des services rencontrés.

3.1.4. La démarche d'aller vers

Cette démarche « d'aller vers » est citée de manière redondante par les personnes interrogées. Elle apparaît comme une caractéristique forte des modalités d'intervention des médiateurs. De manière générale, dans le champ du social c'est l'habitant qui va vers le service dont il a besoin, c'est lui qui sollicite. Le médiateur lui va vers l'usager ou l'habitant-e. Il passe beaucoup de temps sur les lieux de vie des habitant-es. Dans une attitude ouverte, il renseigne et oriente. Cette démarche d'aller vers lui permet d'entrer en contact avec des personnes qui n'iraient pas d'elles-mêmes vers les services dont elles peuvent avoir besoin. En effet, se rendre vers des services sociaux, nécessite d'en avoir la motivation et/ou souvent la capacité. Certains publics sont très désociabilisés et ne peuvent effectuer cette démarche. Ils se retrouvent in fine isolés ne pouvant ainsi bénéficier ni d'un accompagnement, ni de l'aide des services concernés par leurs problématiques.

3.1.5. La disponibilité

Le médiateur dispose à la fois d'une disponibilité physique et d'une disponibilité intellectuelle. Disponibilité physique, parce qu'il est là « *en chair et en os* » pour reprendre l'expression d'une habitante interrogée, présent même en horaires décalés. La disponibilité physique est d'autant plus importante que les habitant-es sont habitués à des délais d'attente parfois très longs dans le traitement de leur dossier que ce soit avec leur bailleur, les services sociaux ou la justice. Or, notamment par les tournées sur l'espace public, le médiateur se rend disponible pour une saisine directe et immédiate. En outre, il s'attache à se montrer ensuite réactif et rapide dans l'intervention qui lui a été demandée.

Les médiateurs font preuve également de disponibilité intellectuelle quand ils offrent une écoute bienveillante aux habitant-es et usagers. « *L'écoute permet de désamplifier et régler 50% du problème. Les médiateurs permettent un non pourrissement de la situation* » nous indique un responsable de l'OPAC Sud des Deux-Sèvres de Niort. 87% des habitants ayant eu à faire à des médiateurs plébiscitent ainsi la qualité d'écoute des médiateurs. Même lorsqu'ils n'apportent pas de réponses de fond à un problème, ils accusent réception des difficultés rencontrées et rendent compte du suivi des dossiers par les différents partenaires sollicités. Le médiateur agit sans porter de jugement sur les individus grâce à cette disponibilité, qui le caractérise à tel point que certains habitant-es peuvent le décrire physiquement et le localiser géographiquement.

3.1.6. La sollicitation des habitants et des partenaires dans l'élaboration des projets et des solutions

Le médiateur n'est investi d'aucun pouvoir, autre que celui que lui confèrent les habitant-es et partenaires. Son intervention repose donc sur la libre adhésion au processus de médiation. Dans cette démarche, les médiateurs qui se définissent comme des « *facilitateurs* », comme de « *l'huile dans des rouages grippés* », veillent strictement à respecter le consentement libre et éclairé des personnes. Les médiateurs sur la ville d'Angoulême, précisent à ce titre qu'ils ne convoquent pas mais « *invitent* » aux tables rondes destinées à gérer les conflits de voisinage. Ce principe de libre adhésion des habitants est à la fois une contrainte car il faut convaincre à chaque fois l'habitant ou le partenaire de l'utilité de l'intervention du médiateur mais aussi une force, car le processus est d'autant mieux respecté et valorisé qu'il n'est pas imposé. Ainsi, la qualité de

l'intervention du médiateur repose sur la co-production, par les protagonistes et le médiateur, de pistes de solution et de plan d'action élaborés d'un commun accord. La méthode d'intervention du médiateur exclut par conséquent toute position d'expert et toute solution « *clef en main* » de type hiérarchique ou assistanat. Il est remarquable alors que l'impact le plus fort parce que le plus durable d'une telle démarche, réside dans le fait de réinvestir le bénéficiaire dans les choix qu'il sera amené à prendre tant sur le fond que sur la forme durant la médiation.

3.1.7. La formation permanente

Très tôt les dispositifs de médiation ont investi lourdement dans la formation de leurs équipes dans un souci constant de professionnalisation. Des structures telles que l'ADEMN ont même formalisé très précisément le parcours de formation permanente de ses salariés, à partir des référentiels métiers établis :

RECRUTEMENT	EMBAUCHE	FORMATION	QUALIFICATION	DIPLONES
MRS pour urbain / Recrutement classique pour Autres secteurs EMTPR	IMMERSION	MODULES TECHNIQUES Selon types de postes	CERTIFICATIONS INTERNES (jurys)	Par VAE
Contrats : CAE Contrats de pro	Prise de poste/fonction	Médiation Animation SST Modules CDN/SU Club Presse Sécurité Routière Civisme	Accompagnement VAE Adaptation à la fonction	AMIS BPJEPS SST

Des formations ciblées sont proposées à chaque niveau atteint par les médiateurs en vue d'une montée en compétence car il n'y a pas d'avancement automatique à l'ancienneté. L'évaluation des acquis est réalisé par le supérieur hiérarchique au cours du suivi (mensuel et trimestriel) et au cours de l'entretien annuel d'activité avec fixations d'objectifs. Cette formation permanente est d'autant plus nécessaire qu'en plus de cette montée en compétence, elle permet d'outiller les médiateurs pour faire face à des situations de plus en plus complexes, leur offre l'opportunité d'échanger sur leurs pratiques, les succès et les difficultés rencontrés et soutient au final leur motivation et l'intensité de leur engagement.

3.2. Les résultats

3.2.1. La responsabilisation

Les médiateurs contribuent à une responsabilisation des habitants en les impliquant et en leur faisant prendre conscience de leur rôle, des conséquences des engagements qu'ils prennent. Les médiateurs sont convaincus de cet apport de la médiation : 83 % des médiateurs interrogés répondent que la médiation contribue à responsabiliser les habitants. Les tables rondes sollicitent une participation active et un engagement des parties en conflit dans le règlement de leur situation. Un taux à plus de 85% de non-retours au conflit suite au table ronde montre que les habitant-es remettent peu en cause les décisions qu'ils prennent. A un autre niveau, les Correspondants Réseau Educatif indiquent ainsi par exemple que sur les maisons du temps libre - fermées après 18h00 – « *on connaissait de grosses dégradations quotidiennement (portails dégradés), on a donc négocié avec les jeunes pour laisser la maison du temps libre ouverte jusqu'à 22 heures à la condition qu'ils*

soient « responsables » des lieux. Le contrat qui a été passé avec eux est que si on constatait des dégradations, il y aurait une fermeture définitive. ». Depuis, plus aucune difficulté n'a été signalée.

Au niveau collectif, la responsabilisation passe par une formalisation des demandes pour sortir de la logique de guichet⁵³, qui s'instaure progressivement quand le citoyen ne considère plus les droits ou les allocations qu'il reçoit comme un don de la société qu'il reçoit et qui implique certaines obligations en retour. En effet, si la personne n'est pas en situation de rendre quoi que ce soit sous une forme ou une autre, la meilleure façon de s'affranchir de sa dette consiste à considérer ce don comme un dû. Dès lors, la relation s'en trouve le plus souvent instrumentalisée et certains deviennent particulièrement odieux avec ceux qui leur prêtent assistance. La médiation sociale recadre et assainit ces rapports difficiles en travaillant à la formalisation des demandes qui peuvent donner lieu ou non à l'ouverture de droits, selon certaines conditions et obligations à remplir. Cela permet ainsi de sortir du discours victimaire de certains, car « *en médiation, chacun est renvoyé à ses responsabilités* ». Par exemple, lors des médiations en table ronde, les indemnités éventuelles ne se font pas sans contrepartie car les torts sont toujours partagés (excuses, reconnaissance du bien-fondé qui a conduit le voisin à certaines extrémités...). De même, pour les allocations logement, car au-delà du loyer, les locataires sont tenus au respect d'un règlement intérieur faisant état d'obligations en matière d'hygiène, de volume sonore...

3.2.2. L'apprentissage communicationnel

Le mode d'intervention des médiateurs est reconnu par bon nombre de partenaires qui y voient une communication plus adaptée, basée sur une « *grande capacité d'écoute et un bon sens de l'analyse* ». Cette compétence commence à se diffuser auprès des partenaires. Tout au moins la manière de faire des médiateurs a suffisamment convaincu pour que plusieurs acteurs nous indiquent leurs souhaits de formation dans ce domaine. Ainsi, le responsable du Centre nautique à Chalon a noté combien cette manière de communiquer propre aux médiateurs, a eu des effets sur son personnel et s'exprime en termes suivants : « *Notre personnel d'accueil n'est pas formé à la médiation, c'est à dire à cette approche des individus. L'intervention des agents du GIP a permis à notre personnel de voir comment les médiateurs agissaient lors de leurs interventions. Nous avons même envoyé nos agents d'accueil sur des formations de gestion de conflit* ».

A Angoulême, lorsqu'on demande en conclusion d'entretien ce que les médiateurs pourraient de mieux ou de plus, le responsable de la police municipale nous indique « *que chaque policier municipal passe par OMEGA pour voir comment ça se passe sur le terrain* ». L'apprentissage communicationnel concerne également les habitants. Plus de la moitié des personnes ayant été en contact avec un médiateur interrogées indique que les médiateurs ont modifié leur manière de réagir en cas de conflits ou de tensions. Etre parvenu à s'expliquer en présence du médiateur avec l'autre, rassure les protagonistes dans leur capacité d'y parvenir seul en cas de survenance de nouvelles difficultés (ton employé, formules de politesse, moment opportun pour en discuter, distances à respecter...).

3.2.3. L'émergence de projets et de solutions créatives

L'un des grands avantages des médiateurs c'est de pouvoir être dans un « *entre deux* », c'est à dire être sur le terrain au plus près des habitants, et en même temps être dans de véritables relations partenariales avec un grand nombre d'acteurs opérationnels et institutionnels. Cette position -préférentielle- du médiateur lui permet donc, de mieux prendre en considération les doléances des uns et des autres, afin de créer des synergies permettant la mise en place de projets et de trouver des solutions pérennes et parfois originales. Sur le

⁵³Joëlle BORDET, *Les Jeunes de la Cité*, Paris, PUF, Col. « Le sociologue », 1998, 220 p.

site d'Angoulême, les services techniques étaient confrontés à un problème récurrent : Les bancs publics étaient souvent la proie d'actes de dégradations (incendie en particulier). Suite à la consultation des médiateurs auprès des habitants, ces derniers ont mis en évidence le fait que les bancs étaient mal placés et ont proposé de nouveaux emplacements. Résultat, depuis les bancs ne brûlent plus dans ce quartier. Les médiateurs ne se définissent pas comme des porteurs de projet ou des chargés de projet et d'ailleurs sur aucun des sites cette mission, (à l'exception des CRE à Lille), ne leur est officiellement confiée. C'est souvent suite à un événement, ou une situation délicate que les projets émergent de collectifs d'habitants, ou de groupes de personnes, que rien au départ ne prédestinait à se rencontrer dans des contextes où « *les gens ne se parlent plus et ne se tolèrent plus* ».

Le projet naît donc de conflits ou de difficultés rencontrés par les habitant-es du quartier entre eux ou avec des institutions (collectivités locales, Etat), des entreprises (bailleurs, EDF) ou des services parapublics (services sociaux) et l'exemple qui suit, mentionné par un habitant lors d'un entretien illustre valablement cette idée : « [...] *des habitants se plaignaient de nuisances sonores causées par des rassemblements de jeunes. Lors d'une table ronde entre les protagonistes, les parties sont arrivées au constat qu'il y avait un manque d'aménagements et d'espaces, et les rares aires de jeux pour les enfants, étaient à proximité des habitations de personnes âgées* ». Suite à ce constat, les médiateurs ont fait remonter cette information auprès des services compétents, et des réunions avec les décideurs, les services techniques et les habitants, ont débouché sur le montage d'un projet pour réaménager l'espace public. Qui plus est, « *L'intervention des médiateurs a permis de constituer un groupe de 20 personnes, qui habitent le quartier. Une association est née avec le soutien de la MJC afin de mettre en lien les habitants et monter un projet pour l'aménagement de l'espace public* » nous indique l'un des habitants.

Une autre expérience, pour le moins originale, a été menée par les CRE dans un établissement scolaire de la ville d'Halluin (59). Face aux difficultés rencontrées par bon nombre de « primo arrivant » qui maîtrise peu ou pas le Français, les CRE ont mis en place un projet avec l'établissement scolaire en faisant intervenir un « slammeur »⁵⁴ Cette initiative a donné lieu à une manifestation publique.

3.2.4. La contribution à un décloisonnement inter-institutionnel

Plusieurs acteurs nous ont fait part d'un apport original de la médiation : renforcer les relations entre différentes institutions. Nous pouvons effectivement l'observer à différents niveaux. Confrontées à des problèmes qui nécessitent la mobilisation de différents services et différentes institutions, les structures de médiation peuvent prendre l'initiative de rassembler autour d'une table les acteurs concernés par le problème : ville, services sociaux... Cette démarche est possible pour les structures, comme OMEGA, ayant acquis une légitimité suffisante aux yeux des autres acteurs. C'est plus difficile pour d'autres. Le responsable d'OMEGA déclare qu'il n'aurait pas été en mesure d'organiser ces réunions il y a quelques années. Ce type de réunion vient conforter les relations existant entre les partenaires. Certaines institutions, centrées sur des missions spécifiques, ont des relations plus limitées avec leur environnement et l'action des médiateurs contribuent véritablement à un décloisonnement inter-institutionnel. Nous avons rencontré deux cas significatifs : les écoles et les entreprises de service public.

Centrés sur leur mission éducative, les établissements scolaires ont souvent peu de relations avec leur environnement. Les Correspondants Réseau Educatifs mis en place dans différents collèges de Lille et ses alentours favorisent la rencontre entre ces établissements et d'autres acteurs du territoire. Les CRE sont positionnés au carrefour de l'Education

⁵⁴ Le Slam est le lien entre écriture et performance, encourageant les poètes à se focaliser sur ce qu'ils disent et comment ils le disent. En France, le Slam se développe depuis 1998, en particulier sous l'impulsion du poète performeur Pilote le Hot. Source, <http://www.ffdsp.com/>

Nationale, des associations de quartiers, de la ville et des transporteurs. A travers des actions mises en place pour et avec les jeunes, ils facilitent l'échange d'informations et impliquent les établissements dans des projets associant d'autres partenaires. « *On transmet beaucoup d'informations par les CRE* » indique un responsable d'une des villes partenaires. Les responsables prévention ou politique de la ville plébiscitent d'ailleurs le rapprochement créé entre la ville et les collèges et constatent qu'en l'absence des médiateurs les relations avec les établissements sont « *plus formelles* » et qu'ils sont « *nettement moins sollicités* ». Il en est de même pour les responsables d'établissement : « *le CRE crée une vraie synergie entre l'établissement, et la MJC, la Médiathèque, le comité de prévention de la délinquance* ».

Dans l'accompagnement des clients d'EDF ou de la CEMEA en difficulté, les médiateurs se mettent en lien avec les acteurs sociaux du territoire et font profiter les entreprises publiques de ses relations. Ils déclarent mieux connaître grâce à l'action des médiateurs ces partenaires potentiels dans la relation client. Pour l'un d'eux, cela « *concrétise un travail de solidarité grâce à un réseau de partenaires, tissé autour de la médiation* ».

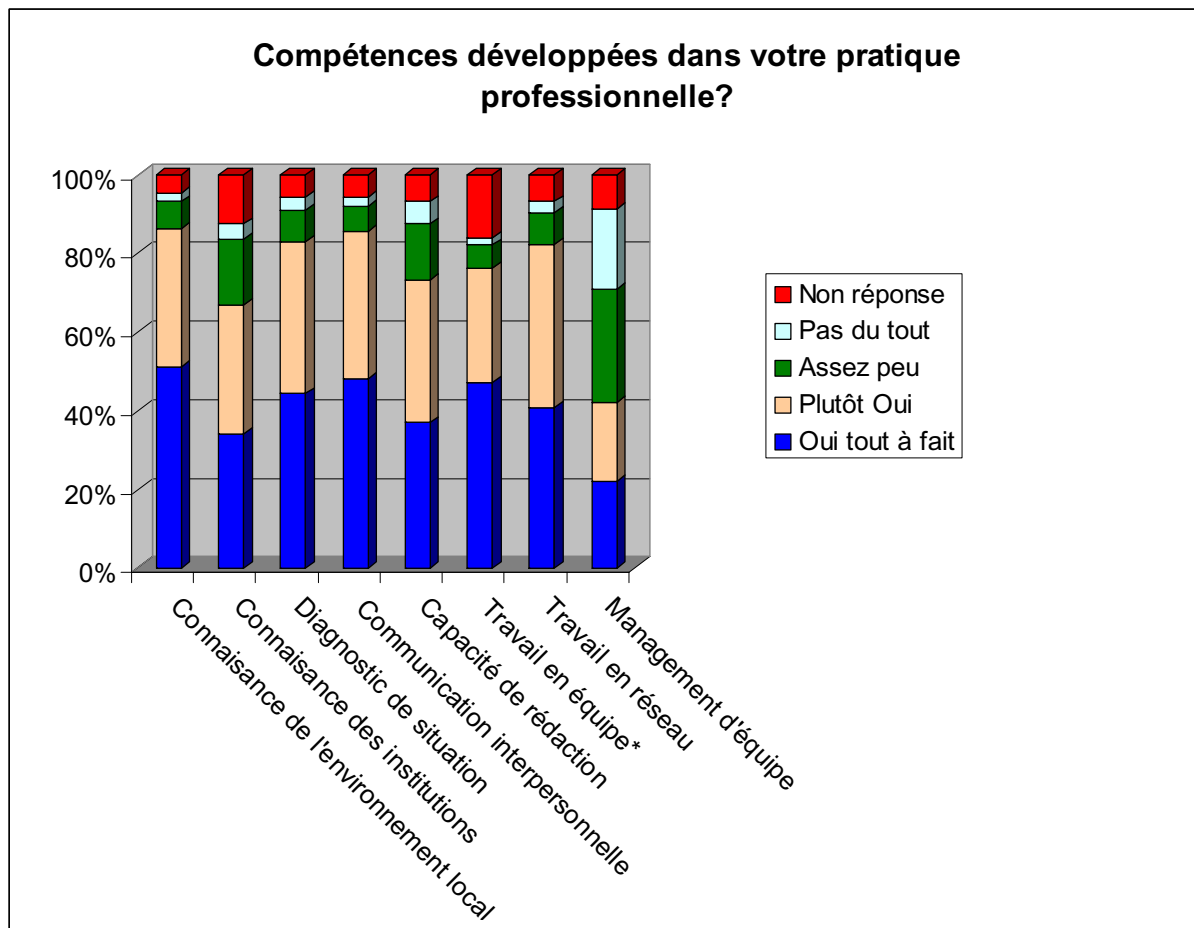
3.2.5. La montée en compétences spécifiques des médiateurs

Dans un premier temps, les salariés découvraient un métier pour lequel ils n'avaient pas ou peu de représentations, même si pour une grande majorité d'entre eux, ils avaient eu quelques expériences dans des métiers qui gravitent dans le champ du social ou de l'animation. Les médiateurs se sont dans un second temps identifiés au métier. La pratique permet de repérer des capacités, des savoir-faire, des aptitudes parfois insoupçonnés. Les formations en technique de médiation, les analyses de pratiques permettent d'identifier ces capacités et de les « *transformer* » en compétences, en attitudes professionnelles. « *On a mis des mots sur ce qu'on faisait* » disait un salarié en formation. Ce travail d'appropriation aura constitué pour la plupart des médiateurs, la principale nouveauté de leur métier.

Les salariés se sont donc trouvés des capacités (à communiquer, à faire vivre un réseau de relations, à l'assertivité...) et l'image qu'ils avaient de leur métier, a posteriori, d'eux-mêmes, a changé. D'abord parce que la médiation était devenue un métier à part entière, avec ses particularités, ses savoir-faire inhérents à la fonction, et ensuite parce qu'il était reconnu que ces savoir-faire étaient fondés sur des savoir-être.

Le troisième temps, indispensable pour la médiation, est celui de la distanciation. A l'ADEMN par exemple, après bientôt neuf ans d'existence, une culture commune a émergé. Les compétences nécessaires sont dominées, la capitalisation des savoirs s'opère et la transmission s'effectue. Maintenant, chez les agents, apparaît un désir de progresser, d'évoluer et/ou d'aller voir ailleurs. Le discours sous-jacent est le suivant : « *Je sais ce que je sais faire (en écho non-dit : donc je sais ce que je ne sais pas faire), je sais ce que j'ai appris, je veux aller proposer mes acquis ailleurs.* ». On passe donc à un mouvement de transférabilité des acquis, ce qui suppose une théorisation : du savoir-faire au savoir. La transférabilité fonctionne comme le montre les bons taux de retour à l'emploi dans des métiers ayant une certaine proximité avec la médiation (animation socio-culturelle, services sociaux, police, ...). Pratiquement, cela se traduit par l'embauche de cet agent, technicien commercial à l'ADEMN, comme négociateur dans une agence immobilière, ou d'un agent de médiation à Angoulême recruté à la banque postale, où ses compétences en gestion de conflit ont pesé dans la décision des recruteurs.

Un bailleur social à Angoulême, note que : « *Ils [Les médiateurs] ont évolué sur des métiers de médiation, et ont des compétences que nous n'avons pas* » une grande majorité d'acteurs sur le terrain sont unanimes pour reconnaître un véritable savoir-faire chez les médiateurs.



Le graphique ci-dessus présente les résultats obtenus à une question posée à 176 médiateurs sur les compétences que leur a apportées la médiation. On remarque que sur les huit items ou possibilités proposés dans la question sur les compétences développées, tous bénéficient de plus de 50% de réponses affirmatives, à l'exception du « Management d'équipe » qui s'explique par le fait que dans toutes les structures cette mission est cadrée et dévolue aux chefs d'équipe ou aux coordinateurs et sur l'ensemble des médiateurs interrogés seules ces personnes se sont senties concernées par cette réponse. Notons que la réponse « *travail en équipe* » n'a été traitée que sur les sites de Marseille, Lille, et Angoulême. La « *connaissance de l'environnement local* », le « *diagnostic de situation* », la « *communication interpersonnelle* » et le « *travail en réseau* » sont les compétences que les médiateurs estiment avoir le plus développées. Ces compétences sont également très fréquemment citées par les partenaires.

Toutefois, il nous semble intéressant de pointer deux situations marquantes dans ce graphique, à savoir la « *connaissance des institutions* » ainsi que la « *capacité de rédaction* » qui récoltent un pourcentage relativement plus élevé de « assez peu » et « pas du tout ». En ce qui concerne la capacité rédactionnelle, nous avons remarqué sur les différents sites, que les médiateurs sont de plus en plus amenés à formaliser et à garder des traces écrites des tâches réalisées, dans un souci de transparence, de suivi, voire d'évaluation de leur activité. Cette nouvelle mission prend aujourd'hui de plus en plus de place sur le volume d'activité et semble un peu éloignée des préoccupations premières des médiateurs, qui se veulent d'abord et avant tout des hommes ou des femmes de terrain et qui ne sont pas toujours prêts à ce travail.

4. Contribution économique

Les apports de la médiation sociale ne se cantonnent pas au seul champ du social. La médiation sociale contribue également d'un point de vue économique à la création de richesse pour la société.

Investir dans le vivre ensemble induit un véritable retour sur investissement qui peut se chiffrer en terme monétaire.

Le terme de « contribution » économique met en évidence que ces coûts évités ou bénéfiques réalisés n'auraient en aucun cas pu se réaliser sans un travail partenarial.

La médiation n'a pas pour objectif explicite de contribuer ni à une réduction des coûts ni à la production de richesses sur un territoire, mais dans son action quotidienne le médiateur participe de près ou de loin à la production de richesse.

La contribution économique de la médiation est une résultante des effets observés sur les registres de la tranquillité publique et de la cohésion sociale et qui s'observe dans les pratiques des médiateurs.

Parce que les médiateurs exercent une action forte en terme de maintien de la tranquillité publique, de restauration et de création de la cohésion sociale, qu'il y a un effet presque mécanique qui s'opère, perceptible, en terme de baisse des dégradations et des actes de vandalisme sur l'espace public ou dans les transports, de diminution des situations conflictuelles entre habitant-es, et habitant-es et institutions.

La contribution économique est un effet induit de l'activité plutôt qu'un effet a priori recherché.

Dans leur grande majorité, les structures de médiation perçoivent intuitivement leur contribution économique, notamment en terme de coûts évités, mais il s'agit d'effets qui restent difficilement appropriables tant par les structures que par leurs partenaires.

Retenir le registre de la contribution économique dans l'évaluation de l'utilité sociale nous a paru essentiel, d'une part parce que l'apport de la médiation à la production de richesse collective est bien réel et peu mis en évidence par les différentes structures ; et d'autre part parce que, dans un contexte national à la mutualisation des crédits⁵⁵ pour plus d'efficacité et d'efficience, les structures de médiation sont dans l'obligation de justifier des subventions émanant de la puissance publique.

Cette attente légitime des élus constitue également un argument central pour la pérennisation des structures et conduit ces dernières à mieux valoriser leurs contributions économiques.

Même si il y a « *une nécessité de compter autrement et le droit de ne pas tout compter* »⁵⁶, dans un système où les critères et indicateurs de richesse généralement retenus sont prioritairement d'ordre monétaire et financier, quelques indicateurs quantitatifs de ce type peuvent contribuer à une meilleure implication (financière, matérielle, etc...) des différents partenaires.

Sur l'ensemble des pratiques des médiateurs, quatre nous paraissent contribuer de manière significative à la production de richesse.

⁵⁵ La Loi Organique relative aux lois de Finance (LOLF) réforme très profondément les dispositifs, en matière budgétaire. Elle met en place de nouveaux modes de gestion dans les administrations, reposant sur « la performance », dans une dynamique d'augmenter l'efficacité de l'action de l'Etat pour usagers et bénéficiaires. Avec la LOLF, on passe d'une logique de moyens à une logique de résultats, et cela représente un outil de contrôle de l'utilisation des moyens et des fonds.

En développant cette culture de résultat, il y a un renforcement de la notion de performance, explicitement annoncée dans « les fondamentaux » de la LOLF.

Ainsi la LOLF « focalise l'attention » sur les résultats (financiers) attendus et, installe une « volonté d'éclairage des choix politiques ».

⁵⁶ Patrick VIVERET, « Pour un état écologiquement et socialement responsable » extrait de la revue PARTAGE.

4.1. Les pratiques

4.1.1. Présence pro active et prévention

Cette activité prend la forme de tournées organisées par équipe sur l'espace public et/ou ouverts au public, dans les transports, afin d'aller à la rencontre des habitants, Durant ces tournées, les médiateurs accueillent, informent, conseillent et orientent les personnes qui les sollicitent, et agissent comme une sorte de « guichet mobile », dans un « aller vers » qui favorise la communication et l'écoute des habitants.

Cette présence active n'est pas qu'un palliatif à une présence répressive des forces de l'ordre, mais apporte des résultats intéressants en termes d'amélioration de l'ambiance et du sentiment d'insécurité sur l'espace public et ouvert au public. Ainsi, la majorité des partenaires institutionnels ou opérationnels observe qu'une meilleure ambiance et un sentiment d'insécurité peu élevé, contribuent à l'augmentation de la fréquentation des lieux par exemple.

La médiation est le « service de proximité » par excellence, car grâce à la mobilité des médiateurs, les habitants bénéficient d'une permanence, et d'une présence physique, dans des quartiers où, souvent, une grande partie des services publics ont disparu.

4.1.2. Gestion de conflit

La gestion de conflit consiste à permettre aux protagonistes de préserver leurs intérêts communs et d'éviter les issues perdants/perdants. Cette pratique prend plusieurs formes et varie d'une structure à l'autre. Qu'elle soit en temps réel ou en temps différé, la gestion de conflit évite souvent de rentrer dans des procédures juridiques et/ou administratives qui peuvent être plus ou moins onéreuses pour les parties engagées.

4.1.3. Veille technique et signalement des dégradations

A partir de leurs tournées et de la veille organisée sur l'espace public ou dans les transports, les équipes effectuent un travail de repérage, d'identification et de signalement des dégradations, qu'elles transmettent aux différents services techniques (villes, bailleurs, société de transports). Ce travail de vigie permet une prise en charge rapide et adaptée des dégradations, et n'est pas sans effet d'un point de vue économique.

4.1.4. « Mandataire » des institutions

Les médiateurs sont saisis d'un certain nombre de situations qui nécessitent des passages de relais impliquant souvent plusieurs partenaires différents.

De plus, ils peuvent aussi être « mandataires » des institutions ou de partenaires opérationnels, afin de nouer un nouveau mode de relation et de restaurer du lien social entre les habitants eux-mêmes, mais également entre les habitants et les institutions.

L'accompagnement des habitants vers les travailleurs sociaux, les professionnels de l'accès au droit, de l'accès au logement, des structures administratives ou de santé, est un indicateur de la contribution des médiateurs dans la production de richesse, qui se manifeste soit par une plus grande « productivité » des services des partenaires, soit par l'amélioration de la fréquentation des services de ces derniers.

4.1.5. Encadrement et formation des médiateurs

L'encadrement et la formation ne constituent pas en eux-mêmes des pratiques des médiateurs, mais davantage comme les pratiques des structures de médiation.

Aujourd'hui, les différents partenaires parlent des médiateurs comme de véritables professionnels qui ont toute leur place. On pourrait donc parler de retour sur investissement, quand il s'agit d'évoquer la question de la formation des médiateurs.

En effet, les structures ont grandement investi dans la formation des médiateurs favorisant ainsi la montée en compétence et en connaissance de ces derniers, et permettant de produire un service de qualité et reconnu par tous.

Mais, c'est aussi un investissement de l'Etat, qui grâce à la mise en place des contrats aidés permet à des personnes exclues de l'emploi, d'exercer une activité économique utile et d'être des agents économiques à part entière.

4.2. LES RESULTATS

4.2.1. Création d'activité et insertion professionnelle

4.2.1.1. Création d'activités

Les structures de médiation sont des agents économiques, qui participent à la production de richesse sur le territoire, grâce à une activité économique générée d'une part par des subventions émanant des pouvoirs publics et d'autre part par les prestations de service qu'elles proposent aux différents partenaires institutionnels et opérationnels.

L'ensemble des cinq structures étudiées génère un budget de plus de 11 millions d'euros à titre de comparaison, c'est plus que le montant du budget 2008 de la mission écologie.

Si ce montant de 11 millions d'euros paraît en effet élevé il cache des disparités entre les structures et il serait intéressant de s'arrêter sur 3 points :

- 2 structures sur 5 qui ont un gros volume de chiffre d'affaires, qui dépasse le million d'euros. D'autres structures qui ont un chiffre d'affaires qui ne dépasse pas les 500 000 euros.

- De plus, la part des subventions publiques dans le budget de ces structures occupe une place très importante, et représente entre 86 % et 100 %, qui s'explique en partie par le statut de ces structures et le mode de financement des dispositifs de médiation en France.

- Le cas de l'ADEMN à Lille offre une lecture différente sur les modes de financement des structures de médiation et laisse entrevoir de nouvelles perspectives pour augmenter la part des financements privés dans les produits des structures de médiation. En effet, la structure a su démontrer ses compétences et son savoir-faire dans les réseaux de transport Lillois, et ainsi offrir un service de qualité aux usagers. Aujourd'hui c'est dans une dynamique de prestations de service que la structure de médiation évolue, ce qui a permis d'augmenter considérablement la part des financements privés. En 2003, la part des finances publiques s'élevait à plus de 60 % du budget et aujourd'hui, le montant des subventions est de moins de 3 millions d'euros sur un budget total d'environ 8 millions, ce qui représente environ 35 % du CA.

4.2.1.2. Création d'emplois durables ... ou pas

Activités de service, les structures de médiation sociale sont des pourvoyeuses importantes d'emploi. Les 5 structures emploient 381 salarié-es, 250 hommes et 131 femmes.

Les emplois dans la médiation se sont développés autour de l'idée d'emploi « tremplin » avec des recrutements dans le cadre du programme « Nouveaux services- emploi jeunes ». La médiation était un moyen pour des jeunes d'accéder à un premier emploi pour ensuite aller vers d'autres postes et d'autres métiers. Si cette idée reste encore très présente, notamment dans la tête des élu-es, il ne s'agit plus de la réalité que nous avons observée dans la plupart des structures. Pour l'AMN, OMEGA et l'ADEMN, la médiation est un métier en soi. La fonction d'insertion est très secondaire, voire inexistante. Pour l'AMS, l'insertion est l'une des missions de la structure. Elle n'embauche d'ailleurs parmi les médiateurs que des personnes en contrat aidé qui quittent la structure à l'issue de leur contrat. Le GIP de Chalon a une mission centrée sur la médiation, mais ses dirigeants conçoivent l'emploi dans leur structure comme un temps de passage pour leurs salarié-es. Les plans de formation du

GIP et de l'AMS sont d'ailleurs pensés en ce sens. Avec des taux de retour à l'emploi respectivement de 73 % et de 93 % pour les structures de médiation à Marseille et Chalon sur Saône, la fonction emploi tremplin s'avère efficace. Elle n'est cependant pas a priori plus efficace dans ces structures que dans les autres. Une majorité de ces personnes se (ré)orientent vers des métiers que nous qualifierons de « *passerelles* », c'est dire qui s'inscrivent dans des domaines assez proches de la médiation sociale, comme par exemple dans les métiers liés à l'animation, à la sécurité (police municipale ou nationale) ou encore dans les services sociaux des collectivités locales, et constituent souvent des emplois pérennes.

La durabilité croissante des emplois dans la médiation se heurte à deux difficultés de taille. D'une part, celle des salaires. Ils sont en moyenne à peine plus élevés que le SMIC alors que les médiateurs mobilisent un large panel de compétence. Frein tout aussi important, l'absence de perspective d'évolution et a fortiori de carrière dans la médiation.

4.2.1.3. Des contributions et une substitution à des dépenses sociales passives

Les emplois dans la médiation concernent principalement des personnes avec peu ou pas d'expérience⁵⁷, qui étaient généralement au chômage, voire bénéficiaires de minima sociaux avant d'être recrutées par les structures de médiation. Le montant des rémunérations obtenues par les médiateurs, c'est-à-dire la valeur ajoutée ainsi créée, se substitue aux « *dépenses sociales passives* » (RMI, Indemnités de chômage) qu'auraient perçu ces personnes si elles n'avaient pas été employées dans ces structures.

La masse salariale totale sur les cinq structures étudiées est de 9 284 121 €. Elle représente une part importante des charges des structures, entre 50% et 90 % de leur budget⁵⁸. Ces emplois contribuent au budget de la collectivité à travers les recettes fiscales et cotisations sociales qu'il serait intéressant de mesurer.

4.2.2. Une plus grande « productivité » des services des partenaires

4.2.2.1. Recentrage des partenaires sur leur cœur d'activités

Il est apparu au cours des entretiens avec de nombreux partenaires que l'action des médiateurs leur permettait de se recentrer sur leur véritable activité.

Cet apport est notamment ressorti dans le champ de la tranquillité publique où les médiateurs peuvent gérer des situations de tension, libérant d'autres acteurs de cette tâche.

Le cas de la Police en est un exemple-clé, puisque sur les quatre sites où nous avons rencontré cette institution (Angoulême, Marseille, Niort et Chalons sur Saône), les responsables de cette institution partagent l'idée selon laquelle l'intervention des médiateurs leur permet de se recentrer sur leurs activités principales en affirmant que « *les[leurs] interventions sur des « petits » conflits qui souvent ne relèvent pas de notre compétence sont en diminution ce qui nous permet de dégager du temps afin de s'occuper de choses plus importantes* ». Ils assurent des tâches qui incombent à la police dans d'autres lieux. A Armentières, les médiateurs de l'ADEMN interviennent sur les tapages nocturnes. A Niort, les médiateurs de l'AMS sont sollicités pour gérer les regroupements de jeunes en bas des immeubles.

La sécurisation et le maintien de la tranquillité publique sur le site touristique de la calanque de Sormiou à proximité d'un quartier difficile de Marseille, ont été assurés pendant plusieurs

⁵⁷ Ce point sera détaillé dans le registre « Innovation et apprentissage »

⁵⁸ Notons que des écarts existent entre des structures associatives où cette masse salariale relativement au nombre de salarié est importante et des collectivités comme par exemple l'AMN où les charges patronales sont moindres que les structures privées (pas d'assurance chômage, peu de cotisations aux organismes de formation, etc...).

années par une présence dissuasive voire répressive des Compagnies Républicaines de Sécurité (CRS).

Ils sont aujourd'hui remplacés par les médiateurs de l'AMS. La présence des médiateurs offre une alternative qui semble plus adaptée à la situation. Au delà de la sécurisation du lieu, ils offrent un simple accueil et un service d'information et contribuent à la prévention des risques liés à la fréquentation des calanques (dégradations de véhicules des estivants sur les aires de stationnement). L'intervention des CRS est probablement plus pertinente dans d'autres lieux.

Lorsque la tranquillité publique ne peut être assurée par la police, ce sont d'autres acteurs qui doivent prendre en charge cette fonction, même si elle ne fait pas partie de leurs attributions. Ainsi, le directeur du Club Nautique à Chalon sur Saône indique que l'action des professionnels de la médiation sociale a permis aux maîtres nageurs, de se consacrer sur leurs activités d'animation et de suivi des nageurs, et cela dans le respect des règles de sécurité exigées. En effet, avant la présence des médiateurs et d'une agence de sécurité également sollicitée au niveau de l'accueil, les maîtres nageurs, en plus de leurs activités principales, devaient veiller au respect du règlement intérieur, faire la sécurité aux abords des bassins, être à la fois agents de sécurité, gardiens des vestiaires et maîtres nageurs.

4.2.2.2. Des économies d'échelle ciblées et en devenir

Les économies d'échelle faisaient partie du référentiel construit par les structures de médiation. Cette problématique est intéressante car les structures de médiation permettent à d'autres structures de bénéficier d'un service sans avoir à investir dans le recrutement de médiateurs. Cependant, on ne peut véritablement parler d'économies d'échelle que si les structures sont susceptibles d'investir potentiellement dans ce type de service. C'est loin d'être la majorité des cas.

Notons cependant que les structures de médiation interviennent de manière formelle ou informelle pour un nombre très important des organismes, qui plus est de nature très diverses : collèges, club sportif, collectivité locale, services sociaux, entreprises... .

Une partie de ces structures n'aurait pas l'idée de faire appel de manière formalisée à un service de médiation. Il s'agit plutôt d'un service complémentaire qui s'est imposé dans la pratique par son efficacité. C'est notamment le cas des services sociaux.

Dans d'autres cas, la médiation peut apparaître comme un service utile et complémentaire mais qui par nature est porté par la collectivité, indépendamment de l'institution à qui le service est rendu. Cela pourrait être la perception de la police par exemple.

Dans plusieurs cas cependant, on peut considérer qu'il y a une forme d'externalisation de services ou de sous-traitance. Il s'agit notamment de toutes les missions sous forme de prestations de service. Elles peuvent concerner des structures de taille importante comme EDF, le SEMEA, Transpole ou beaucoup plus restreinte comme le Centre Nautique de Chalon ou son club de basket. Ces structures n'ont pas à investir le recrutement et la formation de médiateur. Les petites structures ne pourraient en aucun le faire n'ayant besoin des médiateurs que ponctuellement. Les plus grosses voient leur intérêt : mieux vaut confier ce type de mission à des organismes spécialisés et compétents. Pour les petites comme pour les grandes, il peut y avoir ici une forme d'économie d'échelle et elle contribue sans aucun doute à la productivité des structures concernées.

L'économie d'échelle apparaît plus évidente dans un dispositif comme celui d'OMEGA où les collectivités ont formé un groupement d'employeurs pour recruter les médiateurs. Cependant, cette différence de statut a en réalité peu d'effet sur l'activité de la structure.

L'économie d'échelle peut également être appréhendée d'une autre manière : les médiateurs informent, orientent pour différentes institutions. Ils assurent une forme de « guichet unique », qui peut faire contrepoids à la disparition des dites-institutions dans les quartiers concernés. Parler d'économie d'échelle serait positiver fortement une situation subie. Nous sommes très loin d'une logique de mutualisation.

A l'avenir, les économies d'échelle pourraient devenir une piste intéressante pour le développement de la médiation. Les services qu'elle rend sont manifestement largement

reconnus. Peut-être différentes institutions pourraient-elles entrer dans une logique partenariale de mutualisation pour bénéficier plus largement des apports possibles de la médiation.

4.2.2.3. Moins de temps perdu

« *Grâce aux médiateurs on ne perd pas de temps* ». Ces mots d'un des responsables des services sociaux caractérisent parfaitement l'un des apports majeurs (souvent peu ou pas mesurés par les structures) des médiateurs en termes de contribution économique et plus particulièrement dans l'amélioration de l'efficacité et l'efficience de leurs partenaires.

Des services sociaux ont également indiqué que l'action des médiateurs leur permettait de gagner du temps, notamment parce qu'ils avaient moins à faire un travail d'orientation, les personnes s'adressant directement au bon service sur les conseils du médiateur. Ils étaient parfois mieux préparés. Ils constituent comme un « sas » nous a-t-on indiqué.

Plus largement, ils agissent comme de véritables courroies de transmission. Les médiateurs ont cette capacité à diffuser les informations, à identifier et signaler les dysfonctionnements matériels et techniques (dégradations volontaires ou involontaires en tout genre), mais également des dysfonctionnements « humains » (problèmes sanitaires dans une famille, personnes en situation de danger, etc...) qui, sans leurs interventions, auraient nécessité davantage de temps et/ou de moyens (souvent financiers).

Dans la ville de Niort, une assistance sociale explique comment lors d'interventions sur des conflits de voisinage, « *les médiateurs décèlent des problèmes sociaux dans certaines familles (maltraitance, enfants en danger) qui ne relèvent pas de la médiation sociale* ». Ils en informent immédiatement les assistantes. Ces signalements intervenant relativement tôt, permettent de réduire les lenteurs et lourdeurs administratives. Ils évitent ainsi parfois un rapport à la hiérarchie, suivi d'un rapport au Conseil général et enfin un mandatement par la hiérarchie pour aller chez les personnes concernées faire le constat.

A Chalon, les médiateurs vont identifier des épaves au cours de leurs tournées, évitant ainsi ce travail aux agents municipaux.

De son côté, la responsable du service Proximité à Armentières indique que les demandes des habitants pour les « *petits* » problèmes techniques sont gérés directement par les médiateurs. Elle constate que le traitement de ces demandes mieux ciblées et mieux orientées a permis de diminuer le nombre d'appels des habitants au central téléphonique du bailleur.

4.2.2.4. Des dysfonctionnements internes et conditions de travail améliorées

Au delà des structures, c'est également l'activité humaine en interne qui se voit concernée indirectement par l'intervention des médiateurs.

Ainsi, les responsables d'EDF de Charente affirment que « *les conseillers clientèle sont aujourd'hui plus sereins et travaillent dans le confort* ». Les informations données par les médiateurs permettent aux conseillers EDF d'avoir une connaissance plus fine sur la typologie des clients et de proposer d'autres alternatives à la traditionnelle coupure de courant.

Entre des clients en difficulté réelle et des clients « *mauvais payeurs* », les salariés n'avaient en effet que peu d'éléments pour cerner la situation réelle de leur interlocuteur et apporter par conséquent une réponse efficace. Les médiateurs prennent contact avec les clients en difficulté et rendent compte de leur situation à EDF et des solutions adaptées peuvent alors être proposées. Cela est particulièrement apprécié par les conseillers car cela évite qu'ils *culpabilisent et soient mal à l'aise face aux situations délicates* ».

L'important travail d'accompagnement des médiateurs sur les lignes du transport lillois a également des retombées dans ce sens. Aujourd'hui avec une baisse de 25% du nombre de

déviations c'est la qualité du service public qui s'améliore, mais c'est également les conditions de travail des conducteurs qui se sont améliorées. Ils ont moins de stress, ont moins à intervenir sur les conflits dans les bus.

Les médiateurs vont également parfois identifier et donner à voir aux institutions leurs propres dysfonctionnements.

Sur la ville de Marseille, les Agents de Veille Technique et Sociale (AVTS) qui interviennent auprès d'un des bailleurs sociaux sont parfois vus comme « *des révélateurs de dysfonctionnements internes à la structure* ». « *Les informations que font remonter les médiateurs, leurs critiques, permettent aussi d'opérer un réajustement de nos pratiques* » confirme un des partenaires sur Angoulême.

Les médiateurs contribuent à la productivité des services de leurs partenaires en intervenant notamment sur leurs marges. Parfois en limite de leurs missions premières, de nombreux services publics et institutions sont amenés peu à peu à gérer des situations :

- pour lesquelles ils ne sont pas formés (gestion des conflits aux abords, dans les établissements scolaires pour les enseignants, accueil du public pour les CRS, ...),
- qui dépassent le cadre légal de leurs missions (assistante sociale devant se rendre chez les habitants par exemple)
- pour lesquels ils n'ont pas la réponse la mieux adaptée, par faute de temps ou parce que sortant de leur cadre de travail

Loin de leur « prendre leur travail », les médiateurs gèrent bien souvent des situations que leurs partenaires n'apprécient pas de traiter, voire qu'ils peuvent ressentir comme dévalorisantes au regard de leur fonction première. En faisant cela, ils viennent renforcer l'efficacité de leurs partenaires

Un responsable d'EDF nous donne un exemple chiffré de cette efficacité.

L'intervention des médiateurs a permis d'identifier les clients susceptibles d'entrer dans la procédure d'accès au tarif de première nécessité : « *on compte environ 8000 dossiers potentiels sur la région, avec l'action des agents de médiations cela a permis de réaliser 100 dossiers de plus par jour, alors que l'on réalisait 3000 suivis par an* ».

4.2.3. Contribution à l'amélioration de la fréquentation des services

4.2.3.1. Des services plus attractifs

Par sa présence, souvent qualifiée de dissuasive, le médiateur contribue à une diminution des dégradations et des actes de vandalisme. Cette situation amène également à rendre les lieux plus sûrs, plus attractifs et par conséquent plus fréquentés.

Ainsi, une enquête⁵⁹ réalisée par la société de transport TRANSPOLE à Lille et qui permet de mesurer l'évolution du sentiment de sécurité sur le réseau de transport, montre que 87,1% des usagers déclarent se sentir en sécurité dans les transports, alors que dans le même temps le nombre des voyages en cumul sur 12 mois glissant a suivi une courbe croissante constante, passant de 120 187 voyages en 2005 à 131 738 voyages en 2007 soit un taux de croissance de 9%. Les responsables sont unanimes pour dire que cette augmentation de fréquentation dans les transports lillois s'explique en partie par les efforts consentis par les médiateurs à l'amélioration de la tranquillité publique dans ces espaces.

Sur la ville de Chalon sur Saône, les médiateurs interviennent depuis 2001 au centre nautique. Les missions des agents concernent :

- l'information et l'orientation
- la veille préventive des vestiaires et des zones de circulation

⁵⁹ *Baromètre sécurité*, enquête téléphonique auprès des clients, 9^{ème} vague –synthèse - décembre 2006

- la veille préventive des espaces verts et des plages

Cette présence des médiateurs sur le centre nautique a permis qu'entre 2005 et 2006 le nombre d'incidents (non respect du règlement intérieur, substitution⁶⁰ frauduleuse, substitution avec violence, altercation verbale et/ou physique, dégradations, voyeurisme, incivilités et accidents) soit passé de 42 à 27, soit une diminution de plus de 35%.

Depuis la mise en place de ce dispositif sur le site, le directeur du Centre note une baisse significative des incidents que l'on peut attribuer « à l'action partenariale entre les personnels du centre nautique, du GIP, d'une société de gardiennage et aux interventions de police ».

L'action conjointe des partenaires a permis une diminution significative du nombre d'incidents, qui contribue à rendre les lieux plus sûrs et plus attractifs.

4.2.3.2. Des extensions de services

Les médiateurs apportent parfois un service particulier qui vient compléter ou renforcer l'offre de service de leurs partenaires.

Les services publics ou parapublics vont faire appel aux médiateurs sur des champs qui leur semblent nécessaires au bon fonctionnement de leur activité mais sur lesquels ils ne se sentent pas en mesure d'intervenir. Ils vont par exemple être sollicités par les bailleurs sociaux pour régler des conflits de voisinage, renseigner les habitant-es, faire le lien entre eux. Autant d'activités qui étaient auparavant assurées par des concierges dont la mission a évolué vers la maintenance technique et n'assure plus la fonction de gestion des tensions.

Les médiateurs représentent donc une possibilité d'externalisation d'un service que les bailleurs n'assurent plus. L'un d'eux confirmant cette assertion en disant « *Ce n'est plus notre travail, on ne sait plus faire* ». « *Les médiateurs ont un réseau de partenaires que nous n'avons pas, qu'ils peuvent faire intervenir sur des champs divers. La notion de champ d'intervention est essentielle, en effet il existe un contrat entre le locataire et le bailleur, ce qui restreint notre champ d'intervention uniquement sur des éléments afférents à ce contrat. Grâce à la structure de médiation, qui intervient sur d'autres champs comme la tranquillité sur l'espace public, il y a une forme d'extension de notre champ d'intervention* » nous affirme un bailleur. Toutefois notons que certains bailleurs ont leur propre dispositif de médiation, mais qui ne traite que les difficultés concernant la relation contractualisée bailleurs-locataires.

Dans d'autres cas, les médiateurs sont partie intégrante de la production de service. Tel est le cas des médiateurs de l'ADEMN intervenant dans le réseau de transport urbain à Lille. Nous sommes ici dans une sous-traitance parfaitement intégrée ; « *les médiateurs font partie du processus de production de service* » nous indique d'ailleurs le Directeur de Transpole.

Après avoir été l'une des structures à l'origine de la création de l'ADEMN et lui avoir confié des missions, Transpole passe désormais contrat avec l'ADEMN dans une logique de prestation de service ce qui fait dire au responsable de l'entreprise de transport : « *je suis client et j'achète une prestation* ». Ainsi la mise en œuvre du contrat passé est contrôlée par des salariés de Transpole (nombre de médiateurs présents sur site, dans les trains, respect de la tenue, attitude en station, démarche commerciale, etc....) et des pénalités sont prévues en cas de non respect du cahier des charges et des engagements.

Au regard des expériences analysées, il semblerait que ces extensions, voire externalisations de services constituent un nouveau marché pour la médiation, qui s'apparenterait à une forme de sous-traitance de type « *sous-traitance de spécialité* », même si les relations entre les structures de médiation et leurs partenaires ne sont pas formalisées comme telles. Dans ce type de sous-traitance, le partenaire (opérationnel ou institutionnel)

⁶⁰ « Substitution » concerne les vols ou les pertes d'objet. En effet, parfois aucune effraction n'ayant été constatée, il est difficile de savoir s'il s'agit d'un vol ou d'une perte. Extrait du compte rendu d'activité- centre nautique -saison 2006- GIP Chalon Sécurité Prévention Educative.

ne disposant pas ou plus du savoir-faire nécessaire pour réaliser un service de qualité, « *donne l'ordre* » à la structure de médiation de le faire.

La « *sous-traitance de spécialité* » donne accès à des techniques ou à des procédés qu'il serait difficile -voire souvent onéreux- aux partenaires de se procurer, car ils nécessiteraient par exemple, l'embauche de spécialistes ou d'assumer des charges de formation, etc.

Les partenaires font appel à une expertise (connaissance des institutions, de l'environnement, ...) et des compétences (communication, écoute, savoir-faire et savoir être) qu'ils reconnaissent aux médiateurs, afin d'améliorer l'offre de services qu'ils proposent, leur efficacité et leur efficience.

Ce partage des tâches permet également aux différents partenaires de concentrer leurs moyens sur les activités qu'ils jugent davantage stratégiques et plus importantes.

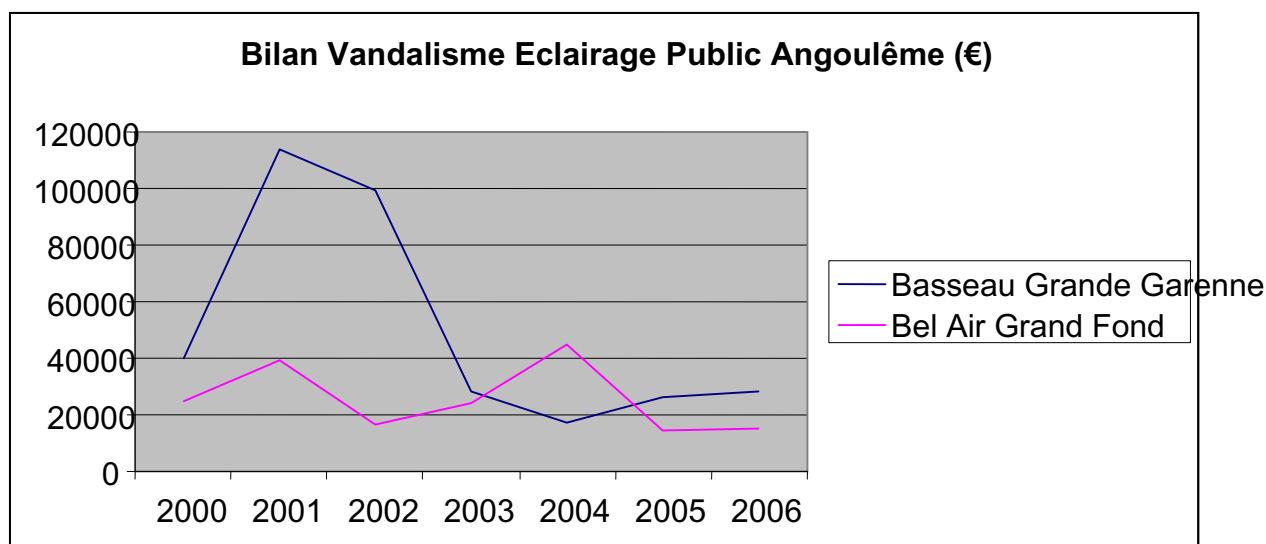
4.2.4. Réduction des dépenses liées à la baisse des dégradations et la gestion des conflits

La présence active et dissuasive des médiateurs et les signalements qu'ils font des actes de vandalisme contribuent à la diminution des dégradations⁶¹. Cette diminution automatiquement génère une réduction des dépenses que nécessite la remise en état des sites. On ne peut bien-sûr attribuer aux seuls médiateurs la diminution des dégradations et donc des dépenses, c'est le résultat d'une action concertée mais il semblerait que les médiateurs y contribuent activement.

Nous avons notamment observé des réductions de dépenses sur les espaces publics, dans les parcs locatifs et dans les transports.

4.2.4.1. Réduction des dépenses pour les collectivités locales

Les collectivités locales investissent des sommes importantes pour maintenir en état et rendre agréables les espaces publics. Les dégradations et actes de vandalisme coûtent cher car il faut remplacer un matériel qui est souvent régulièrement cassé.



Le graphique⁶² ci dessous nous donne une idée du coût des actes de vandalisme et des économies que réalise la collectivité.

Entre 2001 et 2006, le montant des actes de vandalisme sur les éclairages publics a globalement connu une constante diminution sur les quartiers de Basseau Grande Garenne

⁶¹ Voir à ce sujet le chapitre sur la tranquillité publique

⁶² Extrait des Services Techniques de la Ville d'Angoulême (16)

et de Bel Air Grand Fond passant de 114 000 € à 28 000 € sur Basseau Grande Garenne soit une diminution nette de 75 %, et sur Bel Air Grand Fond, il y a eu la même tendance avec une diminution d'environ 60 %. Les médiateurs d'OMEGA interviennent sur ces quartiers depuis 2001. Attribuer ces économies réalisées à leur seule présence ne serait pas juste, toutefois les partenaires concernés mentionnent que les médiateurs ont contribué grandement à la baisse des dégradations sur ces sites.

Un autre coût évité peut être facilement calculé, celui des enlèvements d'épaves. A Chalon, les médiateurs repèrent les épaves et contactent leurs propriétaires afin qu'ils les enlèvent. Pour l'année 2005, 104 véhicules non réglementaires ont été identifiés sur la voie publique par les médiateurs. Grâce à leur action, 97 véhicules ont été enlevés ou réparés par leurs propriétaires, soit 93,27%. Cette tendance s'est poursuivie en 2006 avec 101 véhicules enlevés sur un total de 119 soit 84%.

Si les propriétaires n'enlevaient pas leurs voitures, la ville devrait procéder à ces enlèvements. Le coût pour la ville d'une voiture enlevée est de 80 €HT pour un véhicule brûlé et de 137,25€ HT pour un véhicule qui va être mis en fourrière, expertisé puis détruit. Ainsi, l'action des médiateurs a potentiellement évité à la ville de Chalon une dépense pouvant aller de 8 080 €HT à 13 862 € HT.

Par ailleurs, la présence d'épaves dans les zones urbaines viendra augmenter de manière significative le risque d'incendie sur les territoires⁶³. En agissant sur le nombre de voitures laissées à l'abandon, les médiateurs contribuent à réduire le nombre d'incendie. Si on quantifie ce que cela coûte à la collectivité en terme de coût assureur d'une voiture brûlée, de coût d'une sortie de pompiers ou encore en coût de nettoyage, on dépasse très largement ce que coûterait un médiateur équivalent temps plein.

4.2.4.2. Réduction des dépenses des bailleurs

Un parc locatif plus tranquille (pas de dégradations, peu de troubles de voisinage), ce sont des résidents qui se plaignent moins aux bailleurs, donc c'est moins de recours contre lui comme le leur permet l'article de loi sur la jouissance paisible⁶⁴. Le respect de cette jouissance paisible constitue désormais une priorité pour les bailleurs afin d'éviter des coûts en frais de justice de plus en plus importants.

Le bailleur social OPAC Sud Deux Sèvres à Niort indique qu'en 2005 « *le nombre de plaintes s'élevait à 70 plaintes pour des dégradations diverses. En 2006 les chiffres ont baissé pour atteindre 35 plaintes. Aujourd'hui, nos plaintes sont plus ciblées et certaines sont réglées à l'amiable favorisant ainsi la baisse des coûts de recours en contentieux* ». Il lie directement cette baisse à l'intervention des médiateurs.

En effet, grâce à une meilleure connaissance des habitants, les médiateurs sont capables de fournir les « bonnes informations », donnant aux bailleurs des éléments plus pertinents et plus fiables sur la situation -souvent précaire- des locataires, permettant ainsi de trouver des solutions plus adaptées à la situation de chacun.

Les médiateurs « *permettent aussi de prévenir des procédures judiciaires* ». Ces procédures sont coûteuses. La Société d'Economie Mixte Immobilière Economique (SEMIE) à Niort

⁶³ Les espaces dégradés participent au renforcement du sentiment d'insécurité chez bon nombre d'habitants et peuvent également engendrer des effets multiplicateurs. C'est le phénomène de la « *preuve sociale* », qui consiste à se dire que si d'autres l'ont fait avant moi ça légitime le fait que je le fasse. « *Habituellement, quand un grand nombre de gens fait quelque chose, c'est que c'est la meilleure chose à faire* » in Robert Cialdini, « *Influence et Manipulation Comprendre et Maîtriser les mécanismes et les techniques de persuasion* », First Editions; 2004

⁶⁴ L'article 6 de la loi n° 89-462 du 6 juillet 1989, oblige le bailleur à assurer au locataire la jouissance paisible du logement. En cas de vices et défauts dont le locataire subit un préjudice, le bailleur est tenu d'indemniser le locataire (article 1721 du Code Civil).

évalue une procédure judiciaire (frais d'huissier et d'avocat) pour un recours en contentieux à environ 550 €.

Dans un cas comme celui que nous venons de citer, si les 70 plaintes devaient aller jusqu'à leur terme, c'est au moins 38 500 € que le bailleur social devrait dépenser, auxquels s'ajouterait le coût de l'instruction des dossiers traités par le personnel (temps passé, matériels utilisés, etc...).

Face aux impayés, les bailleurs sont capables de définir le mode d'action le plus pertinent car ils s'appuient sur la connaissance qu'ont les médiateurs de la situation de leurs clients. Ils peuvent être plus souples en cas de difficulté réelle et de bonne volonté. Ils sont également en mesure de monter des dossiers plus solides lorsqu'ils vont en contentieux, car ils ont essayé un ensemble de solutions en amont avec les médiateurs. Certains affirment avoir de meilleurs résultats en cas de procès grâce à leurs dossiers étayés.

Les économies potentielles réalisées en partie grâce aux médiateurs ne se limitent pas à des procédures judiciaires évitées. La difficulté à louer un logement à cause de tensions que le bailleur ne sait pas gérer a également un coût important, coût sur lequel les médiateurs peuvent indirectement agir. Une anecdote donnée par un bailleur sur la ville de Niort montre combien l'intervention des médiateurs peut contribuer au bénéfice économique des partenaires : *« On n'arrivait pas à louer une maison à cause d'une famille qui semait le trouble, et c'est l'intervention d'AMN auprès des jeunes de cette famille qui a permis de régler le problème. Dans un cas comme celui là où nous avons attendus 3 mois pour louer, cela représente en terme de coûts 1 350 € et dans un autre cas ça a été 5 mois soit 2 250 € ».*

Un récent rapport d'activité de l'OPAC sur la ville d'Angoulême mentionne que les problèmes de dégradations (tags, vandalisme sur boîte aux lettres, ascenseur, interrupteurs, incendies volontaires de container, système fermeture porte hall saccagé, etc...) des parties communes sont en nette baisse passant de 21% en 2005 à 10% en 2006. Là-aussi le coût mériterait d'être estimé.

Par ailleurs, nous avons indiqué dans les chapitres précédents que les médiateurs apaisent les tensions entre les habitant-es, agissent positivement sur le sentiment d'insécurité et favorisent le lien social entre les habitant-es. Sans être mesure de calculer des coûts évités, il serait intéressant de mettre en avant certains coûts que l'action des médiateurs peut contribuer à réduire.

Dans les logements sociaux, les gardiens d'immeuble assuraient auparavant un lien entre les habitants. Un médiateur coûte en moyenne moins cher qu'un gardien d'immeuble⁶⁵ et intervient sur un parc de logement beaucoup plus large.

En l'absence de gardiens d'immeuble, les habitant-es peuvent être tentés par la mise en place de dispositifs de sécurité très coûteux. Leurs prix et leurs avantages seraient à mettre en rapport avec ceux pour l'intervention d'un médiateur.

4.2.4.3. Baisse des dépenses pour les sociétés de transport

Nous nous appuyons bien-sûr ici sur le cas de Lille, avec l'intervention des médiateurs de l'ADEMN pour la société Transpole. Un conflit qui intervient dans les transports peut perturber considérablement l'ensemble du trafic, et génère donc des coûts pour le transporteur qui se chiffrent en milliers d'euros.

Sur le réseau de transport lillois, deux indicateurs permettent de mieux prendre en considération l'apport des médiateurs, il s'agit du nombre de déviations de bus pour faits d'ambiance et le nombre de suspensions de trafic de plus de quatre minutes pour actes de vandalisme.

⁶⁵ Coût d'un médiateur : 23 900€ à OMEGA, 22 910€ à Chalon. Coût d'un gardien d'immeuble : 26 000€ (estimation d'un bailleur à Angoulême)

Entre 2005 et 2006, par une présence de plus en plus significative sur le réseau, on note une baisse de 25% des déviations de bus. La présence effective des médiateurs dans sur le réseau lillois, a aussi permis une baisse des arrêts de trafic de métro pour des actes de vandalisme et on est passé de 154 pannes en 2001 pour moins de 80 à aujourd'hui.

Ces chiffres ne peuvent prendre tout leur sens que si on les met en relation avec la durée d'un arrêt le coût d'une panne, évalué selon le transporteur à 1 000 € la minute.

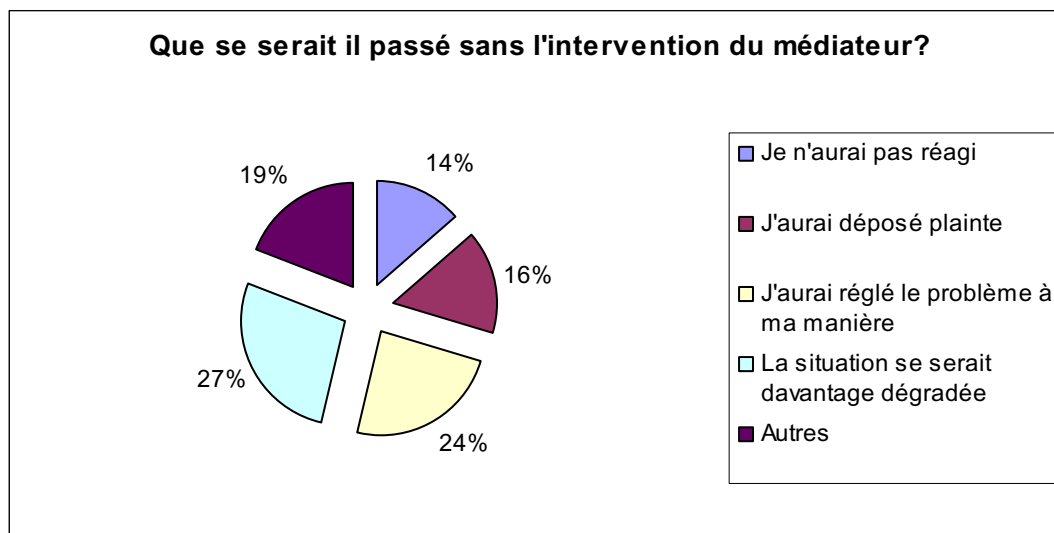
La société Transpole ne dispose pas de chiffrage pour le coût des déviations de lignes de bus et la desserte non effectuée des territoires concernés. Cependant, potentiellement, si on limite la durée des pannes au temps minimum pour qu'elles soient comptabilisées, les 74 pannes évitées en partie par l'action des médiateurs ont fait économiser 296 000€ à la société Transpole. Ce chiffre ne prend pas en considération les déviations de bus.

Sur la métropole lilloise, entre 2002 et 2006, le nombre d'atteintes aux biens enregistrées sur le réseau des transports en commun est passé d'environ 10 000 à 3 000, soit une diminution de 70 % et cette évolution est à mettre en regard avec l'augmentation des effectifs sur le réseau de transports. Jusqu'en 2002, l'effectif moyen de l'ADEMN était de 190 employés, il est passé à 320 à ce jour.

4.2.4.4. Des coûts évités pour la société

« Lors de conflits les gens se parlent de moins en moins et cela relève davantage du travail du médiateur que de celui de la police. On arrive ainsi à éviter que des conflits ne dégénèrent et se poursuivent par une intervention de la police chez les habitants, une garde à vue ou une plainte »

Un conflit au demeurant banal peut très vite prendre de graves proportions. C'est donc autant de coûts évités pour les services de police et les services judiciaires.



Le graphique ci-dessus, confirme l'idée selon laquelle l'intervention du médiateur permet un « non pourrissement » des situations et permet d'éviter des coûts supplémentaires en terme de procédures judiciaires (dépôt de plaintes, intervention de la Police, etc...).

D'après un procureur, le coût horaire d'un médiateur est nettement inférieur au coût horaire d'une intervention de police. Nous n'avons pas de données plus précises, mais *« si l'on ne sait pas toujours mesurer les « plus » de la médiation, en revanche, la réflexion sur les*

moins est un outil essentiel pour réfléchir aux problèmes qui se posent (...) les responsables peuvent se faire une idée concrète de ce que coûte la non médiation. »⁶⁶

4.2.5. Une réduction des impayés

La réduction des impayés concernent une seule structure : OMEGA. En effet, celle-ci a développé un partenariat avec deux entreprises qui proposent des services aux habitants : EDF et la SEMEA⁶⁷

Les médiateurs d'OMEGA entrent en contact avec les clients en difficulté et construisent avec eux et les entreprises concernées des solutions pour régler les difficultés de paiement rencontrées. Au-delà des situations humaines qui peuvent ainsi être réglées, l'action des médiateurs va favoriser le règlement de factures impayées.

Sur 27 000€ de factures impayées confiés par le SEMEA à OMEGA, les médiatrices ont réussi à faire aboutir plus de la moitié des règlements, soit 14 000€. Le SEMEA considère qu'OMEGA a permis les règlements de tous les clients solvables. Il économisera donc même d'autres frais puisqu'il ne poursuivra pas en contentieux les autres clients.

EDF ne nous a pas communiqué de données chiffrées précises. Cependant, nous savons qu'une grande majorité des dossiers confiés aboutissent à des versements. 621 dossiers confiés à OMEGA ont permis d'aboutir à 688 versements, plusieurs versements étant possibles sur un même dossier. Les dossiers sont parfois traités sous la forme de table ronde, avec la présence physique ou non d'EDF. Rappelons que le taux de réussite des tables rondes oscille autour de 80%.

⁶⁶ SCHWARTZ, Bertrand et GAUTIER-ETIE, Françoise « Entre prévention et répression : La Médiation »

⁶⁷ Syndicat d'Economie Mixte de l'Eau et de l'Assainissement

5. Reconnaissance

L'évaluation des services de médiation sociale s'est le plus souvent réalisée sous la forme d'une enquête de satisfaction auprès des habitant-es. Par exemple, chez Immobilière 3F, premier bailleur social d'Ile de France il a été étudié la notoriété des médiateurs, leur taux de sollicitation et l'appréciation de leur intervention. Mais, au-delà des habitants, qu'en est-il de la reconnaissance de ces services et de leurs résultats ? On constate que la côte de popularité d'un service de médiation rejaillit fortement des habitants sur les partenaires et les élus associés à son fonctionnement et son financement. A tel point que certaines critiques de ces dispositifs n'ont pas manqué d'apparaître, présentant ces dispositifs comme un outil d'opération promotionnelle, un service marketing destiné à vanter et faire savoir les efforts des élus et des partenaires déployés au service des habitant-es. En outre, si la bonne réputation d'un service est plutôt de bon augure quant à son utilité sociale, ce terme est trop générique pour spécifier les différentes plus-values sociétales apportées. D'où ce registre plus spécifique de la reconnaissance, concept novateur au sein de l'évaluation de l'utilité sociale et qui s'est révélé extrêmement riche en terme de contenu, lors de la conduite de cette évaluation, à tel point qu'il rejaillit sur tous les autres registres, comme un point nodal, notamment entre la cohésion sociale et la tranquillité publique.

En novembre 2005, trois semaines d'émeutes suivirent la mort de deux adolescents électrocutés dans un transformateur EDF où ils s'étaient cachés pour fuir la police. Ces violences urbaines chiffrées par les assureurs à 200 millions d'Euros sans parler de l'impact sur le tourisme et du temps affecté par les professionnels sur le terrain (police, pompier, justice...), ont généré les plus fortes dégradations depuis mai 1968⁶⁸. A Clichy sous Bois, un journaliste tend sa perche micro à un jeune émeutier encagoulé : « *Qu'est ce que vous voulez ?* ». Réponse du jeune : « *Ben, on est là, quoi* ». Le journaliste interloqué demande alors au jeune de préciser, et ce dernier s'exclame comme une évidence : « *Ben, on existe quoi !* ».

« *Etre, vivre, exister* », c'est bien ce dernier aspect qui constitue notre humanité⁶⁹ : « *Nous ne pouvons jamais nous voir physiquement en entier ; c'est là une incarnation parlante de notre incomplétude constitutive, du besoin que nous avons d'autrui pour établir notre conscience de soi, et donc aussi pour exister* ». D'où ce besoin vital d'être reconnu comme étant digne d'estime et de considération de la part de son entourage et du monde qui nous entoure. De ce fait, l'ignorance est une forme de violence qui se retrouve dans les institutions lorsqu'elles omettent d'agir (classement d'un dossier, refus d'intervenir...) ou laissent à penser que des inégalités de traitement interviennent selon les différents types de publics sur les territoires. Le monde économique n'étant pas en reste non plus si l'on considère que sont exclus en premier lieu du marché du travail, les acteurs issus de l'immigration, mais aussi ceux à qui l'on reproche le manque de qualification et d'expérience (les moins de vingt-cinq ans), ou encore le manque de flexibilité et la trop grande cherté (les plus de cinquante ans).

Ce besoin de reconnaissance consubstantiel à l'homme se retrouve à tout âge et pour allonger sa durée de vie, plutôt que de ne plus exister du tout aux yeux des voisins, ce qui confine à la mort, il est préférable parfois d'exister négativement quitte à encourager son chien à aboyer... Une équipe d'épidémiologistes américains a ainsi démontré que chez les plus de 50 ans, ceux qui perçoivent la vieillesse positivement du fait de l'estime qu'il conserve auprès de leur entourage, vivent en moyenne sept ans et demi de plus que ceux

⁶⁸En 21 nuits, 9193 voitures ont brûlés selon les déclarations du ministère de l'intérieur.

⁶⁹Tzvetan TODOROV, *La vie commune : Essai d'anthropologie générale*, Paris, Seuil, 1995, p. 166.

que le troisième âge déprime. La reconnaissance représente ainsi un meilleur gage de longévité qu'adopter un mode de vie sain⁷⁰.

L'analyse qualitative des entretiens menés sur les cinq sites, étayée par les résultats quantitatifs des questionnaires, permet d'étudier les pratiques permettant une meilleure prise en considération des habitant-es et des acteurs (médiateurs, structure de médiation et réseau de partenaires), leur perception par ceux-ci et leurs résultats.

5.1. Les pratiques

5.1.1. Redonner place et visibilité à chacun, notamment les plus exclus.

La reconnaissance se traduit dans les pratiques de médiation sociale au travers des initiatives d'« aller vers ... » l'habitant. Sur certains territoires, ce sont les derniers professionnels à avoir cette démarche. Ils remettent ainsi les exclus dans les dispositifs et systèmes qui leur sont destinés. « *Ils repèrent ce public silencieux qui est dans l'indigence sociale et médicale* » indique une représentant de l'Urgence sociale d'Angoulême. C'est aussi dans la tolérance que la rencontre s'inscrit, la pratique de la rencontre sans juger au départ. « *Ils n'ont pas peur des gens, n'ont pas de jugement sur eux.* » précise un responsable d'un centre d'hébergement et de réinsertion de Niort. Ceci est permis par leur disponibilité. Les médiateurs le confirment « *Parfois, certains partenaires comme l'OPAC, ne prennent pas le temps d'écouter les locataires pour divers problèmes, alors que nous prenons le temps de leur expliquer... En horaires décalés, il n'y a aucun autre acteur sur le terrain, on est les seuls.* »

5.1.2. Contextualiser et suivre l'évolution des histoires individuelles

Par leur présence sur l'espace public, les médiateurs possèdent une véritable connaissance personnelle de l'habitant. « *Ils ont l'écoute que nous n'avons pas, ils sont immergés au sein des habitants* » mentionne un responsable de la ville d'Angoulême. Ainsi peuvent-ils replacer chacun dans son contexte individuel et collectif et suivre l'évolution de certains parcours de vie. Pour les médiateurs de Marseille, « *c'est du repérage sur les individus, leur histoire afin de les orienter vers la structure compétente* ». Le médiateur, par la connaissance en amont qu'il a des habitants, permet, en cas de conflit, de mettre en perspective l'histoire et la genèse du différend : « *Par exemple, l'auteur d'un délit peut voir sa sanction revue à la baisse et cela est possible grâce aux informations en amont que connaissent les médiateurs sur la genèse du conflit où l'auteur du délit était à un moment victime.* » comme l'indique un représentant de la justice d'Angoulême).

5.1.3. Verbaliser et enregistrer les doléances

L'initiative de rencontre se complète par l'initiative de questionnement et de parole tant dans une langue étrangère que dans la langue commune « *Sur des situations où la barrière de la langue était un frein à la communication, les agents ont servi de traducteur* » raconte ainsi le principal d'un collège de Chalon. Lorsque les médiateurs ne font pas qu'écouter, mais reformulent, orientent, transmettent aux responsables compétents et reviennent vers les habitants, pour leur donner les résultats de leur démarche ou les questionnent sur les

⁷⁰L'exercice physique, la lutte contre l'excès de poids et l'absence de tabagisme peuvent chacun allonger la vie entre un à trois ans. D'après le Journal of Personality and Social Psychology, août 2002. Cette étude a débuté en 1975, en recrutant 660 sujets de plus de 50 ans habitant dans une petite ville de l'Ohio. Tous ont répondu (par oui ou non) à un questionnaire avec cinq affirmations du type « *quand on vieillit, on devient moins utile* », ou « *je suis aussi heureux aujourd'hui que lorsque j'étais jeune* ». Les épidémiologistes ont ensuite observé leur longévité. Résultat : avec vingt-trois ans de recul, ceux dont le score est le plus élevé ont vécu sept ans et demi de plus. Et cela, indépendamment de l'âge de départ, de la race, du sexe, du statut socio-économique et d'autres facteurs de santé.

résultats de leur propre démarche lorsqu'ils ont été orientés. C'est le suivi dans cette prise en compte qui caractérise les pratiques et contribue à la reconnaissance. Le médiateur social offre en quelque sorte une quittance aux plaintes récurrentes qui à force d'être exprimées sans être entendues amènent les habitants à se sentir niés dans ce qu'ils sont.

5.1.4. La facilitation des confrontations entre adversaires

C'est tout le travail pédagogique sur l'apprentissage du respect mutuel sur les différents aspects de la non discrimination. De nombreux témoignages vont dans ce sens : « *Les gens ne discutent plus entre eux, (a médiation permet aux gens de mieux se connaître et d'accepter les différences les uns des autres)* » (Médiateurs- Niort). « *Faire de la médiation, c'est recréer un lien, un dialogue avec les collégiens* » (Dir. adj. Service Education Conseil Général - Marseille). « *Sensibiliser les jeunes ou les groupes de jeunes à accepter les différences entre les personnes, à surmonter les difficultés intergénérationnelles* » (Médiateurs - Angoulême). « *Fonction de régulation sociale en discutant avec les jeunes, on constate que les gens ne se parlent pas assez...les médiateurs parlent avant que la police passe* » (Préfecture Commissaire Sécurité - Marseille). Ce travail de sensibilisation et de responsabilisation repose sur les principes du respect du libre arbitre des personnes, comme l'expriment ces médiateurs : « *On veille à respecter le libre arbitre des gens* » (Médiateurs Ville AMPS - Marseille) « *Le processus mis en place est basé sur le libre arbitre : les individus acceptent mieux quand la solution vient d'eux* » (Médiateurs - Angoulême).

5.1.5. La réassurance des habitants dans leur capacité d'y arriver

Casser le défaitisme ambiant, la résignation qui gagne certains exclus. Les médiateurs pour certains en sont la preuve vivante. Si tu joues le jeu, « *ça va chémar!* » (marcher). Quelles sont tes ressources, quelles sont les ressources, comment les atteindre... Un médiateur qui après avoir été engagé, y a cru et se retrouve sans emploi au terme de son exercice, a un effet dévastateur sur un quartier. Au-delà du fait qu'il brise l'espoir ainsi créé et véhiculé, il a une capacité de nuisance remarquable étant donné leur intégration au local. L'écoute et la parole donnée sont autant d'attitudes qui marquent l'intérêt porté aux personnes et qui contribuent à une meilleure confiance d'eux-mêmes comme en témoignent des médiateurs : « *Les gens, en parlant, reprennent confiance* » « *les gens aiment qu'on leur apporte de l'intérêt* » ; « *Un tiers qui prend le temps d'écouter et prend en considération* ». Cette réassurance est notamment permise par la création d'opportunités de rencontre. Les médiateurs facilitent la constitution de réseaux d'entraide, la mise en contact avec ceux qui s'en sont sortis et peuvent parrainer quelqu'un qui partage leur sort, un peu sur le modèle de solidarité prôné par Emmaüs : « *Tu pourras toujours rendre ce que l'on t'a donné à un plus faible que toi* ».

5.1.6. La réhabilitation de ceux qui s'estiment victime de manque de considération

La médiation sociale participe également de la réparation morale et matérielle suite aux actes de déprédations. En premier lieu, la victime obtient soutien et assistance du médiateur qui par son écoute et sa reconnaissance offre un premier niveau de réhabilitation. Le deuxième niveau se situe lorsque le médiateur a la possibilité d'organiser une confrontation entre l'auteur et sa victime, occasion unique pour chacun d'exprimer ce qui l'a poussé à agir contre l'autre et le ressenti que cela a généré, notamment du fait de l'atteinte aux identités que cela comporte. Le troisième et ultime niveau est atteint lorsque il y a à travers la médiation réparation matérielle ou morale (excuses, regrets sincères...).

5.1.7. La communication sur les actions menées par les institutions et les partenaires

Nombreux sont les habitants et usagers à ignorer tout ou en partie ce que font les institutions et les partenaires du réseau. Communiquer sur ce qui existe, c'est non seulement la possibilité d'accéder à des services qui leur étaient destinés mais aussi mesurer l'implication des acteurs politiques et sociaux au local. S'il est communément admis, selon la célèbre formule de Lord DENING que « *Justice has not only to be done. It has to be seen to be done.* », il en va de même de la « justice sociale » où il importe de faire savoir les actions entreprises et de tenir informé sur l'avancée des projets.

5.2. Les résultats

5.2.1. Une forte contribution à la reconnaissance des habitants

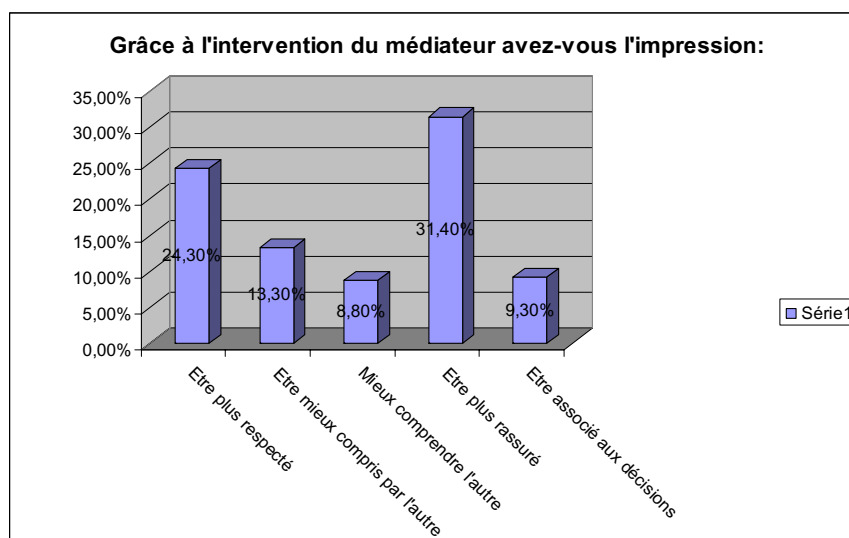
Au delà d'une crise de la violence urbaine c'est plus généralement une crise du « *vivre ensemble* » qui existe sur l'espace public, et les transports en commun en particulier, c'est la méfiance envers l'autre qui prédomine, « *les gens ne se parlent plus, ne se comprennent plus* », et cette constante est souvent revenue dans nos divers entretiens dans les cinq sites de l'étude.

Dés lors, l'action des médiateurs sur les quartiers, au plus près des habitant-es, et de leurs difficultés, est vécue comme une meilleure prise en considération de ces derniers et contribue à une réelle reconnaissance.

Les résultats de l'analyse quantitative (questionnaires auprès des habitants) permettent de mesurer l'impact produit par les interventions des médiateurs sur la prise en considération des habitants.

Il en ressort que ce sont les sentiments de respect et de sécurité qui sont les bénéfiques les plus mis en avant grâce aux interventions des médiateurs. En effet, le graphique ci dessous nous indique que 34,40 % des réponses des habitant-es concernent le fait d'être plus rassuré et 24,20 % concernent le fait d'être plus respecté.

Les besoins d'être rassuré et d'être respecté participent implicitement au sentiment de se sentir mieux reconnu, grâce à la présence physique, réelle d'un interlocuteur, ce qui fait dire à une habitante que : « *l'avantage de la médiation est que vous avez quelqu'un en chair et en os qui vous conseille, et c'est un plus* ».

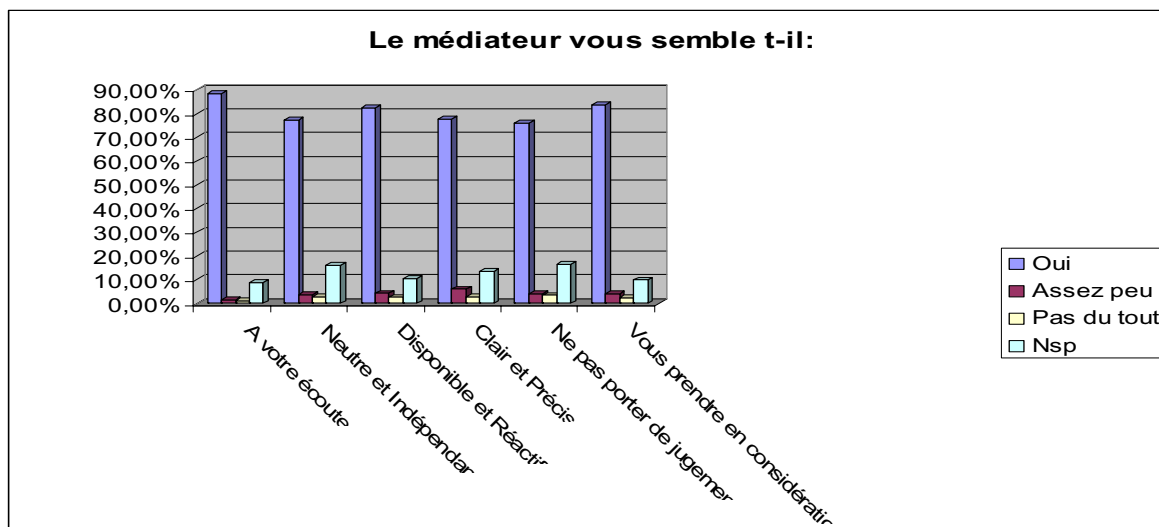


Ceci est confirmé par les réponses apportées par les habitants sur les modifications de leur comportement, après l'intervention du médiateur en cas de conflits : ils se disent d'abord plus calmes et en sécurité, avant de se sentir plus autonomes et efficaces dans la résolution du conflit qui les concerne. Comme si le sentiment d'une bonne compréhension mutuelle

entre habitants et le sentiment d'être associés dans les décisions supposait d'abord un climat de confiance et de respect mutuel.

Le médiateur apparaît comme un porte parole des habitants, qui facilite la relation entre habitant-es et institutions et donne le sentiment aux habitants, qu'ils ne sont plus seuls.

L'écoute et la prise en considération sont d'ailleurs deux principales qualités du médiateur selon les résultats de notre questionnaire.



5.2.2. Une estime différenciée du médiateur

Sur la question des sentiments en général et de la reconnaissance en particulier, on se retrouve souvent au prise, entre ce qui relève des représentations et des impressions, et les faits réels. C'est pour cela que pour traiter cette question de la reconnaissance des médiateurs, il a fallu confronter les propos des médiateurs à ceux des différents acteurs pour ainsi pouvoir tirer des conclusions.

D'une manière générale, on remarque que le médiateur est reconnu à des degrés divers, avec dans un premier temps une image de lui même mitigée, entre ce que lui renvoie son action sur le terrain au quotidien et l'image liée à son statut souvent précaire.

Puis, le médiateur bénéficie d'une reconnaissance à « géométrie variable », qui va d'une reconnaissance affirmée voire plébiscitée, à une reconnaissance suggérée ou tout simplement à un manque de reconnaissance.

5.2.2.1. L'image que le médiateur a de lui même

L'estime qu'ont les médiateurs d'eux mêmes, de leur profession, de sa pratique et de leur avenir a été abordée lors des entretiens. D'une manière générale, sur l'ensemble des sites, l'image que le médiateur a de lui même est partagé entre la satisfaction issue de son action sur le terrain, auprès des habitant-es mais et une image assez négative, qui concerne surtout sa position statutaire et son salaire.

- Une image positive liée à son action sur le terrain

Se sentir reconnu par la population constitue un élément-clé de la motivation des médiateurs. Cette reconnaissance des habitant-es permet de justifier, à elle seule, la fonction du médiateur et c'est ainsi qu'un médiateur affirme que : « *La reconnaissance des gens est plus importante que tout* » et de poursuivre en disant: « *si les gens ne te reconnaissent plus tu es mort !* »

Sur tous les sites les médiateurs se sentent animés d'une mission et se disent fiers et aiment ce qu'ils font. Quand les médiateurs disent que « *parfois certains partenaires comme les bailleurs sociaux par exemple, ne prennent pas le temps d'écouter les locataires pour divers*

problèmes (interphones défectueux, problèmes de cafards), alors que nous, nous prenons le temps de leur expliquer», ils expriment au fond l'importance et l'utilité de leurs actions sur le terrain, grâce à la plus value qu'ils apportent aux locataires et se sentent donc valorisés dans son travail.

Cette image positive qu'ils ont de leurs actions, les valorise beaucoup, et leur est renvoyée principalement par les habitant-es.

- Une image négative liée au statut

Sur la question de la reconnaissance liée au statut, les réserves tiennent pour beaucoup aux bas salaires -« *Les salaires sont très bas et montrent que l'on n'est pas reconnu* »- et à une profession dévalorisée dans son statut, avec l'effet des contrats aidés et du dispositif Emploi Jeunes. C'est ainsi qu'un médiateur annonce « *Avoir un CAE, c'est créer la précarité par la précarité, le poste de médiateur n'est pas reconnu et il n'y a pas de grand avenir. On nous perçoit encore comme de la main d'œuvre à bon marché.* »

«*On ne nous reconnaît pas en tant que travailleurs sociaux. Pourtant, nous avons acquis une expérience qui nous donne des compétences* ». Ces propos résument un sentiment unanime, qui révèle une forme de complexe par rapport aux statuts et à la reconnaissance dont bénéficient les travailleurs sociaux.

Ce sentiment se traduit aussi par une demande de formation diplômante : « *La formation avec J-E Grésy⁷¹ a été très riche, mais on souhaiterait avoir une formation qualifiante, diplômante reconnue, avoir un papier que l'on peut mettre en valeur devant un employeur* ».

Ces revendications sont à mettre en lien avec la pénibilité de leur travail⁷², le niveau de compétences qui s'accroît de plus en plus par la spécificité de leur mission.

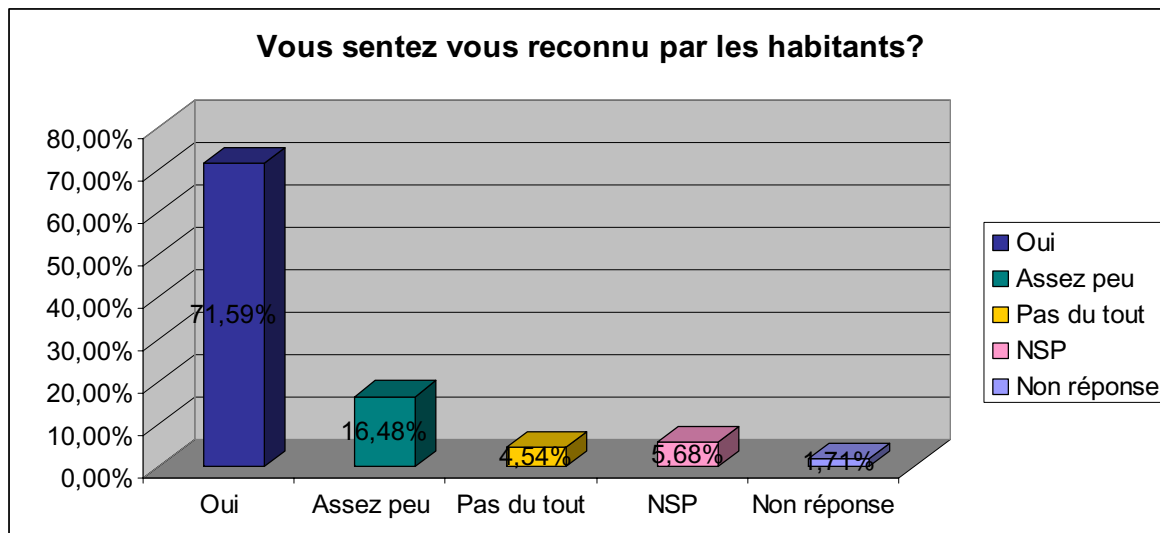
Enfin, le fait de ne pas avoir de statut clair, les rendent très dépendant des structures institutionnelles qui les emploient.

5.2.2.2. Des médiateurs plébiscités par les habitants

Pour les médiateurs, ce sont les habitant-es, qui semblent le mieux reconnaître leur action puisque plus de 70 % des médiateurs se sentent reconnus par les habitants. Les entretiens qualitatifs le confirment : « *Les gens sont contents de notre présence, ils disent qu'elle rassure... Ils viennent à nous alors qu'avant il n'y avait pas cette spontanéité... On se sent de plus en plus reconnu par les habitants avec qui on dialogue bien mieux* ».

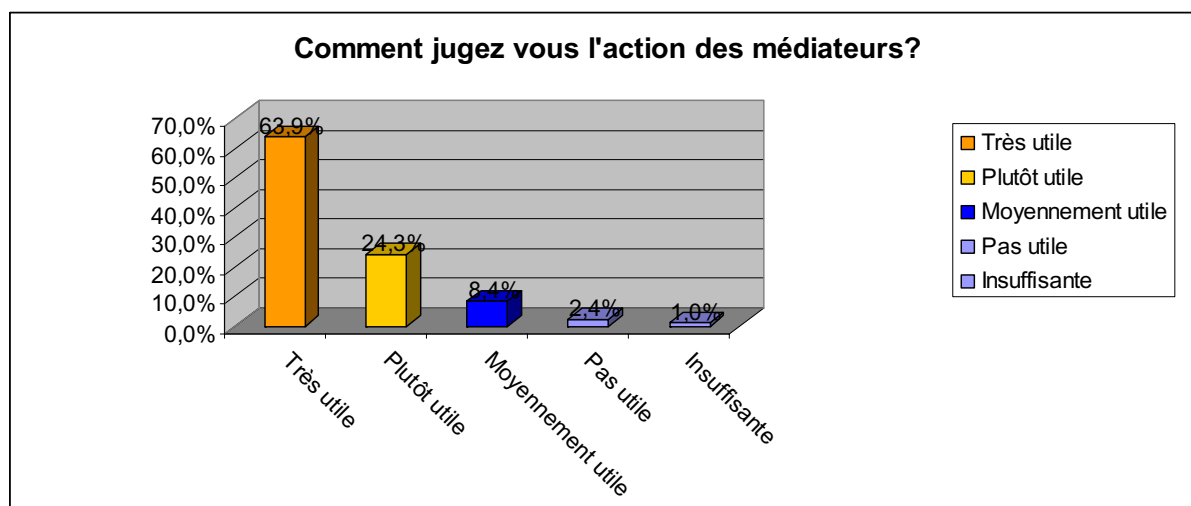
⁷¹ Chercheur – Consultant sur la médiation -Laboratoire d'Anthropologie Juridique de Paris

⁷² La pénibilité de leur travail s'exprime très clairement dans leurs propos : « *c'est un travail lourd et prenant psychologiquement, avec une fatigue morale qui n'est pas perçue par la base de données. On encaisse le mal être des gens* ».



Le graphique ci dessous, indique que les habitants dans leur grande majorité ont effectivement une image positive des médiateurs. Ils jugent leur action d'une grande utilité, puisque plus de 75% des personnes ont répondu positivement à cette question.

A travers ces chiffres, les habitants interrogés expriment de manière significative, leur reconnaissance de l'action du médiateur et donnent une plus grande légitimité au dispositif.



« Pouvez vous noter votre satisfaction quant à l'action des médiateurs ? », plus de 80 % des personnes ayant répondu à cette question donnent une note supérieure à la moyenne, et 70 % donnent une note supérieur à 15.

Il apparaît donc que l'action du médiateur est plébiscitée par les habitants, et que son utilité n'est plus à prouver à leurs yeux. De plus, à la question ouverte « *Comment améliorer l'action des médiateurs* », la réponse suivante « *Augmenter les effectifs* » est revenue avec la plus grande occurrence, ce qui traduit une forme de reconnaissance de leur action sur le terrain.

5.2.2.3. Des partenaires conscients de l'utilité des médiateurs

Les médiateurs se sentent également reconnu par les partenaires grâce aux bonnes relations qu'ils entretiennent avec eux. En fait, les partenaires reconnaissent de manière quasi-unanime le professionnalisme sur la plupart des sites. Les regards critiques proviennent plutôt des sites où les médiateurs ont le moins d'expérience.

C'est l'adaptabilité et la disponibilité du médiateur qui semblent le mieux qualifier son action, selon les partenaires. De plus, comme il agit sur un territoire de façon transversale et sans spécialisation, cela lui confère une souplesse d'intervention, très appréciée des partenaires. « *Ils ne sont pas missionnés pour une action spécifique, ils ne sont pas sur demande tout le temps mais interpellables pour une explication, une information* ». affirme un représentant d'une collectivité locale.

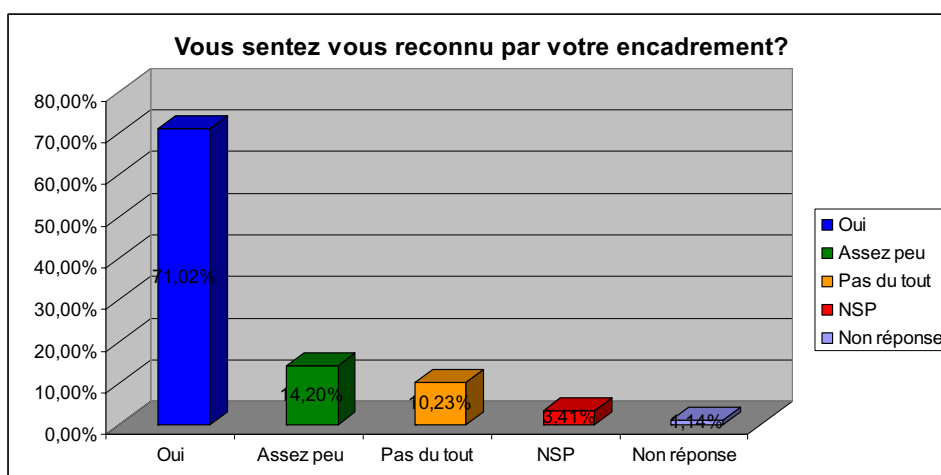
Les qualités relationnelles restent très significatives : « *écoute, proximité, disponibilité présence sur le terrain* » sont les mots qui ressortent avec la plus grande occurrence, mais également les qualités de professionnalisme, où les mots : « *professionnel, efficacité, expérimenté,* » sont souvent cités par les partenaires. Enfin, la rigueur et le sérieux sont également mentionnés.

L'analyse des entretiens souligne une reconnaissance le plus souvent positive et en nette progression chez les différents partenaires. Le métier de médiateur est de mieux en mieux reconnu par les partenaires grâce à la formalisation du partenariat qui inscrit durablement la médiation et le médiateur comme des intervenants majeurs des dispositifs en charge de la question sociale sur les territoires. « *Ils ont des compétences que nous n'avons pas. Quand la structure intervient, nous sommes sécurisés, c'est un véritable ballon d'oxygène* » nous livre un bailleur social.

5.2.2.4. Une perception forte de reconnaissance de l'encadrement, à nuancer

De manière générale, les médiateurs estiment qu'ils sont reconnus par leur encadrement, puisque plus de 71 % des médiateurs répondent par l'affirmative à cette question. Les responsables sont généralement conscients du travail réalisé par les médiateurs, de sa difficulté et des compétences qu'ils mobilisent.

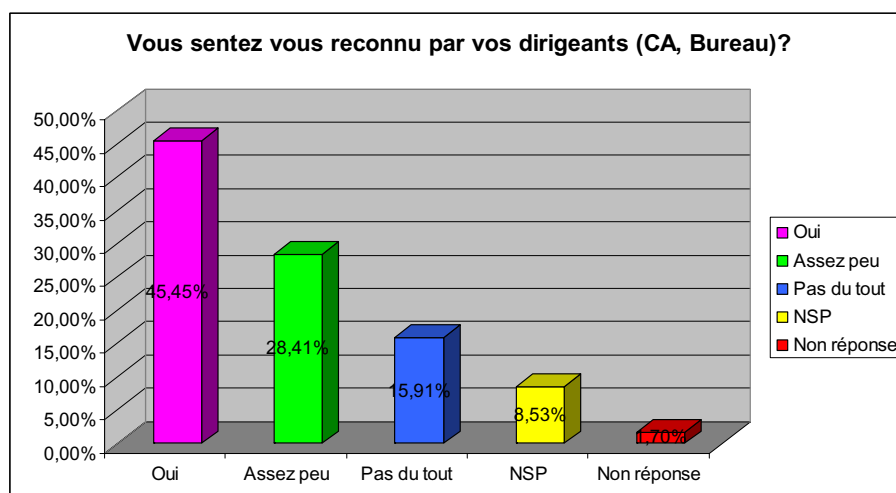
Toutefois, l'approche qualitative rendue par nos entretiens, nous autorise à apporter quelques nuances. Il apparaît que le mode de management influe sur la perception que se font les équipes de médiateurs sur la reconnaissance venant de leurs responsables. Dans les structures où les médiateurs se sentent les plus responsabilisés, où une plus grande marge de manœuvre leur est laissée et où, en définitive, les responsables délèguent, les médiateurs se sentent plus reconnus. Lorsque cette délégation fonctionne moins bien, les médiateurs se plaignent. « *Nous souhaiterions avoir plus de responsabilités; par exemple, pourquoi doit on passer par la structure pour faire un signalement de dégradation, alors que l'on pourrait très bien contacter « Allo Mairie » nous même.* ». Ils apprécient a contrario les retours qui leur sont fait « *Quand le directeur nous dit que nous avons fait du bon boulot, on se sent reconnu et on sent que notre travail est reconnu* ». La reconnaissance va également passer par des aspects de fonctionnement interne. La mise en place des réunions de « *débriefing* » par exemple pour pouvoir échanger sur leurs pratiques va contribuer à une reconnaissance mutuelle. A l'inverse, le manque de reconnaissance peut se cristalliser sur des points de détail : l'absence de bouteille d'eau, de compensations suffisantes pour les repas ou les déplacements, ...



5.2.2.5. Le manque de reconnaissance des instances dirigeantes élues

Se sentir reconnu par les instances dirigeantes, principalement constituées d'élus-es, semble plus délicat. Moins de 50 % des médiateurs s'estiment reconnus par leurs instances dirigeantes et près de 30 % assez peu.

Si les médiateurs se sentent mal reconnus par leurs instances, c'est en grande partie parce que ces dernières ne sont pas réellement visibles dans les structures et de ce fait ont peu ou pas l'occasion de rencontrer les salarié-es, pour échanger avec eux. « *Dès qu'ils ont besoin de nous, ils nous trouvent alors que les élus, on ne les voit jamais; ils ne se rendent pas compte du travail que l'on effectue, de sa qualité et de son utilité. Cette reconnaissance on en souffre beaucoup* ». C'est une caractéristique assez forte dans un grand nombre de structure à caractère social et associative, où souvent les salarié-es ne connaissent pas leurs dirigeant-es.



Par ailleurs, il semble que certains élus-es soient restés sur une image ancienne des médiateurs, c'est à dire essentiellement comme des emplois tremplins, et non comme de véritables métiers.

Enfin, dans plusieurs cas, les médiateurs se sont exprimés sur la relation parfois ambiguë qu'ils pouvaient avoir avec les élu-es, s'estimant parfois comme « *un outil politique, forcément malléable* » ou n'appréciant pas par exemple sur l'un des sites d'être perçu comme « *l'œil du maire* ».

Sur l'un des sites d'étude, les médiateurs affirment que « *les problématiques sur les quartiers sont incompatibles avec les horaires décalés, et cette demande de travailler en horaires décalés est une demande qui émane des élus-es, et plus singulièrement du maire, qui a encore l'image du grand frère, alors que le métier a évolué* »

En définitif, les médiateurs souhaiteraient, que leur action soit davantage reconnue par les élus-es, à travers une meilleure prise en compte de leurs compétences et de la qualité du service rendu aux habitant-es sur le territoire.

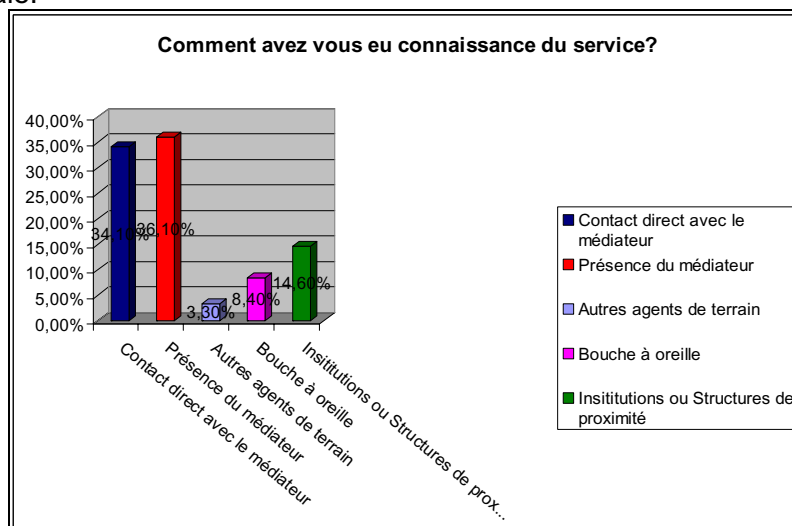
5.2.3. **Une notoriété et une visibilité des structures produites par l'action des médiateurs**

5.2.3.1. La notoriété des structures de médiation

Globalement, les structures de médiation bénéficient d'une notoriété importante sur l'ensemble des territoires.

Leur action est reconnue par les partenaires. Consciente qu'elles ne pouvaient pas faire sans les autres et dans un souci de ne « *prendre la place de personne* », les structures ont

construit cette notoriété par la mise en place de nombreux partenariats. La mise en place de dispositifs de médiation avait parfois générer de la méfiance, notamment auprès des acteurs du champ social, qui pouvaient y voir une forme de concurrence sans professionnalisme. Aujourd'hui, ces craintes ont disparu chez des acteurs de terrain. Elles peuvent parfois subsister à des niveaux hiérarchiques plus élevés, mais elles s'avèrent alors un peu théoriques. La structure de médiation est devenue un partenaire utile pour chacun. Les habitant-es ont également une bonne perception de la structure de médiation. Elles passent entièrement par les médiateurs avec l'image desquels elle se confond. Le graphique ci dessous, nous indique que c'est par le « *contact direct avec le médiateur* » 34 % et sa « *présence sur le terrain* » 36 %, que les habitants ont eu connaissance du service de médiation sociale.



La notoriété des structures auprès des habitant-es est renforcée les rapports étroits qu'elles entretiennent avec les collectivités locales. Ces dernières donnent une légitimité d'intervention supplémentaire. Ainsi, l'un des bailleurs nous dit : « *Les personnels de la structure de médiation sont porteurs de l'image de la collectivité, et dans les quartiers, tout ce qui représente l'institution, a encore un sens pour les gens* ».

Notons que les outils dont disposent les structures viennent renforcer la perception d'une structure professionnelle des structures. Logiciel de base de données à Angoulême ou Chalon sur Saône, enquêtes statistiques régulières à Lille, fiches navettes sur Niort, note d'ambiance à Marseille contribuent à la reconnaissance des structures.

5.2.3.2. Une meilleure visibilité des partenaires

La notoriété des structures de médiation a eu un effet « contagieux » sur un bon nombre de partenaires opérationnels et institutionnels.

D'une part, le médiateur est « *porteur de l'image de la collectivité locale* ». Son image étant positive, il apporte cette plus-value communicationnelle à la collectivité. Nous avons évoqué dans un précédent chapitre que lorsque la structure agit comme mandataire d'une institution ou comme prestataire pour un partenaire, elle donne plus de visibilité de ce partenaire où de son action, mais également davantage de lisibilité. Un exemple : selon le directeur de la police municipale sur l'une des villes étudiées, « *la présence de la structure de médiation a permis de modifier l'image que les habitants ont de la Mairie et des institutions en général* ».

Plus généralement, l'action des médiateurs vient renforcer la visibilité des partenaires, notamment en informant et orientant les habitant-es vers les partenaires. Leur image est également améliorée, puisque bien orienté, le médiateur trouve le bon interlocuteur ou perd moins de temps dans les files d'attente. Tous les aspects d'amélioration du service développé dans le chapitre cohésion sociale viennent renforcer l'image du partenaire.

Enfin, l'activité du médiateur est parfois vécue comme une extension du service du partenaire et vient à ce titre en améliorer l'image.

Rappelons que près de la moitié des habitant-es ont mentionné une amélioration des relations avec les institutions dans leurs réponses aux questionnaires.

Conclusion

En guise de conclusion, nous identifierons ce qui nous semble constituer les facteurs-clé de la production d'utilité sociale pour la médiation : Quelles sont les conditions pour que la médiation produise effectivement de l'utilité sociale ? Ces éléments relèvent de l'unique responsabilité des évaluateurs qui ont réalisé ce travail.

Nous présenterons ensuite les premiers effets de la démarche d'évaluation partagée auprès des structures y ayant participé. Ils donnent un premier aperçu des changements que peuvent générer ce type de démarche.

Enfin, un encadré rappellera les préconisations élaborées par le groupe de travail et ses partenaires à la fin de l'évaluation. Elles ont fait l'objet d'une présentation lors du colloque de restitution à Angoulême le 13 décembre.

Les facteurs-clés de production de l'utilité sociale

Un positionnement clair de la structure centré sur la médiation

La médiation, comme objectif même de l'action

La médiation a connu un essor important avec la mise en place du dispositif « Nouveaux services nouveaux emplois ». La médiation a alors été perçue comme un emploi-tremplin pour des jeunes. En ce sens, la médiation a constitué un support à l'insertion professionnelle.

Il nous semble que la médiation mérite d'être une activité en tant que telle, avec ses objectifs propres, en termes de cohésion sociale et tranquillité publique notamment. Elle peut bien-sûr avoir des effets intéressants en termes d'insertion, comme nous l'avons d'ailleurs constaté, mais il nous semble que cela doit tout au plus constituer un objectif secondaire pour la structure.

De la commande publique à la prestation de service, les écueils à éviter

La structure de médiation répond historiquement à une commande publique. Elle reçoit un mandat d'une collectivité. En ce sens, elle constitue un opérateur de service public. Cette situation paraît simple, mais dans la pratique, la commande est souvent évolutive et demande d'être ajusté chemin faisant avec le commanditaire. Par ailleurs, elle comporte un triple risque. D'une part, elle peut être assimilée à la structure qui l'emploi « *C'est l'œil du maire* » avons-nous entendu. D'autre part, ce positionnement mal perçu par les élu-es peut générer des utilisations abusives des médiateurs qui deviennent des hommes et femmes à tout faire, comme de la surveillance de parkings à l'occasion d'un cocktail organisé par le maire. Enfin, le dernier risque tient à la forte dépendance financière de la structure de médiation à l'égard de la ou des collectivités commanditaires.

La reconnaissance par d'autres acteurs de la compétence et de l'efficacité des médiateurs d'une part et l'intérêt de s'ouvrir à d'autres financements d'autre part peuvent générer une diversification des commanditaires de la structure de médiation. La structure tend alors à être un prestataire de services. Le développement de la mise en concurrence comme nous l'avons observé pour l'ADEMN contribue à renforcer ce nouveau positionnement. Il n'est pas non plus sans risque. Le risque, potentiel car nous ne l'avons pas observé, pourrait être une perte du sens de l'action.

Une troisième voie pourrait être envisagée : la structure de médiation comme acteur du développement local. On pourrait imaginer par exemple une structure portée par différents collègues d'acteurs comme des élu-es, habitant-es et acteurs institutionnels. Ce schéma

semble aujourd'hui être peu réaliste. Il aurait le mérite cependant de donner une place aux habitant-es et de donner à la fois une forme d'autonomie avec un projet de structure propre et une autre légitimité à la structure de médiation. Le risque là serait de créer un acteur de plus sur des territoires qui en comptent parfois déjà beaucoup.

- De ce constat, nous insistons sur l'importance d'avoir un positionnement clair de la structure de médiation. L'objectif premier des structures de médiation est ...de faire de la médiation. Cela suppose également de réfléchir à son projet de structure et d'être clair sur les relations entretenues avec ses partenaires et ses commanditaires. Concernant les commanditaires, la relation nécessite d'être formalisée, via une convention ou un contrat. Elle peut logiquement faire l'objet d'une contrepartie financière, ce qui n'est pas toujours le cas. Plus largement, les structures de médiation doivent faire un effort de communication permanent pour expliquer leur positionnement. Par ailleurs, la diversification des commanditaires montrent que la médiation répond à une diversité de besoins auxquels les autres acteurs ne répondent pas. Une organisation de la demande des commanditaires pourrait certainement permettre à terme des économies d'échelle pour ces derniers et un développement des activités de médiation.

Un partenariat serré entre médiation et autres acteurs de terrain

Les structures de médiation travaillent en réseau avec les différents partenaires de leur territoire. Leur action ne peut produire véritablement des effets qu'en articulation étroite avec d'autres acteurs.

Rappelons-le encore une fois : le médiateur ne fait pas « à la place de », il intervient souvent en amont des autres acteurs ou bien co-construit avec eux et les habitant-es des solutions aux problèmes rencontrés.

A la différence de nombreux autres acteurs, il a une entrée territoriale et non sectorielle ou par public. Son expertise est d'être un généraliste qui renverra vers les bons spécialistes. Sa reconnaissance en tant qu'acteur d'un territoire est donc essentielle.

Les médiateurs constituent des maillons au sein de différentes chaînes d'acteurs. Ce positionnement leur permet notamment d'envisager des solutions originales qui décroissent les secteurs d'activités et mettent parfois en relation les différents acteurs concernés.

Pour mener à bien son action, chaque médiateur doit développer une bonne connaissance des acteurs locaux et intervenants sur le territoire de manière à orienter les habitant-es ou solliciter les bons interlocuteurs. Cette expertise demande de l'expérience.

L'efficacité de cette fonction d'intermédiaire sera renforcée lorsque les médiateurs ont une autonomie et un professionnalisme qui leur permettent de prendre directement les contacts avec les partenaires de terrain concernés. L'inter-connaissance et les relations informelles favorisent l'action partenariale. Par ailleurs, pointons l'existence d'outils facilitant l'articulation entre les partenaires comme le système de fiche navette mis en place à Niort.

- De ce constat, nous retenons l'importance pour chaque médiateur de bien connaître son territoire et ses différents intervenants. Cette connaissance suppose une certaine durée dans le poste. Il faut également réaffirmer son entrée territoriale et généraliste, complémentaire au positionnement des autres acteurs.

Un positionnement juste et clair des médiateurs

En lien étroit avec le positionnement de la structure, le positionnement juste, c'est-à-dire adapté à sa mission et à la situation rencontrée, et clair, c'est-à-dire connu par les habitant-es et l'environnement du médiateur constitue une condition sine qua non du bon déroulement de l'activité de médiation.

Le juste positionnement

Le positionnement juste est parfois subtil. Il nécessite par exemple une proximité avec les habitant-es et une empathie avec leur situation, mais les médiateurs doivent garder une distanciation pour rester dans le champ professionnel. Cette limite n'est pas toujours évidente pour de jeunes médiateurs, mais l'encadrement est très vigilant sur ce point.

La médiation n'agit ni pour elle-même, ni par elle-même, mais c'est dans l'interrelation avec les autres acteurs du territoire qu'elle permet un meilleur traitement de la demande sociale, une réponse plus adaptée des parties prenantes, et participe de fait à l'amélioration de la qualité de service rendue. Le médiateur doit bien identifier le moment pertinent pour passer le relais à d'autres services. Les partenaires que nous avons rencontrés indiquent généralement une très bonne maîtrise par les médiateurs des limites de leurs champs de compétence et d'intervention.

Le positionnement va être différent selon la mission principale confiée aux médiateurs, à dominante cohésion sociale ou tranquillité publique par exemple, mais le positionnement juste sera favorisé par l'adéquation entre les missions confiées à la structure de médiation, la perception qu'ont les médiateurs de leurs propres rôles et la demande des habitant-es et partenaires. En cas d'absence d'adéquation, le médiateur est tiraillé dans sa pratique et cela générera des tensions au sein de la structure de médiation.

Un positionnement clair et lisible

Ce positionnement sera d'autant plus clair que celui de la structure est bien identifié. De manière générale, les compétences, le savoir-faire et le positionnement des médiateurs sont connus et reconnus par les partenaires. Comme nous l'avons déjà mentionné, cela est parfois plus délicat du côté des élu-es qui restent parfois sur des schémas, pour caricaturer, de « jeunes à tout faire ».

Auprès des habitant-es, la cohérence globale de l'image envoyée par les médiateurs est essentiel dans ce positionnement. Un détail vestimentaire peut venir brouiller le discours. L'apparence extérieure devient alors un enjeu dans le positionnement : la casquette souhaitée par les médiateurs renvoie trop à une image « jeune » pour les responsables d'une des structures qui la refusent, un talky-walky accroché à la ceinture ou une tenue bleue marine renvoient à l'image de services de sécurité, ... L'ADEMN et ses partenaires sont très vigilants concernant la tenue vestimentaire mais également comportementale des médiateurs dans les transports en commun. L'image doit être cohérente et en phase avec le positionnement. Les maladresses à ce niveau sont très mal vécues par les médiateurs. Les structures en sont conscientes et ont échangé au cours de l'évaluation sur leurs choix de tenue vestimentaire.

Une articulation exemplaire avec la « répression »

Pour bien réaliser leur mission, les médiateurs ont besoin d'avoir la confiance des habitant-es. Ceux-ci ne doivent en aucun cas percevoir des alliances entre répression et médiation qui pourraient les desservir ou pire assimiler les médiateurs à des forces répressives.

Les structures de médiation ont généralement un discours clair à cet égard, discours qui peut varier d'une structure à l'autre en fonction de la nature de son activité, à dominante cohésion sociale ou tranquillité publique, mais qui différencie totalement la fonction de médiation de celle « d'allié de la répression », bien que les médiateurs travaillent en lien avec la police comme avec d'autres partenaires du territoire.

Ce positionnement à l'égard de la police n'est pas toujours perçu clairement a priori par les habitant-es. Lorsque qu'une structure de médiation arrive dans un quartier, les médiateurs ont souvent un véritable travail pédagogique à entreprendre auprès des habitant-es pour changer leur image. Témoignage d'un médiateur d'Armentières : « *Au début, on se faisait caillasser et dégrader la voiture de service car les jeunes nous prenaient pour des balances, aujourd'hui ça va beaucoup mieux. Pour casser cette image de balance, on est passé chez chaque habitant pour expliquer ce que l'on faisait. Les habitants sont heureux que l'on puisse entrer dans les quartiers aujourd'hui, et ils l'expriment. Beaucoup de personnes nous appellent ou nous écrivent pour nous remercier* ». Cette image est fragile et peut-être facilement remise en cause par, par exemple, une intervention de police qui fait suite à un passage des médiateurs.

La police pourrait légitimement parfois apprécier d'avoir plus d'information, notamment à l'occasion des réunions du CLSPD sur telle ou telle personne et les responsables ont à garder une déontologie sans reproche à ce niveau ce qui semble être généralement le cas. Il en va de la crédibilité des médiateurs sur le terrain.

Notons pour finir que la répression ne concerne pas que la police, les conclusions des médiateurs sont parfois retenus à charge dans les dossiers constitués par des bailleurs sociaux : « *Ca peut être resservi froid* » nous confiait un responsable d'office HLM.

- De ce constat, nous insistons sur le fait que le positionnement juste et clair des médiateurs est une clé essentielle de la réussite de la médiation. Ce positionnement doit être intégré par les médiateurs. La formation et l'encadrement des médiateurs y contribuent ; certaines pratiques également comme le fait de permettre à la fois au médiateur de tisser des liens avec les habitant-es d'un quartier tout en les faisant tourner sur différents sites pour éviter trop de personnalisation. L'information aux habitant-es, une image cohérente, mais également l'action des médiateurs sur la durée permet de rendre visible ce positionnement. La relation potentiellement délicate avec les forces de répression doit être claire dans le discours des dirigeants et aucun acte ne doit venir le contredire sous peine d'annihiler tous les efforts entrepris par les médiateurs sur le terrain.

La reconnaissance des médiateurs

Nous avons fait le constat que les médiateurs souffraient du peu de reconnaissance de leur profession. Au-delà même du caractère douloureux pour la personne, la médiation même pâtit de cette situation, car elle contribue largement au turn-over volontaire des médiateurs. L'absence de reconnaissance se joue à différents niveaux. Elle est statutaire : il n'existe pas un statut de la médiation, par exemple dans la fonction publique. Elle est contractuelle : de nombreux postes sont en CDD, et souvent sur des l'emploi aidé qui donnent une image négative. Elle est financière : au regard des compétences mobilisé in fine et du stress que génère ce travail, les salaires des médiateurs s'avèrent faibles. Elle est humaine : les médiateurs ne se sentent pas reconnus par les dirigeant-es élu-es. Les médiateurs le disent « *S'il n'y avait pas la reconnaissance des habitants, on ne tiendrait pas* ».

- De ce constat, il paraît nécessaire de favoriser la reconnaissance du médiateur en activant différents leviers : contrat à durée indéterminée et revalorisation des salaires viennent immédiatement à l'esprit, mais on pourra également envisager des démarches de reconnaissance et valorisation des acquis de l'expérience, des facilités d'accès à des formations diplômantes, des parcours de montée en compétence et de prise de responsabilité en interne ou externe, ... La mise en réseau, les rencontres entre médiateurs de différentes structures sont aussi un moyen pour chacun de se reconnaître dans l'altérité. Par ailleurs, on cherchera à informer les élu-es sur la nature exactes du travail des médiateurs, ses difficultés, les compétences mobilisées et les apports pour leur territoire.

La professionnalisation de la médiation sociale

Nous avons eu affaire au cours de cette évaluation à des structures professionnelles, qui étaient reconnues comme telles par leur environnement. Le professionnalisme est également l'un des facteurs de production de l'utilité sociale.

Le professionnalisme tient au savoir-être et aux compétences des personnes recrutées, à la formation qui leur est proposée, mais également aux échanges que les médiateurs et structures de médiation peuvent avoir avec leurs homologues pour améliorer leurs pratiques. En effet, les structures de médiation sont généralement peu nombreuses sur un même territoire et ont donc peu d'occasions de partager leurs pratiques avec d'autres.

- De ce constat, nous suggérons évidemment aux structures de médiation d'investir dans la formation, des formations qui répondent avant tout aux besoins exprimés par les médiateurs pour renforcer leur efficacité sur la durée. La formalisation d'un tronc commun des savoir-faire de la médiation pourrait faciliter l'identification des besoins de formation. Cependant, comme il s'agit d'une profession encore nouvelle et qui évolue très vite, l'ouverture doit être de mise dans la nature et le contenu des formations organisées. La constitution d'un réseau de structures de médiation permettrait de favoriser les échanges et la mutualisation des bonnes pratiques entre les structures de médiation, notamment dans le champ de la formation et dans une perspective de diversification des activités. Au-delà du renforcement de compétence, le travail en réseau contribuera à renforcer des bases déontologiques communes et surtout à articuler les pratiques des structures avec les principes déontologiques. Enfin, le réseau peut constituer un lieu pour construire des plaidoyers et argumentaires pour valoriser la médiation au niveau national et local.

La visibilité de la plus-value de la médiation sociale

Cette évaluation montre que la médiation sociale a une utilité sociale incontestable. Pourtant, les structures de médiation se trouvent souvent en situation délicate, la collectivité, locale ou nationale, ayant parfois quelques hésitations à investir plus avant dans ce champ.

Il y a un enjeu fort à rendre lisible et visible les apports de la médiation afin que ces dispositifs perdurent mais également renforcent leur efficacité et diversifient au besoin leurs champs d'intervention.

L'évaluation de l'utilité sociale constitue un outil intéressant pour identifier, mesurer et à terme valoriser la plus-value de la médiation sociale. Elle peut être menée à l'échelle d'un collectif de structure ou d'une structure individuelle, avec des moyens plus ou moins importants. L'évaluation veillera à n'être en aucun cas normative de manière à respecter la diversité des missions conférées à la médiation.

Le nerf de la guerre restant l'argent, les contributions économiques de la médiation sociale sont à valoriser même s'il ne s'agit pas d'un objectif en soi de la médiation. Les informations permettant de faire apparaître par exemple les coûts évités sont difficiles à obtenir, les partenaires ne souhaitant pas nécessairement communiquer sur des données qui pourraient justifier une part plus élevée de leur contribution financière à la structure de médiation.

L'enjeu de l'évaluation est d'autant plus grand que les structures de médiation commencent à être mises en concurrence et à devoir répondre à des procédures d'appel d'offre. Des entreprises privées de médiation et des entreprises de sécurité se positionnent dorénavant sur ce champ. Il devient alors important de pouvoir rendre compte de ses pratiques et résultats.

- De ce constat, nous suggérons l'appropriation par les structures de démarche d'évaluation de l'utilité sociale. Pour cela, il conviendrait de formaliser un référentiel ouvert de l'utilité sociale de la médiation sociale dans lequel chacun pourrait puiser, ainsi qu'une démarche d'évaluation accessible aux structures de médiation, démarche qui puisse être utilisée sous forme d'auto-évaluation accompagnée. Sans s'engager dans une démarche très lourde, les pratiques spécifiques et les principaux résultats de la médiation peuvent être identifiés. La mesure de ces résultats passe à minima par la collecte d'indicateurs pertinents chemin faisant au cours de l'action. Les structures pourraient également demander à leurs partenaires qu'ils leur transmettent les indicateurs permettant le suivi de l'impact de leur action, quitte à formaliser cette requête dans les conventions passées entre structure de médiation et partenaire.

Un cercle vertueux de la cohésion sociale et de la tranquillité publique

Les structures de médiation ont souvent initié leurs activités sous l'angle de la tranquillité publique, puis certaines l'ont développé sous l'angle de la cohésion sociale. Notre échantillon comprenait des structures ayant une activité dominante dans l'un de ces deux champs.

Loin de s'opposer, il apparaît que les actions relevant du champ de la cohésion sociale contribuent à la tranquillité publique. C'est le témoignage unanime des forces de police et de justice rencontrées dans les villes concernées. La perception des habitant-es va également dans ce sens, même si ces derniers reconnaissent de fait les spécificités de chaque structure. Ainsi, si on prend les deux structures dont l'activité est la plus caractéristique sur ces deux registres, à savoir OMEGA sur la cohésion sociale et le GIP de Chalon sur la tranquillité publique, OMEGA contribue à améliorer les relations de voisinage pour 38% des habitant-es d'Angoulême interrogés et à réduire les dégradations pour 16% d'entre eux. A l'inverse, le GIP de Chalon ne contribuera à l'amélioration des relations de voisinage que pour 7% des chalonnais interrogés, alors qu'il contribue à la baisse des dégradations pour 28%. En fait, la médiation réalise un pont très étroit entre la tranquillité publique et la cohésion sociale, car un conflit bien géré substitue aux rapports de violence, du lien social.

Selon ces données, la contribution des actions centrées sur la tranquillité publique au champ de la cohésion sociale apparaît de manière moins évidente, mais existe cependant. Ainsi, les habitant-es chalonnais-es reconnaissent que les médiateurs du GIP de Chalon contribuent à améliorer l'ambiance dans les quartiers. Nous avons identifié l'amélioration de l'ambiance comme l'un des effets générés par la médiation dans le champ de la cohésion sociale. Le site de Chalon constitue l'un des meilleurs taux de réponse à cette question. Un cadre de vie plus agréable en l'absence de dégradations ou la diminution du sentiment d'insécurité améliore le bien-être de chacun et favorise la relation avec l'autre.

- De ce constat, il nous apparaît important de ne pas opposer ces deux approches de la médiation, mais plutôt d'envisager leur complémentarité et leur contribution à l'utilité sociale. En termes d'évaluation, il est intéressant de ne pas réduire la plus-value d'un type d'activité spécifique à l'un ou l'autre de ces deux champs, mais d'analyser les effets induits de manière globale.

Les premiers effets tangibles de la démarche d'évaluation

A l'issue de la démarche et avant même la publication des résultats, nous avons fait un premier bilan avec les structures participantes sur les effets que la démarche avait d'ores et déjà eu. Ces effets sont liés au processus même d'évaluation qui a généré des questionnements, une réflexion interne et une appropriation chemin faisant des apports et limites de leurs pratiques.

Renforcement et diversification des champs d'intervention

Clarification du positionnement des médiateurs

Le rôle des médiateurs étant en permanente évolution, les structures rencontraient parfois des difficultés à formaliser un positionnement clair pour les médiateurs. « *Nos interrogations tournaient beaucoup autour des contours et limites de notre travail* » indique l'un des participants. Il poursuit « *L'évaluation permet de voir que finalement nous abordons dans notre structure le social en nous mettant à la place de l'utilisateur. Nous sommes des généralistes* ». La plupart des structures ont indiqué que ce travail leur a effectivement permis, notamment grâce aux échanges entre les structures, de clarifier le positionnement des médiateurs.

Projection sur de nouveaux champs d'intervention ou modes d'action

Chaque structure de médiation a des missions et activités spécifiques. La démarche a permis aux uns et autres d'envisager de nouveaux axes de travail. En effet, les structures ont beaucoup échangé entre elles sur leurs pratiques et activités au regard notamment de leur utilité sociale. Ces échanges ont généré des idées.

« *On a vu les possibilités de diversification de notre activité* » indique un responsable de Chalon. Il poursuit, « *suite à l'expérience d'Angoulême, on envisage la possibilité de signer un contrat avec EDF. On aimerait également s'ouvrir à la gestion de conflit en lien avec l'OPAC. Des contacts ont été pris* ». De son côté, l'ADEMNI envisage de nouvelles pistes de financement pour développer son activité avec les collègues, au regard de l'expérience de l'Association de Médiation Sociale de Marseille. Le directeur d'OMEGA le mentionne également « *Je me suis inspiré des procédures des uns et des autres. J'ai par exemple adapté mes procédures de recrutement en introduisant des mises en situation que l'ADEMNI utilise dans ses procédures de qualification* ».

Renforcement du suivi des actions

Prise de conscience de la possibilité d'évaluer sur des questions de fond

Avant de s'engager dans la démarche d'évaluation, beaucoup de structure ne pensaient pas possible de réaliser une évaluation qui s'appuie sur des critères se référant aux valeurs de la structure et à son utilité sociale. La démarche en a montré la faisabilité.

A Angoulême, OMEGA met aujourd'hui à jour sa base de données de manière à prendre en considération tous les critères du référentiel pertinents pour sa structure. A Chalon, le GIP a mis en place un tableau de bord qui reprend les champs de l'utilité sociale identifiés lors de la démarche.

Systematisation des procédures et prise de conscience de l'intérêt des démarches de suivi

Certaines équipes de médiation ont pris conscience de l'intérêt du suivi. Ils l'ont mis en lien avec le respect des procédures, la nécessité de faire des rendus systématiques auprès des partenaires et parties-prenantes. Le fait de voir également que d'autres procédures existaient ailleurs a eu un effet d'émulation. Le responsable de Niort témoigne du résultat « *Maintenant, les procédures sont devenues systématiques* ». A OMEGA, ce sont les médiateurs eux-mêmes qui ont demandé à ce qu'il y ait des processus identiques pour toutes les interventions. Ils ont souhaité la mise en place d'un groupe de travail sur ce sujet.

Mise en place ou mise à jour d'outils

La démarche a montré l'intérêt de se doter d'outils de suivi performants. Pour l'Association de Médiation Sociale de Marseille, la démarche a fait apparaître la nécessité de disposer d'une base de données informatique.

Le questionnaire auprès des habitant-es a montré la faisabilité de ce type de collecte de données et l'intérêt qu'il pouvait représenter. L'AMMN fera dorénavant systématiquement des enquêtes de satisfaction auprès des habitant-es. Par ailleurs, comme l'indique l'ADEMNI « *Si on nous avait donné ces outils, nous n'en aurions rien fait* ». Seule une mise en pratique peut en montrer la faisabilité et l'intérêt. La directrice poursuit : « *Cela nous permis de voir qu'il était possible de faire ce type d'enquête, même dans notre position de prestataire* ».

Dynamisation du fonctionnement et amélioration des pratiques

Questionnement des pratiques de management et repositionnement

L'évaluation de l'utilité sociale interroge la structure sur le sens de son action. Pour les structures qui s'approprient la démarche, cela a pour retombée directe un questionnement sur l'articulation entre les finalités, les actions et les pratiques. Le responsable de l'Agence Municipale de Médiation de Niort le reconnaît « *Cela m'a permis d'identifier que notre*

organisation n'est pas optimum et je vois de pistes d'amélioration ». « *On a entamé un travail de redéfinition et repositionnement de nos missions d'encadrement* » indique le responsable du GIP de Chalon. De son côté, grâce à la démarche, l'ADEMN réfléchit aujourd'hui sur le management de l'intégration professionnelle (professionnalisme, installation dans la durée, ...). « *Cela nous a permis de faire plus de lien entre éthique et pratique* » confie un responsable.

Amélioration des pratiques

A différentes échelles selon la dimension des structures et la disponibilité des responsables, les acquis de la démarche ont été réinvestis chemin faisant auprès des médiateurs. Ainsi, la démarche a nécessité un temps important d'échange et de construction d'un vocabulaire commun entre les structures. Les notions « d'acte de médiation » ou « de conflit » ne revêtaient pas par exemple les mêmes contours pour chacun. Cette réflexion a nécessité d'entrer dans le détail des pratiques de chacun. Ce travail a été réinvesti au sein des structures de manière à ce qu'encadrement et médiateurs parlent également le même langage, en lien avec des pratiques cohérentes. Un responsable du GIP de Chalon témoigne « *On a fait deux séances avec les agents sur le transfert de ce qu'on avait dit dans le groupe de travail sur l'évaluation, notamment pour voir comment ce dont on a parlé peut entrer dans les pratiques. Par exemple, on a travaillé sur « l'aller vers » comme un élément de base pour la présence dissuasive. Le tableau de bord qu'on a mis en place utilise un vocabulaire clair pour tous, aussi bien encadrants que médiateurs* ». Le témoignage du responsable d'OMEGA va dans le même sens « *Cela a m'a permis de clarifier ce qu'était la médiation avec les médiateurs. Nous homogénéisons actuellement les termes et les pratiques* »

Dynamisation et professionnalisation des équipes

Dans les structures ayant partagé au plus près l'évaluation avec leurs équipes, cette démarche a contribué à une dynamisation interne. « *Cela a boosté nos agents* » mentionne un responsable. La démarche a rappelé le sens de l'action. « *Les salarié-es ont mieux pris conscience de la nature de leur travail et de leur positionnement* » nous indique ainsi un responsable. A OMEGA, les médiateurs se sont appropriés les critères et indicateurs. Pour le directeur, « *l'évaluation a créé une véritable émulation qui s'est traduite par une volonté des médiateurs de se professionnaliser plus encore* ».

Reconnaissance

Sentiment des médiateurs d'une reconnaissance de leur travail

L'évaluation a porté un regard extérieur sur le travail des médiateurs et a contribué ainsi à leur reconnaissance. D'une part, nous nous sommes intéressés à ce qu'ils faisaient vraiment et à ce que cela produisait. D'autre part, nous avons pris le temps d'écouter leur parole. Enfin, nous avons fait des liens avec le vécu des médiateurs d'autres sites. La reconnaissance se fait en effet également à travers un positionnement des médiateurs au regard de leurs homologues. « *Ils se sentent moins isolés. Ils savent que c'est un vrai métier. La venue de personnes extérieurs donnent du crédit à ce qu'ils font* » indique un responsable. Le fait que ce regard s'inscrive dans une évaluation nationale vient encore renforcer ce phénomène.

Crédibilisation auprès des partenaires

La démarche d'évaluation vient renforcer plus globalement la crédibilité des structures avant même la parution des résultats. « *Des partenaires très proches ont pu prendre conscience de notre travail* » indique le responsable du GIP de Chalon. S'investir dans ce type de démarche est un gage de sérieux et le fait de participer à une évaluation nationale donne une ampleur complémentaire à ce travail.

Rappel du niveau de compétence nécessaire pour faire de la médiation

La démarche d'évaluation a rappelé la complexité du travail du médiateur. L'un des responsables l'affirme « *Cela m'a montré la difficulté à être agent de médiation. On a vu que*

le niveau est plutôt bac+2 et qu'il faut une véritable maturité ». Pour que la médiation soit prise en considération à son juste niveau, le GIP de Chalon prévoit d'aller voir l'ANPE avec le rapport afin de les aider à cadrer le profil du médiateur. Il prévoit également d'intervenir à ce sujet sur le forum de l'ANPE.

Confirmation d'apports pressentis

Objectivation permise par le regard extérieur

« *Un tiers extérieur qui vient voir sur place permet l'objectivation de ce qu'on fait, qui plus est, lorsqu'il s'agit d'un intervenant qui ne fait pas partie du champ de la médiation* ». Les structures de médiation avaient généralement une perception assez juste des apports de la médiation, même si elle était parfois incomplète, mais seul un regard extérieur peut confirmer ou invalider ces ressentis.

Confirmation des apports les plus difficilement mesurables ou non prioritaires

Les responsables de structure ont pointé un intérêt particulier concernant les apports en termes de cohésion sociale et de contribution économique. Il s'agit en effet d'apports généralement pressentis par eux, mais difficiles à mesurer et n'étant pas, selon le type d'activité, toujours prioritaires pour les structures. Les structures pensaient bien avoir une plus-value sur ces registres, mais sans être en mesure de l'identifier précisément.

Cela a également permis de mettre en avant les liens existant entre les différents registres. Pour le responsable du GIP de Chalon « *cela m'a conforté dans notre mission de tranquillité publique. On a vu l'articulation avec la cohésion sociale et la nécessité de travailler plus sur ce dernier champ* ».

Appui à la communication

Une évaluation des apports nécessaire à la communication

L'évaluation de l'utilité sociale permet de sortir du discours sur l'utilité sociale. Présenter les résultats d'évaluation vient conforter l'argumentaire des structures d'évaluation sur le bien-fondé de leur action auprès de leurs partenaires. Pour le responsable de l'Agence Municipale de Médiation de Niort, « *le rapport va nous aider à justifier la médiation auprès des élu-es* ».

De plus, l'évaluation de l'utilité sociale a un effet de mise à l'agenda de la médiation sociale. Elle crée un « événement » qui donne l'occasion de communiquer à nouveau sur la médiation. Le directeur d'OMEGA le dit ainsi : « *Le médiation commençait à passer de mode. L'évaluation permet de relancer une préoccupation et une actualité de la médiation* »

Des spécificités mieux identifiées

L'évaluation a permis de pointer les apports spécifiques de la médiation sociale, ce qui permet de mieux communiquer dessus. « *On sait mieux maintenant expliquer notre fonction de tranquillité publique* » indique le responsable du GIP de Chalon. Pour l'ADEMN, « *l'évaluation nous aide à expliciter notre positionnement au plus juste, à savoir comme une spécificité et non comme une ambiguïté* ».

La démarche d'évaluation n'a pas révolutionné la vie des structures, mais elle est venue questionner ou conforter des pratiques. Elle a permis aux structures d'aller plus loin dans une amélioration de leurs pratiques en lien avec leur utilité sociale. Comme le dit l'un des responsables, espérons que « *l'évaluation va nous permettre de passer du coup par coup à une philosophie générale applicable à différentes structures* ».

Trois champs de préconisation pour la médiation sociale

Suite à l'évaluation, le groupe de travail élargi avec des responsables de la DIV et de l'ACSE, a identifié trois champs de préconisation concernant la médiation sociale.

Positionnement de la médiation sociale

Faire reconnaître la médiation sociale

- Informer sur les missions et activités de médiation (en particulier les élus-es)
- Rendre lisible les apports de la médiation : évaluer et communiquer
- Assurer la transparence sur les objectifs attendus et les résultats obtenus
- Considérer la médiation comme une action contextualisée, originale, non directement transposable

Clarifier le positionnement de la structure de médiation

- Définir clairement la commande
- Identifier le champ d'intervention, les finalités, les modes de coopération
- Définir la commande et les moyens de sa réalisation
- Passer d'une logique de guichet à une logique de projet

Clarifier le positionnement du médiateur

- Assurer un équilibre entre la proximité nécessaire à l'écoute et la distance nécessaire à l'acte de médiation
- Rester vigilant sur les limites du rôle du médiateur : médiation et orientation sans substitution
- Approfondir le cadre déontologique, notamment sur la confidentialité
- Avoir une image adaptée à sa mission

Partenariat

Elaborer collectivement une commande

- Participer à des diagnostics partagés des besoins
- Traduire les diagnostics en commande de médiation sociale, en complémentarité avec les autres acteurs identifiés
- Contractualiser sur les objectifs attendus, les temps et moyens d'échange, les temps de restitution et les modalités d'évaluation

Mettre en œuvre collectivement

- Informer sur le dispositif
- Créer des outils et processus de recueil
- Créer des outils et processus de transmission
- Créer des outils de suivi
- Définir une charte de bonnes pratiques

Evaluer collectivement

- Mettre en place un processus continu d'évaluation
- Construire un référentiel d'évaluation partagé, intégrant la place des usagers

Professionnalisation

Métier

- Faire reconnaître le métier de médiateur
- Construire un référentiel métier
- Mettre en place des formations dédiées
- Introduction du métier de médiateur dans le code « ROME » de l'ANPE
- Concevoir des passerelles vers la Fonction Publique Territoriale
- Développer un cadre conventionnel
- Mettre en place un tableau de correspondance

Emploi

- Compenser la précarité de certains emplois aidés par des mesures d'accompagnement
- Ne pas cantonner les emplois de médiateurs à des contrats d'insertion
- Assurer un niveau de rémunération adapté aux compétences mobilisées
- Penser des plans de carrière

Réseau professionnel

- Avoir un rôle d'émulation et de mutualisation des expériences
- Défendre « l'esprit » de la médiation sociale
- Permettre de poursuivre l'expérimentation sur de nouveaux champs d'intervention

ANNEXES

La démarche

- **Le référentiel CITER**
- **La liste des personnes rencontrées en entretien**
- **Le questionnaire passé auprès des habitant-es**

Les acteurs de la démarche

- **Les fiches de présentation des structures de médiation et territoires d'intervention**
- **Les auteurs du rapport**

REFERENTIEL D'EVALUATION DE L'UTILITE SOCIALE DE LA MEDIATION SOCIALE

janvier 2007

COHESION SOCIALE	Indicateurs de réalisation	Indicateurs de résultat	Indicateurs d'impact	Indicateurs de contexte
Restauration et densification du lien social	<p>Nombre de participants aux activités Nombre de personnes concernées par la gestion de conflit <i>Source : base informatique de la structure</i></p>	<p>Nombre de personnes pour lesquelles un accord a été trouvé Nombre de personnes ayant obtempéré <i>Source : base informatique de la structure</i></p> <p>Degré de satisfaction des médiés ou participants (5 niveaux) <i>Source : enquête de satisfaction</i></p> <p>Augmentation du nombre de personnes rencontrées par une personne (capital social) <i>Source : enquête de satisfaction</i></p>	<p>Nombre de non retour au conflit à 2 mois Réduction des lieux de conflit Baisse de la gravité des infractions constatées <i>Source : base informatique de la structure</i> Réduction du nombre de signalement d'incivilités auprès des bailleurs ou organisations publiques (mairie, piscine, transporteurs, ...) <i>Source : Info transmises par les partenaires</i> Poursuite de contacts avec les personnes rencontrées au-delà de l'action de médiation <i>Source : enquête de satisfaction</i></p>	<p>Qualité du bâti Niveau de concentration de la population Ghettoïsation de population Taux d'habitants bénéficiant de minima sociaux Taux de chômage Existence de commerces de proximité</p>
Renforcement des relations entre les personnes et les institutions	<p>Nombre de personnes ayant bénéficié d'informations et d'orientations Nombre de personnes ayant bénéficié d'accompagnement. Nombre de personnes sensibilisées au cours d'activité Pour chaque cas ci-dessus, nature de l'information ou l'accompagnement apporté : santé, justice, éducation justice, droits sociaux, logement, administration, emploi, loisirs-culture <i>Source : base informatique de la structure</i></p>	<p>Taux de personnes ayant pris contact avec une institution suite à une action de médiation <i>Source : Info transmises par les partenaires</i></p> <p>Pertinence de la réponse Rapidité de la réponse <i>Source : enquête de satisfaction</i></p>	<p>Taux de personnes bénéficiant d'un nouveau droit ou service provenant d'une institution Satisfaction de la réponse apportée pour les usagers Satisfaction du partenaire <i>Source : enquête de satisfaction</i> Taux de fréquentation des structures partenaires <i>Source : Info transmises par les partenaires</i></p>	<p>Conflits internes à une structure particulière Blocage institutionnel Temps de réactivité des partenaires</p>
Diversité intergénérationnelle et interculturelle des	<p>Niveau de mixité des participants dans chaque activité <i>Source : Ratio à calculer à partir de la base</i></p>		<p>Relations développées entre les personnes différentes en dehors de l'action, amélioration des relations <i>Source : perception des médiateurs et des</i></p>	<p>Typologie de la population du territoire concerné : homme/femme, âge, origine.</p>

publics	<i>informatique de la structure</i>		<i>partenaires</i> Evolution des représentations sur les autres groupes : changement du vocabulaire utilisé pour désigner les personnes concernées (exemple : racisme, discrimination...). <i>Source : perception des médiateurs</i>	
Implication citoyenne	Nombre d'habitants aux réunions organisés sur des thématiques les concernant. <i>Source : base informatique de la structure</i> Nature des thématiques : vie locale (aménagement du quartier, ...), questions de société (le vote, l'incivilité, ...)³ <i>Source : base informatique de la structure ?</i>	Nombre d'habitants amenés et participant à deux réunions ou plus sur des thématiques les concernant <i>Source : suivi par les médiateurs</i> Nombre de participants prenant des responsabilités dans la mise en œuvre d'une action <i>Source : suivi par les médiateurs</i>	Augmentation du nombre d'habitants s'impliquant davantage dans la vie locale ou citoyenne (adhésion à une association, un parti, un syndicat, prise de responsabilité politique, syndical ou associative) <i>Source : enquête</i>	Nombre d'associations actives

TRANQUILLITE PUBLIQUE	Indicateurs de réalisation	Indicateurs de résultat	Indicateurs d'impact	Indicateurs de contexte
Sécurisation de l'espace public	Nombre de tournées (présence rassurante ou dissuasive...), Temps passé sur l'espace public Lieux (espace public, HLM, structure de proximité...) <i>Source : base informatique de la structure</i> Nombre de signalement de dégradations Nature des dégradations <i>Source : base informatique de la structure</i> Nombre de personnes rencontrées sur l'espace public ayant eu à faire aux agents de médiation <i>Source : base informatique de la structure</i> Nombre de conflits gérés en direct (conflits ouverts sur les espaces)	Baisse du nombre d'actes de médiation (sachant que l'on différencie la gestion de conflits ou avérés et celle en temps réel) <i>Source : base informatique de la structure</i> « Non évènement » durant la présence des médiateurs <i>Source : Info transmises par les partenaires</i>	Baisse du nombre et de la gravité des dégradations Taux de fréquentation (analyse comparative...) Taux de fraude analyse comparative...) <i>Source : Info transmises par les partenaires</i> Evolution du nombre de dégradations et de leur nature (voitures brûlées, tags, etc...) Baisse du nombre de perturbations <i>Source : Info transmises par les partenaires</i> Evolution du sentiment d'insécurité Baisse du nombre de plaintes bailleurs, mairies, police... <i>Source : Info transmises par les partenaires</i>	Nature des dégradations et évolution Réactivité du partenaire

	<p>Nombre conflits indirects ou tables rondes Source : base informatique de la structure</p>		<p>Amélioration des délais d'intervention des services techniques des partenaires Source : Info transmises par les partenaires</p> <p>Visibilité du dispositif de médiation Source : enquête</p> <p>Baisse des interventions police dans certains secteurs (ou moins d'appel au 17 pour des situations de tension) Source : Info transmises par les partenaires</p>	
<p>Responsabilisation (règles, engagements)</p>	<p>Nombre de personnes ayant eu un rappel à la loi, à la règle, au règlement intérieur, Source : base informatique de la structure</p> <p>Nombre de personnes ayant eu affaire aux médiateurs pour une gestion de conflits directs en temps réel ou indirects (tables rondes...) Source : base informatique de la structure</p>	<p>Nombre d'accords trouvés</p> <p>Nombre de rappel à la loi ou à la règle, n'ayant pas nécessité de transmission vers des partenaires en charge de la sécurité. Source : base informatique de la structure</p>	<p>Respect des accords trouvés : non retour de gestion de conflits sur les deux mois suivants (pour les conflits individualisés) Source : base informatique de la structure</p> <p>Appropriation de la démarche de médiation par les habitants Amélioration de la vie en collectivité (habitat social par exemple...) Source : enquête</p>	

RECONNAISSANCE	Indicateurs de réalisation	Indicateurs de résultat	Indicateurs d'impact	Indicateurs de contexte
<p>Prise en considération des habitants</p>	<p>Nombre de personnes rencontrées Source : base informatique de la structure</p> <p>Temps passé par habitant Source : base informatique de la structure</p>	<p>Nombre d'habitants sollicitant à nouveau le service Source : enquête</p> <p>Nombre d'habitants recommandant le service (bouche à oreille) Source : enquête</p> <p>Sentiment d'avoir été bien compris Sentiment de ne pas avoir été jugé Sentiment d'avoir été associé à la prise de décision Sentiment d'une réelle prise en charge et d'un suivi de la demande</p>	<p>Nombre d'habitants sollicitant à nouveau le service Source : enquête</p> <p>Nombre d'habitants recommandant le service (bouche à oreille)</p>	<p>Taux de chômage de personnes isolées...</p>

		<i>Source : enquête</i>		
Estime des médiateurs	<p>Le médiateur assume ses missions <i>Source : perception des médiateurs et des partenaires</i></p> <p>Temps passé en formation</p> <p>Retour des habitants <i>Source : enquête</i></p>	<p>Sentiment d'être utile Bien-être du personnel <i>Source : perception des médiateurs</i></p>	<p>Turnover, absentéisme Poursuite d'études Validation des acquis <i>Source : Info transmises par la structure</i> Recommandation de ce métier à d'autres <i>Source : perception des médiateurs</i></p>	Niveau d'étude des médiateurs, taille de la structure, nature du contrat de travail et rémunération
Notoriété de la structure médiation	<p>Continuité de l'ensemble des services <i>Source : enquête</i></p> <p>Temps passé par habitant <i>Source : base informatique de la structure</i></p>	<p>Nombre d'habitants sollicitant à nouveau le service Nombre d'habitants recommandant le service (bouche à oreille) <i>Source : enquête</i> Visibilité de la structure Neutralité de son positionnement Rapidité et disponibilité Adaptation des réponses apportées Qualité de la prestation <i>Source : enquête</i></p>	<p>Nombre d'habitants recommandant le service (bouche à oreille) <i>Source : enquête</i></p>	Nombre de médiateurs/habitants
Valorisation des partenaires	<p>Participation aux réunions chez les partenaires, <i>Source : base informatique de la structure</i> Temps passé par partenaire <i>Source : base informatique de la structure</i></p> <p>Formation des médiateurs par les partenaires</p>	<p>Niveau de confiance dans les institutions Niveau de connaissance des rôles et fonctions de chacun <i>Source : perception des médiateurs</i></p>	<p>Nombre d'habitants sollicitant à nouveau le partenaire Nombre d'habitants recommandant le partenaire (bouche à oreille) <i>Source : enquête</i></p>	

CONTRIBUTION ECONOMIQUE⁷³	Indicateurs de réalisation	Indicateurs de résultat	Indicateurs d'impact	Indicateurs de contexte
Production de richesses		<p>Nombre d'emplois créés en médiation <i>Source : Info transmises par la structure</i></p>	<p>Augmentation de la fréquentation des services <i>Source : Info transmises par les partenaires</i></p>	

⁷³ La plupart de ces indicateurs d'impact demanderont des calculs. Des montants types seront à établir collectivement pour faciliter le calcul. Ils devront au besoin être adaptés à chaque région (loyer notamment) Exemple : Coût d'un banc, coût d'une sortie d'une voiture avec 2 policiers, ...

			<p>Augmentation du chiffre d'affaire <i>Source : Info transmises par les partenaires</i></p> <p>Gain de temps permettant le recentrage du personnel sur la production de nouveaux services et/ou l'amélioration des services existants <i>Source : Info transmises par les partenaires</i></p> <p>Nombre de nouvelles orientations professionnelles accompagnées <i>Source : Info transmises par les partenaires et la structure</i></p>	
Coûts évités		<p>Meilleur encaissement des loyers, facture d'électricité, ... <i>Source : Info transmises par les partenaires</i></p> <p>Baisse du nombre des dégradations <i>Source : Info transmises par les partenaires</i></p> <p>Baisse du nombre d'épaves <i>Source : Info transmises par les partenaires</i></p> <p>Baisse du nombre d'intervention de la police, du SAMU, EDF... sur le territoire <i>Source : Info transmises par les partenaires</i></p> <p>Nombre et type d'infractions <i>Source : Info transmises par les partenaires</i></p>	<p>Montant des loyers, factures supplémentaires perçus</p> <p>Montant des coûts de gestion du contentieux évités</p> <p>Montant des réparations évitées, des dysfonctionnements (arrêt transport)</p> <p>Montant des achats évités</p> <p>Montant des enlèvements d'épaves évités</p> <p>Montant des coûts de traitement d'une plainte évités</p> <p>Coût des sanctions pénales (coût d'un TIG, d'une réparation pénale, année de prison...)</p> <p>Montant des coûts des interventions policières, du SAMU évités <i>Source : Info transmises par les partenaires</i></p>	
Mutualisation, Economies d'échelle	<p>Nombre d'heures passées sur des fonctions de services publics</p> <p>Nombre d'habitants bénéficiant de la fonction « service public »</p> <p>Nature des services publics <i>Source : base informatique de la structure</i></p>	<p>Niveau de services « publics » assurés par les médiateurs en équivalent heure de traitement d'une demande⁷⁴. <i>Source : Info transmises par la structure</i></p>	<p>Coût de présence d'un service public évité <i>Source : Info transmises par les partenaires</i></p>	

⁷⁴ Ce calcul devra prendre en considération le temps passé effectivement en service, mais également un ratio de temps non visible. Exemple : le temps de présence sans client, le temps de préparation des dossiers, le temps de recherche d'information, ... Calcul à obtenir auprès des services concernés

INNOVATION & APPRENTISSAGE	Indicateurs de réalisation	Indicateurs de résultat	Indicateurs d'impact	Indicateurs de contexte
Renforcement des compétences (hors apprentissage communicationnel)	<p>Nombre de personnes ayant bénéficié d'une formation (cursus initial, analyse de cas VAE) Source : Info transmises par la structure</p> <p>Nombre de participants aux réunions d'information ou de sensibilisation organisées par les médiateurs Source : Info transmises par la structure</p> <p>Nombre de partenaires participant à des réunions où interviennent des médiateurs Source : Info transmises par la structure</p>	<p>Taux de réussite des formations Source : Info transmises par la structure</p> <p>Taux de satisfaction sur les apprentissages Source : médiateurs</p>	<p>Professionnalisation des médiateurs (VAE, formation qualifiante et diplômante) Source : Info transmises par la structure</p> <p>Professionnalisation des partenaires</p> <p>Indicateurs de participation à la vie collective en lien avec les thématiques abordées lors des réunions</p>	
Apprentissage communicationnel	<p>Participation à des réseaux d'acteurs : nombre de réunions partenariales (CLSPD, comité de quartier, ORU...) Source : base informatique de la structure</p>	<p>Fréquence et enjeux des réunions Source : Info transmises par la structure</p> <p>Mutualisation avec d'autres acteurs dans les projets et les interventions Source : Info transmises par les partenaires</p> <p>Organisation de tables rondes Source : base informatique de la structure</p>	<p>Effets d'apprentissage sur la relation Cohésion et cohérence des interventions de terrain</p> <p>Reconnaissance de l'expertise du médiateur Source : enquête Source : Info transmises par les partenaires</p> <p>Témoignage d'habitants</p> <p>Implication en tant que tiers dans d'autres conflits* Source : enquête</p>	
Innovation	Nombre et types de nouvelles démarches, approches...	Nombre de suggestions des médiateurs	Part d'activités nouvelles dans le service Part d'activités améliorées dans le service Adaptabilité du personnel	

Source : Référentiel réalisé par 5 structures de médiation : OMEGA (Angoulême), AMMN (Niort), AMS (Marseille), GIP (Chalon sur Saône), ADEMNI (Lille), avec l'appui de Hélène Duclos, Culture et Promotion et de Jean-Edouard Grésy, ACAJ

Cette création est mise à disposition selon le Contrat Paternité-Partage des Conditions Initiales à l'Identique 2.0 France disponible en ligne <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/2.0/fr/>

Liste des personnes rencontrées en entretien

La liste ci-dessous présente les partenaires rencontrés. Nous avons par ailleurs mené des entretiens avec des habitant-es, médiateur-trices, encadrant-es et responsables de structure dans chacune des sites.

LILLE		
Noms- Prénoms	Fonction	Structure
François-Xavier CASTELAIN	Directeur de la Direction Contrôle Sureté et Environnement	Transpole
Stéphanie WASTYN	Directrice Service de Tranquillité Publique	Ville d'Armentières
Yves MARIOT	P D G- Président de l'UTVN	Mariot Gamelin
C.HARDY	Directeur Prévention	Ville de Tourcoing
A. ZAHRI	Service Education	Ville de Roubaix
A. DESMETTRE	Chargé de mission Citoyenneté	Ville d'Halluin
C.LAINE	Service Politique de la Ville	Ville de Lille
M. CALONNE	Principale	Collège A. Roussel-Tourcoing
M. KOLODZIEJCZYK	Principal	Collège L. Michel Lille
Mme. GRELE	Proviseure	Lycée M. Van Der Meersch Roubaix
Mme BOCQUET	Principale	Collège R. Schuman-Halluin

CHALON SUR SAONE		
Noms- Prénoms	Fonction	Structure
Mme BAYLE-BAVEUX Sylvie	chef de service :COMMERCE ET TOURISME	MAIRIE
Mme Rogeon Françoise	Directrice Générale deS Services-DGS	MAIRIE
Vincent GUERY	Directeur	GIP CSPE
Mr GILLES Philippe	Directeur Général du CCAS	MAIRIE
CHAUDRON	Commandant	POLICE NATIONALE
Mr THIBERT Dominique,	Directeur des Risques Urbains :	MAIRIE
Mr CARREAU Bernard	Responsable OPAC	OPAC
Mme ROYOT Bernadette	Directrice administrative	SEM ELAN CHALON
M.Dardouillet Jean François	Directeur du Centre Nautique	Communauté d'Agglomération
MME BERTHIER Nathalie	Principale	Collège JEAN ZAY

ANGOULÊME		
Noms- Prénoms	Fonction	Structure
FERRARI Marie-Laure	Déléguée Régionale	MDM
DUBRULLE Gaëtan	Coordinateur et Responsable	Eclaircie
aucune représentation		DDASS

MENARD Jean-Claude	Directeur	CSCS MJC Louis Aragon
ROBIN Gérard	Directeur	CSCS MJC Gde Garenne
MICHAUD Martine	Responsable de circonscription d'action sociale	CMS de Soyaux
DECOSTERD Isabelle	Coordinatrice	ASVAD
VIROSTA Régine	Gréffière	MJD
MILLER Alain	Directeur Départemental Sécurité Publique	Police Nationale
LACHAUD Michèle BERARD Marie-Hélène	Responsable du SRU (service des relations avec les usagers) Directrice des affaires juridiques et de l'administration générale	LOGELIA
VINATIER Virginie FARTHOuat Dominique	Responsable du Service Juridique et Médiation Responsable du Service Commercial	SA Le Foyer
DE LA RUFFIE Arnaud	Directeur	OPAC
ROGER Marie-Claude DOBY Charles	Maire-adjoint d'Angoulême Responsable des Services Techniques	Services Techniques de la ville d'Angoulême
GUITTON Michel	Directeur	Police Municipale
MAUREAU Pierre-Yves	Directeur Clientèle	EDF-GDF
CUZZINI Jocelyne	Responsable	
SANCHEZ Jean-Pierre	Chargé de mission	
GILBERT François	Directeur Commercial	SEMEA
Philippe MOTTET :	Maire d'Angoulême et Président de la ComAGA	Mairie
Michel BILAUD :	Préfet de la Charente	Préfecture d'Angoulême
Gilles ROLLAND :	Président	TGI d'Angoulême
Jean MARDIKIAN :	Président d'OMEGA	OMEGA
Jacques BERNARD :	Secrétaire d'OMEGA	OMEGA

MARSEILLE		
Noms- Prénoms	Fonction	Structure
Vincent BUTEAU	Directeur adjoint-Service de l'Education	Conseil Général
Franck MIGUEL	Directeur	Centre Social Saint Louis
Jeanne REGENT	Membre	Amicale des locataires
Jacques BERRIN	Commissaire divisionnaire, conseiller du préfet	Police Nationale
Simone COURET	Directrice	Ville de Marseille (CLSPD)
Pierre PEREZ	Directeur	AMS
Laurence COMBE d'INGUIMBERT	Responsable marketing locatif social	OPAC SUD
Marie Laure COMITI	Chef de Projet CUCS	Ville de Marseille

NIORT		
Noms- Prénoms	Fonction	Structure
Joël TURLIER	Commissaire	Police Nationale

Gérard Nébas :	Adjoint au maire	Mairie
Philippe Varenne	Directeur Général	OPAC Sud Deux Sèvres
Jean-Louis BUSSONNAIS	Directeur de le réglementation	Police Municipale
Nadine Cousin	Directrice	SEMIE
Fanny BOUTIN	Equipe d'éducation spécialisée	Mairie/Conseil Général/DDASS
Maryse HAMELIN	Responsable service action sociale territoriale	Conseil Général
Madame Leroux :	Directrice	C H R S
Herman CADIOU	Directeur	CSC

Le questionnaire passé auprès des habitant-es



Votre avis nous interesse

Nous réalisons une enquête de satisfaction auprès des habitants. Afin d'améliorer la qualité de notre service et connaître votre sentiment sur notre travail, nous vous

Localisation

Lieux d'habitation

- | | |
|---|---------------------------------------|
| <input type="radio"/> 1.Communauté d'Agglomération du Grand Angoulême | <input type="radio"/> 2.Chalons/Soane |
| <input type="radio"/> 3.Lille | <input type="radio"/> 4.Marseille |
| <input type="radio"/> 5.Niort | |

Quartiers d'habitation

Vos relations avec la structure de médiation

Connaissez vous la structure de médiation sociale de votre ville ?

- | | |
|-----------------------------|-----------------------------|
| <input type="radio"/> 1.Oui | <input type="radio"/> 2.Non |
|-----------------------------|-----------------------------|

Comment avez-vous eu connaissance du service ?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1.contact direct avec le médiateur-trice | <input type="checkbox"/> 2.sa présence sur votre quartier ou votre commune |
| <input type="checkbox"/> 3.un agent de terrain (exemple: gardien d'immeuble, technicien de service, EDF...) | <input type="checkbox"/> 4.bouche à oreille |
| <input type="checkbox"/> 5.institution (mairie, office HLM...) ou une structure de proximité(exemple: MJC, associations,...) | <input type="checkbox"/> 6.Autres |

Si 'Autres. Précisez ...', précisez :

Combien de fois avez-vous été en relation avec les médiateur-trices ?

- | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="radio"/> 1."0 fois" | <input type="radio"/> 2."1 à 3 fois" |
| <input type="radio"/> 3."3 à 5 fois" | <input type="radio"/> 4."plus de 5" |

Pour quelles raisons avez-vous été en relation avec des médiateurs ou médiatrices?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1.Je n'ai pas été en relation avec un médiateur | <input type="checkbox"/> 2.Pour une demande de renseignement |
| <input type="checkbox"/> 3.Pour un différend dans les transports, dans la rue, dans un espace public, ... | <input type="checkbox"/> 4.Pour un différend avec mes voisins (bruit, nuisances diverses ...) |
| <input type="checkbox"/> 5.Pour des problèmes d'ordre technique (dégradations diverses, problèmes, d'éclairage...) | <input type="checkbox"/> 6.Pour l'aménagement d'un espace |
| <input type="checkbox"/> 7.Parce que je me suis senti menacé, agressé, ... | <input type="checkbox"/> 8.Pour évoquer mes difficultés |
| <input type="checkbox"/> 9.Autres | |

Avez-vous été à l'origine d'une intervention des médiateur-trices ?

- | | |
|-----------------------------|-----------------------------|
| <input type="radio"/> 1.Oui | <input type="radio"/> 2.Non |
|-----------------------------|-----------------------------|

Est-ce que c'est le médiateur-trice a pris l'initiative du contact avec vous ?

- | | |
|-----------------------------|-----------------------------|
| <input type="radio"/> 1.Oui | <input type="radio"/> 2.Non |
|-----------------------------|-----------------------------|

Les Résultats de la médiation

Que se serait-il passé s'il n'y avait pas eu l'intervention du médiateur ?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1.Je n'aurais pas réagi | <input type="checkbox"/> 2.J'aurais déposé plainte |
| <input type="checkbox"/> 3.J'aurais réglé le problème à ma manière | <input type="checkbox"/> 4.La situation se serait davantage dégradée |
| <input type="checkbox"/> 5.Autres | |

Si 'Autre. Précisez



Votre avis nous interesse

Nous réalisons une enquête de satisfaction auprès des habitants. Afin d'améliorer la qualité de notre service et connaître votre sentiment sur notre travail, nous vous

Est-ce que l'intervention du médiateur-trice a permis de trouver une solution au problème ?

- 1.oui tout à fait 2.plutôt oui
 3.assez peu 4.pas du tout
 5.Ne sait pas

De quelle manière par exemple?

Le médiateur-trice vous a permis d'améliorer vos relations avec:

	oui tout à fait	plutôt oui	assez peu	pas du tout	Ne sait pas
votre ou vos voisins?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
des personnes que vous côtoyez régulièrement (dans votre quartier, sur votre trajet, ...)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
des personnes d'une autre génération que la vôtre?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
des personnes d'une autre culture que la vôtre?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Si vos relations avec ces personnes se sont améliorées:de quelle manière ?

- 1.il y a plus de respect 2.les relations sont plus polies, courtoises
 3.on se connaît mieux 4.il y a plus d'échanges de petits services entre nous
 5.elles sont devenues amicales (invitation mutuelle, ...)

Le médiateur-trice vous a permis d'améliorer vos relations avec:

	oui tout à fait	oui plutôt	assez peu	pas du tout	Ne sait pas
avec votre propriétaire, votre bailleur?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
des organismes sociaux (assistante sociale, éducateur spécialisé, CAF)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
des organismes comme EDF, France télécom?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
des institutions comme la mairie, ses services techniques, ...?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
des institutions comme la police, la justice?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
des structures de quartier, maison de quartier, centres socioculturels?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Si les relations avec les institutions se sont améliorées: de quelle manière ?

- 1.J'ai pris connaissance de l'existence d'un service adapté à ma situation 2.J'ai trouvé le bon interlocuteur
 3.Le médiateur m'a mis en relation avec l'institution 4.Le médiateur m'a permis d'obtenir une réponse plus rapide
 5.Le médiateur m'a permis d'obtenir une réponse plus pertinente, plus adaptée 6.autre.

Si 'autre.', précisez :



Votre avis nous interesse

Nous réalisons une enquête de satisfaction auprès des habitants. Afin d'améliorer la qualité de notre service et connaître votre sentiment sur notre travail, nous vous

Dans votre ville ou votre quartier, grâce à l'intervention du médiateur:

	oui tout à fait	plutôt oui	assez peu	pas du tout	Ne sait pas
vous connaissez mieux les associations ou services présents sur votre quartier ou votre commune?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
vous vous sentez plus impliqué dans la vie de votre quartier?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
il y a moins de dégradations?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
les dégradations sont plus vite réparées?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
l'ambiance dans le quartier est moins tendue, plus agréable?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Appréciation de l'intervention du médiateur

Les médiateur-trices vous semblent -il (elles)?

	oui tout à fait	plutôt oui	assez peu	pas du tout	Ne sait pas
à votre écoute ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
neutre et indépendant ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
disponibles et réactifs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
clair et précis sur ses missions ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ne pas porter de jugement ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vous prendre en considération?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Grâce à l'intervention du médiateur avez-vous l'impression :

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1.d'être plus respecté | <input type="checkbox"/> 2.d'être mieux compris par celui ou ceux avec qui vous êtes en conflit ou tension |
| <input type="checkbox"/> 3.de mieux comprendre celui ou ceux avec qui vous êtes en conflit ou tension | <input type="checkbox"/> 4.d'être plus rassuré dans les moments de tension |
| <input type="checkbox"/> 5.d'être associé à des décisions vous concernant | |

Est-ce que la présence du médiateur vous semble suffisamment rassurante pour

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1.oser parler de différents problèmes | <input type="checkbox"/> 2.demander au médiateur de faire l'intermédiaire entre vous et la personne avec qui vous êtes en conflit |
| <input type="checkbox"/> 3.entrer en relation avec la personne avec qui vous êtes en conflit ou en tension en présence du médiateur pour régler le conflit | |

Est-ce que les contacts avec les médiateur-trices ont modifié votre manière de réagir dans des situations de conflit ou de tension ?

- | | |
|---|-------------------------------------|
| <input type="radio"/> 1.oui tout à fait | <input type="radio"/> 2.oui plutôt |
| <input type="radio"/> 3.assez peu | <input type="radio"/> 4.pas du tout |
| <input type="radio"/> 5.Ne sait pas | |

De quelle manière par exemple ?

Bilan global

Feriez-vous appel de nouveau à un médiateur ?

- | | |
|-----------------------------|-----------------------------|
| <input type="radio"/> 1.Oui | <input type="radio"/> 2.Non |
|-----------------------------|-----------------------------|

Avez-vous déjà recommandé à vos amis de faire appel à un médiateur ?

- | | |
|-----------------------------|-----------------------------|
| <input type="radio"/> 1.Oui | <input type="radio"/> 2.Non |
|-----------------------------|-----------------------------|



Votre avis nous interesse

Nous réalisons une enquête de satisfaction auprès des habitants. Afin d'améliorer la qualité de notre service et connaître votre sentiment sur notre travail, nous vous

Classer par ordre d'importance les apports les plus importants des médiateurs, selon vous (du plus important, au moins important)?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. Améliorer les relations entre les habitants | <input type="checkbox"/> 2. Améliorer les relations entre les habitants et les services publics (mairie, services sociaux, ...) |
| <input type="checkbox"/> 3. Favoriser le respect des règles de vie en collectivité | <input type="checkbox"/> 4. Sécuriser l'espace public |
| <input type="checkbox"/> 5. Être à l'écoute, prendre en considération les demandes de habitants | |

Comment jugez vous l'action des médiateurs ?

- | | |
|--|---------------------------------------|
| <input type="radio"/> 1. Très utile | <input type="radio"/> 2. Plutôt utile |
| <input type="radio"/> 3. Moyennement utile | <input type="radio"/> 4. Insuffisante |
| <input type="radio"/> 5. Pas utile | |

Notez votre satisfaction de 1 à 20

Comment améliorer l'action des médiateurs ?

Renseignements complémentaires

Classe d'âge

- | | |
|--------------------------------|--------------------------------|
| <input type="radio"/> 1. 18-24 | <input type="radio"/> 2. 25-34 |
| <input type="radio"/> 3. 35-49 | <input type="radio"/> 4. 50-64 |
| <input type="radio"/> 5. 65+ | |

Situation professionnelle

- | | |
|---|--|
| <input type="radio"/> 01. Agriculteur | <input type="radio"/> 02. Commerçant, artisan, chef d'entreprise |
| <input type="radio"/> 03. Cadre. Prof. Intellectuelle. Sup. | <input type="radio"/> 04. Profession intermédiaire |
| <input type="radio"/> 05. Employé | <input type="radio"/> 06. Ouvrier |
| <input type="radio"/> 07. Au chômage | <input type="radio"/> 08. Elève, Etudiant |
| <input type="radio"/> 09. Retraité | <input type="radio"/> 10. Autre |

Si 'Autre', précisez :

Genre

- | | |
|--------------------------------|--------------------------------|
| <input type="radio"/> 1. Homme | <input type="radio"/> 2. Femme |
|--------------------------------|--------------------------------|

Les partenaires financiers



Les structures



L'ingénierie

