



**ARLEKIN**

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

<http://www.arlekin-eu.fr>

Projet européen Grundtvig

Référence : 539947-LLP-A-2013-1-FR-GRUNDTVIG-GMP

## **Les Bonnes Pratiques de la médiation sociale : Les différentes perspectives dans les pays partenaires**

---



Pour préparer le «Tour d'Europe» des médiateurs sociaux, le projet ArleKin a tenu à obtenir un premier recensement des pratiques en Médiation pour l'Inclusion Sociale (MIS) dans les 5 pays partenaires (appelées ici : bonnes pratiques, dans le sens où elles sont valorisées par les médiateurs eux-mêmes et promues comme représentatives de leur activité).

Il ne s'agit en aucun cas d'un recensement exhaustif, tant la variété est forte entre les pays et au sein même de chaque pays: l'étude préalable de "l'état des lieux" nous l'a déjà révélé. Par ailleurs, elles sont écrites de point de vue différents : un point de vue "micro", par exemple en France, pour décrire des actions concrètes de médiation, plus "macro" au Portugal, où des programmes nationaux de médiation sociale sont exposés. Parfois, il s'agit d'une écriture d'un observateur / chercheur de l'extérieur ; parfois, ce sont les acteurs eux-mêmes qui décrivent leur action.

Nous avons souhaité respecter cette diversité d'approches. D'ores et déjà, la description de ces pratiques constitue un support très utile aux futurs "médiateurs compagnons" pour prendre connaissance de la réalité de pratiques de médiation sociale dans l'organisme / le pays qui va les accueillir.

Grande diversité, donc, mais aussi convergences fortes de points communs qui permettent de consolider la spécificité du métier de médiateur sociale, émergeant au niveau européen.

Les traits communs qui émergent sont les suivants :

### **1. Les médiateurs sociaux sont des généralistes et activateurs du lien social**

C'est en particulier le fait de leur proximité avec la population et leur grande disponibilité (pour certains : jour et nuit, et 365 jours par an). Leur contexte d'intervention peut être très différent mais dans chacun d'entre eux, ils interviennent sur tous les types de problèmes qui y surgissent, défiant les cloisonnements des différentes institutions qui segmentent les problèmes (tel problème à telle institution...) et les populations (les jeunes, les femmes, les handicapés,...) au risque de la stigmatisation.

Généraliste, ils renvoient ainsi vers les institutions compétentes sur le problème identifié. Ils jouent ainsi le rôle d'un "activateur" d'un réseau d'acteurs et

d'institutions qui va inclure et intégrer la personne en difficulté qui se trouve exclue ou marginalisée et dépourvue d'accès à ses droits.

## **2. Une ouverture à tout public, sans jugement de valeur et sans stigmatisation**

Pas de jugement téméraire ou stigmatisant, pas de confiance aux rumeurs ou aux opinions collectives répétées sans discernement. Une des maximes de la médiation sociale est son ouverture à tout public, quelque soit son origine ethnique, sa religion, ses valeurs. Elle rejette les stéréotypes et la discrimination. Elle est un agent de construction d'un monde partagé.

La médiation pour l'inclusion sociale se distingue ainsi d'une médiation plus spécialisée, comme la médiation d'affaires, la médiation pénale, etc. proposée par des professionnels libéraux rémunérés pour leur prestation par leurs destinataires.

## **3. Une position d'écoute qui laisse le temps aux personnes pour résoudre leur problème**

Comme les médiateurs sont toujours présents dans leurs lieux d'intervention, ils agissent à moyen et à long terme et non dans la précipitation. Ils accompagnent les personnes en développant une écoute bienveillante, pour mieux connaître leurs problèmes, leur laisser le temps nécessaire à un processus de maturation qui permette de régler les différends, trouver une solution et installer une solution durable au problème ou à la résolution du conflit.

## **4. Les médiateurs s'adressent autant aux individus qu'aux groupes.**

Ils répondent ainsi aux problèmes *tels qu'ils se posent* : détresse d'un individu abandonné par les institutions sociales, conflit entre personnes du même lieu, errance et abandon des jeunes dans les quartiers, rejet de communautés ethniques ou culturelles.

Ainsi au Portugal, des « dynamiseurs communautaires » (jeunes des territoires ou des communautés) se mobilisent et se rendent disponibles pour lutter contre l'exclusion sociale par la médiation interculturelle pour développer les relations entre eux, la tranquillité publique entre les personnes ; mais aussi entre les groupes ; entre les groupes et les services ou institutions publiques ; et enfin, entre les groupes et les entreprises.

## **5. Les médiateurs aident les individus et les groupes à prendre en main et résoudre par eux-mêmes leurs problèmes**

Ils ne se substituent en rien aux personnes ou aux groupes. Ils aident au contraire les parties en conflit à trouver par eux-mêmes le chemin de sa résolution. Leur position de tiers, qui refuse de s'engager pour une partie ou pour une autre, n'est

pas une attitude passive mais renforce la capacité des parties en conflit à s'approprier la résolution de leur conflit. Elle crée le cadre nécessaire et elle donne confiance aux individus et aux groupes dans leur capacité à construire la solution.

**6. Les médiateurs sociaux développent une présence et une attention bienveillante sur les quartiers ou espaces sociaux en difficulté pour retisser les liens avec les institutions.**

Ils sont proches des situations, mais ils sont aussi dans une *relation libre* avec les personnes et les groupes. Ils ne sont pas dans une relation de pouvoir, n'imposent pas de contraintes et de contrôle : ils interviennent sur le mode de la « libre adhésion ».

Ceci leur permet de rétablir la confiance entre les personnes, les groupes, d'un côté, les institutions, de l'autre. Ils peuvent ainsi recueillir beaucoup d'informations qui permettent à eux-mêmes et aux institutions de mieux agir. Cette stratégie de la médiation et ses effets est bien illustrée par l'expérience concrète du cas de «Madame Dupont » exposée par le partenaire belge.

Selon l'expression d'un médiateur scolaire en France, ils sont les «thermomètres des institutions » comme l'école. D'un point de vue différent, nous pourrions dire que la médiation et les médiateurs sont des "analyseurs" (un terme dérivé de la «pédagogie institutionnelle» française) de la société, dans le sens qu'ils révèlent des troubles sociaux, des conflits et des inégalités.

**7. Les médiateurs sociaux utilisent plusieurs modes et modèles d'intervention.**

Ils sont à la disposition des personnes et des groupes. Mais ils peuvent aussi prendre l'initiative d'actions qui permettent les échanges et l'intercompréhension les plus adaptés et pertinents. Certains pratiquent la médiation sociale de jour, d'autres pratiquent la médiation de nuit, d'autres encore les associent. Des médiateurs reçoivent les personnes dans un centre, d'autres se déplacent dans les quartiers, etc. Si des modèles diffèrent, l'objet de la médiation reste toujours le même pour s'adapter et répondre aux différents contextes.

Les modes aussi peuvent varier. Ainsi, en Espagne, les médiateurs sociaux interviennent par le biais de l'expression artistique et culturelle. Elle devient une démarche qui permet de revitaliser, communiquer, s'engager, connecter, créer, partager et exprimer (c'est le cas avec le théâtre de l'inclusion).

**8. Les médiateurs entretiennent des relations entre les individus et les groupes à partir d'une posture et d'une déontologie<sup>1</sup>**

Cette posture, c'est bien sûr la position de Tiers neutre, ce qui ne veut pas dire une position distante. La médiation sociale ne fonctionne que si les personnes sentent

---

<sup>1</sup> Cette déontologie a été définie dans la Charte de la médiation sociale de Créteil, du 1<sup>er</sup> Octobre 2001 (cf. [site ArleKin, rubrique « Publications»](#))

qu'elles peuvent leur faire confiance et que les médiateurs sont réellement attachés à ce que leurs problèmes et leurs conflits se résolvent.

Cette confiance vient aussi du fait de la confidentialité, de la discrétion et du respect de l'anonymat envers les institutions. Elle met la relation de médiation sociale à l'abri de mesures de rétorsion ou de contrôle des institutions.

Par ailleurs la médiation sociale est affaire de collectif : c'est l'ensemble des équipes et des organisations de médiation sociale qui doivent se trouver dans une dynamique constante d'amélioration et d'apprentissage.

Bien sûr, le développement du professionnalisme des médiateurs suppose que les bonnes conditions soient réunies: des statuts d'emploi pérennes, une offre de formation, un suivi et une orientation des médiateurs par des professionnels. Il semble que le rôle du médiateur est plus développé en France : il y existe davantage d'emplois rémunérés qu'en Espagne, au Portugal ou en Italie. Dans le cas portugais, selon le type de médiation, le médiateur est payé ou bénévole (comme le "dynamiseur communautaire", le médiateur EPIS, le médiateur des conflits). Dans le cas de l'Espagne la participation du bénévolat est prédominante, avec un accompagnement d'un médiateur professionnel.

Ainsi, ce travail de recensement des « Bonnes pratiques » a permis de rendre compte de la diversité des contextes nationaux et en même temps, de l'émergence de la forme nouvelle d'intervention sociale que représente la MIS.