

Intervention de Véronique BOURDAIS, Adjointe à la Maire de Montreuil (Seine-Saint-Denis), chargée de la Tranquillité publique

La Médiation sociale professionnelle

Quand l'équipe municipale s'est installée, en mars 2008, elle avait déjà constaté par sa connaissance de la ville que les conflits et tensions sont souvent la contrepartie de la mixité sociale, de la mixité des activités, de la mixité des générations.

La ville, qui compte près de 105 000 habitants, avait de plus subi des violences dans les dernières années : la destruction du Bas-Montreuil proche du périphérique pour y installer des immeubles de bureaux a profondément modifié l'équilibre de ce secteur aux yeux des habitants. Quant aux habitants du Haut-Montreuil, ils ressentaient un très fort sentiment d'abandon lié en particulier à la déchirure du tissu urbain. Montreuil, malgré sa réputation de « ville sympa » à la frontière de Paris, vivait moins bien qu'il n'y paraissait et aucun quartier n'échappait aux tensions, aux conflits, aux incivilités, dégradations et occupations abusives de l'espace public.

Ce constat nous a amenés à la conclusion qu'il manquait des agents de la ville dans la rue, sur le terrain, en particulier le soir et le week-end, pour remédier à ce sentiment d'abandon et d'insécurité exprimé par les montreuillois. Il fallait rassurer les habitants, en favorisant une démarche de proximité au service de la cohésion sociale et de la tranquillité publique. La médiation nous a paru être un outil nécessaire à la gestion et résolution des conflits, à l'apaisement des tensions qui favorise la proximité avec les habitants et la construction du lien social. L'idée était d'humaniser l'espace public, d'aller vers les habitants, de les rencontrer dans les quartiers, sur leurs lieux d'habitation.

La médiation a pour démarche d'aller vers les personnes avec bienveillance et professionnalisme. Sinon, quelle autre réponse apporter que l'appel systématique à la police nationale ?

Il faut aussi repérer les tensions et les incivilités au plus tôt et y apporter une réponse plus rapidement, avant qu'elles ne soient exacerbées par le temps, avec la conviction que les situations ne sont pas simples et binaires et toujours complexes.

La proposition de création d'un service de médiation a été soumise au bureau municipal dès juin 2008.

Depuis, le service de médiation s'est progressivement structuré et comprend actuellement :

- 6 médiateurs sociaux dont un poste d'adulte relais ;
- un responsable administratif chargé de l'accueil téléphonique et physique des usagers et du suivi des dossiers ;
- une responsable de service.

Le service a pour missions :

- de traiter les conflits de voisinage ;
- d’assurer une présence régulatrice, rassurante et active sur l’espace public et dans les parties communes des immeubles d’habitation ;
- de créer du lien social et le maintenir mais aussi d’améliorer les relations entre les habitants et les institutions, les groupes sociaux et les personnes ainsi que les relations des personnes entre elles ;
- d’agir en prévention par un contact récurrent et renforcé avec les populations à risque pour éviter la création d’abcès de fixation.

Cette définition a été complétée par deux principes directeurs :

- Aller vers l’usager dont on sait que l’essentiel de sa difficulté, à Montreuil, est de ne plus se déplacer, même pour faire valoir un droit légitime, ou encore de fuir quand 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 permettent de trouver 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 d’agir aux acteurs sans prendre leur place.

Le service de médiation sociale de Montreuil a reçu le *Prix de la prévention de la délinquance* en 2009 du Forum français de sécurité urbaine (FFSU) pour une action qui avait permis de régler le problème de l’usage intempestif d’un gymnase de la ville et le squat d’un local utilitaire dans une cité du Bas-Montreuil. Les jeunes squatteurs s’étaient regroupés en association et avaient négocié les conditions d’utilisation du gymnase.

Un mot sur la démarche partenariale : une des conditions de réussite de la médiation sociale :

Pour ce qui concerne par exemple les regroupements dans les halls d’immeubles, je parle de ceux qui ne sont pas le lieu d’un trafic de drogue, il ne s’agissait pas pour nous de simplement faire disparaître les squatteurs de hall, de les « cacher sous le tapis », au risque de ne faire que déplacer le problème mais de les inscrire dans une démarche, de les responsabiliser sur les nuisances occasionnées et, dans la mesure du possible, de leur proposer de sortir du hall pour faire autre chose et pour cela le service de médiation sociale doit pouvoir passer le relais aux partenaires compétents.

Pour mener à bien ces chantiers, en termes de projets et de suivis, la médiation s’appuie nécessairement sur les services ou les partenaires institutionnels ou associatifs présents sur la ville, compétents et experts, ayant une bonne connaissance des territoires.

L’inscription dans une démarche partenariale est donc un principe essentiel de la médiation sociale et une des conditions de sa réussite.

Le contrat de stratégie territoriale de sécurité et de prévention signé en décembre 2009 par la ville et l’état prévoit la réunion de cellules de veille territorialisées qui peuvent être un cadre utile pour le renforcement des partenariats avec les acteurs de terrain dans les quartiers et la construction de

projets. Le Service de médiation établit également des liens avec les partenaires institutionnels. Mais les difficultés importantes auxquelles toutes les institutions (PLIE, mission locale, services de la formation professionnelle, du logement) font face sont un frein important à la mise en oeuvre de projets partenariaux.

Nous avons tout de même conduit des chantiers avec succès. En lien avec des bailleurs sociaux et la régie de quartier, nous avons pu proposer des chantiers d'insertion à des jeunes de la ville (réhabilitation de halls). Je pense à une expérience où, en mêlant, sur un hall, des jeunes fauteurs de trouble dans ce même hall et des jeunes d'autres quartiers, nous sommes parvenus à obtenir une réhabilitation durable du hall qui n'est plus dégradé depuis trois ans. Nous avons eu d'autres expériences positives par le biais de ces chantiers d'insertion.

La médiation citoyenne

Le service de médiation sociale de Montreuil a pour mission également depuis l'origine de développer la culture de la médiation dans la ville auprès des habitants. Cette mission a été définie dès l'écriture du contrat de stratégie territoriale de sécurité et de prévention de la délinquance. Aussi, depuis 2010, un nouveau projet complémentaire a été élaboré au sein du service pour répondre à cette volonté. Il concerne la mise en place d'un réseau de médiateurs citoyens habitants montreuillois. Il s'agit de mobiliser, parmi les habitants, les personnes prêtes à s'investir à la fois dans un réseau de médiateurs citoyens et dans la vie de la cité. Pourquoi ? parce que la première phase que je vous ai décrite, avec la constitution d'un groupe de médiateurs professionnels, nous a permis d'avancer dans notre capacité de réponse aux habitants et de proposer aux montreuillois une ressource quand ils sont en difficulté mais elle ne permet pas de réellement diffuser sur cette ville une culture de la médiation.

Nous pensons que bon nombre des conflits du quotidien ne devraient pas nécessiter une intervention de la ville, que beaucoup de ces querelles, pour peu qu'une personne extérieure au conflit, le médiateur, s'en préoccupe, pourraient se régler directement entre habitants.

Notre volonté est donc de donner des clés aux habitants pour que, soutenus par la ville, ils proposent à leurs concitoyens leur aide dans la résolution des conflits, de les mettre en capacité d'exercer la solidarité. On cherche dans les villes à développer la participation citoyenne, il s'agit que des habitants s'engagent dans une démarche concrète auprès de leurs concitoyens.

Actuellement 23 bénévoles ont été formés à la gestion des conflits et à la médiation et commencent à intervenir sur le terrain sur des manifestations ou pour des conflits de voisinage « simples ».

La ville est accompagnée par un cabinet spécialisé, Alter Nego, pour la mise en oeuvre du projet et pour assurer la formation des médiateurs bénévoles. Une petite trentaine d'habitants se sont portés volontaires pour participer au projet et ont participé à une journée de sélection pilotée par Alter Nego.

Le profil des médiateurs citoyens avait été travaillé au préalable. Les critères de sélection pris en compte sont :

- a) Le rapport au territoire
- b) Leur âge, genre et activité
- c) Leur représentativité
- d) Leurs posture et compétences

Il a été nécessaire aussi de travailler en amont aux missions de chaque groupe de médiateurs, les professionnels et les citoyens :

Critères de répartition entre médiateurs citoyens et professionnels :

Flexibilité des horaires. Le médiateur citoyen ne sera pas disponible à toute heure, il s'engage pour 3 heures par semaine

Zone géographique de l'intervention: zone CUCS ou pas.

Type de public : nombre de personnes et typologie : gros regroupement. 4 niveaux : peu difficile à très difficile

- 0) Cadre collectif avec public multiple, sur espace public (fête...)
- 1) Public citoyen « de tous les jours »
- 2) public à réputation difficile
- 3) public présentement violent
- 4) en errance

Niveau d'escalade atteint par le conflit.

Les activités communes, en fonction de critères de répartition

Espace public/ville

- Ø Visite de convivialité
- Ø Intervention sur l'espace public
- Ø Présence sur manifestations
- Ø Conflit de voisinage sur la voie publique/rencontrée sur le terrain
- Ø Autres problématiques : absentéisme scolaires, accompagnement décès, etc...

Gestion de dossier

- Ø Litiges administratifs
- Ø Conflit de voisinage table ronde

Activité exclusive

Les médiateurs citoyens ne sont pas en charge de la mise en oeuvre des partenariats et ne participent donc pas aux réunions institutionnelles.

Par ailleurs, ils n'interviennent pas en zone urbaine sensible, sauf sur la présence aux manifestations festives, et n'interviennent pas non plus dans les situations d'occupation abusive de l'espace public (halls d'immeubles) ni dans les situations de conflit où l'une des personnes souffre de troubles psychiatriques (les médiateurs professionnels travaillent alors en lien avec le service hygiène et santé de la ville) ou quand le niveau de violence est trop important.

Nous sommes ainsi arrivés à composer une équipe de médiateurs très diverse sur le plan de l'âge, de l'origine socio-culturelle et ethnique, du lieu de résidence dans la ville, du genre. La période de formation leur a permis de forger un esprit d'équipe.

Au total, six jours de formation ont été planifiés, dont un entièrement dédié à l'analyse de pratiques et des réalités de terrain vécues par les médiateurs citoyens après leurs premières expériences.

Les axes des thèmes abordés par journée :

- 1er jour : Cadre de la médiation sociale, fonctions et missions du médiateur social
- 2ème jour : Outils de communication et de résolution des problèmes
- 3ème jour : Outils de communication et de gestion de conflits en temps réel
- 4ème jour : Rappel du cadre de référence et processus de médiation (invitation)
- 5ème jour : Processus de médiation (table ronde et suivi des accords trouvés)
- 6ème jour : Analyse des pratiques

En janvier 2012, chaque médiateur citoyen et moi même avons signé une charte qui précise le cadre de l'intervention de la médiation citoyenne (leur champs d'intervention, la déontologie, le statut, les

droits et devoirs des médiateurs, ainsi que les droits et devoirs du service de médiation sociale).

Dans ce nouveau contexte de travail, **le service de médiation sociale** doit trouver une organisation fluide et efficace au service des habitants afin d'éviter les dossiers oubliés ou au contraire traités par les 2 groupes de médiateurs. Cela implique une gestion centralisée des flux et le développement des réponses en temps réel. Le service doit en effet maintenant inclure dans ses missions l'animation de ce réseau de médiateurs citoyens et le suivi de leurs interventions.

La ville doit prévoir également l'**évaluation du projet**, afin qu'il soit pérennisé dans le temps. Il faut être capable de dire ce que la médiation citoyenne apporte concrètement pour que les élus puissent prendre conscience de l'importance du dispositif et le pérenniser.

Afin de construire cette démarche d'évaluation, il faudra réaliser, dans un premier temps, un bilan d'activité du dispositif. Dans un second temps, l'évaluation de l'utilité sociale pourrait être menée. Ce type d'évaluation plus lourde permettrait de valoriser la plus-value des actions engagées.

Enfin, afin de créer de la valeur quant au projet pour que celui-ci soit poursuivi, il importe qu'une bonne **communication** soit faite. L'intérêt de mettre en place une stratégie de communication est de **valoriser non seulement le dispositif mais également le médiateur citoyen**. Bien communiquer pourrait permettre :

- aux habitants de se sentir impliqués dans les préoccupations de la ville ;
- d'encourager de nouvelles inscriptions pour les prochains groupes de médiateurs citoyens ;
- d'ancrer sur le long terme ce dispositif de médiation et d'encourager le déploiement du dispositif à l'intérieur des différents services de la mairie, mais aussi dans d'autres villes qui pourraient déployer ce projet.

Et valoriser le médiateur citoyen qui donne de son temps et de son énergie pour ses concitoyens.

Conclusion

Montreuil est actuellement dans cette phase de mise en oeuvre du projet de médiation citoyenne. Ce projet nous paraissait indispensable mais nous doutions également beaucoup : *quid* de la sélection des habitants, quelle place pour les médiateurs professionnels et les médiateurs bénévoles, quel accueil leur serait réservé par la population... Nous prenons beaucoup de précautions, peut être trop (limitation du nombre de médiateurs citoyens, limitation de leur mission, etc.), mais nous laisserons le projet évoluer et le fonctionnement éventuellement s'assouplir quand il sera bien implanté.

Les retours des médiateurs professionnels et des médiateurs citoyens sont encourageants et enthousiastes. Les témoignages des habitants sont très positifs, ils sont heureux de rencontrer les bénévoles et discutent volontiers avec eux lors des événements festifs ; les médiateurs s'en trouvent valorisés et trouvent là l'occasion de remplir leur mission de diffusion de la culture de la médiation. Alors qu'ils ne sont apparus sur le terrain qu'à la fin du printemps 2012, ils suscitent déjà des vocations.

Le sentiment de l'élue, puisqu'il s'agit aujourd'hui d'une formation d'élus : le projet est lourd à porter, il demande beaucoup de présence et d'énergie. Il peut être angoissant dans la mesure où Montreuil ne peut pas s'appuyer sur l'expérience d'autres villes, le projet étant inédit. Mais la médiation citoyenne fonctionne et les résultats de son action sont rapidement visibles sur la cohésion sociale.