



AN NOU KOMBAT ANSANM TOUT INEGALITE DI JODLA

Que est ce que la médiation sociale ?

En 2000, une définition du métier a été adoptée, lors du séminaire européen organisé par la DIV¹. La médiation sociale est définie comme « *un processus de création et de réparation du lien social dans lequel un tiers qualifié, impartial et indépendant tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions, de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose* ».

Dans cette définition il est à entendre au sens large l'action du médiateur dans un travail sur le lien social où la question du « mieux vivre ensemble » est au centre de son travail.

Le métier est régi sous 5 principes généraux :

- Discrétion et confidentialité
- Absence de pouvoir institutionnel
- Libre consentement et participation des personnes
- Protection des droits des personnes
- Mobilisation du réseau partenarial

Le service de Médiation Sociale de l'association AKATIJ

Le projet de médiation sociale porté par l'AKATIJ est un projet intercommunal et touche 3 communes de l'île de Cayenne : Rémire-Montjoly (quartier Arc en Ciel), Matoury (quartier Zénith) et Cayenne (quartier Cabassou). Nous travaillons en partenariat avec les communes par le biais des DSU/DSRU. Par ailleurs, les communes constituent un partenaire financier de l'action puisqu'elles co-financent le projet avec l'aide de l'Etat.

Le projet a débuté sur le terrain (les quartiers précités) en novembre 2014. Il est financé pour le moment jusqu'en décembre 2015. Nous sommes en attente de réponses quand à l'éventuel prolongement de l'action. Il est à noter que ce type de projet prend son sens et voit son utilité dans le temps. En effet, les missions des médiateurs ne peuvent pleinement se travailler qu'une fois l'équipe implantée. Ce travail de reconnaissance de l'équipe demande du temps car il est question pour les habitants de s'ouvrir à une relation de confiance avec les médiateurs.

Dans l'accompagnement de projets collectifs d'habitants, la question de travailler le pouvoir d'agir est un volet sur lequel que le service de Médiation Sociale de l'AKATIJ accorde de l'importance. Ainsi les questions préventives et éducatives sont travaillées sur le volet collectif. Il est à noter que les médiateurs ne travaillent pas d'accompagnement individuel, ne faisant pas partie de leurs missions.

Pour ce qui est des « outils » des médiateurs, la CNV (Communication Non Violente) et l'écoute active sont des approches travaillées en équipe dans les échanges avec les habitants.

¹ DIV : Délégation Interministérielle des Villes



AN NOU KOMBAT ANSANM TOUT INEGALITE DI JODLA

Les missions du service

Les 2 grandes missions du service sont :

La tranquillité publique et la cohésion sociale.

Dans le cadre de la tranquillité publique, les médiateurs ont pour vocation de réguler les tensions et prévenir les incivilités. Ils peuvent ainsi intervenir dans la résolution de conflit à la demande des habitants. Leur présence sociale active (du lundi au samedi sur des horaires après midi et soirée) permet également de participer à la tranquillité du quartier et à l'apaisement des tensions. Ils sont présents dans l'espace public et ont une démarche d'« aller vers » afin d'échanger et d'être à l'écoute des populations ;

Dans le cadre de la Cohésion sociale, les médiateurs travaillent la communication entre les habitants et les institutions et favorisent le « mieux vivre-ensemble ». Dans ce cadre, ils peuvent accompagner des initiatives d'habitants (actions sur le quartier). Cela va de la simple mise en relation avec les partenaires à l'accompagnement sur toutes les phases d'organisation de l'action. Enfin, selon les demandes et les problématiques individuelles repérées, ils ont un rôle d'orientation des personnes vers les partenaires compétents.

Le public

La médiation sociale s'adresse non pas à un public particulier mais tous les habitants présents dans le quartier. Elle a une action dite de territoire. Aussi les médiateurs travaillent avec les enfants, les jeunes, les adultes, et les personnes âgées. Cela leur permet de pouvoir travailler les questions intergénérationnelles, qui certaines fois, sont à l'origine de conflit. Par ailleurs, travailler sur la question du lien social vient interroger forcément la notion des générations présentes au sein des quartiers.

Un réseau de partenaires nécessaire

Nous travaillons avec un ensemble de partenaires. Cela fait parti des principes directeurs d'un service de médiation sociale : *la mobilisation des institutions et du réseau partenarial*². La médiation sociale participe au maillage entre institutions et habitants et contribue au bon fonctionnement des services publics sans s'y substituer et sans faire écran entre les institutions et les publics. Ainsi, les médiateurs travaillent en partenariat avec les services communaux, les bailleurs sociaux, les services de police et gendarmerie, les acteurs de la protection de l'enfance, les associations de droits des personnes, de protection de l'environnement, les associations de quartiers etc.

Ce projet est par ailleurs conçu en partenariat étroit avec le CRPV Guyane qui joue un rôle dans l'évaluation et la gouvernance du projet.

² Pratiques professionnelles de la médiation sociale – France médiation. Chapitre I - partie II : ses principes directeurs- Une déontologie.