



Livret édité par FIA-ISM

« La dynamique de la  
Médiation Sociale et Culturelle  
et ses exigences »

**Actes du colloque du Jeudi 27 Février 2014**

Tenu au Centre International des Cultures Populaires  
21 ter rue voltaire, 75011 PARIS

Avec les soutiens de



## Préambule

FIA-ISM a organisé le Jeudi 27 février 2014, un colloque mobilisant de nombreux partenaires, dont les objectifs étaient les suivants :

- Faire un état des lieux de la pratique de médiation sociale et culturelle aujourd'hui par les associations ;
- Echanger sur les évolutions qui ont pu se produire depuis 10 ans ;
- Réfléchir sur les pistes et les perspectives d'innovation.

Ce colloque a été l'occasion d'avoir des « **regards croisés** » entre **des expert-e-s et des actrices et acteurs associatifs**, sur cette fonction de « **médiation sociale et culturelle** » qui semble ne plus être au devant de la scène et qui pourtant est toujours présente dans la pratique des associations.

Différents points ont été soumis à la **réflexion et à la discussion**. La médiation continue-t-elle à être un outil **d'innovation sociale** ? Quels sont les **nouveaux champs** et les **nouvelles pratiques** développée-e-s?...

Ces actes de colloque retracent la richesse des interventions des expert-e-s et des associations, des échanges avec les médiatrices/teurs du champ social et de l'éducation, qui se sont déroulés durant cette journée.

Bonne lecture

AUCLAIR Thérèse, Présidente

## La médiation sociale et culturelle, une pratique associative innovante : son évolution et ses enjeux aujourd'hui

❖ Intervenante : Sonia FAYMAN, Sociologue

### I/ Cadrage

La découverte de cette invention formidable qu'est la médiation sociale et culturelle par des femmes de diverses origines, principalement d'Afrique de l'ouest, date du début des années 90. Formidable parce que née des quartiers populaires, de la base, ni universitaire, ni administrative et en même temps porteuse d'un savoir à la fois théorique et pratique et d'une posture de solidarité et d'émancipation. Née aussi de la prise de conscience des dégâts de la politique dite d'intégration, fondée sur le maintien des immigrés dans une catégorie de sous-citoyenneté.

Je rejoins le propos de la sociologue Andrea Rea de l'université libre de Bruxelles au colloque européen sur la médiation sociale et culturelle qui s'est déroulé à Paris en 2000<sup>1</sup> et ceux du sociologue Abdelmalek Sayad. Pour résumer leurs postures, je dirai que la politique d'intégration est conçue comme une faveur à des gens qui doivent en être reconnaissants et non comme devant produire des dispositifs d'accès aux droits et à l'égalité. Il est important d'avoir à l'esprit que les sociétés, dont la nôtre, sont fondamentalement inégalitaires, et il ne faut donc pas avoir d'illusion sur la possibilité que la médiation aboutisse à l'égalité.

En 1994, Adolé disait que « la **médiation est transitoire** mais nécessaire encore pendant un certain temps ». Il faut comprendre cela dans la longue durée : un **certain temps c'est élastique**. Qu'est ce qui fait que cette forme-là de médiation est encore nécessaire ? C'est l'incapacité, si l'on ne veut pas dire l'absence de volonté, des politiques françaises dites d'intégration, à favoriser un brassage des populations, à faire qu'il n'y ait pas des quartiers quasiment réservés aux immigré-e-s, à leurs enfants et à leurs petits enfants qui continuent à être étiquetés « immigrés » ou « issus de l'immigration ».

Au-delà, c'est de l'universalisme à la française qu'il est question. On fustige le communautarisme des pays anglo-saxons, mais pourquoi est-ce qu'on appelle « beurs » des gens nés en France ? Nous sommes dans un système, dans une culture profondément ancrée et qui dépasse les appartenances politiques, fondée sur une

---

<sup>1</sup> Colloque européen : *La Médiation sociale et culturelle; enjeux professionnels et politiques, l'exemple des femmes-relais, promotrices de l'intégration des migrants*, 26-27 juin 2000 – Profession Banlieue et alii.

distinction incontournable entre le fameux « Nous et les autres ». **Nous** ce sont les Français et autres occidentaux et nordiques, et **les autres**, les anciens colonisés, les néo-colonisés et ceux de tous les Suds. Dans ces conditions, la société est fondamentalement divisée et le restera encore longtemps. D'où les besoins de médiation.

## II/ Retour sur la spécificité de la MSC

Un des enjeux qui a toujours tenu FIA en haleine, c'est de ne pas dévoyer la fonction de médiatrice sociale et culturelle, de ne pas la fondre dans des métiers existants telle que travailleuse familiale.

La force de FIA, en dépit de toutes les difficultés rencontrées, c'est d'avoir sans cesse fait **progresser les programmes de formation**, de les avoir adaptés à l'évolution de la société et des modes de vie et, par conséquent, d'avoir maintenu une compétence de médiation qui a fini par être reconnue, même avec l'avatar de la création des adultes relais. Avatar parce que mis à toutes les sauces et surtout au service des institutions, en contradiction totale avec l'autonomie des médiatrices. La médiation s'est d'emblée distinguée de l'interprétariat, de l'accompagnement social et, si c'était clair dans la tête des pionnières de la médiation, il n'en était pas de même (et il n'en est toujours pas de même) pour tous les partenaires. Les vingt et quelques années passées ont été une longue bataille pour faire reconnaître les compétences et le rôle particulier des médiatrices.

Il est aussi important de ne pas faire les pompières des services sociaux. Cela est maintenant bien intégré par les médiatrices, bien que la tentation ait pu être forte, parfois, d'agir ainsi, par empathie avec des gens en difficulté, pour se sentir utile, pour se faire reconnaître des partenaires...

Il n'est pas inutile de rappeler cela aujourd'hui pour les nouvelles générations de médiatrices qui n'ont pas connu ces débuts, même si, certainement, elles en ont eu une transmission via les formations de FIA. Maintenant, il faut bien voir que si la compétence est reconnue, le métier ne l'est pas.

## III/ Une fonction ? Un métier ?

Il y a quelque chose de très fort dans la médiation telle que vous la pratiquez et qui est en contradiction avec l'évolution du travail, le travail social étant l'absence de calcul de rentabilité. **Dans l'idéologie dominante, le temps c'est de l'argent, et dans votre pratique, le temps c'est la condition de la réussite.** Il est très important d'instaurer un mode de paroles dans lequel le temps n'est pas compté (ou pas de manière rigide).

La différence est grande avec la logique des services, qu'ils soient sociaux ou autres. Les services qui dépendent des institutions d'Etat ou des collectivités locales sont orientés vers des réponses à apporter à des questions, à des problèmes. Vous aussi, les médiatrices vous avez à trouver des réponses, ou plutôt à faire trouver des réponses, des compromis, voire des accords par ceux entre lesquels vous faites une médiation.

Mais dans votre approche, ce qui est d'abord visé, c'est la compréhension mutuelle entre deux locuteurs/trices qui représentent souvent deux univers différents. C'est à partir du moment où vous avez établi entre eux/elles une écoute mutuelle et une attention portée au point de vue de l'autre, qu'une solution peut être cherchée ensemble. Et cela prend du temps. Voilà, sans doute, une des raisons qui font que le métier de médiatrice sociale et culturelle n'est pas reconnu comme tel. C'est presque une provocation vis-à-vis des temps de travail institutionnels.

#### IV/ Est-ce que les méthodes ont changé ?

Aujourd'hui, que faire des principes initiaux de la médiation socio-culturelle et comment les mettre en pratique ?

- l'action collective comme support de la médiation
- la médiatrice, interface et non porte-parole d'une communauté
- neutralité, confidentialité
- partenariat avec agents de différentes sphères institutionnelles dans les limites définies de la fonction de médiation
- formation permanente

Il me semble que c'est toujours ce qui guide les médiatrices. Avec Margalit Cohen Emerique<sup>2</sup>, nous avons analysé votre pratique, il y a dix ans, en mettant l'accent sur le fait que le travail des médiatrices s'appuyait sur deux approches mobilisées distinctement ou de façon combinée :

- L'approche générale qui comprend des modalités périphériques à la médiation tel que l'accompagnement et, dans la médiation proprement dite la traduction, la reformulation ;
- L'approche interculturelle qui comporte un certain nombre d'adaptations à différents codes culturels, la faculté de comprendre et de faire comprendre l'écart entre ici et là-bas, la recherche du maintien de la cohésion familiale.

A propos des codes culturels, notre analyse était que les médiatrices utilisent des codes traditionnels en les réactualisant, que ce soit pour elles des outils de travail et pas du tout le fait d'une pulsion identitaire. Les codes culturels, une même origine... Aujourd'hui vous dites que ça compte moins.

Cela compte quand même, au moins dans des médiations sur des conflits intra-familiaux. Les médiatrices décrivent une situation de crise intergénérationnelle dans des familles. Les enfants nés en France sont tiraillés entre d'un côté les coutumes auxquelles leurs parents se réfèrent sans toujours leur en expliquer le sens profond et, d'un autre côté les modes de vie des jeunes qu'ils côtoient. C'est un constat qui était déjà fait il y a dix ans. Les actions de médiation ont permis d'éviter des ruptures familiales et

---

<sup>2</sup> S. Fayman, L. Cohen-Emerique: *La médiation sociale et culturelle, enseignements de dix ans de pratique associative*, rapport ACT Consultants pour FIA ISM, avril 2004.

d'instaurer une meilleure compréhension. Est-ce que, au-delà de cas individuels, des dispositifs ont pris le relais, au moins au niveau local, pour faire évoluer les regards mutuels, l'écoute et la compréhension au sein des familles et dans leur environnement ? L'exemple du groupe de pères à Evry est très parlant à cet égard. Y en-t-il d'autres ?

Sortant de la sphère familiale, force est de constater que les sociétés du Nord sont marquées par l'exacerbation de la course aux profits dans les sphères économiques et financières. Il en résulte une aggravation de la pauvreté et des inégalités. Dès lors, ce qui pouvait s'appliquer aux immigrés s'applique aussi aux pauvres de façon générale. Les médiatrices sont de plus en plus des actrices de l'action sociale au sens large et non seulement les accompagnatrices des immigré-e-s en souffrance. Selon les lieux et selon les personnes, la médiation est plus centrée sur les immigré-e-s ou sur les couches populaires dans leur ensemble.

Dans cette évolution, les méthodes de la médiation qui ont fait leurs preuves de longue date sont toujours à l'œuvre et toujours pertinentes. Elles s'appuient largement sur la capacité des associations-berceaux de la médiation à garder le cap et à être en veille.

## V/ La médiation associative

La médiation socio-culturelle est née à la fin des années 1980 dans une dynamique associative forte, à la base, appuyée à la fois par la politique de la ville, le FAS et d'autres partenaires, sur la lancée de la marche pour l'égalité de 1983 et de Convergence 1984. Les étranger-e-s voyaient reconnu leur droit à créer des associations et les quartiers où ils/elles habitaient en ont vu fleurir des initiatives de jeunes et de femmes.

Le bénévolat était dominant. Des femmes de l'immigration ont commencé à agir auprès d'autres femmes, en situant leur action à la fois sur le registre de la solidarité avec des familles en difficulté face aux codes administratifs et culturels français, et sur le registre plus général de facilitation de la communication entre interlocuteurs/trices institutionnel-le-s et simples citoyen-ne-s dans les sphères de l'éducation, de la santé, de l'administration et autres.

La médiation socio-culturelle qui était d'abord bénévole, voire militante, a cherché une reconnaissance qu'elle a obtenue mais pas au point de valoir un statut professionnel. Pour les institutions, elle est une **force d'appoint** dans l'action sociale, éducative, de santé au niveau local, comme on dit de la femme qu'elle a un salaire d'appoint, dans notre société où, à compétence égale, une femme salariée gagne moins qu'un homme. L'utilité de la médiation est reconnue à un double titre, d'abord parce qu'elle facilite la mission des travailleurs/euses sociaux/ciales qui peuvent faire appel à des médiatrices pour débloquer des situations qu'ils/elles ne maîtrisent pas, ensuite et de façon moins systématique, parce qu'elle ouvre des horizons de connaissance et de pensée nouveaux à ces travailleurs/euses sociaux/ciales. C'est ce sillon là qui est creusé par vos associations.

Mais les associations de médiatrices ne sont pas sans subir les effets d'évolutions sociétales et administratives qui ne facilitent pas toujours leur tâche. Au plan sociétal,

l'effacement de l'éducation populaire et du fédéralisme associatif fait place à de **nouveaux types de groupements**, associations formelles ou collectifs informels dont les modes d'action sont parfois plus spontanés, plus éphémères aussi. Le sociologue Jacques Ion<sup>3</sup> analyse très bien ces évolutions qui valorisent les choix d'engagement et d'action de chaque individu. L'association n'est plus le lieu d'un collectif indistinct mais celui d'une création reposant en permanence sur chacun de ses membres. En ce sens le phénomène de **l'engagement avec d'autres ne disparaît pas, il se transforme**.

Au plan administratif, du fait des délégations de service public promues par les politiques territorialisées, les années 1980-90 ont vu un gonflement des financements publics des associations qui ont permis des créations d'emplois au sein de ces associations jusqu'à un retour de bâton depuis les années 2000. Ainsi, alors que le vivier associatif était devenu un pôle d'emploi, on a pu voir les opportunités rétrécir comme peau de chagrin, mettant en question non seulement les postes mais la survie des associations elles-mêmes, si bien que bon nombre ont disparu.

Pour les associations qui réussissent à survivre, quelques grands enjeux de la période actuelle sont à leur portée, par exemple les discriminations qui visent en particulier les jeunes dont les parents ont immigré et les jeunes qui arrivent eux-mêmes en France ; ces discriminations étant renforcées par le fait d'habiter dans des quartiers d'habitat social dont les médias et l'opinion publique donnent une mauvaise image. En perspective, pour les associations : lutter contre la stigmatisation des habitants de ces quartiers en nouant des alliances avec d'autres acteurs/trices sociaux/ciales est de nature à créer un cadre favorable à la médiation et en même temps à ressouder des liens dans ces quartiers aussi bien qu'à dénoncer et peut-être contribuer à transformer la ségrégation spatiale dans nos villes.

## VI/ Quelle innovation dans la MSC ?

Il faut d'abord se poser la question de ce qui définit l'innovation. Dans le domaine de la médiation sociale et culturelle, je propose deux critères pour juger du caractère innovant des pratiques :

- la capacité à faire bouger les lignes, c'est-à-dire à contribuer à la remise en cause de pratiques institutionnelles qui entretiennent les inégalités et des représentations péjoratives. Vous faites bien changer des pratiques, nous pouvons donner l'exemple des écoles qui ont compris qu'elles ont à inviter des parents à venir discuter de la situation de leur enfant, plutôt que les convoquer. Vous faites aussi changer des représentations, comme pour les assistantes sociales se départissent de certains modèles d'action contre-productifs comme les placements d'adolescent-e-s en foyers. Le problème est peut-être que ces changements sont ponctuels, liés à des personnes, donnant plus rarement lieu à

---

<sup>3</sup> J. Ion: *S'engager dans une société d'individus*, Paris, Armand Colin, 2012

des dispositifs fondés sur de véritables changements. Je n'ai pas étudié récemment ce qui se fait et je pose la question à l'assistance : vos pratiques de médiation et les actions complémentaires de vos associations ont-elles abouti à des dispositifs nouveaux dans le domaine éducatif, de la santé ou autre ?

- l'émancipation des femmes médiatrices elles-mêmes : nombre de médiatrices étaient, à un moment de leur parcours de vie des femmes, isolées ou dominées, se sentant un peu perdues. C'est l'alchimie particulière de la médiation associative qui a changé leur rapport au monde et qui les a propulsées sur la scène de l'action sociale. Ces parcours d'émancipation sont un modèle qui fonctionne et se transmet. Et il me semble que ce que j'écrivais en conclusion de l'étude que j'ai faite en 2000 à la demande de FIA, reste d'actualité, à savoir que la médiation joue un rôle de **révéléateur d'une évolution sociale qui creuse le fossé entre la norme et la marge**. Dans cette évolution, des associations de femmes de multiples origines ont incarné la prise de conscience des difficultés rencontrées dans la conjugaison de l'accès à la citoyenneté et de l'accès à la modernité. Elles ont démontré une force d'intervention et d'innovation aux côtés d'habitant-e-s qui, grâce à elles et avec elles, inventent des moyens d'exercer leur citoyenneté.

## VII/ Maintenant, quelles perspectives ?

Vous n'avez pas réussi à ce que la médiation socio-culturelle soit reconnue comme un métier. Ce n'est pas une critique, c'est le constat que cette tentative n'a pas pu aboutir. Le statut d'adulte-relais a entraîné une confusion et n'est pas pérennisé. Surtout il n'a pas créé un métier mais rassemblé des fonctions très diverses. Pourquoi ? Il y a sans doute plusieurs raisons. L'une d'elles est dans la posture très particulière de la médiation associative, difficilement acceptable au plan institutionnel :

- parce qu'elle n'entre pas dans des cadres pré-établis ;
- parce qu'elle bouscule les méthodes du travail social ;
- parce qu'elle est potentiellement une contestation des politiques dites d'intégration.

Mais est-ce qu'il ne faut pas s'affranchir de l'idée d'une inscription au registre des métiers et prendre aujourd'hui une autre voie pour exercer de façon véritablement autonome ?

Aujourd'hui, on se pose la question de savoir quelles seraient des pistes possibles ? Voici deux propositions :

- Facturation de la MSC aux deux parties médiées. On rétorquera que les gens sont pauvres et qu'ils ne peuvent pas payer. Les associations aussi sont pauvres ;



or elles sont utiles à ce qu'on appelle leur « public » ou leurs usager-e-s. Vaut-il mieux qu'elles disparaissent ou qu'un effort collectif soit fait pour leur permettre de tenir ? Une rétribution modique des actes de médiation ne serait pas aberrante. Mais il ne faudrait pas que ce soient seulement les personnes en difficulté qui aient à les payer ; les écoles, les hôpitaux, tous les autres services utilisateurs devraient alors avoir eux aussi une facturation à l'acte, puisqu'ils sont demandeurs.

- Diversification des activités des associations sur des créneaux pouvant faire rentrer des fonds.

Ce sont des propositions risquées qui peuvent aller dans le sens de la disparition du rôle de l'Etat et de la domination de la privatisation des services. Mais tout dépend de l'état d'esprit dans lequel elles seraient réalisées. Elles peuvent donner lieu à des expérimentations, à des partenariats et parvenir, le cas échéant, à déclencher de nouvelles aides des pouvoirs publics, par exemple des aides au démarrage de certaines activités marchandes comme pour les créations d'entreprise. Les associations peuvent s'inscrire dans l'économie sociale et solidaire. D'autres idées peuvent être suggérées :

- Se positionner pour répondre à des appels à projets de Conseils généraux ou régionaux et de la Commission européenne, ou encore monter des partenariats avec des chercheurs/cheuses pour des actions de type PICRI (Partenariats Institutions Citoyens pour la Recherche et l'Innovation)
- Susciter des groupements internationaux avec des associations soit à l'échelle européenne, soit à une échelle plus large et viser des financements internationaux ;
- Constituer autour des associations et de FIA, des comités d'amis parmi des universitaires, des élu-e-s locaux/cales, des député-e-s européen-ne-s et autres gens ayant des relations étendues en France et ailleurs et qui peuvent créer des réseaux de parrainage pour soutenir financièrement et techniquement des associations et les faire mieux connaître.
- Explorer les possibilités de la nouvelle politique de la ville dont les contrats vont être signés dans les semestres à venir. Etudier, notamment avec des groupes de bailleurs sociaux, les possibilités de créer des groupements d'intérêt économique pour la médiation dans l'habitat social. Mais aussi se lancer dans le registre de l'insertion, s'appuyer sur des clauses d'insertion de la rénovation urbaine pour ouvrir des chantiers d'insertion ou pour créer des petites unités d'activité économique.

❖ **Intervenante : Michèle GUILLAUME-HOFNUNG, Professeure des facultés de droit, directrice du Master Diplomatie et négociations stratégiques de Paris Sud, directrice de l'Institut de Médiation GUILLAUME-HOFNUNG**

## Préambule

La médiation est un processus, qui permet de créer du lien social et/ou de prévenir et régler les conflits.

La médiation a surgit dans les années 80 comme une liberté publique que la société civile s'est donnée à elle-même, pour remplir les vides de l'Etat providence. Cette médiation, si elle a surgit à cette époque, c'est que cela correspondait à une exigence fondamentale de la société. En effet, la médiation voulait donner de l'effectivité à la devise de la république « liberté, égalité, fraternité » :

- Liberté : Les médiateurs/trices ont été des passeurs de compréhension ;
- Egalité : inégalité hiérarchique des paroles dues à des raisons économiques, sociales et culturelles ;
- Fraternité : un des grands moteurs des pionniers était la solidarité.

Si la médiation sociale et culturelle a du mal à être reconnue et financée, c'est car même si c'est une subversion positive, cela reste une subversion. En effet, la médiation sociale et culturelle vient des individus ordinaires qui se sont mis debout pour essayer de créer des brèches dans les murs et créer des passerelles.

## I/ La spécificité du besoin de médiation sociale et culturelle

Un besoin spécifique a surgit dans les années 80. Contrairement à ce qui est parfois véhiculé, la médiation sociale et culturelle n'a pas toujours existé, et il serait erroné de l'assimiler au rôle des curés en France, ou encore des hommes de paix à l'étranger. En effet, ces modes de communication traditionnelles basés sur une autorité correspondent à une sorte de communautarisme. La médiation sociale et culturelle, quand à elle, a cette spécificité d'être fille de Mai 68 et de ne pas correspondre à ces besoins traditionnels, mais plutôt à des besoins de liberté (volonté de ne plus se laisser réguler par ces chefs traditionnels).

La médiation est donc avant tout un processus de communication éthique, d'autrui à autrui. Derrière cette communication, il y a un effort pour essayer de se comprendre, en se positionnant d'égal à égal. Cela demande une révolution dans les manières de nous conduire. Donc la médiation sociale et culturelle n'est pas assimilable à ces modes alternatifs de résolution des conflits, ni à la médiation pénale. C'est finalement un besoin impérieux de nos sociétés.

La médiation sociale et culturelle est tellement nécessaire, qu'elle a ses exigences, et qu'il faut donc réfléchir aux bonnes conditions de son développement. Ces exigences sont celles que les médiatrices/teurs sont en droit d'avoir à l'égard des pouvoirs publics, à savoir : « Bien nommer pour bien faire ». Les pouvoirs publics ne s'appuient pas assez sur une définition stricte de la médiation. Or, aujourd'hui, on voit se développer l'atomisation de la médiation par des diversités de définitions, ce qui crée entre les médiateurs/trices de la concurrence. Pour exemple, la médiation familiale a bénéficié de crédits qui ont privé les associations de médiation sociale qui portaient des actions dans le domaine de la famille. La déontologie des médiateurs/trices est bien un indice de l'unité fondamentale de la médiation. Ainsi, l'exigence fondamentale est que les pouvoirs publics capitalisent les acquis, les définitions, et l'unité fondamentale de la médiation.

## II/ L'avenir de la médiation

D'une certaine manière, l'université a joué un rôle. En effet, il a été pensé dans les années 2000 que l'université pourrait renforcer l'importance de ce métier. Pour exemple, le diplôme de médiation de l'université Paris II a été créé pour cela. Or, force est de constater que les associations ont de moins en moins la possibilité d'y inscrire les personnes qui voudraient s'y former, ceci pour des raisons de financements.

Aujourd'hui, l'université et les associations ont des choses à faire. Il est important de mettre sur pieds une cellule de communication auprès des médias, car quand les médiatrices sociales et culturelles ont la possibilité de s'exprimer, on constate qu'elles sont entendues et écoutées. Il faut donc avoir une politique de communication offensive.

## LA PAROLE AU PUBLIC

### QUESTIONS

Lors de ces échanges, de nombreux points ont été soulevés, par différentes responsables associatives, et personnes du public.

#### ○ **L'importance du réseau**

Il est mis en avant l'importance des réseaux, tels que FIA, pour la survie des associations. En effet, la diminution de subventions favorise la mise en concurrence des associations, et surtout la mise en danger, il est donc d'autant plus fondamental de rester soudés.

#### ○ **La question de la reconnaissance**

Il existe beaucoup de « médiateurs/trices », comme par exemple au niveau des établissements scolaires, ou des mairies. Leur développement étant soutenu par les fonds de l'Etat, cela diminue le poids de la médiation sociale et culturelle mise en œuvre par les associations, et les associations ont du mal à faire comprendre leur spécificité « il y a déjà des médiateurs/trices de ville, ou encore scolaire, vous... quel est votre

intérêt ? »... La question est comment faire pour rester reconnu, et avoir plus de poids ?

- **Le métier médiation sociale et culturelle**

Comment faire pour faire reconnaître la médiation sociale et culturelle comme un métier ? Puisque c'est aujourd'hui un module de formation ?

## REPONSES DES INTERVENANTES

**Réponse de Sonia FAYMAN :** Il faut se référer à l'évolution générale du fait associatif. En effet, on constate une évolution de l'engagement personnel dans les associations, avant nous étions dans des associations « parapluie », mises sous l'autorité des fondateurs/trices ... Aujourd'hui, il y a plus de place pour l'initiative individuelle, ce qui peut d'une part amener un risque d'éclatement, mais qui d'autre part peut permettre de faire appel aux ressources de chacune des médiatrices. Il est donc important aujourd'hui de profiter de ces associations, en tant que lieux de production.

**Réponse de Michèle GUILLAUME HOFNUNG :** Il faut passer à l'offensive, non pas violente, mais de communication. En effet, il y a une définition de la médiation sociale et culturelle, élaborée dans le cadre d'un séminaire de l'Union Européenne, et validée le 22 septembre 2000, il y a également une grande unité dans les chartes des médiateurs/trices sociaux et culturels, il y a des compétences, des formations, à haut niveau. Il y a tout ! Il faut aujourd'hui faire une action de lobbying, pas uniquement auprès des ministères des affaires sociales, ou autres institutions qui nous enfermeraient dans une spécificité. Mais il faut également agir auprès de la garde des sceaux actuelle, qui est capable de comprendre l'unité fondamentale de la médiation. Aujourd'hui, elle est approchée par des médiateurs/trices qui sont des juristes, donc réduisant la médiation à un mode de résolution des conflits. Il y a donc aujourd'hui un risque de rendre la médiation obligatoire ! Toutefois, ce qui peut nous sauver, c'est que qui dit obligatoire dit financé, or il n'y a pas d'argent. Mais pour la reconnaissance, il faut vraiment aller auprès des journaux locaux, des médias locaux, radios, télévision, ... pour montrer qu'il y a des compétences dans la société civile. Aujourd'hui, il y a une coupure entre la société civile et les institutions. La médiation correspond bien à un besoin et il faut s'appuyer sur ces besoins et les faire orchestrer par les médias.

**Réponse de Sonia FAYMAN :** De plus, il faut compléter cela avec des forums locaux avec différents acteurs locaux, associatifs et institutionnels.

## QUESTIONS

- **Sur l'avenir de la médiation, et les moyens d'actions**

Comment vous voyez l'avenir ? Est-ce que ça vaut le coup de continuer, nous avons tout fait, nous avons fait des validations d'acquis de l'expérience, nous nous sommes formées, nous avons été sur le terrain, ... que peut-on faire de plus ?

- **Sur le renforcement en interne**

On a un travail en interne à faire dans les associations pour nous renforcer. Le piège des subventions nous met en situation de concurrence et de précarité. Comment nous renforcer en interne ? Comment ne pas tomber dans cette mise en concurrence ?

- **Le dialogue avec les institutions**

Si nous ne nous imposons pas, nous n'aurons pas notre place. Nous avons fait la formation avec les infirmier-e-s. Nous assistons vraiment les patient-e-s, et nos remontées au niveau du secrétariat général de la santé ont permis d'aider réellement. Ne baissons pas les bras, allons vers les instances, les structures, sinon, la société risque d'en pâtir.

- **Sur la précarité de la fonction**

Je suis médiatrice scolaire et je fais le même travail que les médiatrices des associations, je travaille vraiment en complémentarité avec les associations. Nous sommes aussi dans des contrats précaires, de 6 ans maximum. Je suis recrutée par le collège et payée par la préfecture. Aujourd'hui, je suis bientôt au chômage. J'ai été formée à l'IRTS, à Profession Banlieue et je suis en train de faire une validation des acquis de l'expérience.

## REPONSES DES INTERVENANTES

**Réponse de Michèle GUILLAUME HOFNUNG :** Il faut aller auprès des Conseils Généraux, têtes de file des actions sociales. Je suggère également de proposer la création de plateformes qui permettraient d'éviter la concurrence des secteurs de médiation. Il y a un choix d'identité très douloureux à envisager. Il y a un moment, ou ce qui a fait votre identité et votre richesse, peut devenir un handicap, une stigmatisation, avec risque d'atomisation et repli sur différents secteurs. La médiation ne devrait pas avoir d'adjectif. Une médiation est toujours familiale, sociale, culturelle, ... On est victime des adjectifs.

**Réponse d'Adolé ANKRAH :** Les médiatrices socio-culturelles sont cantonnées à l'aspect culturel de leur fonction. Il faut sortir de ça. Quand on en a besoin, on vient les chercher, sinon, on les méprise un peu. Il est donc important de s'organiser aussi localement, car la reconnaissance passe aussi par le local. C'est là qu'elles sont en situation de concurrence. Avec l'aide de chercheurs/euses, elles peuvent imposer leur mode de fonctionnement, en enlevant les adjectifs.

## **Table ronde N°1. Médiation sociale et culturelle dans le travail social, complémentarité et enjeux**

**Composition de la table ronde :** Aïseta CISSE, directrice et médiatrice de génération II ; Baya MOKHTARI, médiatrice à « la voix des femmes ».

**Animation :** Aïcha SISSOKO, directrice de AFAVO.

### **I/ Les exigences de la médiation sociale et culturelle**

=> **Aïcha SISSOKO, directrice de AFAVO**, qui anime cette table ronde, interroge les intervenantes sur les exigences que recouvre, selon elles, la médiation sociale et culturelle.

#### **❖ Aïseta CISSE, Génération II Citoyenneté Intégration**

Génération II est une association qui travaille sur le thème de l'intégration et la citoyenneté. Je pratique la médiation sociale et culturelle depuis 89, et me suis formée grâce à FIA ISM en 90. Dans la pratique, je travaille beaucoup avec les assistant-e-s sociales/ciaux, éducateurs et éducatrices spécialisé-e-s, les tutrices familiales... Je suis aussi souvent appelée auprès du juge pour enfants pour l'éclairer sur des situations précises. Toutes ces missions font qu'il est important d'acquérir un socle de formation initiale et continue.

En fonction des situations, j'analyse si la situation relève de la médiation, ou si je suis juste un instrument pour éclairer et apporter une analyse sur une situation interculturelle.

#### **❖ Baya MOKHTARI, médiatrice à Hérouville St Clair**

La règle d'or dans ma pratique est le respect des un-e-s et des autres, de celui ou celle qui travaille, de celui ou celle qui est accueilli-e, et du travail en équipe. De plus, il y a une exigence fondamentale de réaliser un travail d'explication du pourquoi de ma présence en amont auprès des personnes accompagnées.

Dans nos fonctions de médiatrices, il est important de situer sa place en tant que médiatrice, et de suivre les points suivants, invoqués par les expertes :

- Importance des partis ;
- Vigilance pour ne pas se faire instrumentaliser ;

- Analyse pour savoir si cela relève de la médiation.

## II/ Les écueils à éviter dans la pratique

=> Suite à ces propos introductifs, **Aïcha SISSOKO** interroge les intervenantes sur les écueils fondamentaux à éviter dans la pratique de la médiation sociale et culturelle.

### ❖ **Baya MOKHTARI, médiatrice à Hérouville St Clair**

Il faut apprendre à se connaître, à connaître les partenaires, et faire attention de ne pas se mettre à dos les travailleurs/euses sociaux/ciales. En effet, ces derniers, quand la fonction de médiation s'est développée, ont eu peur au début que cela n'empiète sur leur travail. Il faut donc faire attention et montrer la complémentarité et l'importance du travail partenarial. Pour cela, il est nécessaire d'assister aux réunions des collectivités, aux colloques pour se faire connaître et connaître les autres professionnel-le-s...

### ❖ **Aisseta CISSE, Génération II Citoyenneté Intégration**

D'emblée il faut poser le cadre de la médiation. Quand nous sommes appelé-e-s par un-e travailleur-e social-e, il/elle est mandaté-e pour cela, et il y a donc un appel officiel. Et en plus, même s'il y a la demande d'un-e travailleur/euse social-e, il faut l'accord de la famille.

J'insiste toujours pour que ma présence soit officielle, et pour ne pas être confondue avec ma communauté d'appartenance. C'est donc important que je ne sois pas identifiée à une ethnie, mais que je sois identifiée en tant que professionnelle. Et il faut poser le cadre d'intervention, qui fait quoi, qu'est ce qui relève de la médiation, et comment me légitimer auprès du/de la travailleur/euse social-e et de la famille.

### ❖ **Baya MOKHTARI, médiatrice à Hérouville St Clair**

Pour ne pas être vue uniquement comme médiatrice/teur travaillant auprès de familles issues de l'immigration, il faut mettre en avant le travail fait également auprès de familles franco-françaises, cela permet de croiser les façons de penser, faire comprendre à l'autre cette réalité...

## III/ Les difficultés les plus récurrentes du métier de médiatrice

=> **Aïcha SISSOKO** pose alors la question de savoir quelles sont les difficultés les plus récurrentes du métier de médiatrice ?

### ❖ **Baya MOKHTARI, médiatrice à Hérouville St Clair**

Le fait de devoir se présenter chaque fois, expliquer quelle est notre fonction... Avec le temps, il y a de l'usure. Pourtant notre fonction devrait être connue et reconnue, on a l'impression que ce n'est pas vraiment le cas.

### ❖ **Aisseta CISSE, Génération II Citoyenneté Intégration**

Selon moi, une des difficultés est l'articulation entre les médiatrices socio-culturelles et les médiatrices familiales, qui font de la prestation de service dans le secteur familial. Je fais souvent des interventions en binôme avec des médiatrices familiales, qui élargissent leurs champs d'actions car elles sont confrontées à d'autres problématiques comme les problèmes avec les adolescent-e-s, or elles ne sont pas formées pour cela. Et pourtant, les médiatrices familiales vont de plus en plus sur ce terrain. Donc moi je regarde d'abord si le cadre de la médiation a été respecté, mais pour autant ce travail n'est pas relayé par le monde institutionnel. Et donc on se demande de plus en plus ce que l'on va devenir.

## IV/ Les enjeux de la médiation

=> **Aïcha SISSOKO** interroge ici les intervenantes sur les grands enjeux de la médiation sociale et culturelle aujourd'hui ? Ces enjeux sont-ils les mêmes qu'il y a deux décennies ?

### ❖ **Baya MOKHTARI, médiatrice à Hérouville St Clair**

Selon moi, l'enjeu principal est de faire évoluer la personne médiée avant tout, de la rendre la plus autonome possible, et de faire un vrai lien avec les partenaires. Le second enjeu est de connaître et de développer ses partenariats, savoir qui fait quoi...

### ❖ **Aisseta CISSE, Génération II Citoyenneté Intégration**

Pour moi, le principal enjeu est de faire évoluer les mentalités des personnes décodées, mais aussi les institutions, en les outillant. L'enjeu est de changer les mentalités des deux côtés (familles et institutions), pour qu'à un moment donné la médiation puisse ne plus être nécessaire. La médiation n'a pas vocation à rester, à perdurer, puisqu'elle doit au final favoriser l'intégration et notamment l'intégration par la citoyenneté.

## V/ Les actions complémentaires à mener pour faire résonance

=> Enfin, **Aïcha SISSOKO** oriente la discussion sur les actions complémentaires à mener pour faire résonance, et prévenir les conflits.

### ❖ **Aisseta CISSE, Génération II Citoyenneté Intégration**

Il faut faire de la médiation préventive. Par exemple, au sein de l'association, on travaille avec un groupe de pères. Ainsi, depuis 2000, on demande aux institutions judiciaires de venir dans les quartiers rencontrer les pères pour discuter de la question de la parentalité. Donc on a une rencontre des familles et de la justice par le biais des forces de l'ordre, dans un lieu neutre qu'est l'association. Il y a donc un vrai dialogue qui s'instaure, où est mis en avant l'importance du respect, de la connaissance, du non



jugement. Il faut donc continuer à ouvrir le dialogue pour prévenir les conflits.

### ❖ **Baya MOKHTARI, médiatrice à Hérouville St Clair**

Les projets collectifs sont importants pour passer au-dessus du pathos, de l'image de la médiation où il n'y a que des problèmes rencontrés. Pour exemple, à Hérouville, nous avons mis en place une action « Mieux être, bien être » pour les femmes éloignées de l'emploi. Cette action est soutenue par le département notamment. Cela allie donc le travail sur le corps et le mental (danse, écriture, recherche d'emploi réel ...), l'objectif étant de permettre aux femmes de s'armer, de se ressaisir, de reprendre confiance pour se confronter au monde du travail, au monde extérieur, mais aussi qu'elles soient bien dans leur sphère familiale.

## LA PAROLE AU PUBLIC

=> Suite aux interventions respectives de **Baya MOKHTARI et Aisseta CISSE**, la parole est donnée par l'animatrice au public. Plusieurs points sont alors évoqués.

### ○ **Eviter l'ethnisation**

Il faut éviter d'ethniser la médiation, sinon il y aura un risque d'enfermement, le culturel n'étant pas que des questions d'ethnie! Dans la santé par exemple, il y a la culture des administratifs, des soignants, au sein desquels, il y a la hiérarchie, et ils ne se comprennent pas entre eux !! Il nous faut refuser les catégories, les cases ! Ce qui nous renforce, c'est précisément de ne pas s'enfermer dans cette ethnisation, et de se recentrer toujours sur le vivre ensemble.

### ○ **L'importance de faire évoluer les mentalités**

L'idée c'est vraiment le changement des deux côtés, l'enjeu étant bien de faire bouger les lignes.

### ○ **Sur la précarité des associations de médiation**

Quel avenir réserve les pouvoirs publics aux associations socio-culturelles qui se retrouvent dans la précarité ?

### ○ **L'exigence de neutralité**

Si on considère que l'acte de médiation est un acte volontaire décidé avec les parties, et un acte non isolé, je me pose la question sur le fait de la confidentialité, du droit de réserve, de la neutralité, ...

Réponses :

- Sur le mot neutralité, c'est une utilisation erronée. Il ne s'agit pas véritablement d'être neutre, mais plutôt d'être impartial.
- La neutralité signifie que nous refusons d'être instrumentalisées par l'une ou l'autre des parties.
- On ne peut pas être complètement neutre c'est évident, on fait avec la personne qu'on est.

- Pour les associations, la question de la neutralité est assez claire, la/le médiatrice/teur est neutre. Mais qu'en est-il pour les médiateurs/trices qui ont des comptes à rendre pour la municipalité ?
- La neutralité est une attitude du/de la médiateur/trice à l'égard du résultat. Il/elle ne va pas essayer de faire passer la solution qui lui semble être la bonne. Il/elle doit respecter celle qui émerge des personnes, qui trouvent des solutions de manière responsable. Ce n'est pas de la médiation ce que fait la médiatrice scolaire, bien que ce soit utile et respectable. A partir du moment où vous « défendez » une des deux parties, ce n'est plus de la médiation.

- **Sur les origines de la médiation**

La médiation c'est en présence des deux parties. Or, aujourd'hui, on met tout derrière la médiation : négociations, calmer le jeu, ... Mais ça, ce n'est pas de la médiation.

## CONCLUSION

**Aïcha SISSOKO, directrice de AFAVO**, conclut donc cette table ronde : « La question de la gestion de la diversité est l'enjeu principal, et donc la question du vivre ensemble. Plus que jamais, c'est un des domaines où l'innovation et l'ingénierie doivent être la règle. Ce qui est essentiel pour atteindre cet objectif commun, c'est que l'on soit des professionnel-le-s, qu'on se forme, de manière continue, et c'est cela qui nous met en position de paire avec les autres professionnel-le-s. Que nous sachions non seulement ce que nous pouvons faire, mais également ce que les autres professionnel-le-s ont en charge, pour travailler dans le sens de la complémentarité. Ceci permettra d'éviter l'instrumentalisation des un-e-s des autres, de ne pas faire de la culture un alibi, de refuser l'ethnicisation, d'interroger la citoyenneté, et de travailler dans le sens que ce qu'on fait c'est une question de valeur, mot très important. ».

### Table ronde N°2. Médiation sociale et culturelle en milieu scolaire : un outil de transformation des acteurs de l'éducation

**Composition de la table ronde : Rukan KABACALMAN**, directrice et médiatrice de la « Voix des jeunes » ; **Céline MATHIEU**, CPE au collège des Pyramides d'Evry ; **Asma ASHRAF**, directrice et médiatrice des Femmes Relais Médiatrices Interculturelles de Champigny

**Animation : Anne-Marie VAILLE**, enseignante, responsable de CASNAV à la retraite et Vice Présidente de Génération Femmes.

## INTRODUCTION

**Anne Marie VAILLE, enseignante, responsable de CASNAV à la retraite et Vice Présidente de Génération Femmes**, et qui anime cette table ronde, introduit par le propos suivant : « La médiation scolaire est un concept fondamental dans le déroulement de la scolarisation des enfants, et notamment pour les familles éloignées de la culture scolaire et de notre système éducatif, particulièrement complexe et opaque. La médiation scolaire ne se substitue à aucun autre dispositif de l'Education Nationale, c'est donc vraiment important.

Pour bien percevoir les atouts du point de vue des élèves et des familles, du personnel enseignant, trois témoignages de médiatrices/directrices et d'une CPE. Enfin, il est à mettre en avant le rôle des médiateurs/trices scolaires mis en place par Xavier DARCOS, ce qui n'a pas été sans poser de problèmes dans les établissements, et en pose encore actuellement. ».

## INTERVENTIONS

=> Suite à ces propos introductifs, **Anne-Marie VAILLE** donne la parole aux intervenantes.

### ❖ **Asma ASHRAF, médiatrice et directrice des Femmes Relais Médiatrices Interculturelles de Champigny**

L'association des femmes relais médiatrices interculturelles de Champigny existe depuis 1997 sur le quartier du bois l'abbé, un quartier reconnu difficile et placé en Zone Urbaine Sensible. Un diagnostic a été fait sur le quartier par le coordinateur social qui a relevé les difficultés suivantes des habitant-e-s qui étaient très éloigné-e-s de l'accès aux droits mais aussi de la méconnaissance des institutions.

Un autre constat concernant les enfants nous informait de la difficulté d'encadrement au niveau de la parentalité mais aussi de l'échec scolaire. La médiation sociale a été mise en place pour faciliter l'approche des institutions et donner confiance aux personnes pour accéder à leurs droits, ceci ayant également permis de travailler avec l'éducation nationale.

Certes, dans les débuts, il a été très difficile de pouvoir entrer dans l'institution car l'école et l'éducation nationale était très hermétique. Nous avons eu la chance, pour l'expérience des femmes de l'association de Champigny, de pouvoir commencer à travailler avec un comité de pilotage lors de sa création. Ce comité était constitué de différentes institutions telles que le conseil général, la mairie l'éducation nationale et

d'autres partenaires... Cela nous a permis d'avoir une certaine légitimité, et de travailler selon les demandes des institutions.

Il a été quand même difficile d'ouvrir les portes assez facilement à un groupe de femmes d'origines diverses et d'apporter des outils tels que la médiation scolaire afin de faciliter un dialogue entre les familles et l'école.

Dans les débuts de la médiation, des formations ont été nécessaires pour professionnaliser les médiatrices. FIA-ISM a apporté des réponses concernant les demandes des professionnel-le-s.

Pour mettre en place la médiation scolaire et créer une confiance avec les médiatrice au sein de l'école, des rencontres ont lieu dans les écoles avec les directeurs/trices, les instituteurs/trices, les parents d'élèves pour bien comprendre le rôle de la médiation scolaire.

Suite à quelques conflits, et des cas extrêmes gérés par les médiatrices auprès des familles et de l'école impliquant l'intervention de la police au sein dans des écoles primaires, l'efficacité et la nécessité de la médiation a été démontrée. L'outil de la médiation est important et doit donc évoluer selon la demande.

**Au départ, la première difficulté pour les parents était la barrière de la langue.**

Pour permettre l'accès aux écoles primaires, l'association a mis en place un projet qui s'intitule « Moi aussi j'aide mon enfant », une action en direction des parents pour leur permettre d'accéder à l'apprentissage de la langue française à travers la vie de l'école et son fonctionnement. Ce projet, débuté en 1999, était expérimental et continue aujourd'hui encore avec le soutien et l'appui de l'éducation nationale, la mairie et les bailleurs. Depuis 1999, le projet a évolué et s'est étendu sur toute la ville grâce à la participation du PRE. En parallèle, un travail a été mené avec les écoles concernant le lien avec les familles, des projets comme « le café des parents », ou encore des « petits déjeuners des parents » ont lieu dans les écoles du quartier pour faciliter le dialogue, et la connaissance entre parents mais aussi avec l'école.

La médiation scolaire, c'est aussi l'accompagnement individualisé des familles, en partenariat avec les équipes pédagogiques. La création de différents réseaux tels que le REAAP a permis de montrer la reconnaissance du travail mené par les associations sur le thème de la parentalité et de l'éducation.

Cependant, aujourd'hui encore, l'éducation nationale reste réticente à ouvrir ses portes à la médiation scolaire.

**L'autre difficulté est de rencontrer les équipes enseignantes, de créer du lien, d'instaurer une relation de confiance.** En effet, le fait d'avoir des équipes tournantes, fait que très souvent, tout le travail relationnel est à reconstruire. Cependant, nous avons collaboré toutes ces années avec l'Education Nationale en mettant des projets en place

au sein des écoles maternelles et primaires, en assurant des permanences. Aujourd'hui nous essayons de travailler en collaboration avec les collèges et lycées. Nous accueillons des stagiaires pendant l'année scolaire dans le cadre du bac professionnel SPVL. Le travail de l'association vise aussi à continuer de former sur la médiation scolaire sociale et culturelle.

La médiation scolaire est donc un soutien pour les familles et les institutions. L'apport de l'outil de la médiation se base sur une relation de confiance, c'est un contrat moral ayant pour objectif de faciliter l'intégration des familles et de faciliter l'accès à l'école. Des postes des médiateurs/trices scolaires ont été créés au sein de l'éducation nationale pour favoriser le lien avec les familles, je finirai en ajoutant que cette fonction peut être complémentaire du travail déjà mené par les associations depuis toutes ces années...

#### ❖ **Rukan KABACALMAN, directrice et médiatrice de la « Voix des jeunes »**

J'exerce au sein de l'association « la Voix des Jeunes », mais pas dans le collège. Je suis médiatrice de la Voix des Jeunes. On travaille avec Mme Mathieu, qui elle est CPE, depuis trois ans sur le collège à Evry. Nous travaillons donc à deux. Notre objectif principal est de renouer les relations entre les écoles et les familles, de construire des bases pour renouer une bonne compréhension, de proposer nos compétences de décodages des codes sociaux et culturels. Depuis janvier 2010, année où ce collège a été classé en ZEP, ce partenariat s'est développé avec ce collège. Au départ, j'étais juste sur un travail d'interprétariat, pour rétablir la communication. Or, la médiation permet aussi de renforcer des liens école-famille, en créant des espaces d'échanges et de dialogue. Ces espaces ont été créés à la demande de notre association pour donner un caractère durable à ces médiations, donnant lieu à l'établissement d'une convention de partenariat avec des objectifs co-établis. Nous fonctionnons grâce à un système de permanence, où la médiatrice peut être sollicitée par les parents, par l'école comme par les élèves.

En ce qui concerne la médiation en tant qu'outil de transformation des acteurs/trices de l'éducation :

- Pour les parents : il s'agit de mieux communiquer pour éviter les malentendus entre les familles et les institutions et même à l'intérieur des familles. Il s'agit de créer une certaine communication et mise en confiance, qui sera alors une entrée plus facile qu'avec l'institution. Les équipes éducatives nous ont fait remarquer que, depuis la création de ce partenariat, la parole des parents s'était libérée, et qu'ils se permettaient de demander beaucoup plus de choses sur le fonctionnement de l'école, ou encore la scolarité de leur enfant. Ils s'impliquent davantage quand ils sont plus reconnus par l'équipe éducative, et connaissent mieux le fonctionnement de l'école. Les parents médiés reviennent pour des points précis ou même participent aux actions de l'association.

- Pour l'équipe éducative, il reste cependant toujours complexe d'associer les familles. Un outil de prévention a donc été mis en place par l'association, sous la forme

d'un protocole de bienvenue des familles étrangères, pour faciliter ensuite les relations. Pour mettre en place tout cela, il faut du TEMPS : une équipe stable, de la confiance, il faut que l'équipe enseignante y croit. Le binôme avec la CPE légitime notre action auprès du corps enseignant, et de plus en plus de professeurs viennent vers nous.

Enfin, j'insiste sur la nécessité de faire attention à ne pas se faire instrumentaliser, notamment quand on fait appel à nous pour gérer des problèmes dans l'urgence, ce qui est contraire à nos principes. Une autre difficulté majeure réside dans la difficulté des mères qui ne sont pas allées à l'école à s'accaparer de la médiation en tant qu'outil.

### ❖ Céline MATHIEU, CPE au Collège des Pyramides, à EVRY

Le collège des pyramides compte 570 élèves, dont 40 enfants primo- arrivants. Deux associations viennent au collège : Génération Femmes et La Voix des Jeunes. Sans mentir, nous faisons surtout appel à elles pour l'interprétariat, mais également pour aller au-delà de nos préjugés (enfants démissionnaires, parents....).

**Nous avons eu la possibilité d'avoir des médiateurs/trices de réussite scolaire, ce que nous avons catégoriquement refusé, car la qualité du travail des associations de quartier est incomparable.** Il est possible d'avoir des partenariats conventionnés, ce qui légitime la médiation et permet de rappeler le rôle de chacun dans les médiations. Ces conventions servent aussi de supports comme textes de références légitimes car ils sont travaillés et votés ensemble. Ceci enlève la méfiance entre familles et professionnel-le-s.

La médiation est réellement un outil de transformation pour les acteurs/trices : elle donne aux parents le droit de rentrer dans le collège. En effet, souvent quand on appelle les parents, c'est pour dire que les enfants ont fait des bêtises, et ce n'est pas pour des choses positives. Les médiatrices apparaissent alors comme des pompières ! Il est donc important que la médiation vienne de l'extérieur, favorise un accompagnement moral comme physique et surtout rappelle que les parents sont vraiment les premiers éducateurs de l'enfant.

Cette permanence est connue et reconnue par les élèves. Elles ont une salle avec des horaires affichés, .... Les enfants savent qu'il y a quelqu'un qui est là et qui peut être à l'écoute. Cela a permis des accompagnements d'enfants toutes les semaines pour les aider dans leur scolarité. Grâce à ces permanences, on reconnaît l'existence de ces enfants allophones au sein du collège et de leurs familles. Selon moi, la médiation favorise un vrai changement social, nous fait porter d'autres regards que ceux acquis par notre éducation.

Il est à noter toutefois que pour les associations, il est très compliqué d'entrer en contact avec les enseignant-e-s, qui sont souvent très méritocrates, et pour qui seul le travail compte. Les enseignant-e-s détiennent le savoir, mais pas le savoir-faire. Une autre difficulté réside dans le fait que les associations sollicitent énormément notre collège car nous sommes en ZEP et ZUS, et travailler avec nous favorise les demandes de financements, pour faire tout et n'importe quoi. On oublie du coup parfois la médiation

qui est l'outil principal.

## LA PAROLE AU PUBLIC

=> A la suite de ces trois interventions, **Anne-Marie VAILLE**, animatrice de cette table ronde, donne la parole au public. Plusieurs points sont alors évoqués par les personnes présentes.

### ○ **La similarité avec les médiatrices recrutées par l'Education Nationale**

« Les médiatrices scolaires recrutées par l'éducation nationale depuis 6 ans dans les collèges font la même chose que les médiatrices scolaires des associations. On fait des actions, comme la mallette des parents, participons aux projets tel que « Pause parents », pour échanger sur des thématiques, valoriser les parents. Les parents sont les premiers acteurs de la réussite scolaire de leurs enfants. »

Réponse : Quand on crée un dispositif, on ne regarde jamais ce qui a été fait avant. La mallette des parents existait déjà !! Il est important de faire rejoindre les dispositifs déjà existants et les nouveaux !

### ○ **Sur la reconnaissance de la profession**

« J'ai commencé à faire des interventions dans un lycée alors que j'étais parent d'élève. Ce lycée a fait appel à moi alors qu'un élève devait passer en conseil de discipline : j'ai réalisé tout un travail auprès de la famille, que j'ai rencontré, et un contrat a été établi par la direction, pour les missions de chacun au sein de cette famille. Le fait d'avoir des connaissances sur l'Education nationale permet de faire un bon travail. Il est donc important non seulement de se former, mais également d'avoir une qualification, un certificat, qui aidera à notre reconnaissance ».

Réponse : Les conditions, c'est donc aussi une qualification officielle désignée. Vous soulevez un problème énorme. La particularité des médiatrices scolaires des associations, c'est qu'elles n'ont pas de statut institutionnel. Il y a des avantages et inconvénients à cela.

Réponse : Il est bon que dans une grande institution, des personnes puissent intervenir sans être homologuées dans un statut particulier. Mais on est dans un système où quand nous n'avons pas d'étiquette, il n'y a pas de reconnaissance. Si on veut que les médiatrices soient reconnues par le personnel éducatif comme par les parents, il faut qu'elles aient une qualification, et une compétence sans faille et que cette formation soit homologuée.

### ○ **Sur la mise en contact avec les professeurs**

« Une question à Rukan KABACALMAN, directrice et médiatrice de la Voix des jeunes : dans quel autre collège vous travaillez ? Et est-ce qu'il a été facile d'entrer en contact avec les professeurs ? »

Réponse de **Rukan KABACALMAN**: « Oui, nous travaillons avec d'autres collègues, mais différemment car il y a moins de proximité. C'est le bouche à oreille qui a permis cela. C'est assez compliqué pour y travailler, mais une fois les cadres de la médiation bien posés, la convention est très importante. Après cela fonctionne ».

○ **Pour entrer dans l'Education Nationale**

- « Le sésame pour rentrer dans l'Education Nationale, c'est d'avoir l'agrément. C'est ce qu'on va faire à Sanza, je venais de l'administration, c'est peut-être mon défaut, mais en devenant présidente, j'ai insisté pour faire la démarche. »

- « Cela pourrait être le rôle d'associations telles que FIA, de rencontrer au niveau rectoral les équipes qui assurent la formation des équipes scolaires, pour les encourager à mobiliser la médiation dans leur pratique. »

## CONCLUSION

**Anne Marie VAILLE, enseignante, responsable de CASNAV à la retraite et Vice Présidente de Génération Femmes, conclut cette table ronde :**

« Par rapport à la richesse des débats, il est à noter plusieurs points :

Toutes les pistes qui permettent aux parents de ne pas avoir peur de l'univers scolaire sont des actions qu'il est essentiel de développer ;

Par ailleurs, on ne parviendra pas à permettre aux médiatrices de rapprocher les familles de l'école si dans le système éducatif, le personnel n'a pas une connaissance et une analyse stricte de leur démarche. Les médiatrices doivent être conscientes des obligations de service des assistant-e-s sociales/ciaux et les médiatrices doivent bien respecter leur code déontologique, afin que les rôles soient bien séparés. Il faut donc que ces personnes se parlent. On ne fera progresser la médiation scolaire que si les acteurs/trices qui interviennent dans le milieu éducatif se parlent et ont une connaissance réciproque ;

Enfin, il est mis en avant l'importance de la formation pour les médiatrices, qu'elles aient une connaissance fine du système éducatif, de son fonctionnement, et qu'elles aient des espaces de paroles pour échanger sur les difficultés qu'elles rencontrent ».



## Table ronde N°3. L'accès à la culture : une pratique développée au sein de la médiation sociale et culturelle

**Composition de la table ronde :** Lydie BIMONT, responsable départementale de l'association Culture du Cœur; **Jamila MELLOUKI**, médiatrice de l'association Proximité ; **Thérèse AUCLAIR**, directrice de La Maison des Femmes du Hédas.

**Animation :** **Carole EVERAERE**, directrice de l'Office Municipal des Migrants

### INTRODUCTION

=> **Carole EVERAERE, directrice de l'Office Municipal des Migrants**, anime cette table ronde, qu'elle introduit comme suit :

« La pratique de la médiation par les associations est souvent accompagnée d'autres actions qui sont complémentaires. A notre sens, nos associations constituent des espaces de liberté, de rencontres, d'accès aux droits, d'échanges, de pratiques de la citoyenneté mais sont aussi des espaces d'innovation. La dimension culturelle est au cœur de l'action des associations représentées devant vous. Nous souhaitons aujourd'hui échanger avec vous sur la nécessité d'intégrer la dimension culturelle dans les actions d'insertion sociale et réfléchir sur le rôle de la culture dans l'inclusion sociale, l'intégration et l'émancipation de nos publics. Concernant l'Office Municipal des Migrants, l'association intègre ces pratiques culturelles au sein de ses actions. Il y a donc une importance de la faisabilité en faisant appel à des partenaires qui sont à mobiliser, sur le territoire. Quelques exemples de partenariats :

- le cinéma d'art et essai et le théâtre municipal de la commune où est implantée notre association : cela permet d'assister gratuitement aux représentations scolaires les matins et après-midi avec les apprenants qui suivent nos ateliers sociolinguistiques ;
- des projets artistiques menés avec des structures comme la maison des arts plastiques ou directement avec des artistes ;
- des institutions culturelles comme le musée du Louvre ou le château de Versailles ou encore le musée de la Résistance, qui mettent des outils en place en direction des publics dits éloignés. »

## Interventions

=> Suite à ces propos introductifs, **Carole EVERAERE présente les intervenantes et leur donne la parole sur le thème** « L'accès à la culture : une pratique développée au sein de la médiation sociale et culturelle

### ❖ **Thérèse AUCLAIR , directrice de la Maison des femmes du Hédas**

Créée en 1983, l'association a pour objectifs de : favoriser la solidarité entre femmes de toutes cultures, toutes origines, tous âges, tous quartiers d'habitation, tous niveaux scolaires ou de la maîtrise du français, toutes situations économiques ; favoriser la promotion sociale, professionnelle, culturelle et l'accès à l'autonomie pour les femmes, selon leur choix, dans une perspective égalitaire ; lutter contre toutes les formes de violence et de discriminations.

Par une action transversale et interculturelle, l'association réalise un travail de fond vers l'autonomie et l'indépendance des femmes, en s'appuyant sur des actions culturelles, sur une pédagogie collective initiée par des professionnelles et sur le travail en réseau. Il y a donc une articulation de la pratique sociale et de la pratique culturelle au sein de l'association. La question de la culture est celle qui mobilise les imaginaires, et c'est donc une forme de liberté. C'est une forme de partage sensible qui permet de mettre en jeu la question de l'interculturel. L'association travaille avec des professionnelles artistiques, et fait donc appel à des compétences d'artistes dont c'est le métier, et qui sont pour autant dans des situations précaires.

La culture est un support de liberté et de prise de conscience. Donc faire des ateliers d'apprentissage du français par le biais de la culture est facteur d'émancipation. Cette exigence de découverte et de curiosité, fait que tout le monde est à la même place. Pour élargir l'accès à la culture, il faut donc ouvrir les diverses formes créatives et d'accès à la culture. C'est donc un outil au service du travail social. Il y a beaucoup d'opérateurs culturels, la Sorbonne étant pour exemple un foyer vivant de personnes formées à la médiation culturelle.

### ❖ **Lydie BIMONT, responsable départementale de l'association Culture du Cœur**

Depuis sa création en 1999, l'association Cultures du Cœur a pour but de lutter contre l'exclusion et d'agir en faveur de l'insertion sociale des personnes les plus démunies, en facilitant leur accès à la culture, aux sports et aux loisirs. Culture du Cœur est donc partenaire de différentes structures qui accompagnent des personnes en difficulté, pour leur permettre d'être formées à la médiation culturelle au sens d'artistique. C'est donc la mise en relation entre une œuvre artistique et son public. L'objectif relève avant tout du partage et de la transmission d'expériences pour donner la clé d'accès à la compréhension artistique. Elle ne cherche pas de solutions, on est dans la découverte, le partage, et on favorise plutôt l'épanouissement social.

Culture du Cœur propose plutôt un outil d'insertion supplémentaire aux

travailleurs/euses sociaux/ciales, par la mise à disposition d'invitations gratuites pour des spectacles. Une charte de déontologie est signée avec les partenaires pour qu'ils/elles utilisent bien ce service. On est bien dans le fait de restaurer un espace et un temps dédié à une œuvre, et surtout dégager un temps pour les personnes. L'impact de ces actions sur les personnes est de permettre de reprendre confiance en eux, de lutter contre l'échec scolaire, de redynamiser la personne dans son rapport à la culture...

Trois points sont à mettre en avant :

- Le renforcement du lien social et familial : ceci permet de rapprocher les membres d'une famille via une sortie commune, et peut s'utiliser sur des liens plus passagers, par exemple dans le cadre d'actions collectives (spectacles, parcours culturels...) où les gens se rencontrent échangent, apprennent à se connaître...Mais au final ce sont des personnes qui ont les mêmes problématiques comme la parentalité, le logement, et donc à partir de ces actions, elles ont pu échanger sur d'autres problématiques ;
- Recréation de liens, lutte contre l'isolement : cela permet de dépasser le trajet habituel, sortir de son quartier (favorise l'accès aux lieux culturels de proximité...);
- Permet de transformer les représentations, car parfois les théâtres, le cinéma sont dans les mêmes coins que là où les gens vont faire leur marché, et cela permet de s'appropriier son territoire. Donc cela permet de sortir du repli sur soi, au sein de l'action ;
- Formation à la vie culturelle, à la citoyenneté qu'induit l'accès à la culture.

Grâce aux sorties culturelles, on est sur un même pied de curiosité, et donc d'égalité, et cela permet pour l'accompagnant-e et la personne accompagnée de se voir autrement, de casser les barrières, et donc d'instaurer un climat de confiance entre les deux. La personne accompagnée n'apparaît plus comme quelqu'un d'assisté, car elle a fait un choix, un choix de sortie, donc cela lui redonne un pouvoir d'agir.

Et en plus pour les accompagnant-e-s, les travailleurs/euses sociaux/ciales, cela permet de redynamiser les équipes, de sortir du carcan des difficultés qu'ils rencontrent dans leurs accompagnements. Finalement, la médiation sociale est source d'inspiration pour permettre de mettre en place des actions culturelles

#### ❖ **Jamila MELLOUKI, médiatrice de l'association PROXIMITE**

L'association Proximité a été créée le 1er janvier 1999, dans le but d'accompagner les familles du quartier des Quatre cités, dans le cadre de projets, de soutenir ces

familles sans se substituer à elles, de valoriser leur rôle et de les aider dans l'exercice de leurs responsabilités d'éducateurs/trices.

L'association développe donc des activités qui touchent les enfants et les parents : lectures, sorties familiales...Et l'accès à l'offre culturelle a été facilité grâce notamment à l'association « Culture du Cœur ». A partir de là, il y a eu une formation par « Culture du cœur », puis un partenariat a été instauré avec les services culturels. Ainsi, Proximité est relais de l'association « Culture du Cœur » depuis 2006 et fait des permanences deux fois par mois dans ses locaux.

## LA PAROLE AU PUBLIC

=> Suite à ces interventions, **Carole EVERAERE** donne la parole au public. Les points abordés sont les suivants :

### ○ **L'importance de l'outil culturel**

- « L'accès à la culture n'est qu'un outil, c'est le plaisir de faire, entre voisin-e-s, entre habitant-e-s, entre les parents et enfants, ... c'est tout cela que l'on recherche dans nos structures. C'est cette ouverture qui compte. »

- « Avoir des actions culturelles pour une structure qui fait de la médiation sociale et culturelle, c'est refuser d'être cantonné au rôle de pompier-e-s. Ce n'est pas seulement attendre qu'on fasse appel à nous, mais justement faire des actions favorisant la socialisation et le dialogue, qui soient sources de création de lien, de mobilité... il n'y a pas de domaine réservé, c'est cela que l'on montre aussi. Placer la culture au cœur de la médiation sociale et culturelle, c'est essentiel. »

- « Un certain public peut venir nous voir pour des places de spectacles, et ensuite on découvre qu'ils ont besoin d'accompagnements pour des problématiques qui se révèlent au fur et à mesure. Là encore, l'outil culturel favorise l'accompagnement social. »

### ○ **Retour sur la terminologie**

« Nous avons beaucoup parlé ce matin de l'importance de clarifier les choses. Il faut bien différencier les choses, la culture n'est pas un outil de médiation, c'est un outil d'accompagnement social, c'est complémentaire, et on en a besoin, aujourd'hui plus que jamais. Ce n'est pas de la médiation. Il ne faut pas qualifier tout de médiation Je propose qu'on reprenne ce thème là, quand on abordera la question de l'innovation dans le social ».

## CONCLUSION

**Carole EVERAERE, directrice de l'Office Municipal des Migrants**, conclut cette table ronde : « Malgré les difficultés financières croissantes rencontrées par notre secteur, nous sommes toujours des espaces de citoyenneté, d'émancipation et d'innovation sociale. C'est pour quoi nos pratiques évoluent et à FIA nous sommes convaincus de l'importance de cet outil culturel, de sa complémentarité avec les autres outils du travail

social et de son impact sur le public. Adolé souhaite d'ailleurs en faire un axe de travail important afin d'utiliser l'expérience et les outils existants ou à créer pour accompagner les familles.

Je pense qu'en tant qu'acteur/trice social-e, nous avons la responsabilité, parmi beaucoup d'autres, de favoriser l'accès à la culture à travers les actions de découverte, d'initiation, de facilitation afin qu'elle ne demeure pas inaccessible et élitiste mais bien ouverte et appartenant à tous. Et nous sommes très proches du secteur culturel avec lequel nous partageons beaucoup de valeurs, secteur qui est également très touché par les restrictions budgétaires.

Par son interprétation du monde, la culture contribue à le changer, à le faire évoluer, tout comme nous associations à travers nos actions. Donc rapprochons nous et travaillons ensemble à un avenir plus solidaire ! »

## PERSPECTIVES ET INNOVATIONS : Des pistes pour innover

**Intervenante : Adolé ANKRAH**, directrice de FIA-ISM

### INTRODUCTION

=> **Adolé ANKRAH, directrice de l'association FIA-ISM** introduit donc ce dernier temps de la journée, consacré à la question des perspectives et des innovations.

« Nous avons mis en exergue les difficultés des associations surtout en terme de contrepartie financière. La reconnaissance institutionnelle, on l'a un peu, on vient nous chercher, on signe des conventions, on met en place ensemble des dispositifs, on est inclus dans les projets des établissements, ...Cependant, il y a aujourd'hui la nécessité de réfléchir à d'autres moyens d'avoir un peu plus de financements pour nos actions, pour favoriser leur pérennité. Nos associations sont des cadres de références, et si elles disparaissent, nos médiations disparaîtront ».

### Une expérience innovante : le cas de l'association Voisins Malins

=> Suite à ce propos introductif, **Adolé ANKRAH**, présente **Laura HUREL**, représentante de **Voisin Malin**.

## ❖ **Laura HUREL, Représentante de Voisin Malin**

« « Voisin Malin » est une association implantée dans des quartiers populaires, visant à recréer un lien de confiance entre la population et institutions. L'association repère et salarie les habitant-e-s, qui vont travailler 12h/mois en CDI pour aller à la rencontre des habitant-e-s, en porte à porte, pour les informer de leurs droits, des changements à l'œuvre dans leur quartier, de la santé, du tri sélectif, de la consommation d'eau... Ces missions sont menées pour le compte des institutions, et d'autres organismes comme Véolia, la Poste, les collectivités ou encore les bailleurs sociaux. Ce qui fait la force de « Voisin Malin », c'est l'équipe : 5 à 10 voisins, avec différentes langues, habitant eux-mêmes le quartier, connaissant bien les habitant-e-s, et en général, ils/elles arrivent à voir 8 habitant-e-s sur 10. Les habitant-e-s sont en confiance pour parler des difficultés, poser des questions...Le but est de leur redonner confiance en leur environnement, et dans les institutions.

Du côté des institutions, notre action est appréciée et renouvelée, car le lien fonctionne, et permet de mieux comprendre quels sont les besoins des habitant-e-s, ...

Du point de vue des financements, ce sont les institutions et les organismes qui mandatent « Voisin Malin » et qui financent. Ceci permet à l'association une grande part d'auto-financement. L'association a été créée il y a trois ans dans l'Essonne, et est aujourd'hui à Paris, dans le 93, à Lille, Toulouse, ... et est également entrée dans le réseau d'entrepreneur mondial « Ashoka » ».

## **Les perspectives financières**

Suite à cette présentation d'innovation sociale, **Adolé ANKRAH, directrice de FIA-ISM**, fait un point sur les perspectives financières : « La difficulté pour les associations est de trouver des financements. Pourquoi ne pas facturer des interventions ? C'est ce qu'on s'est toujours refusé à faire. Les associations de médiation sont toujours restées dans cette logique de demande de subvention. Comment avoir d'autres logiques de fonctionnement ? Nous avons parlé de mutualisation lors de notre dernière assemblée générale, quelles autres sources de financements pourrait-on imaginer ? ».

## **LA PAROLE AU PUBLIC**

- « Cela nous fait devenir une entreprise si on facture à l'acte »
- « On facture dans d'autres villes l'aide sociale à l'enfance pour la médiation. Pour une reconnaissance, si on travaille comme des bénévoles, on sera toujours utilisées. Cela donne de la valeur à nos actes de facturer ».
- « C'est une vraie réflexion à avoir. Le dispositif d'aide à l'emploi n'est pas satisfaisant en ce qui concerne la pérennité de nos actions de médiation, et arrivé à terme, on ne sait plus quoi faire. »

## CONCLUSION

### Communication par Adolé ANKRAH, directrice de FIA-ISM

« Cette belle journée ouvre la porte à d'autres rencontres d'échanges à venir, sur cette fonction de médiation sociale et culturelle, qui pour moi reste une grande innovation de la pratique sociale.

La médiation sociale et culturelle souffre d'un véritable manque de reconnaissance institutionnelle depuis longtemps déjà. Cela n'a pas empêché son développement continu par les associations. Car, comme nous l'avons vu tout au long de la journée, elle est un outil précieux de rapprochement des personnes. La médiation sociale et culturelle est indispensable encore aujourd'hui, et plus que jamais, dans nos villes et quartiers où la méfiance, les tensions, le renforcement sur soi, mettent à mal le « vivre ensemble ».

Mais ce serait injuste de ne voir dans la médiation qu'un outil de résolution de conflits, de malentendus, etc... C'est aussi un outil formidable de communication, de découverte, de création, de mobilisation autour de projets fédérateurs, qui crée des liens, comme nous l'a montré la table ronde sur la culture....

La question que moi j'ai envie de poser, après tout ces échanges, est la suivante : **sommes nous encore capable d'innover ?** Je réponds oui, à condition de nous questionner sur l'évolution ou pas des pratiques sociales, de nos publics, sur les stratégies à construire ensemble, sur l'exigence de formation, etc...

Nous devons continuer ces « regards croisés » avec des actrices et acteurs et des expert-e-s qui travaillent sur d'autres types de médiation pour trouver les complémentarités, à mettre en exergue, et à faire connaître. Nous avons aussi besoin de nous questionner sur le devenir des associations, car c'est très lié à la pérennisation des nos actions de médiation, et réfléchir à d'autres types de financements que ceux des collectivités territoriales, de l'état et autres. Nous devons aller chercher des expériences là où cela marche, dans d'autres pays,

En agissant ainsi, de concert, nous aurons, j'en suis convaincue, d'autres idées d'innovation et donc de meilleures perspectives pour la médiation sociale et culturelle.

Je vous remercie et vous donne rendez-vous au mois de mai ou juin pour d'autres rencontres « regards croisés » sur la médiation sociale et culturelle.

Bon retour à vous tous, en particulier celles et ceux qui viennent des Régions. »

## Remerciements

FIA tient à remercier tous les intervenants :

- Les associations citées dans le livret, dont les responsables et médiatrices non seulement sont intervenues dans le colloque mais se sont également impliquées, de manière très active, à son organisation
- Les experts, Mesdames : Sonia FAYMAN et Michèle GUILLAUME HOFNUNG,
- Nos partenaires financiers
- Et toutes et tous les actrices et acteurs associati-ves-fs, qui ont partagé leurs expériences fort riches.

*Ce livret est disponible à FIA et peut être obtenu sur demande.  
(renseignez-vous sur les conditions d'envoi)*

### Contact : Femmes Inter Associations – Inter Services Migrants (FIA – ISM)

21 ter rue Voltaire - 75011 Paris

Tél : 01 44 85 96 46 Email : [fia.ism@wanadoo.fr](mailto:fia.ism@wanadoo.fr)

Antenne Essonne : 4 rue Charles Baudelaire

Tour Baudelaire - 91000 EVRY

Tél : 01 60 78 48 05 - Email : [fia.ism-evry@wanadoo.fr](mailto:fia.ism-evry@wanadoo.fr)

