

Actes de la rencontre

20 ans de médiation sociale et culturelle

20 ans d'intervention auprès des habitants

PROFESSION
BANLIEUE

FÉDÉRATION
DES ASSOCIATIONS
DE FEMMES-RELAIS
DE SEINE-SAINT-DENIS

Anifa
Association nationale des femmes-relais de Seine-Saint-Denis

15 octobre 2010

Sous le patronage de
Madame Simone Veil,
ancienne ministre d'État,
membre de l'Académie française



Depuis plus de 20 ans,

la médiation sociale et culturelle s'est imposée progressivement dans les quartiers populaires. Exercée discrètement à l'origine par des femmes, la médiation sociale et culturelle est devenue incontournable. Elle répond aux besoins d'une société qui a connu des transformations brutales que subissent d'abord les populations les plus précaires. Que ce soit à l'école, à l'hôpital ou au service social, il s'agit de faire circuler la parole là où elle ne passe plus, du fait de la méconnaissance de la langue française, des situations d'exclusion sociale et de l'isolement.

Personne ne conteste plus le rôle des professionnels de la médiation sociale. La population et les institutions les sollicitent chaque jour et ne doutent plus de leurs compétences professionnelles.

Alors, à quand une véritable reconnaissance de ces métiers ?

ÉDITORIAL |

Faire société autrement 4

Jacques Ladsous, pédagogue,
inspirateur des États généraux du social de 2004

PROPOS INTRODUCTIFS 5

Claude Bartolone, ancien ministre délégué à la Ville,
président du Conseil général de la Seine-Saint-Denis,
député de la Seine-Saint-Denis 6

Claude Morel, préfet délégué pour l'égalité des chances
en Seine-Saint-Denis 11

Marc Ratsimba, président de Profession Banlieue 15

Lydie Rappaport, présidente de la Fédération
des associations de femmes-relais de Seine-Saint-Denis 16

Joël Dutertre, président de l'Arifa 17

**LA MÉDIATION SOCIALE ET CULTURELLE
AU SERVICE DE LA SANTÉ** 19

Les inégalités sociales de santé
Pierre Chauvin, médecin épidémiologiste,
directeur de recherche à l'INSERM 20

**Des médiatrices dans le service des maladies infectieuses
et tropicales de l'hôpital Avicenne**
Sarah Mas-Miangu, femme-relais médiatrice à l'Association
des femmes médiatrices sociales et culturelles de Pantin 28

Renforcer l'offre de soins
Olivier Bouchaud, chef du service des maladies infectieuses
et tropicales de l'hôpital Avicenne 31

**Des médiatrices favorisent l'accès aux bilans de santé
à Clichy-sous-Bois et Montfermeil**
Hervé Le Clésiau, médecin directeur
du centre d'exams de santé de la CPAM de la Seine-Saint-Denis 34

Sensibiliser les familles aux questions de santé
Ayla Yuksel, femme-relais médiatrice à l'Arifa 39

Réduire les inégalités de santé grâce à la médiation
Laurent Chambaud, directeur de la santé publique
à l'Agence régionale de santé d'Île-de-France 40

20 ans
de médiation sociale
et culturelle

20 ans
d'intervention auprès
des habitants

**RENOUER LE LIEN ENTRE L'ÉCOLE
ET LES FAMILLES 43**

**Les relations entre l'école et les familles
en milieu populaire**

Dominique Glasman, sociologue, professeur
à l'université de Savoie 44

Des médiatrices dans les collèges d'Aulnay-sous-Bois

Aïssa Sago, directrice de l'Association des femmes-relais
et médiateurs interculturels d'Aulnay-sous-Bois 48

Samuel Galanth, principal du collège Victor-Hugo d'Aulnay-sous-Bois . . . 51

Le rôle de la médiation dans les établissements scolaires

Marc Babet, inspecteur d'académie adjoint en Seine-Saint-Denis 52

**LES FORMES SOCIALES TRADITIONNELLES
DE LA MÉDIATION 57**

Françoise Héritier, professeur honoraire au Collège de France

**LA LONGUE MARCHÉ
VERS LA RECONNAISSANCE D'UN MÉTIER 65**

Des qualifications, des formations... pour un métier

Élisabeth Maurel, ingénieure de recherche
à l'Institut d'études politiques de Grenoble 66

**Des responsables institutionnels et politiques
pionniers de la reconnaissance**

Jean-Pierre Dupont, ancien préfet de Seine-Saint-Denis
et d'Île-de-France, président de la SA HUM Domaxis 74

**Les étapes de la structuration du métier
de la médiation sociale et culturelle**

Thérèse Bouvier, ingénieure de formation à l'AFPA 76

La reconnaissance officielle du métier de médiateur social

Hervé Masurel, ancien préfet
délégué pour l'égalité des chances
en Seine-Saint-Denis,
secrétaire général à la Ville 82

CLÔTURE 87

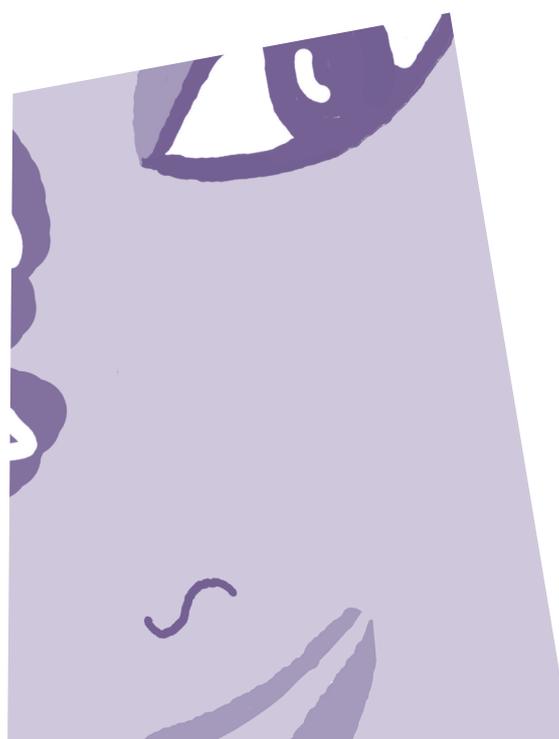
La médiation sociale, un métier

Bénédicte Madelin, directrice
de Profession Banlieue

**Annexe – Femmes-relais
médiatrices sociales et culturelles.
Principes déontologiques 91**

Références bibliographiques 97

Remerciements 100



Faire société autrement

Jacques Ladsous

pédagogue, inspirateur
des États généraux du social de 2004

La marche vers la reconnaissance institutionnelle des femmes-relais médiatrices sociales et culturelles débute au début des années 1990, époque où Simone Veil est ministre des Affaires sociales, de la Santé et de la Ville (1993-1995) et, de ce fait, présidente du Conseil supérieur du travail social (CSTS). Ce Conseil a été créé en juillet 1984 grâce à Nicole Questiaux¹ qui n'imaginait pas qu'un ministre puisse travailler sans être en prise avec le terrain.

J'ai eu l'honneur d'être vice-président du CSTS au moment où Simone Veil en était la présidente. Quoique ne pouvant être présente aujourd'hui, celle-ci a tenu à donner son patronage à cette journée.

C'est en effet au début des années 1990 que Simone Veil a souhaité introduire au CSTS un texte pour la reconnaissance des femmes-relais dans la constellation des professions sociales. Nous avons rédigé ensemble ce texte qui a été voté à l'unanimité par le Conseil, signe que l'on avait réussi à dépasser les corporatismes des uns et des autres.

« Aller à la rencontre », c'est le travail des femmes-relais.

Leur rôle n'est pas d'assimiler qui que ce soit à la culture qui est la nôtre, il est au contraire dans le principe réel, républicain, de faire en sorte que nous puissions vivre ensemble avec nos différences dans une perspective commune.

Reconnaître l'autre, aussi bien dans la vie professionnelle que dans celle de tous les jours, c'est ainsi que nous pouvons faire société autrement.

20 ans
de médiation sociale
et culturelle

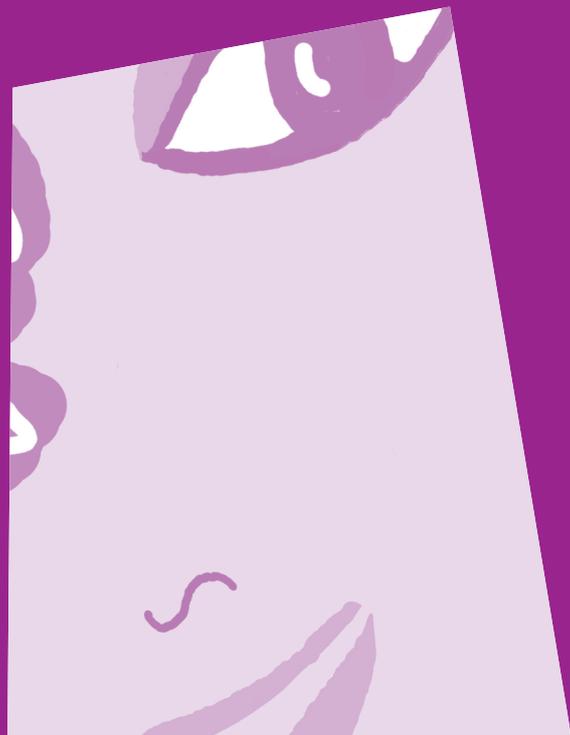
20 ans
d'intervention auprès
des habitants



1. Conseiller d'État, ancien ministre de la Solidarité nationale (1981-1982), Nicole Questiaux publie notamment en 1984, avec Jacques Fournier, *Traité du social : situations, luttes politiques, institutions* (Paris, Dalloz).

propos introdutifs

5



Claude Bartolone, ancien ministre délégué à la Ville, président du Conseil général de la Seine-Saint-Denis, député de la Seine-Saint-Denis

Il y a huit ans, certains d'entre nous se réunissaient pour dresser un premier bilan du programme des adultes-relais que j'avais initié avec Martine Aubry, dans le cadre du gouvernement Jospin.

Un grand enthousiasme nous animait alors, nous sentions fortement, et c'est encore la réalité aujourd'hui, le besoin de réinstaller l'image de l'adulte référent dans les quartiers populaires notamment. L'idée en était venue juste après les emplois-jeunes dont un des objectifs était de montrer aux jeunes que le monde de l'emploi, le monde des adultes, ne leur était pas interdit. Très vite, nous nous étions rendu compte qu'il fallait aussi réinstaller dans l'image de la jeunesse, dans l'image des plus jeunes, et dans les quartiers populaires en particulier, marqués hélas ! hier comme aujourd'hui, par un fort taux de chômage, l'image de l'adulte référent.

Une autre image s'est alors immédiatement imposée, celle des femmes-relais. Je veux saluer aujourd'hui les femmes-relais des Courtilières, à Pantin, qui ont été à l'origine de la maturation de cette réflexion. Nous avons utilisé cette « boîte » des adultes-relais pour offrir enfin un cadre plus stable à ces femmes qui avaient montré la nécessité de leur rôle de médiation, l'intelligence qu'elles apportaient dans le quartier, elles qui avaient été les premières à faire ce constat du besoin de dialogue dans les quartiers populaires.

Ce besoin de dialogue n'a jamais été aussi grand qu'aujourd'hui. Dans ce département que je préside – mais ce n'est pas à vous que je l'apprendrai –, la crise économique frappe terriblement les quartiers populaires. Ce département, malgré sa dynamique économique et le fait qu'il accueille de nombreuses entreprises, voit ses habitants, et notamment ceux des quartiers les plus populaires, dramatiquement touchés par le chômage. Cette année, même les jeunes qualifiés connaissent des difficultés.

20 ans
de médiation sociale
et culturelle

20 ans
d'intervention auprès
des habitants

Aujourd'hui, ces moments où l'on tisse des liens, où l'on crée des possibilités de discussion et de découverte des uns et des autres sont encore plus nécessaires qu'alors. Là où la diversité des cultures devrait être source de richesse et de créativité, on trouve trop souvent le repli sur soi, la méfiance, l'incompréhension. Or, on le sait, lorsque le dialogue se tarit, le conflit n'est jamais loin.

Je le dis d'autant plus qu'il y a ici aujourd'hui des représentants de la ville de Clichy-sous-Bois. Nous allons célébrer, hélas !, et de la manière je l'espère la plus consciente possible, les cinq ans de la mort de deux jeunes et des événements qui ont marqué cette ville. À l'époque, dans les rues, dans les cages d'escalier, de nuit comme de jour, on a vu ce que pouvaient apporter ces médiateurs qui ont essayé de contenir et d'éteindre le feu de la révolte. Il y avait bien entendu à leur côté des associations ainsi que les élus, qui ont arpenté sans relâche ces quartiers afin de rétablir l'indispensable dialogue.

Depuis que je tente de faire partager mon inquiétude, je mesure mes mots. J'ai eu l'occasion de m'exprimer dans la presse avant l'été pour en faire part¹. En effet, à nouveau, nous avons aujourd'hui des quartiers populaires au bord de l'explosion, tous les ingrédients sont là. Il suffit de rencontrer les associations, les gens du terrain, pour savoir que nous sommes dans une période où la République pourrait vaciller, notamment si ces fils de la médiation patiemment tissés se détendent.

Les associations, premiers relais de cette médiation, sont aujourd'hui fragilisées. La politique de la ville elle-même a changé de nature. Lorsqu'elle a été pensée, il s'agissait d'une politique pour les gens, pas d'une politique de la pierre. Je ne conteste pas qu'il faille parfois intervenir sur le dur (qui relève cependant à mes yeux d'un véritable programme d'un ministère du logement ou de l'urbanisme); mais la politique de la ville, à l'origine, c'était d'abord et avant tout les habitants.

Les arbitrages politiques et budgétaires récents témoignent d'un fléchage excessif sur le bâti et, si nous n'y prenons garde, la vie des habitants des quartiers populaires pourrait être mise entre parenthèses pour une longue période – dix, quinze, vingt ans...

1. Notamment, dans *Le Monde*, l'article « Seine-Saint-Denis, les raisons d'une révolte budgétaire » (21 mai 2010) et l'entretien du 22 mai 2010 [NDR].



Je prendrai l'exemple des transports, qui est au cœur de l'actualité pour le département de la Seine-Saint-Denis. L'arrivée de la ligne de tramway T4 à Clichy-sous-Bois ou le métro du Grand Paris sont des projets à quinze, vingt ans peut-être ! On annonce certes un grand équipement structurant à la population... mais, en attendant que ce projet se réalise, en attendant ces jours meilleurs, quelles sont ses conditions de vie ?

La prise en compte des conditions de vie réelles des habitants des quartiers populaires, jour après jour, est au cœur de tous les programmes de médiation ; elle a été à l'origine, il y a dix ans, du programme adultes-relais qui marquait la reconnaissance du travail de médiation longtemps assuré par les femmes-relais et les autres médiateurs des quartiers, dans des conditions souvent précaires. Les associations ont saisi cette opportunité pour consolider des missions indispensables au maintien du lien social dans les quartiers. Or, aujourd'hui, l'ensemble de ces missions sont en difficulté, pour les raisons que je viens d'évoquer qui concernent en particulier les quartiers de la politique de la ville.

Je pourrais également parler de la situation qui est faite au monde HLM, la ponction récente imposée aux offices² qui obligera certains d'entre eux à réduire tout ce qui relève de la médiation dans leurs interventions.

Autre source d'inquiétude, notamment en Seine-Saint-Denis, les charges pesant sur les collectivités locales, qui représentent pourtant le deuxième acteur important en matière de travail sur le lien social dans les quartiers en difficulté.

Bien souvent en effet, lorsqu'une association apprend la baisse des subventions allouées par la politique de la ville, elle s'adresse d'abord au plus près, à la mairie, puis un peu plus loin, au département, puis à la région, pour tenter de pallier cette perte et d'éviter que des pans entiers du lien social auquel elle travaille ne disparaissent.

Malheureusement, depuis deux ans, les collectivités locales subissent une véritable mise au garrot financier qui les oblige à se recentrer de plus en plus sur leurs obligations. Les départements ont désormais la charge de l'allocation pour les personnes âgées, du revenu minimum d'insertion (RMI) devenu aujourd'hui revenu de solidarité active (RSA), de la prestation pour les personnes handicapées... Il n'est pas question de remettre en cause ce travail de solidarité ; mais

lorsque vous êtes obligé, avec des ressources moindres, de payer ces dépenses obligatoires, tout ce qui relève du non-obligatoire (politique de la ville, culture, sport, vie associative...) est en situa-

20 ans
de médiation sociale
et culturelle

20 ans
d'intervention auprès
des habitants

2. La loi de finances de 2011 instaure à compter du 1^{er} janvier 2011 un prélèvement des recettes des organismes HLM, calculé sur leur potentiel financier et fonction du nombre de logements locatifs de leur parc. Ce prélèvement est plafonné à 8 % des ressources (loyers et produits financiers) de l'organisme. Le produit total annuel du prélèvement sur l'ensemble des organismes est fixé par la loi à 175 millions d'euros. [NdR.]

tion difficile, situation qui s'aggrave encore avec la perte d'autonomie financière des collectivités locales. Les incertitudes qui pèsent sur l'avenir de ces dernières et les difficultés financières auxquelles elles sont confrontées les fragilisent et mettent en péril les projets portés par leurs partenaires.

Troisième relais du travail de médiation, les services publics. Là encore, je voudrais mettre en garde contre ce qui pourrait arriver, notamment dans un département comme la Seine-Saint-Denis, urbain, populaire, le plus pauvre de France, si les services publics venaient à ne plus pouvoir assurer leur mission. Hélas! d'ores et déjà, ils sont eux aussi en situation de grande difficulté. C'est vrai notamment de l'école et de la santé: le périmètre de la République semble de plus en plus réduit.

En Seine-Saint-Denis, nous avons décidé de ne pas nous en tenir à ce triste constat et de réagir, notamment sur deux points.

D'abord en matière de santé, qui est un droit élémentaire.

En 2000, l'Organisation mondiale de la santé (OMS) considérait la France comme le pays proposant le meilleur système de santé au monde; mais nous savons que ce classement cache de profondes inégalités, notamment territoriales. En Seine-Saint-Denis, les indicateurs de santé sont au rouge et, en moyenne, l'espérance de vie y est moindre qu'à Paris ou dans la région Île-de-France dans son ensemble.

Le département renouvelle depuis plusieurs années son investissement en matière de santé sur son territoire, en menant d'importantes campagnes de prévention et en renforçant une politique qui constitue l'image de marque de ce département.

Concernant la santé périnatale, le conseil général a encore renforcé ses actions en proximité avec les habitants, en particulier dans les quartiers populaires. Il consacre chaque année soixante-dix millions d'euros à la santé des petits et de leurs mères et compte cent dix-huit centres de protection maternelle et infantile (PMI) pour quarante villes.

Un important plan de prévention bucco-dentaire fait également l'originalité de ce département, comme aussi ses actions en matière de prévention des conduites à risque ou de lutte contre le cancer, avec notamment l'organisation en juin 2009 des premiers États généraux du cancer, à la faculté de médecine de Bobigny.



Voilà entre autres ce que peuvent faire les collectivités territoriales, au niveau des services publics, pour apporter de l'intelligence dans les actions de soutien à un lien social qui passe aussi par la santé et l'accès aux soins.

Autre domaine d'investissement fort de ce département : l'école.

Malgré les difficultés financières, il a été décidé d'utiliser l'intelligence des métiers de la médiation pour lutter contre le nombre croissant d'enfants perdus de vue par l'Éducation nationale après une première exclusion, une deuxième puis une troisième, enfin leur exclusion définitive. On sait ce que cela peut représenter pour ces enfants que de se retrouver avec des perspectives d'avenir totalement closes avant même d'avoir commencé leur vie d'adulte.

En partenariat avec l'Éducation nationale, nous avons fait appel aux métiers de la médiation pour construire une réponse pour ces enfants dès leur première exclusion. Au lieu de les laisser livrés à eux-mêmes, ils ont été confiés à des médiateurs travaillant dans des associations reconnues par les villes. Ces médiateurs maintiennent le contact avec l'Éducation nationale, ils reviennent au collège avec les enfants, prennent contact avec leurs parents, travaillent avec parents et enfants sur les raisons ayant conduit à l'exclusion...

En 2009, une première expérience de la sorte a été menée dans deux villes du département, à Stains et à Pierrefitte-sur-Seine, dans deux collèges au cœur de la tourmente urbaine. Le résultat a été très positif, puisque 90 % des collégiens pris en charge par cette mesure n'ont pas connu une deuxième exclusion. Cette année, la moitié des villes et des collèges du département ont fait appel à ce dispositif dont je suis personnellement particulièrement fier.

Dans une période où se conjuguent les doutes et les espoirs, les habitants des quartiers populaires ont besoin d'être soutenus. L'absence de République conduit certains au repli: repli identitaire, repli chez soi, repli sur le quartier... Certains citoyens ont parfois l'impression de ne plus être concernés par le message républicain de liberté, d'égalité et de fraternité.

L'État, bien entendu, a ici un rôle majeur à tenir; mais on ne peut aujourd'hui se contenter d'attendre de l'État qu'il agisse. Dans ce rôle de soutien de la présence de la République aux côtés des citoyens, les médiateurs sociaux et culturels sont en première ligne et je proposerai, en manière de slogan, qu'ils soient, partout, les « ambassadeurs de la République ».

20 ans
de médiation sociale
et culturelle

20 ans
d'intervention auprès
des habitants



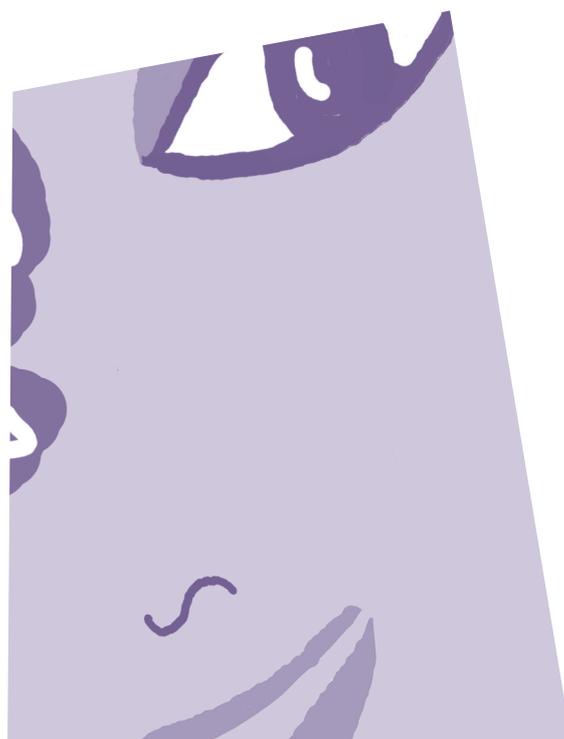
Claude Morel, préfet délégué pour l'égalité des chances en Seine-Saint-Denis

Je souhaite tout d'abord souligner le grand plaisir que j'ai à être parmi vous aujourd'hui. J'ai reconnu ici de très nombreux visages, notamment de femmes-relais auxquelles j'ai rendu visite dans les quartiers de ce département et qui m'ont permis de comprendre l'importance qu'il y a à pérenniser leurs postes, à se battre pour obtenir que la médiation sociale devienne une fonction inscrite dans la durée.

La mission des adultes-relais est née au début des années 1990 à l'initiative de femmes majoritairement issues de l'immigration, désireuses de rapprocher les familles immigrées d'institutions qui leur étaient peu ou mal connues. Le travail qu'elles ont effectué à cette époque se prolonge aujourd'hui. On comprend bien en effet l'investissement nécessaire de la part de ces femmes-relais pour faire entrer progressivement un certain nombre de leurs concitoyennes et concitoyens dans la compréhension des institutions, de leur fonctionnement, et même, dirais-je, dans une libération de leur esprit et de leur corps.

Femmes-relais, médiatrices interculturelles, ces femmes sont des tiers neutres et impartiaux exerçant des fonctions multiples : interprétation des langues, interprétation des usages, explication des us, coutumes et mentalités, rapprochement des façons de vivre, de penser, de réagir, des approches culturelles de différentes origines. Par leur action, elles permettent aux habitants et aux institutions de mieux communiquer. Elles sont à la charnière de deux ou plusieurs mondes culturels – et l'on voit bien l'importance, du point de vue personnel, que peut revêtir l'action qu'elles conduisent.

J'ai pu constater dans plusieurs associations une chose que je n'avais pas nécessairement comprise depuis mon bureau : c'est parce que telle femme-relais est dans telle association que telle communauté se sent concernée et va les voir. Si vous changez la personne, vous prenez le risque de perdre



un tissu tricoté pendant des mois et parfois des années avec toute une communauté. J'insiste donc sur le caractère très personnalisé de l'impact des femmes-relais et, du coup, sur les difficultés induites par les changements de postes ou de titulaires : l'impact même de la médiation s'en trouve modifié.

La médiation sociale et culturelle s'est notamment illustrée au service de la santé, au service du soutien à la parentalité et de l'accompagnement éducatif, dans les liens entre les familles et l'école.

Les dix femmes-relais de l'Arifa consacrent 40 % de leurs accompagnements individuels à des problèmes liés à la santé.

En effet, la situation de santé de certaines catégories de la population, et notamment des jeunes, à Clichy-sous-Bois – Montfermeil est parfois dramatique... Certaines populations se trouvent exclues de l'accès aux soins, pour des raisons financières, culturelles, ou parce que l'offre de santé elle-même est défaillante. Les résultats obtenus par les femmes-relais de l'Arifa sont remarquables. Par leur action, elles permettent de dépasser les réticences culturelles de certaines femmes notamment, qui hésitent parfois à faire réaliser des examens pratiqués par des médecins hommes. Elles permettent également d'augmenter significativement les dépistages et suivis médicaux des personnes les plus précaires et les moins autonomes.

En matière de parentalité, les femmes-relais jouent également un rôle de médiation déterminant entre l'école et les familles. Elles ont pour mission de rendre l'institution scolaire plus lisible aux parents, mais aussi d'aider les équipes éducatives dans leur compréhension des familles de leurs élèves. Elles s'inscrivent dans un travail que l'Éducation nationale a elle-même engagé et qu'elle poursuit, et qui souhaite notamment ouvrir l'école aux parents, afin qu'ils la comprennent mieux, comprennent comment y vivent leurs enfants, et deviennent ainsi des interlocuteurs « valables » aux yeux de ces derniers d'une part, des enseignants d'autre part.

Enfin, cette journée sera également l'occasion de revenir sur le chemin parcouru en matière de professionnalisation de la médiation. Je veux saluer le travail engagé par le Secrétariat général du Comité interministériel des villes (SGCIV) sur les conditions d'une stabilisation de ce métier et d'un renforcement des garanties le concernant.

Les adultes-relais doivent absolument, dans le cadre de leur contrat, suivre une formation qualifiante et diplômante de travailleur de la médiation sociale. Mais ce n'est pas une solution facile à mettre en œuvre, puisqu'elle signifie leur absence, pendant leur formation, de l'association où ils travaillent et le souci, pour

20 ans
de médiation sociale
et culturelle

20 ans
d'intervention auprès
des habitants

l'association, de leur remplacement – qui, comme je l'ai dit, a généralement des incidences fortes en termes de liens avec certains des habitants.

Je souhaiterais enfin, pour terminer, revenir sur les propos de M. Bartolone. Depuis plus de trente ans que je sillonne la France dans ce métier de sous-préfet puis de préfet, je l'ai croisé à plusieurs reprises comme parlementaire puis comme ministre, et je le croise désormais dans le département qu'il préside. Je souhaite saluer la qualité républicaine qu'il a toujours manifestée et la qualité des relations qu'il sait entretenir avec les représentants de l'État quelles que soient les positions politiques des uns et des autres. Je souhaite le remercier pour la qualité du travail qu'il est possible de mener avec ses équipes et lui dire que je partage entièrement son point de vue sur l'importance de l'action sociale.

Cela dit, et contrairement à ce que je pensais en arrivant dans ce département, je considère pour ma part que le « dur », le béton, est également très important. L'urbanisme un peu concentrationnaire de certains quartiers et l'enfermement de certaines populations que j'ai constatés dans ce département de la Seine-Saint-Denis conduisent parfois à un enfermement des esprits. Si certains jeunes ne vont pas au-delà de leur quartier, de « la barre », c'est aussi parce que l'urbanisme y est très fermé parfois. Essayer d'ouvrir les quartiers, faire en sorte de rénover, d'améliorer, d'embellir le cadre de vie, d'ouvrir des voies de circulation, d'amener des tramways et des bus, c'est fondamental. Si l'on ouvre le quartier, on ouvrira également les esprits. La rénovation urbaine a des résultats et en matière de sécurité et en matière de résultats scolaires. Les projets de rénovation urbaine aujourd'hui achevés permettent une amélioration notable de la situation.

Mais, comme l'a dit encore Claude Bartolone, une fois les travaux terminés, on ne peut laisser ces quartiers à leur vie propre sans un accompagnement social prononcé. Ce serait prendre le risque de se retrouver dans dix, quinze ou vingt ans dans la situation antérieure et d'avoir à réinvestir les douze milliards que l'Agence nationale de rénovation urbaine (ANRU) a investis (dont, notons-le, 10 % pour la Seine-Saint-Denis).

On le sait, il faut accompagner socialement les familles. On le voit notamment avec les maîtrises d'œuvre urbaine et sociale (MOUS) relogement que l'on trouve par



exemple à Clichy-Montfermeil. Il est nécessaire d'aider les gens afin qu'ils ne se retrouvent pas à nouveau face à des difficultés d'« habiter » dans des logements qu'ils détériorent involontairement. Les accompagner, faire en sorte que soient respectés un nouvel habitat et un nouvel environnement, le rôle de l'accompagnement social est absolument fondamental.

Nous avons obtenu, et j'en remercie une nouvelle fois le SGCIV, la mise en place pendant une année d'expérimentations sur l'accompagnement social des familles relogées. Plusieurs projets, dans plusieurs communes, seront financés par le SGCIV qui a réservé une enveloppe financière au département de la Seine-Saint-Denis. Un bilan sera fait dans un an. S'il est positif, ce que je crois absolument, on pourra le généraliser.

Nous comptons cent quatre-vingt-dix-sept postes d'adultes-relais dans le département, ce nombre sera maintenu en 2011. Nous avons même obtenu, grâce au travail réalisé avec l'Agence nationale pour la cohésion sociale et l'égalité des chances (ACSE) et le SGCIV, le deuxième voire le troisième renouvellement de poste, en principe exceptionnel, de l'ensemble des adultes-relais qui le demandaient.

Ces adultes-relais représentent le lien social de proximité qui s'additionne à la présence, nouvelle, des délégués du préfet. Les vingt-neuf délégués qui travaillent dans les quartiers les plus sensibles du département sont à votre disposition, à la disposition de la population, à la disposition des élus, pour faire en sorte que le travail commun entre les collectivités locales et l'État soit mieux coordonné, plus fluide et plus efficace.

Pour avoir sillonné le département et avoir rencontré beaucoup d'adultes-relais et de femmes-relais, je conclurai en saluant la qualité de leur engagement. Oui, comme l'a dit Claude Bartolone, avec eux, la République est présente dans les quartiers populaires.



20 ans
de médiation sociale
et culturelle

20 ans
d'intervention auprès
des habitants

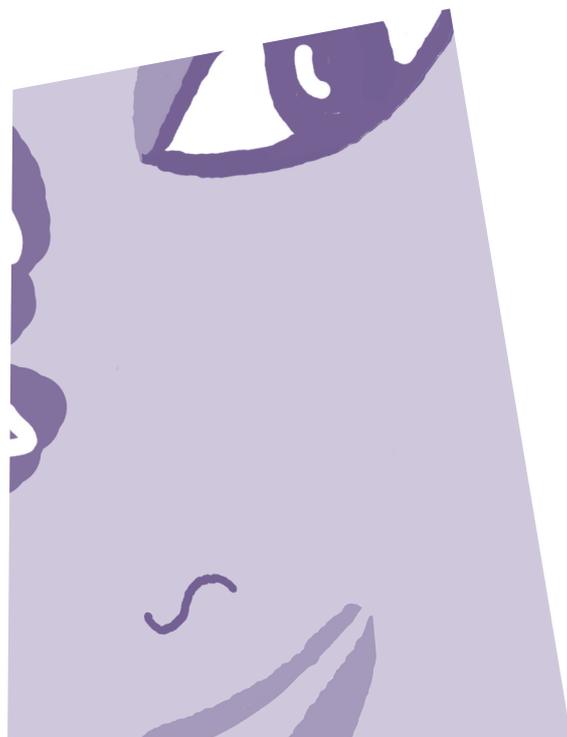
Marc Ratsimba, président de Profession Banlieue

Travailler à la professionnalisation et à la qualification des intervenants de la politique de la ville est l'objet même de Profession Banlieue qui a souhaité, dès l'origine, ne pas être le centre de ressources des seuls chefs de projet, mais aussi celui des associations, des acteurs de terrain. Le centre de ressources est présent auprès des premières associations de femmes-relais de la Seine-Saint-Denis, et notamment à Clichy-Montfermeil, quasiment dès leur création.

Cette journée a été organisée par trois associations unies dans le souci qu'il y soit question du travail de médiation sur le terrain, concrètement et dans le détail, sur les deux sujets majeurs que sont la santé et l'école, mais aussi plus largement de la médiation en tant que pratique professionnelle en général et de sa reconnaissance en tant que métier à part entière.

Claude Morel a justement conclu son intervention sur la reconnaissance d'un métier. « Vingt ans de médiation sociale », les anniversaires sont peut-être surtout destinés à se tourner vers l'avenir.

Cela fait longtemps que les associations de femmes-relais et Profession Banlieue travaillent sur la reconnaissance du métier des femmes-relais. Il est temps que cela aboutisse.



Lydie Rappaport, présidente de la Fédération des associations de femmes-relais de Seine-Saint-Denis

En organisant cette journée, nous avons voulu tout d'abord rappeler l'importance du travail de médiation. Ce travail a commencé, il y a vingt ans, avec des femmes bénévoles aidant et accompagnant, dans leur quartier, des personnes en situation difficile ou précaire, notamment lors des visites médicales à la PMI. C'était une relation de proximité, avec de l'amitié, un côté familial...

Progressivement cependant, l'idée est venue d'organiser cette solidarité de voisinage et de l'étendre aux champs scolaires, administratifs... Pour y parvenir, il fallait passer au plan professionnel, donc organiser ces « femmes-relais », assurer leur formation dans les domaines où elles seraient amenées à intervenir, les salarier en recherchant des financements publics...

Des associations se sont créées. En Seine-Saint-Denis, elles sont regroupées en une fédération. Avec l'Institut régional du travail social et Profession Banlieue, cette fédération a contribué à aider les associations de femmes-relais à définir un métier, avec ses règles, sa déontologie...

Les femmes-relais médiatrices sont salariées sur des emplois précaires (CES dans les années quatre-vingt-dix, adultes-relais depuis 2000). Cette précarité les oblige à abandonner un métier qu'elles ont choisi et pour lequel elles ont été formées, sans parler de l'extrême difficulté dans lequel leur départ met les associations.

Nous en sommes aujourd'hui à cette question que nous nous posons tous : comment faire pour que ce métier ne s'exerce plus de façon précaire, pour qu'il soit reconnu pour ce qu'il est : un métier original, de proximité, essentiel à l'échange et à l'équilibre social ?

20 ans
de médiation sociale
et culturelle ●

20 ans
d'intervention auprès
des habitants

Joël Dutertre, président de l'Arifa

L'Arifa existe sur le grand ensemble de Clichy-Montfermeil depuis maintenant un petit peu plus de vingt ans, date à laquelle une femme médecin de la PMI, Sakina Madaoui, qui reçoit des femmes immigrées à sa consultation remarque que d'autres femmes les accompagnent régulièrement. Bien sûr, il y a la question de la traduction de la langue; mais très vite ce médecin écoute, observe et se rend compte que la salle d'attente est très animée. Que s'y passe-t-il? Il s'y dit des choses très simples, très concrètes: comment se déroule l'examen gynécologique, à quoi ça sert, la prescription éventuelle d'une mammographie ou d'une prise de sang, peut-être le besoin de monter un dossier de CMU complémentaire... Cette femme médecin observe ainsi que s'opère naturellement un premier apprentissage de notre système de santé.

Cette idée de médiation se développe, s'organise et s'installe ensuite dans d'autres champs que celui de la santé. Partout où le besoin s'en fait sentir, les femmes-relais s'organisent, tissent des liens, mettent en place des actions.

L'Arifa est aujourd'hui une grande association qui compte douze salariés, dont dix femmes-relais, de différentes communautés, que je voudrais à nouveau toutes saluer et remercier pour leur travail; les femmes de l'Arifa, comme celles des autres associations du département et d'ailleurs... puisqu'il y a dans cette salle des femmes-relais venues de loin.

Une des particularités de l'Arifa est d'avoir consacré dès son origine, sous l'impulsion de sa première directrice, Marie-Hélène Hassan, une place importante à la culture. Le travail de passage entre les langues, les codes et les représentations est parfois difficile, il demande évidemment la compréhension et le respect de la culture de l'autre. Est-ce possible sans la reconnaissance de sa propre identité culturelle? C'est une question à mon sens fondamentale, et fondamentale pour l'Arifa, une question probablement à la base de la stratégie que l'association a développée de lutte contre le sentiment de non-appartenance.



Cette idée a généré de multiples projets. Il y a eu un projet soutenu par la Direction des musées de France intitulé « Des femmes, des villes, des musées », pour lequel les femmes-relais, formées par des conférencières, accompagnaient la population du grand ensemble de Clichy-Montfermeil dans les musées en expliquant les œuvres avec leurs mots et leur sensibilité. Il y a eu également un voyage à Istanbul qui a permis de découvrir un autre pays, une autre culture. Il y a eu encore un très beau travail théâtral autour de la condition des femmes dans les cités, qui a donné lieu à la production d'un film, disponible en DVD, qui sera bientôt projeté à l'Espace 93 de Clichy-sous-Bois...

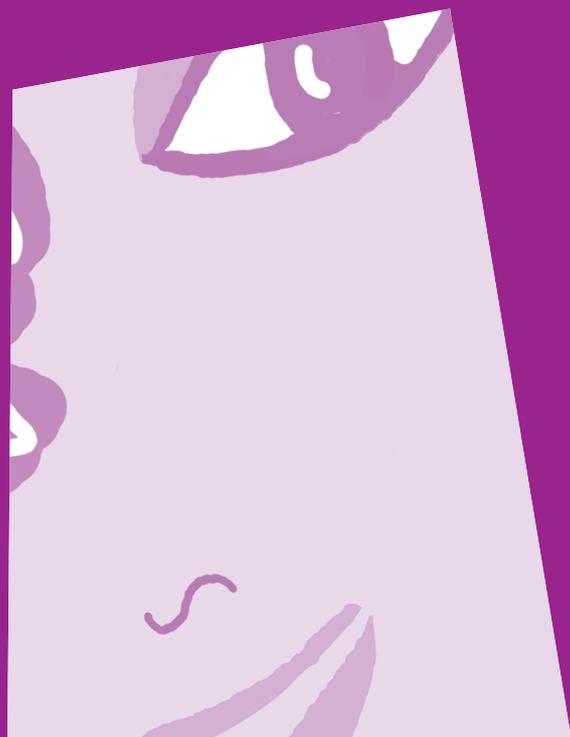


20 ans
de médiation sociale
et culturelle

20 ans
d'intervention auprès
des habitants

la médiation sociale et culturelle au service de la santé

19



Les inégalités sociales de santé • Pierre Chauvin, médecin épidémiologiste, directeur de recherche à l'INSERM

Les résultats de diverses recherches épidémiologiques récentes tentant d'expliquer les inégalités d'accès à la santé constituent autant d'arguments forts justifiant les actions d'accompagnement que développent les femmes-relais en matière de santé depuis plus de vingt ans.

L'Institut national de la statistique et des études économiques (INSEE) s'intéresse en France aux inégalités sociales de santé depuis les années 1970. Les principaux chiffres sont aujourd'hui régulièrement repris dans la presse et donc connus.

1. En France, des inégalités sociales de santé très importantes, qui vont aujourd'hui en se creusant

Depuis les années 1970, on sait que les inégalités en matière de mortalité selon la catégorie socioprofessionnelle sont extrêmement importantes en France, parmi les plus importantes d'Europe, notamment en ce qui concerne les hommes. Ces inégalités socioprofessionnelles représentent le premier aspect de la question. Quand l'indice de mortalité est à 1 pour les cadres et les professions libérales, à l'autre extrême de l'échelle sociale, pour les ouvriers non qualifiés, il est à 2,5. On trouve les mêmes écarts concernant l'espérance de vie. Les données sont donc connues depuis longtemps, elles sont assez stables et ne vont plutôt pas en s'arrangeant.

La mortalité, et les inégalités sociales qui la caractérisent, c'est la fin de l'histoire. Que se passe-t-il en amont pour que l'on obtienne de tels écarts ? Cette question est l'objet de l'épidémiologie sociale.

Deuxième élément jouant sur les inégalités sociales de santé, les inégalités sociales de consommation de soins, qui sont elles aussi étudiées depuis déjà un moment. Elles sont assez fortes également, y compris pour des soins assez banals ou en tout cas des soins pour lesquels il existe des politiques publiques permettant théoriquement de franchir l'éventuelle barrière des ressources financières. Le recours à la mammographie pour les femmes de 50 à 69 ans, par exemple, est assuré avec un taux de couverture de 60 % chez les femmes

20 ans
de médiation sociale
et culturelle

20 ans
d'intervention auprès
des habitants

la médiation sociale et culturelle au service de la santé

21

des ménages les plus modestes, contre 80 % chez les femmes des milieux les plus favorisés. Le dépistage du cancer du sein, pourtant organisé par la puissance publique, avec des moyens financiers *ad hoc*, connaît donc de fortes inégalités.

Le troisième aspect de la question tient aux inégalités territoriales, y compris dans une même région. Paris, par exemple, a une offre et une demande de soins élevées, tandis que le nord de la région parisienne, dont la Seine-Saint-Denis en particulier, a une offre assez faible pour une demande élevée.

Deux enseignements complémentaires nous viennent d'études étrangères, notamment de chercheurs britanniques travaillant sur ce sujet depuis plus longtemps que nous.

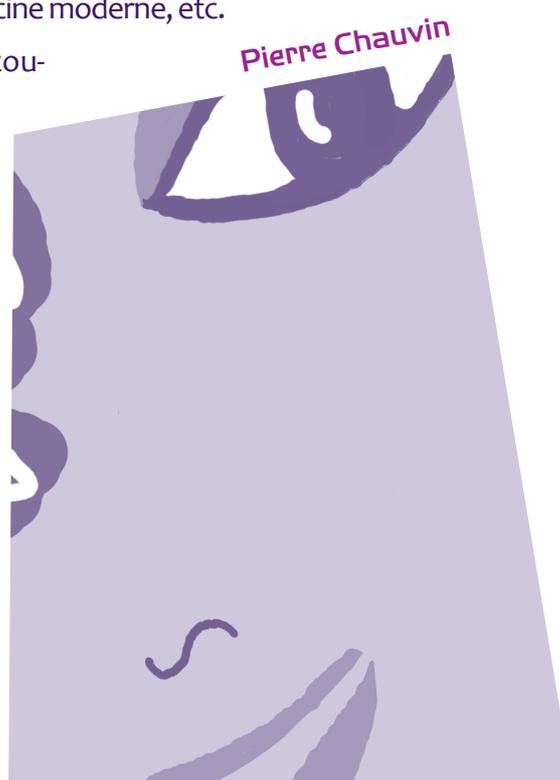
Premier enseignement produit par ces chercheurs : il existe en France et en Europe, depuis la fin de la Seconde Guerre mondiale, une tendance historique à l'accroissement des écarts en matière de santé.

En effet, si l'on compare sur la durée les taux de mortalité entre les 1 % les plus pauvres et les 1 % les plus riches, on constate que les indicateurs sanitaires se sont considérablement améliorés et que, en moyenne, la mortalité a énormément reculé dans les pays européens, essentiellement grâce à l'amélioration des conditions de vie et d'hygiène avant-guerre plutôt qu'après, les soins curatifs et la révolution de la médecine moderne ayant eu un impact beaucoup plus modéré. À partir des années 1950, certes l'amélioration continue, mais plus lentement qu'avant. En outre, ces progrès continus en moyenne cachent des écarts relatifs qui restent très importants et se creusent de façon inexorable depuis la guerre, y compris pendant les Trente Glorieuses et le développement de l'assurance-maladie, de la médecine moderne, etc.

Les inégalités sociales de santé sont donc un courant très ancien qui s'accélère après avoir connu deux inflexions, la première dans les années 1970, la seconde dans les années 1990, et les écarts relatifs sont plus élevés aujourd'hui que dans les années 1920.

2. Le faible poids des facteurs de risque médicaux dans les inégalités de santé

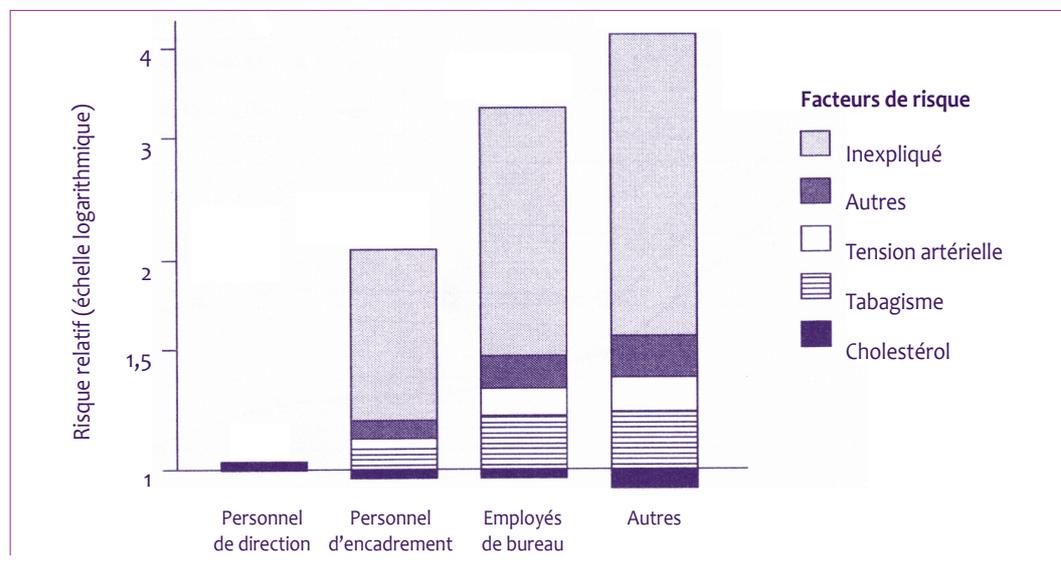
Second enseignement intéressant qui nous vient des chercheurs britanniques : les écarts tiennent à des facteurs multiples que les classiques « facteurs de risque » ne suffisent pas à expliquer.



La première idée qui vient à l'esprit quand on parle d'inégalités de santé est d'évoquer des différences de comportements, plus ou moins péjoratifs pour la santé, les classiques « facteurs de risque » : plus on descend dans l'échelle sociale, plus les comportements péjoratifs pour la santé sont fréquents, plus les gens sont donc malades et meurent plus tôt.

Or, si les comportements ont effectivement une incidence sur la santé, ils ne suffisent pas à expliquer entièrement les inégalités constatées. Ainsi, le risque de survenue d'un infarctus du myocarde a fait l'objet en Grande-Bretagne d'une étude restée très célèbre. Son analyse établit que le risque est gradué de manière extrêmement forte et court de 1 à 4 : 1 pour les personnes de direction, 2 pour des cadres, 3 pour les employés de bureau et 4 pour les techniciens et les ouvriers. Mais, si l'on essaie d'expliquer ces faits par les facteurs de risque médicaux – le cholestérol, le tabac, l'hypertension artérielle, les antécédents familiaux... –, les résultats sont décevants, ils ne correspondent qu'à une petite minorité des écarts constatés. Les écarts sociaux de survenue de maladies ne s'expliquent donc pas seulement par des causes à effet direct – trop boire, trop fumer... –, beaucoup d'autres facteurs sont en cause. Qu'y a-t-il d'autre? Répondre à cette question est extrêmement complexe.

LE FAIBLE POIDS DES FACTEURS DE RISQUE MÉDICAUX



20 ans
de médiation sociale
et culturelle

20 ans
d'intervention auprès
des habitants

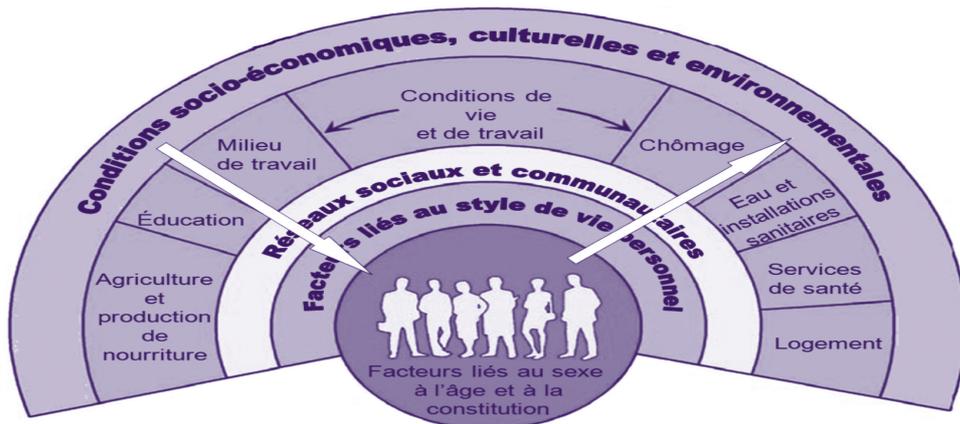
D'après M. G. Marmot, G. Rose, M. J. Shipley, P. J. S. Hamilton,
"Employment grade and coronary heart disease in British civil servants",
Epidemiol Community Health, 1978 ; 32 : 244-249.
Cité dans P. Chauvin, « Santé et Inégalités sociales : de nouvelles approches épidémiologiques »,
in I. Parizot, P. Chauvin, S. Paugam et J.-M. Firdion (eds),
Les Mégapoles face au défi des nouvelles inégalités : mondialisation, santé, exclusion et rupture sociale,
Flammarion, 2002.

3. Un modèle explicatif complexe

De nombreux chercheurs ont réfléchi à la construction de modèles explicatifs globaux qui essaieraient de prendre en compte tous les facteurs produisant les inégalités de santé. L'un d'entre eux est un modèle en « pelures d'oignon ».

la médiation sociale et culturelle au service de la santé

23

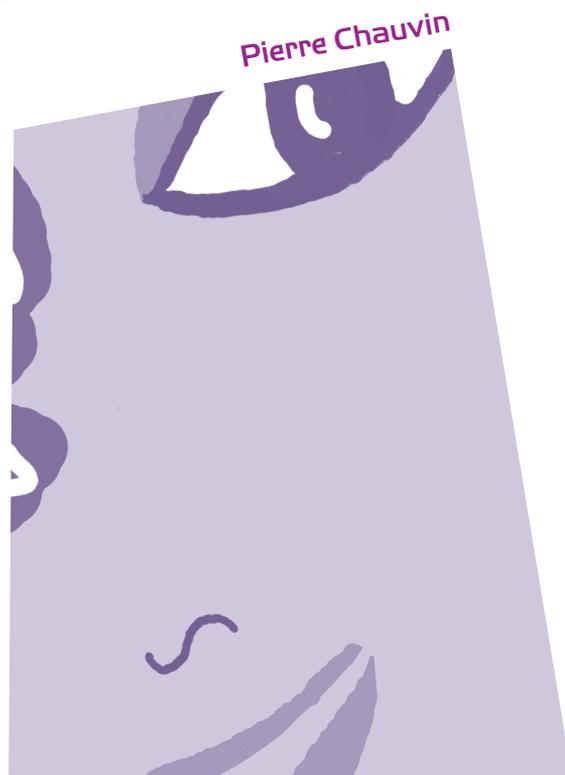


D'après G. Dahlgren et M. Whitehead, 1991.

Au centre de ce modèle se trouve l'individu, avec son âge, son sexe, son hérédité, ses gènes, tous éléments sur lesquels on ne peut jouer qu'extrêmement peu si ce n'est pas du tout.

On trouve ensuite une couche « proximale », les causes très proches de la personne que sont les facteurs de risque liés au style de vie personnel (l'alcool, le tabac, une alimentation grasse, trop sucrée...), des facteurs très directement en lien avec la santé.

Mais la façon de vivre au quotidien d'un individu est évidemment liée à ses conditions de vie et de travail, aux contraintes ou à la latitude que lui laisse son travail pour s'occuper de sa santé, manger sainement, etc. On sait très bien également que le chômage a un coût élevé pour la santé, et notamment la santé mentale. Bref, une multitude de facteurs interviennent, dont l'activité professionnelle et le milieu dans lequel elle s'exerce, ou le niveau d'éducation, qui a des effets importants sur la capacité à recevoir l'information et à l'appréhender, etc. On



n'est plus là sur les causes à effet direct, mais sur des éléments, multiples, ayant également une incidence sur la santé.

Entre la couche proximale et cette couche plus excentrée, on trouve une couche intermédiaire, celle des réseaux sociaux et communautaires. Les informations et ressources dont on profite en fréquentant ses amis, ses collègues, les normes que l'on partage, les discussions dans sa famille... ont une incidence forte sur la santé. La « production familiale de santé », comme l'appellent certains chercheurs, établit par exemple un certain nombre de normes de santé héritées de l'enfance qui peuvent ou pas contribuer à protéger des aléas et des risques sanitaires.

Enfin, la dernière couche, externe, est celle des déterminants macro-sociaux, et concerne notamment les politiques structurantes qui ont des effets sur les conditions de vie : logement, éducation, politique fiscale, etc.

Ce modèle, qui est déjà assez compliqué, n'est pas statique, il s'inscrit dans la biographie des personnes, tous ces déterminants peuvent évoluer au cours du temps. Finalement, c'est toute la vie d'une personne qu'il faudrait pouvoir observer d'un point de vue scientifique...

4. La part respective des multiples déterminants de la santé et l'importance du soutien social

Les scientifiques sont évidemment tributaires des données, disponibles ou pas, et des méthodes, statistiques en l'occurrence.

Depuis 2005, l'INSERM réalise une importante enquête sur les déterminants de santé à Paris et en première couronne, à partir d'un échantillon représentatif de 3 000 ménages tirés au sort dans cinquante quartiers franciliens (des « IRISés » définis par l'INSEE, qui comptent chacun 2 000 habitants) : l'enquête SIRS.

Il s'agit de tenter de vérifier de façon statistique l'hypothèse selon laquelle soutien social et recours aux soins sont liés.

Ont été étudiés les recours aux soins ambulatoires, tous soins confondus sauf ceux liés aux accidents, sur les douze derniers mois. Premier résultat, attendu, puisqu'on l'observe par ailleurs en population générale, pour différentes raisons : les hommes ont deux fois moins de chances, toutes choses égales par ailleurs

(le sexe, l'âge, le niveau de revenu, la présence ou pas d'une maladie reconnue chez la personne...), de recourir aux soins. Mais, surtout, il existe une corrélation très forte entre le soutien social et le recours aux soins. En effet, si l'on classe la population étudiée en trois groupes – soutien social faible, moyen ou fort –, les personnes bénéficiant d'un soutien social fort ont presque deux fois plus de chances de recourir aux soins que les personnes

la médiation sociale et culturelle au service de la santé

25

ayant un soutien social faible, ce qui constitue une différence très importante. On est vraiment en présence d'un facteur extrêmement discriminant.

Ce résultat est en outre constant quel que soit l'âge, sauf pour les personnes âgées (au-delà de 60 ans) et quel que soit le type de quartier (quartier défavorisé, moyen ou supérieur).

Autre exemple issu de la même enquête : la prévention du cancer du col de l'utérus. Quels sont les facteurs de risque liés à l'absence de recours au frottis du col de l'utérus dans les deux dernières années, pour la population constituée des femmes qui n'étaient pas à jour concernant cet examen ?

Globalement, dans l'agglomération parisienne, 20 % des femmes n'ont pas fait pratiquer cet examen dans les deux dernières années et 5 % des femmes n'en ont jamais fait de leur vie.

Un premier effet est lié à l'âge : les 45-59 ans sont celles qui risquent le moins une telle absence d'examen, les plus jeunes celles qui le risquent le plus.

Si l'on distingue ensuite les femmes françaises nées de parents français, les femmes françaises nées de parents étrangers et les femmes étrangères, on obtient des écarts très importants. Les femmes immigrées présentent 1,7 fois plus de risques d'être dans cette situation d'absence de recours au frottis que les autres.

Le niveau d'éducation joue également. Les femmes qui n'ont pas dépassé le niveau des études primaires présentent 1,5 fois plus de risques que les autres.

La couverture maladie ou la situation à l'égard de l'activité professionnelle influent aussi : les femmes inactives présentent deux fois plus de risques que les autres eu égard à cette absence d'examen.

Tous ces indicateurs décrivent donc des gradients sociaux qui évidemment se cumulent : une femme inactive d'origine étrangère et à faibles revenus multiplie les risques. Et si, en plus de tout cela, elle réside dans un quartier pauvre, son risque s'accroît encore de 1,7. Il y a ainsi une espèce d'effet propre attaché aux quartiers pauvres, qui ne tient pas uni-



quement d'un effet de composition démographique. Pour le moment, deux facteurs ont été étudiés : la moyenne des revenus fiscaux des ménages, donc la pauvreté monétaire moyenne du quartier, et la densité de l'offre de soins.

Après examen, dans l'ensemble de l'échantillon, on a effectivement un effet dû à la moyenne des revenus des ménages : la pauvreté monétaire partagée a une incidence. En revanche, dans l'ensemble de la population étudiée, il n'y a pas d'effet concernant la densité médicale.

L'étude s'est donc intéressée ensuite à l'espace de mobilité des femmes. Un indicateur a été construit à partir de leurs réponses concernant le fait qu'elles sortent ou pas de leur quartier pour leurs diverses activités quotidiennes. Les résultats sont clairs : la mobilité est extrêmement déterminée socialement, les personnes qui n'ont pas les ressources financières ou culturelles en termes d'autonomie sortent beaucoup moins de leur quartier que les autres.

En croisant pauvreté monétaire du quartier et indicateur de mobilité, on s'aperçoit que la sensibilité aux caractéristiques du quartier en termes de pauvreté et en termes de densité médicale est évidemment beaucoup plus élevée pour les femmes qui concentrent leurs activités dans le quartier. Chez le groupe de femmes peu mobiles, le facteur densité médicale joue très fort, et l'on obtient une association de 1 à 3 entre la faible densité médicale et l'absence de recours.

5. La nécessaire mise en œuvre d'actions ciblées

Les inégalités sociales de santé n'ont donc pas que des déterminants matériels, et notamment financiers. Il existe toute une série de déterminants que l'on appelle psycho-sociaux, liés à l'environnement social, aux pratiques spatiales, aux origines géographiques, que l'on peut interpréter de façon culturelle – dans l'acceptation la plus large du terme et surtout pas seulement « culturaliste » –, mais aussi liés aux expériences de la maladie et des soins : la façon dont vous-même ou votre entourage proche a vécu des expériences antérieures de maladie, la façon dont vous avez été accueilli dans le système de soins, etc.

Pour les personnes les plus vulnérables, ces résultats mettent en évidence l'importance certes de la proximité géographique, sociale, culturelle, mais surtout l'importance de la notion d'*outreach* (aller vers) et donc des actions ciblées. Si

l'on ne veut pas tomber dans ce que nous appelons le « biais d'information », l'information à l'attention de ces personnes doit être différente de celle que l'on réalise pour la population en général, par voie d'affichage, de presse ou d'Internet ; elle doit passer par d'autres canaux, dont l'accompagnement, le repérage, les explications sur le fonctionnement du système de soins, faute de quoi sont toujours tenues informées les mêmes per-

sonnes – ce qui peut constituer une des explications de la tendance lourde à l'accroissement des inégalités de santé.

Cela dit, nombre d'actions d'accompagnement sont de toute façon nécessaires, y compris pour les personnes qui n'appartiennent pas à la catégorie la plus vulnérable. Force est de constater dans nos enquêtes combien le déficit d'information en matière de santé est loin d'être réservé aux publics les plus pauvres et les plus vulnérables – ce qui, d'une certaine façon, généralise l'enjeu et déstigmatise les personnes.

Dans une perspective historique et populationnelle, si l'on ne mène pas ces actions d'accompagnement, on entretient les inégalités sociales de santé. Si l'on n'y prend pas garde, chaque innovation de soin, au sens très large, chaque nouveau traitement, chaque nouvelle campagne de dépistage du cancer du sein, chaque nouveau programme de santé publique, aussi organisé soit-il, secrète ses propres inégalités.

la médiation sociale et cultu- relle au service de la santé

27



Des médiatrices dans le service des maladies infectieuses et tropicales de l'hôpital Avicenne •

Sarah Mas-Miangu, femme-relais médiatrice à l'Association des femmes médiatrices sociales et culturelles de Pantin

L'action d'accompagnement mise en place à l'hôpital Avicenne par les femmes médiatrices de Pantin est née du constat fait par l'équipe du service des maladies infectieuses et tropicales du Dr Bouchaud des difficultés de certains malades à s'alimenter avec la nourriture proposée par l'hôpital. Ce refus est dû en partie aux effets secondaires de médicaments, mais est aussi renforcé par l'offre de nourriture elle-même, qui leur est étrangère, d'apparence comme de goût.

Une pathologie comme le sida, par exemple, a de multiples effets secondaires, dont la nausée ou les vomissements. Les malades ont du mal à se nourrir, perdent beaucoup de poids... Certains demandaient à rentrer chez eux pour pouvoir s'alimenter. Mais comment rentrer manger chez soi quand on n'a pas de famille, ce qui est souvent le cas ?

L'équipe du service des maladies infectieuses a ainsi décidé de faire préparer des repas « adaptés » dans l'hôpital même, chose qui n'avait jamais été faite. C'était d'une certaine façon de l'ordre du rêve, que de faire entrer de la nourriture dans ce lieu clos qu'est l'hôpital ; mais un rêve qui venait de l'équipe soignante elle-même. Comment procéder ? Où acheter les denrées ? Quels repas préparer et à qui confier leur préparation ?

20 ans
de médiation sociale
et culturelle
20 ans
d'intervention auprès
des habitants

la médiation sociale et culturelle au service de la santé

29

Les psychologues de l'hôpital Avicenne, qui connaissaient les femmes médiatrices, ont alors pensé à contacter l'association, proche, des femmes médiatrices de Pantin pour que les femmes-relais viennent préparer des repas pour ces malades. Nous les médiatrices avons été d'accord, d'une part parce que nous étions déjà sensibles à cette pathologie du VIH, d'autre part parce que nous avons bénéficié de formations à la cuisine en collectivité.

L'équipe du service des maladies infectieuses de l'hôpital Avicenne, composée du médecin chef de service, d'infirmières, de psychologues, de diététiciennes, a donc travaillé à ce projet intitulé « Rénutrition des malades du VIH » ou « Projet des mères nourricières » et l'a présenté à la direction de l'hôpital, qui l'a accepté. Une cuisine de l'hôpital, bien équipée, a été attribuée aux femmes-relais. L'hôpital fournit les denrées fragiles – la viande, les œufs, le poisson... –, les femmes-relais achètent pour leur part les produits exotiques – le manioc, les légumes, les épices, les herbes et arômes exotiques. Une convention légalisant le dispositif a été signée avec la direction de l'hôpital et l'action a démarré en 2001 grâce au financement de l'association de lutte contre le sida, Sidaction.

Concrètement, comment cela se passe-t-il ? Deux femmes-relais médiatrices travaillent à l'hôpital, du lundi au vendredi, hormis les jours fériés. Quand un besoin de nourriture spécifique est connu pour tel ou tel malade, le psychologue du service contacte les femmes-relais qui se rendent dans la chambre du malade, se présentent, présentent les actions de l'association et lui proposent tel ou tel plat. Le malade n'a aucune obligation d'accepter, le choix lui appartient. S'il a envie que les femmes-relais lui préparent un repas, il compose son menu, un menu individualisé. Les femmes médiatrices essaient de rester au plus près de son choix.

Les femmes-relais préparent les repas dans la cuisine de l'hôpital. Elles s'habillent selon les règles et portent notamment des gants et un bonnet pour éviter tout problème de microbes. La diététicienne est présente durant la préparation du ou des repas. Elle intervient notamment pour tout ce qui concerne les dosages de sucre, de sel ou d'huile. Dans le service, tout le monde sait que les femmes-relais sont là, cela sent très bon dans les couloirs.



« Si cette journée a lieu aujourd'hui, c'est aussi parce que nous nous battons depuis des années pour obtenir un emploi pérenne et stable qui permette à Sarah Mas-Miangu, comme à d'autres femmes-relais d'Île-de-France, de développer ce travail de médiation qu'elle a mis en place à l'hôpital Avicenne. »
Lydie Rappaport,
présidente
de la Fédération
des associations
de femmes-relais
de Seine-Saint-Denis

Quand le repas est prêt, les femmes-relais se rendent dans la chambre du malade et partagent le repas avec lui, ce qui est très important: quand on prépare quelque chose pour quelqu'un, il faut goûter ce qu'on a préparé. En Afrique, c'est une règle. Et puis, il y a ce temps de partage, ce lien qui se crée, cette confiance et ce respect dont témoigne le partage du repas avec la personne en question. Un bon repas, c'est une ouverture pour la parole. Avec les malades, la femme-relais parle de tout et de rien, de sa famille restée au pays, de ses problèmes, des relations avec les autres malades, des relations avec les soignants, de l'observance du traitement... On tisse le lien avec ces personnes isolées, sans famille, parfois sans logement, sans travail, on parle de tout! Et l'on parle aussi, et c'est très important, de l'avenir.

Au quotidien, pour les aider dans ce travail dans lequel elles côtoient régulièrement la souffrance et parfois la mort, les femmes-relais sont essentiellement en contact avec les psychologues. Elles évaluent avec eux les effets de la démarche d'accompagnement, les bénéfices qu'en tire ou pas le malade, et peuvent parler des difficultés qu'elles rencontrent, de la façon de se positionner avec tel ou tel. Elles bénéficient aussi de l'appui de réunions régulières de l'équipe de l'hôpital. Ces réunions de suivi auxquelles participe tout le service des maladies infectieuses – les psychologues, le médecin, les infirmières... – les aident à supporter l'accompagnement de cas parfois très lourds. Quelquefois, elles craquent...



20 ans
de médiation sociale
et culturelle

20 ans
d'intervention auprès
des habitants

Renforcer l'offre de soins

- **Olivier Bouchaud**, chef du service des maladies infectieuses et tropicales de l'hôpital Avicenne

Les femmes-relais dans le service des maladies infectieuses et tropicales de l'hôpital Avicenne, ce n'est pas une espèce de lubie d'un chef de service, c'est la décision concertée d'une équipe tout entière qui croit au bénéfice pour les patients d'actions complémentaires à l'offre de soins, complémentaires au métier que les soignants exercent dans le but d'améliorer la santé et, si possible, de guérir.

Prendre en compte l'aspect anthropologique de toute maladie

Pour nous tous, quelle que soit notre origine, la maladie a toujours un sens, elle n'arrive jamais par hasard. Les anthropologues relient cet aspect anthropologique de la maladie à ce que l'on appelle une double causalité. Ainsi, quelle que soit la maladie, que ce soit une grippe ou le sida, une maladie bénigne ou une maladie potentiellement très grave, il y a toujours deux causes, une cause que l'on dira « naturelle » (le virus de la grippe ou celui du VIH) et une cause « non naturelle » qui renvoie à une double question que l'on ne peut pas ne pas se poser lorsque l'on est malade: pourquoi moi et pas mon voisin? et pourquoi maintenant?

Lorsque l'on est malade, on a besoin de répondre à ce type de questions, faute de quoi on se trouve dans une espèce de déséquilibre d'autant plus important que la maladie est grave – maladie chronique ou socialement très stigmatisante comme peut l'être le sida par exemple, ou la tuberculose, ou le



cancer, même si c'est un peu un peu moins vrai aujourd'hui pour ce qui le concerne.

Les sociétés traditionnelles ont des réponses communautaires à cette question, des réponses intégrées dans le code social. Pour le malade, ça aide, et globalement, cela se passe beaucoup mieux. Il faut dire que ces sociétés ont beaucoup moins de possibilités de soigner la cause naturelle et qu'il y a donc une forme d'équilibre qui se fait. Dans nos sociétés dites modernes où malheureusement le tissu social a tendance à se déliter, nous, médecins et soignants en général, dont la responsabilité est principalement de s'occuper de la cause naturelle, ne savons pas apporter une réponse correcte à la cause dite non naturelle.

Il y a à cela deux raisons. La première tient au fait que certains médecins ne perçoivent pas cette dimension de la maladie, ne la reconnaissent pas. La seconde au fait que d'autres médecins ou soignants ne veulent pas s'en emparer, notamment parce que cela les met en face de la souffrance, de la douleur, de leur propre mort, etc. Nous soignants avons donc besoin d'un relais, d'une aide. Les médiateurs nous l'apportent.

Aider, très concrètement, les soignants dans leur tâche

Le deuxième axe qui explique la présence des femmes-relais dans le service est un axe fonctionnel. De nombreux patients de l'hôpital Avicenne sont d'origine étrangère, beaucoup ne maîtrisent bien ni le français ni les codes sociaux et culturels de la France. Mais ce type de difficultés se rencontre également pour les Français de souche, si ce terme a un sens. Tout le monde sait combien le monde de la santé (le monde médical, mais aussi les dispositifs de la Sécurité sociale, les papiers à remplir, etc.) est complexe, au point que même des gens ayant fait des études supérieures ont parfois bien de la peine à s'y orienter. Il y a besoin d'une aide technique, concrète.

Autre dimension très importante dans cet apport d'une aide au personnel soignant : la solitude des malades. Beaucoup de patients, notamment quand ils sont atteints d'une maladie stigmatisante comme le sida (mais il y en a d'autres...), même s'ils sont dans un milieu relativement favorable sur le plan familial et communautaire, ne peuvent pas parler de leur maladie à leurs proches ou à leurs

collègues, par crainte d'être rejetés. Ils se retrouvent complètement seuls à porter la crainte, l'angoisse, le stress, tout le poids d'une maladie. S'il n'y a pas auprès d'eux des gens comme les médiateurs et comme les soignants – ces derniers ayant malheureusement de moins en moins de temps à leur accorder –, le déficit d'accompagnement du malade se traduit très souvent par des ruptures de soins : le poids de la maladie et l'absence de sou-

tien pour partager ce poids sont tels que, à un moment donné, la seule façon pour le malade d'y échapper est la fuite. Ce qui signifie abandonner le traitement, abandonner le suivi. Évidemment, la maladie, aggravée, retrouve ces patients X mois ou X années plus tard.

...

Sarah Mas-Miangu, qui vient de prendre la parole, appartient à une association qui la rémunère; mais pour nous tous, elle fait partie de l'équipe, son rôle dans le service vient en complémentarité de l'offre de soins.

Sarah et son équipe de femmes-relais apportent quelque chose que nous ne pouvons pas apporter essentiellement parce qu'on ne nous l'a pas appris. D'ailleurs, personne ne peut tout apporter, et ce n'est même pas souhaitable. Sarah mène une action spécifique, d'autres associations et d'autres médiateurs ou médiatrices interviennent dans le service pour d'autres actions.



la médiation sociale et culturelle au service de la santé

33



Des médiatrices favorisent l'accès aux bilans de santé à Clichy-sous-Bois et Montfermeil • Hervé Le Clésiau, médecin directeur du centre d'examens de santé de la CPAM de la Seine-Saint-Denis

C'est en rencontrant les femmes-relais de l'Arifa, à Montfermeil, qu'Hervé Le Clésiau a pu enfin mettre en application une réflexion déjà ancienne du centre d'examens de santé de la Seine-Saint-Denis, installé à Bobigny.

Le centre d'examens de santé de la Seine-Saint-Denis s'est installé à Bobigny en 1996 en application de l'arrêté du 20 juillet 1992¹. Le but est d'offrir un examen de santé préventif aux plus démunis et, surtout, d'insérer une dynamique de santé communautaire dans les quartiers à haute fragilisation sociale. Nous utilisons régulièrement un outil désormais validé, le score Épices², qui fonctionne depuis une dizaine d'années. Avec les onze questions touchant à l'environnement de la personne que comporte le questionnaire, nous parvenons à bien repérer les personnes en situation de précarité. Créer des partenariats, comme

20 ans
de médiation sociale
et culturelle

20 ans
d'intervention auprès
des habitants

1. Prévus par le code de la sécurité sociale, l'examen périodique de santé (EPS) est un examen préventif réalisé gratuitement dans les centres d'examens de santé (CES). Les modalités de réalisation de cet examen ont été actualisées par l'arrêté du 20 juillet 1992 et la décision du conseil d'administration de la Caisse nationale d'assurance maladie des travailleurs salariés du 26 mars 2002. Les CES réalisaient en 2007 environ 600 000 examens périodiques de santé par an, destinés essentiellement aux assurés et ayants droit du régime général de la sécurité sociale. Depuis 1992, les personnes en situation de précarité constituent une de leurs cibles prioritaires. (NdR.)

2. Épices (acronyme d'Évaluation de la précarité et des inégalités de santé pour les centres d'examens de santé) est l'indicateur de précarité mis en œuvre par les CES.

la médiation sociale et culturelle au service de la santé

35

l'indique explicitement l'arrêté de 1992, est un autre de nos objectifs, ce que nous avons essayé de faire et qui s'est concrétisé à partir de 2001-2002.

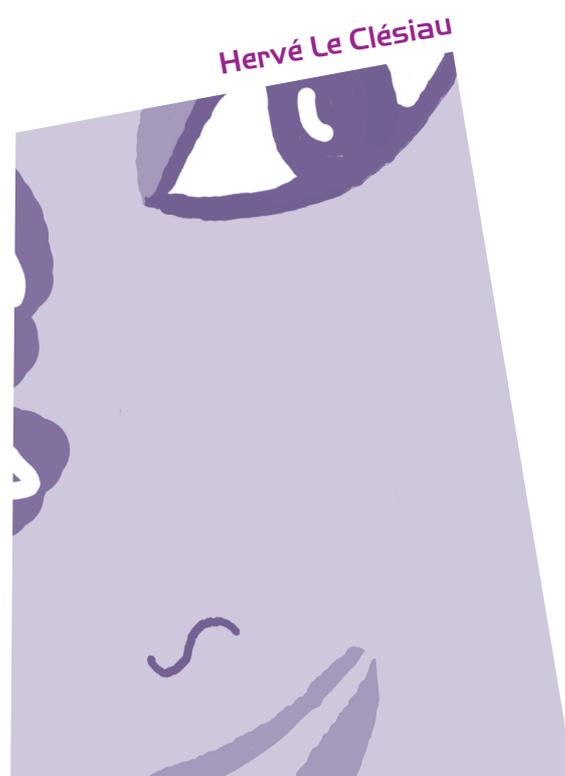
À l'hôpital, c'est l'univers du malade, de l'homme couché. Au CES, nous travaillons à titre préventif, avec l'homme debout, une population qui n'est pas encore malade, ou ne le sait pas, mais qui se caractérise par le cumul de forts facteurs de risque en matière de santé : irruption de maladies chroniques...

Le département de la Seine-Saint-Denis a réalisé depuis l'ouverture du CES 160 000 examens de santé. Le territoire de Clichy-Montfermeil représente une des zones du département qui compte le plus de personnes en difficulté sociale et le score Épices y est supérieur à 40 dans plus de 80 % des cas, sachant qu'un score Épices supérieur à 30 est considéré comme le seuil à partir duquel on peut parler de vulnérabilité sociale. Or, pour Clichy-Montfermeil, nous faisons un double constat. D'une part, la fréquentation du centre de santé était très faible, sans doute principalement du fait d'une méconnaissance de l'offre de soins proposée par le centre (ce qui recoupe ce qui a été dit précédemment

Les 11 questions du score Épices

1. Rencontrez-vous parfois un travailleur social ?
2. Bénéficiez-vous d'une assurance maladie complémentaire ?
3. Vivez-vous en couple ?
4. Êtes-vous propriétaire de votre logement ?
5. Y a-t-il des périodes dans le mois où vous rencontrez de réelles difficultés financières à faire face à vos besoins (alimentation, loyer, EDF...) ?
6. Vous est-il arrivé de faire du sport au cours des 12 derniers mois ?
7. Êtes-vous allé au spectacle au cours des 12 derniers mois ?
8. Êtes-vous parti en vacances au cours des 12 derniers mois ?
9. Au cours des 6 derniers mois, avez-vous eu des contacts avec des membres de votre famille autres que vos parents ou vos enfants ?
10. En cas de difficultés, y a-t-il dans votre entourage des personnes sur qui vous puissiez compter pour vous héberger quelques jours en cas de besoin ?
11. En cas de difficultés, y a-t-il dans votre entourage des personnes sur qui vous puissiez compter pour vous apporter une aide matérielle ?

Calcul du score : chaque coefficient est ajouté à la constante si la réponse à la question est oui.



par Pierre Chauvin) et de difficultés de déplacement liées notamment à l'insuffisance de transports en commun qui caractérise Clichy-Montfermeil. D'autre part, la problématique de santé était identifiée localement comme très importante : diabète, néoplasies, pathologies cardiovasculaires, obésités, hépatites... En outre, parallèlement, l'offre de soins diminuait, comme nous le constatons régulièrement notamment avec Joël Dutertre, le président de l'Arifa.

Quelques chiffres concernant les personnes reçues à la Maison de services publics (MSP)

(sources statistiques établies à partir des consultations des 312 personnes reçues dans le cadre de l'action)

- 57 hommes et 255 femmes sont venus à la MSP.
- 50,8 % des hommes et 38,5 % des femmes sont âgés de plus de 50 ans.
- 78 % des personnes examinées sont sans activité professionnelle et 35 % sont illettrées.
- Entre 7 et 9 % des personnes ne consultent jamais un médecin généraliste.
- Entre 55 et 70 % des femmes n'ont aucun suivi gynécologique régulier (ce qui constitue une particularité des femmes consultant au CES).
- 88 % des personnes obtiennent un score Épices supérieur à 30 (seuil de vulnérabilité sociale) et 39 % un score supérieur à 60.
- 1 personne sur 2 est obèse (actuellement, 18 % des personnes résidant en Seine-Saint-Denis sont obèses) et l'obésité est fortement corrélée à la très grande vulnérabilité sociale (50 % des personnes obèses ont un score Épices supérieur à 60).
- Concernant les syndromes métaboliques, les chiffres sont très mauvais (présence d'un syndrome métabolique à 25 %, 18 % de diabétiques, 12 % de prédiabétiques, ce qui suppose un risque de complications).
- L'anémie touche de façon grave 20 % des femmes et la carence en vitamine D est elle aussi importante.
- 30 % des personnes déclarent ne pas avoir de complémentaire santé et ne pas rencontrer de travailleurs sociaux.

Notre objectif a donc été, dès la fin de l'année 2008, de délocaliser la logistique de l'examen de santé au sein de ce quartier à haute fragilisation sociale, pour une action de proximité, de créer une dynamique de réflexion efficace et durable autour du fait de « prendre soin de soi » et d'optimiser les compétences de chacun dans une démarche de type santé communautaire.

20 ans
de médiation sociale
et culturelle

20 ans
d'intervention auprès
des habitants

Nous avons ainsi mis en place à la Maison des services publics (MSP) de la communauté d'agglomération de Clichy-Montfermeil, installée sur le territoire de Montfermeil et bien repérée par la population, un examen périodique de santé, durant deux jours tous les deux mois, avec à chaque fois une thématique spécifique. Très peu de femmes ayant bénéficié d'un frottis, nous

la médiation sociale et culturelle au service de la santé

37

avons organisé une consultation gynécologique à laquelle plus de 90 % des femmes se sont rendues grâce au travail de sensibilisation réalisé en amont par les femmes-relais de l'Arifa. Nous avons bien entendu organisé également un dépistage du diabète, des hépatites B et C, réalisé des évaluations des fonctions visuelles et auditives, examiné l'état dentaire et mesuré le risque cardiovasculaire.

Ces examens de santé sont réalisés en y associant les équipes médico-administratives du CES et les femmes-relais de l'Arifa. La présence de ces dernières au moment de l'examen est indispensable. Elle permet notamment la traduction immédiate dans la langue d'origine, avec des mots simples, d'éléments médicaux compliqués à transmettre, qui concernent par exemple le suivi du patient. En outre, comme l'a dit d'une autre manière le Pr Bouchaud, il faut savoir entendre, derrière certains mots employés par les consultants, des images, des représentations des maladies, des craintes et des croyances.

Organisation de la démarche

1. Le personnel infirmier du CES effectue les prélèvements biologiques à la Maison des services publics de Montfermeil.
2. L'Arifa organise une séance d'information sur la nutrition.
3. Une assistante sociale de la caisse régionale d'assurance-maladie d'Île-de-France (CRAMIF) explique l'accès aux droits sociaux tels que la couverture maladie universelle.
4. L'Arifa loue un bus pour emmener les usagers réaliser le reste des examens (auditifs et visuels notamment) au CES, à Bobigny.

Nous avons également organisé deux réunions avec les médecins libéraux. Ce n'est cependant pas facile de rassembler les médecins généralistes sur ce type d'actions qui privilégient une approche psychosociale de la maladie, car ce n'est pas ce qui nous a été enseigné à la faculté de médecine. Le médecin aborde plus souvent la santé sous l'angle du curatif, au détriment d'une vision holistique de l'environnement (déterminants de santé), regard nécessaire au sein d'un quartier comme celui des Bosquets, à Clichy-Montfermeil. Quelques médecins libéraux



« **Vingt ans, c'est beaucoup de jours et de mois écoulés, mais c'est surtout énormément de travail et de difficultés sur le terrain pour les femmes-relais qui mènent un travail de fourmi. Je me souviens des premiers colloques, où l'on parlait de notre inquiétude quant à la reconnaissance de notre travail. Vingt ans plus tard, les inquiétudes sont les mêmes. Chaque fois que s'ouvre une petite porte, c'est sur un statut précaire : hier les emplois en CES (contrats emploi-solidarité), aujourd'hui les emplois d'adultes-relais. À quand une reconnaissance et une vraie place pour ce travail ? La reconnaissance passe par un statut professionnel et un vrai salaire. Sans cela, on perdra encore et encore des femmes-relais et, avec elles, une vraie valeur, humaine et professionnelle. »**

Nejma Benali,
ancienne
femme-relais
de l'Arifa.

20 ans
de médiation sociale
et culturelle

20 ans
d'intervention auprès
des habitants

ont cependant participé. Cette approche en complémentarité avec eux est indispensable. À leurs côtés, c'est un environnement psychosocial pérenne qui doit être mis en œuvre. C'est là que se fait le lien, et ce sont les femmes-relais qui font ce lien.

Les médiatrices prennent les rendez-vous, informent les usagers sur les bilans de santé, les aident à remplir les questionnaires préalables au bilan, les accompagnent lors des examens, traduisent, expliquent, rassurent sur les prises de sang, les frottis ou les divers appareils, s'assurent que les habitants ne bénéficient bien qu'une fois du bilan et consultent ensuite leur médecin traitant.

De son côté, la CRAMIF a dispensé trois demi-journées de formation aux femmes-relais leur permettant d'acquérir les bases pour expliquer aux habitants l'intérêt du dépistage du diabète et de ses corrolaires (déséquilibre alimentaire, sédentarité, obésité), des maladies infectieuses (hépatites B et C) ainsi que de certains cancers.

Ainsi, c'est grâce à la communication interactive qui s'est établie avec les associations locales et la population, grâce au travail réalisé, en amont comme en aval, par l'association des femmes-relais Arifa, que cette action a été possible : elles ont participé à l'orientation, à l'information et à l'inscription des personnes aux journées thématiques de dépistage et nous avons connu une fréquentation du centre tout à fait exceptionnelle par rapport à d'autres actions de ce type menées dans d'autres villes. Nous avons globalement au centre un taux de présentéisme de 65 % parmi les populations connues comme étant en situation de précarité.

L'action menée à Clichy-Montfermeil a atteint le score record de 90 % de fréquentation parmi ces personnes. Malheureusement, si nous avons privilégié ce type d'action sur Clichy-Montfermeil pour des raisons sociologiques, le centre d'examens de santé, faute de moyens notamment en personnel, est dans l'impossibilité de multiplier ce type d'action sur le département dans son ensemble.

Les femmes-relais de l'Arifa constituent une interface qui travaille le lien entre les acteurs sociaux, la population en difficulté psychosociale et nous-mêmes, médecins, une interface qui apporte une aide enthousiaste, qui croit à la possibilité de transmettre de façon accessible les informations médicales des soignants. Le partage du champ médical selon les codages culturels de chacun de nous est indispensable. Les femmes-relais ont pour règle déontologique le respect du secret médical. Coéquipières de l'observance médicale, elles relancent la motivation pour un meilleur suivi des traitements et des recommandations du médecin.

Sensibiliser les familles aux questions de santé • Ayla Yuksel, femme-relais médiatrice à l'Arifa

En matière de santé, le rôle des femmes-relais de l'Arifa est avant tout un rôle de sensibilisation et d'accompagnement du suivi des soins.

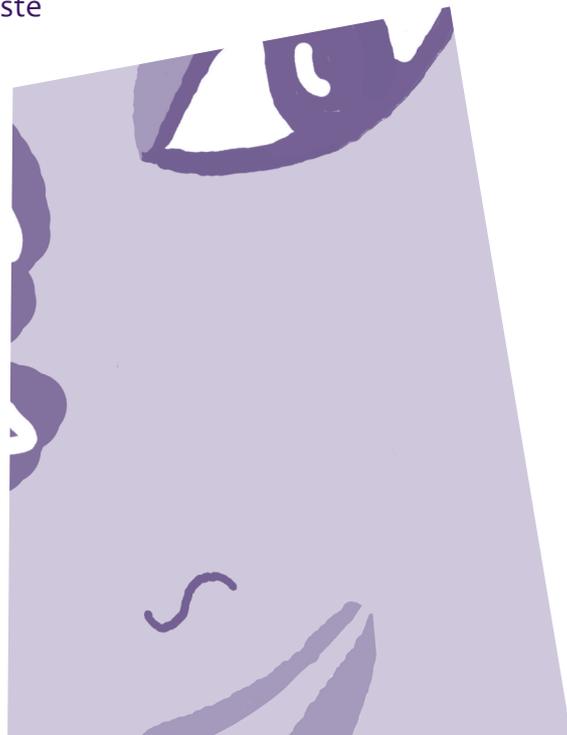
Les populations que nous accueillons sont d'origine étrangère et leur cuisine est très riche, beaucoup sont en excès de poids. Elles rencontrent également, comme l'a rappelé Hervé Le Clésiau, de nombreux autres problèmes de santé.

Le champ de la santé représente 48 % des accompagnements réalisés par les salariés de l'Arifa. Les femmes-relais interviennent :

- aux consultations de PMI,
- aux consultations hospitalières ainsi que dans les institutions spécialisées et les dispensaires situés à l'extérieur de Montfermeil,
- chez les médecins généralistes et spécialistes libéraux de Montfermeil et de Clichy-sous-Bois (38 % de l'ensemble des accompagnements concernant la santé).

Le bouche-à-oreille joue beaucoup : on vient nous voir sans que nous ayons besoin de faire de la publicité, notre liste d'attente est longue.

Expliquer tout d'abord ce qu'est le bilan de santé, expliquer les raisons pour lesquelles il est important de le faire, expliquer aussi que, lorsque les résultats seront connus et parvenus au patient et au médecin traitant, ce sera alors à chaque personne d'assurer le suivi des soins la concernant...



Réduire les inégalités de santé grâce à la médiation • Laurent Chambaud, directeur de la santé publique à l'Agence régionale de santé d'Île-de-France

L'Agence régionale de santé doit mettre en œuvre prochainement, comme le lui impose la loi, son projet régional de santé. Ce projet travaillera notamment à la lutte contre les inégalités de santé. Nutrition, tabac, problèmes de santé sexuelle... les femmes-relais auront là un rôle de premier plan en matière de prévention.

L'expérience des femmes-relais a vingt ans, l'Agence régionale de santé d'Île-de-France n'a quant à elle que six mois d'existence¹. Mes propos seront donc modestes, pour des raisons qui tiennent aussi d'ailleurs à des éléments dont il a été question précédemment.

Tout d'abord, le champ d'action de l'Agence régionale de santé d'Île-de-France, s'il est large pour le domaine des soins, est très restreint pour le domaine de la santé. On l'a vu, les déterminants qui jouent fortement sur les inégalités de santé ne relèvent pas du système de soins, même pris dans un sens large. Ces inégalités trouvent des racines profondes dans la société elle-même ; elles existent depuis des décennies, voire des siècles, six mois ne peuvent suffire à les résoudre.

Ensuite, un important travail a été commencé, qu'il faut poursuivre, qui consiste à la fois à objectiver les inégalités, à les comprendre, et à agir. Pierre Chauvin a

montré la complexité, y compris au plan des méthodes, de l'analyse de ces inégalités, il faut continuer à les étudier. Quant à l'ac-

20 ans
de médiation sociale
et culturelle

20 ans
d'intervention auprès
des habitants

1. L'article 118 de la loi du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires, crée les agences régionales de santé. En septembre 2009, Claude Évin (ministre de la Santé de 1988 à 1991) est nommé en conseil des ministres directeur général de l'Agence régionale de santé (ARS) d'Île-de-France qui commence sa mission le 1^{er} avril 2010. (NDR.)

tion, certains sont sur le terrain depuis vingt ans, des personnes s'engagent et un tissu existe.

La troisième raison pour être modeste tient au temps. Dans toutes les actions dans le domaine de la santé, le temps, on le sait, joue énormément. Il faut du temps pour mettre en place des actions, du temps pour les asseoir et, souvent, du fait du problème des financements, du temps pour tenter de les pérenniser.

Enfin, la dernière raison d'être modeste depuis l'endroit où je suis, l'Agence régionale de santé, tient au relais indispensable des éléments de proximité. L'Agence essaiera d'impulser des actions au niveau régional, mais, à beaucoup d'égards, et notamment pour ce qui concerne la prévention – mais vous l'avez aussi montré pour les soins... – les associations et les gens de terrain sont les premiers au front : on ne peut rien faire sans eux, j'en suis totalement convaincu.

Cependant, l'Agence régionale de santé, sous l'impulsion de Claude Évin, s'est engagée avec force dans la lutte contre les inégalités sociales de santé qui constitue l'un des trois grands axes qu'elle s'est fixés. Cet axe sera développé dans toutes ses composantes et on le retrouvera dans l'ensemble des actions de l'Agence.

Ces prochains mois, l'Agence régionale de santé doit mettre en œuvre son projet régional de santé. C'est un gros œuvre, dans lequel on trouvera à tous les niveaux la lutte contre les inégalités sociales de santé.

Le projet régional de santé travaillera à la lutte contre les inégalités de santé dans le domaine de la prévention, qu'il s'agisse de la prévention médicalisée ou de l'autre aspect de la prévention pour lequel les femmes-relais ont un rôle important, tout ce qui tourne autour des déterminants collectifs des problèmes de santé : nutrition, tabac, problèmes de santé sexuelle...

Il travaillera aussi dans la même optique pour ce qui est de l'accès aux soins, en s'attachant en particulier à traiter les problèmes de médecine ambulatoire, donc du premier recours. C'est la raison pour laquelle l'expérience du centre de santé de Bobigny m'a particulièrement intéressé.

Le projet régional de santé traitera aussi bien sûr de l'hospitalier, et l'expérience de l'hôpital Avicenne montre bien que l'hôpital, même s'il doit être doté d'une technologie

la médiation sociale et culturelle au service de la santé

41



importante accessible à tous les malades, doit aussi prendre en compte des éléments qui ont à voir avec la vie des personnes, durant leur passage à l'hôpital, mais aussi avant et après l'hôpital.

Autre élément important auquel s'attelle le projet régional de santé : tout ce qui tourne autour des personnes fragilisées, ce que l'on appelle le médico-social, c'est-à-dire les personnes âgées dépendantes et les personnes handicapées. La présence de populations vieillissantes dans les établissements médico-sociaux est un premier problème important que nous avons à traiter. Les maladies chroniques des personnes âgées, comment elles vieillissent et ce qu'elles deviennent, comment elles sont prises en charge sont également des problèmes à examiner rapidement. Enfin, même si l'Agence régionale de santé n'en a pas la charge, il existe un champ consubstantiel à son action : le lien avec le social. Nous, Agence régionale de santé, devons apprendre à créer des liens, multiples, avec les actions sociales.

J'évoquerai pour conclure les huit années de ma vie professionnelle que j'ai passées au Québec. Là-bas, parler de santé communautaire n'est pas un gros mot. Ici, c'est plus compliqué, pour de nombreuses raisons. Personnellement, c'est cette approche qui m'intéresse, une approche dans laquelle on traite évidemment de la santé et des soins, mais aussi de leurs liens avec la vie sociale, la vie des citoyens. L'Agence régionale de santé a à apporter un certain nombre d'éléments pour améliorer l'état de santé de la population, elle doit donner des impulsions ; mais elle doit aussi aller à la rencontre des acteurs de terrain notamment pour tout ce qui concerne les actions de proximité, afin de créer des zones de confluence fortes. Les délégations territoriales feront un travail très important en ce sens, pour ouvrir des opportunités – je pense notamment aux contrats locaux de santé dans le cadre des contrats urbains de cohésion sociale ou en lien avec eux, qui sont des occasions à saisir pour créer ce lien entre les acteurs de terrain et notre capacité à développer un regard global sur les aspects de santé dans une population spécifique.

Je souhaite donc que nous travaillions ensemble et je vous invite à prendre contact avec la délégation territoriale. Je suis intimement persuadé qu'il y a la place pour un travail commun entre l'Agence régionale de santé et les femmes-relais.

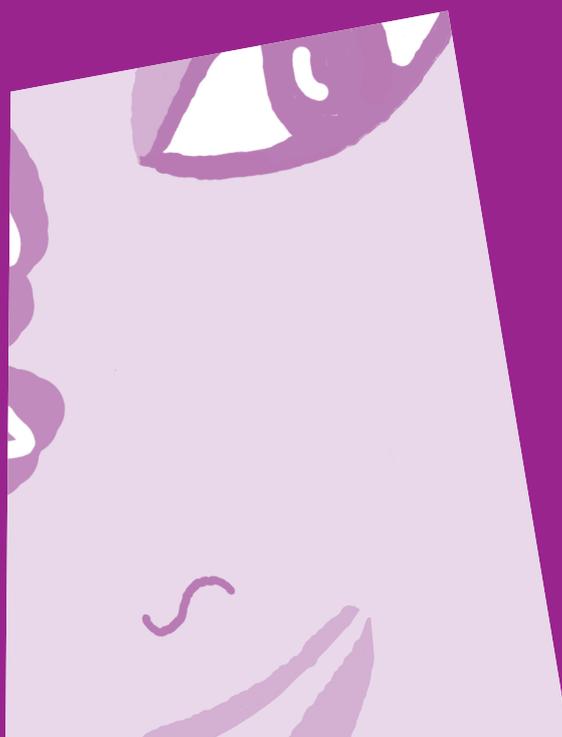
20 ans
de médiation sociale
et culturelle

20 ans
d'intervention auprès
des habitants



renouer le lien entre l'école et les familles

43



Les relations entre l'école et les familles en milieu populaire • Dominique Glasman, sociologue, professeur à l'université de Savoie

Plusieurs points semblent aujourd'hui acquis concernant les rapports entre l'école et les familles populaires, et particulièrement, parmi ces familles, celles qui, provenant d'aires culturelles différentes, sont plus à distance de l'école. Ici, le rôle des adultes-relais n'est plus à démontrer. Un certain nombre de risques cependant qu'encourent ces actions de médiation à l'école invitent à la vigilance.

Les acquis et les questions présentés ici sont ceux de la recherche, mais aussi ceux d'un certain nombre d'acteurs dits « de terrain » et, bien sûr, ceux tirés des observations que font les femmes-relais médiatrices elles-mêmes.

1. Ce que l'on sait des relations entre l'école et les familles populaires

- Premier acquis : **dans les familles populaires, l'école est investie d'un grand espoir par les parents**; elle représente même, à leurs yeux, la voie privilégiée et unique sur laquelle compter pour que leurs enfants aient un avenir meilleur que le leur.
- Deuxième acquis : **l'école est une institution difficilement lisible par ces parents**, qui peinent souvent à comprendre son fonctionnement, le déroulement de l'orientation, les attentes exactes de l'école envers les enfants et envers eux-mêmes en tant que parents.
- Troisième acquis : **cette relative méconnaissance de l'école est susceptible de**

dérouter les parents, de les empêcher de savoir ce qu'il convient de faire en tant que parents. Cette méconnaissance s'ajoute à une faible maîtrise des savoirs scolaires et à une difficulté – partagée par tous les parents, mais qui prend des formes particulières dans les familles populaires – concernant l'éducation des enfants et la transmission d'une génération à la suivante. Cela peut entraîner chez les parents *un certain*

désarroi, qui n'est cependant pas du tout, sinon très exceptionnellement, une « démission ».

- Quatrième acquis, moins souvent pris en compte: **la rencontre, voire la confrontation, entre parents et école est toujours un rapport social, une relation sociale**, et pas seulement la rencontre de deux rôles distincts, celui de parent et celui d'enseignant. Parents comme enseignants sont porteurs, individuellement, de leur appartenance sociale, de leur histoire, chacun d'entre eux occupe une position sociale. La rencontre, qu'elle soit directe ou indirecte, proche ou à distance, est donc toujours, de chaque côté, chargée de représentations, voire de stéréotypes.

Du côté des parents populaires, peut émerger le sentiment d'être victime de discrimination de la part de l'institution scolaire ou des enseignants (sentiment qui peut, ou pas, correspondre à une certaine réalité). Ces parents peuvent aussi interpréter certains gestes, certaines paroles ou certaines décisions de membres de l'institution scolaire dans le sens de la discrimination qu'ils subissent au quotidien dans d'autres champs de leur existence (rapports avec la justice, la police, les bailleurs, etc.). Car les relations entre les parents et l'école ne se déroulent pas dans un désert social, elles sont lourdement chargées par le contexte social.

2. De l'utilité et de la pertinence des adultes-relais à l'école

Dans ce contexte, les femmes-relais médiatrices peuvent jouer un rôle dont les grandes lignes sont du reste bien soulignées à travers le document qui énonce quelque principes déontologiques de ce métier¹. Au moins quatre aspects justifient à eux seuls – mais ils ne sont pas les seuls – l'utilité et la pertinence de l'existence des femmes-relais médiatrices :

- **Aider à surmonter les obstacles à la compréhension mutuelle**, à la communication, liés à l'écart des positions sociales et des histoires individuelles ou collectives ;
- **Permettre aux parents de se familiariser un peu avec le monde de l'école**, soit en comprenant mieux le fonctionnement et les attentes de cette dernière, soit en parvenant, quand cela est nécessaire, à rencontrer serinement les personnels de l'école ;

¹ Voir les principes déontologiques des femmes-relais, en annexe, page 91.

renouer le lien entre l'école et les familles

45



« Il faut accepter ce constat : la société française n'est pas une société de la médiation, c'est une société dite du contentieux. Ce n'est ainsi pas un hasard si celles et ceux qui font de la médiation sont majoritairement des personnes d'origine étrangère. D'autres sociétés en effet ont valorisé la médiation – les sociétés africaines, les sociétés latino-américaines... Dans les sociétés africaines, la médiation est inscrite dans le lien, c'est le devoir de tout un chacun de l'accomplir, c'est ce que font ici en France notamment ces femmes qui s'investissent auprès des autres. Je veux rappeler à la fois l'utilité incontestable de la médiation et, en même temps, la marginalisation des actions de médiation par l'institution, et ce, bien au-delà de la seule Éducation nationale. »
Ibra Ciré N'Diaye,
 médiateur culturel,
 Villetaneuse.

- **Donner aux professionnels de l'école les moyens de s'assurer que le message de l'école passe** par un canal efficace, qui lui permet d'être reçu parce que transmis, traduit, interprété (dans tous les sens du terme);
- **Contribuer à une pacification** ou au moins à une dédramatisation de certaines situations, grâce à la position de médiatrice occupée par la femme-relais.

3. Quelques risques invitant à la vigilance

La place occupée par les femmes-relais à l'école n'est cependant pas sans risques, qu'il est important de rappeler ici :

- **Le premier risque est celui d'une interprétation restreinte du terme de « relais »** compris dans l'expression « femme-relais ». C'est le risque de s'en tenir à un rôle de relais et, *de plus, de relais à sens unique*, soit dans le sens familles-école (pour faire passer à l'école un certain nombre de messages), soit, plus vraisemblablement, dans le sens école-familles. En ce dernier cas, l'école s'efforce, à travers les femmes-relais, de faire passer aux parents un certain nombre d'informations pratiques, de rappeler des exigences concernant les enfants, d'informer aussi sur le fonctionnement de l'école ; il s'agit là de choses tout à fait utiles, compte tenu de la méconnaissance de l'école partagée par de nombreuses familles populaires. Mais cette façon de faire peut réduire la femme-relais à un simple rôle de « courroie de transmission », et dans un seul sens, contribuant à *instrumentaliser* la femme-relais. Si celle-ci peut s'adosser aux « principes déontologiques » (cf. article 1-5 de la charte) pour éviter cette instrumentalisation, est-elle toujours réellement en position de s'en défendre ? Ce premier risque consiste en fait à oublier que la femme-relais est aussi médiatrice sociale et culturelle.
- Le deuxième risque guette la mise en œuvre elle-même de la médiation. C'est, en dépit de ce qu'établit ou rappelle le même document sur les « principes déontologiques » (position de tiers, impartialité, rôle de passerelle), **le risque que la femme-relais médiatrice soit sommée, d'un côté ou de l'autre, de prendre parti**, de dire « de quel côté elle est ». Il peut arriver que le seul fait de rappeler aux parents qu'ils ont des droits, et qu'ils peuvent le cas échéant les exercer à l'encontre de l'école, soit interprété par l'institution scolaire comme une sorte de trahison, surtout quand les parents mettent en œuvre ces droits et viennent contester une décision prise par l'école. C'est le cas par exemple quand, au moment de l'orientation, une femme-relais informe les parents qu'il leur est possible de faire appel de la décision du conseil de classe. Mais le cas peut aussi se produire de l'autre côté quand, pour les besoins de la coopération efficace entre professionnels, la femme-relais

20 ans
 de médiation sociale
 et culturelle
20 ans
 d'intervention auprès
 des habitants

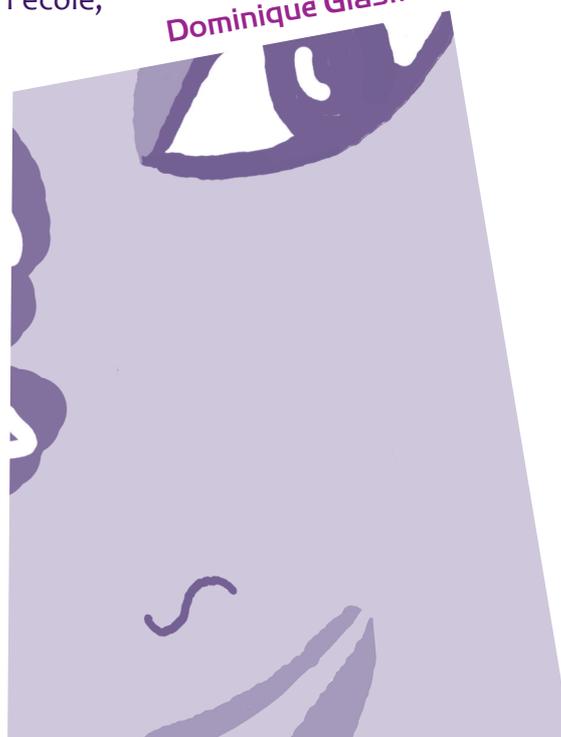
médiatrice est amenée à partager avec des professionnels de l'école, ou du travail social, ou de la santé, telle ou telle information relative à une situation familiale.

- Le troisième risque repose dans la difficulté pour la femme-relais à tenir son rôle de professionnelle. **Comment, en effet, éviter de confondre la personne et la fonction qu'elle assume?** D'un côté comme de l'autre, le glissement peut aisément s'opérer. Du côté des parents populaires, c'est d'autant plus facile que les adultes-relais sont recrutés à la fois en fonction de savoirs et de savoir-faire (familiarisation avec l'école, connaissance de ses codes, maîtrise de la langue française) et en fonction d'une histoire personnelle, de partage d'expériences de vie, de proximité quotidienne – il est difficile de comprendre et d'admettre un refus de la part d'une personne qui est sa propre voisine. Du côté de l'école, par la dynamique même de la relation régulière voire quotidienne avec la femme-relais, et compte tenu de son mode de recrutement sur la base de son histoire personnelle et de ses expériences de vie, on peut avoir du mal à s'adresser à elle en tant que professionnelle, professionnelle ayant en outre un autre statut que les enseignants ou que les conseillers d'éducation. Enfin, du côté de la femme-relais elle-même, certaines situations tendues ou conflictuelles, dans lesquelles elle se trouve tirée de part et d'autre, rendent difficile le maintien de la séparation entre ce qu'elle est en tant que personne et ce qu'elle doit faire en tant que professionnelle.
- Enfin, le quatrième risque est davantage lié à l'existence de cette nouvelle figure professionnelle que représentent les femmes-relais médiatrices sociales et culturelles qu'à ce qu'elles font réellement. C'est celui de faire accroire, notamment aux professionnels de l'école, que, à travers la femme-relais avec laquelle l'école travaille, on touche un milieu social homogène, indifférencié, c'est-à-dire au sein duquel les individus, les parents, les familles, se ressemblent; et de **sous-estimer ainsi la grande diversité des familles populaires**, y compris quand elles se rattachent à une semblable origine culturelle.

renouer le lien entre l'école et les familles

47

Dominique Glasman



Des médiatrices dans les collèges d'Aulnay-sous-Bois • Aïssa Sago, directrice de l'Association des femmes-relais et médiateurs interculturels d'Aulnay-sous-Bois

En quelques années, Aïssa Sago est devenue une professionnelle de la médiation. Elle relate ici son parcours et témoigne du rôle essentiel joué par les adultes-relais pour aider équipe pédagogique et familles à travailler ensemble.

L'histoire de l'intervention de femmes-relais dans les collèges d'Aulnay-sous-Bois a commencé avec mon arrivée dans le quartier de La Rose des vents, en 1997, et l'entrée en moyenne section de maternelle d'un de mes enfants.

Comme beaucoup, j'avais entendu parler de ces quartiers où vivent un nombre important d'étrangers dont on dit qu'ils ont du mal à s'occuper de leurs enfants. Le jour de la rentrée, quand j'ai vu la composition des classes et les enfants présents, j'ai pensé être à la télévision – car je n'en avais entendu parler qu'à la télévision – et j'ai été véritablement choquée, au point que j'ai pensé demander une dérogation, ne m'imaginant pas élever mes enfants dans un tel environnement. Mais la carte scolaire s'imposait, je ne pouvais pas inscrire mon enfant dans un autre quartier que celui où nous résidions. Alors j'ai décidé d'agir.

À la première réunion scolaire, alors que l'école était située dans un quartier très dense démographiquement, six parents étaient présents. J'ai demandé à mes voisines, maliennes comme moi, pourquoi elles n'étaient pas venues à cette réunion; ce à quoi elles ont répondu qu'elles ne comprenaient pas ce qui s'y disait. La directrice, elle, pensait que les parents ne s'intéressaient pas à l'avenir de leurs enfants en France, qu'ils prévoyaient de retourner au village, où il n'y a pas d'école.

20 ans
de médiation sociale
et culturelle
20 ans
d'intervention auprès
des habitants

renouer le lien entre l'école et les familles

49

Quand j'ai commencé ma scolarité au Mali, mes parents ne venaient jamais à l'école. En revanche ils m'assuraient que, si je faisais une bêtise à la maison, ils en parleraient avec mon maître. Pour eux, l'école s'occupait de tout, aussi bien de l'éducation scolaire que de l'éducation de la vie courante. En France, l'école au contraire convoque souvent les parents pour leur dire que leur enfant a fait une bêtise. Quand ils ne comprennent pas, il arrive que les parents aient un petit sourire, ce que l'enseignant à son tour ne comprend pas. Ces petites incompréhensions respectives éloignent peu à peu les parents de l'école: ils n'osent plus s'en approcher et les enseignants ne communiquent plus avec eux.

La première intervention que j'ai réalisée s'est déroulée autour d'une école primaire dont le directeur, qui rencontrait des problèmes avec ses élèves maliens, majoritairement présents dans le quartier, a fait appel au centre social pour l'aider. Ce directeur pensait que, si ces enfants étaient source pour lui de tant de difficultés, c'était à cause du projet parental de retour au village d'origine. Les parents quant à eux affirmaient qu'il ne s'occupait pas de leurs enfants, le soupçonnaient de racisme et allaient jusqu'à vouloir porter plainte contre lui.

Le directeur a ainsi transmis au centre social la liste de tous les parents maliens de l'école et j'ai fait du porte à porte, je suis allée voir tous ces parents qui m'ont dit qu'ils étaient venus en France pour que leurs enfants puissent s'instruire mais que le directeur ne voulait pas que leurs enfants réussissent. Le centre social a ensuite organisé une réunion à l'école au cours de laquelle les parents ont pu s'expliquer avec le directeur grâce à ma présence comme interprète.

Cette première expérience positive m'a donné l'idée de faire le tour des écoles primaires du quartier dans le même objectif de réinstaller de la relation entre équipe pédagogique et parents. Mais toutes les portes se sont refermées.

Ayant compris que les difficultés de scolarité des enfants étrangers commençaient à avoir des conséquences graves à l'entrée au collège, je suis alors allée voir le collège du quartier qui connaissait lui aussi d'importants problèmes avec ces enfants. La principale a tout de suite ouvert sa porte et nous avons pu entamer un vrai travail autour des relations entre parents et enseignants. Les enseignants sont sortis du collège, ils sont venus au centre social ren-



« L'Association de promotion de la langue et de la culture soninké (APS), à Saint-Denis, est la première association de la ville à avoir instauré la médiation socioculturelle à l'école. Pour apaiser les conflits entre équipe pédagogique et parents d'élèves, l'association a mis en place à l'école Casanova une médiation pendant plus de quatre mois, et fondé l'association Marem Makhou, qui signifie 'Vivre bien ensemble'. « Certaines familles, parachutées d'un continent à l'autre, d'une civilisation à une autre, ne parlent pas le français. Elles n'ont pas été accueillies, au sens fort. À l'école ou ailleurs, il est très important que ces familles soient intégrées, apprennent la langue française et soient accompagnées afin d'être en capacité d'acquérir les fondements de la société française et d'aider leurs enfants. »
Médiatrice, APS, Saint-Denis.

contrer les parents dans un lieu neutre où ceux-ci ne se sentaient pas jugés. Ils ont expliqué les modes de fonctionnement de l'école en France et ont insisté sur la nécessité que les parents les comprennent s'ils voulaient que leurs enfants réussissent. L'idée que leurs enfants ne puissent pas réussir a beaucoup frappé les parents présents qui ont réalisé qu'ils avaient besoin d'être accompagnés pour comprendre le fonctionnement de l'école. C'est ainsi que s'est développé un réel partenariat avec le collège Victor-Hugo, notamment par la mise en place de cours d'alphabétisation au sein du collège, pour permettre aux parents d'entrer dans le collège et de comprendre progressivement son fonctionnement.

Mais, si je parle le bambara, j'ai été confrontée moi aussi à la barrière de la langue, avec les Turcs, les Maghrébins, les Asiatiques... J'ai alors pensé réunir des femmes de ces différentes régions du monde pour créer une association dans l'objectif d'essayer, ensemble, d'aider toutes les familles. J'ai alors découvert la Fédération des associations de femmes-relais de Seine-Saint-Denis – elle n'existait pas encore en tant que telle –, réalisé que d'autres travaillaient aussi, ailleurs, dans cette même direction, et compris que ces actions de médiation allaient se développer et prendre de l'importance, qu'elles étaient indispensables et porteuses d'espoir.

Au collège Victor-Hugo d'Aulnay-sous-Bois : l'accueil des exclus temporaires

L'Association des femmes-relais et médiateurs interculturels d'Aulnay-sous-Bois a mis en place avec le collège Victor-Hugo il y a quelques années l'accueil des exclus temporaires. Après les émeutes de 2005 en effet, beaucoup de collégiens partaient à la dérive, faisaient en sorte de se faire exclure, n'allaient plus à l'école. Les femmes-relais de l'association ont demandé au collège s'il était possible de mettre fin à ces exclusions qui mettaient les enfants à la rue et créaient notamment des problèmes de petite délinquance dans le quartier. Mais le collège a répondu que beaucoup de choses avaient été mises en place en son sein pour aider les enfants et que, à un moment donné, il ne lui restait plus comme solution que l'exclusion. L'Association des femmes-relais et médiateurs interculturels d'Aulnay-sous-Bois a alors proposé au collège d'accueillir dans les locaux de l'association les enfants exclus. Elle a également proposé que les parents, plutôt que de recevoir un courrier à la maison, viennent chercher la lettre d'exclusion au collège où les médiateurs pourraient en discuter avec eux. Le collège a accepté. Lors de la rencontre avec les parents, l'association leur proposait d'accueillir leurs enfants dans ses locaux pendant la durée de l'exclusion afin qu'ils y fassent leurs devoirs.

Lors de la mise en place de cette action, l'association a dû accueillir un nombre très important d'enfants, ce qu'elle n'avait pas imaginé. Elle n'avait pas de financements pour cette action mais a cependant décidé de l'assumer, concrètement, pour un jour peut-être la voir financer. Elle a dû inventer la manière d'accueillir les enfants, de passer la journée avec eux, et la manière d'intervenir auprès de leurs parents. Elle a dû également définir les limites de cet accueil, et notamment le nombre d'enfants qu'elle était en capacité d'accueillir, réfléchir aux moyens d'encourager les parents à intervenir et à s'impliquer.

Aujourd'hui, une convention de partenariat entre l'association et le collège définit le cadre de son intervention.

20 ans
de médiation sociale
et culturelle
20 ans
d'intervention auprès
des habitants

Aujourd'hui, bien au-delà d'une mission d'interprète, nous pouvons dire clairement ce que nous faisons et les partenaires font appel à nous parce qu'ils comprennent enfin le travail que nous faisons : accompagner les adultes vers l'autonomie. Les femmes-relais, dans ce rôle de médiation, ne sont pas dans la stricte impartialité, elles cherchent à rétablir une égalité entre les parties, par exemple lorsqu'elles apportent de l'information aux familles qui sont de fait en position de faiblesse par rapport à une institution qui ne les comprend pas. La posture de la femme-relais est donc tout à fait spécifique, et c'est cette spécificité que défendent les associations de femmes-relais et la Fédération des associations de femmes-relais de Seine-Saint-Denis.

La fonction de médiation que jouent les femmes-relais à l'école, entre autres en matière d'information, est capitale.

> Témoignage

Les acquis du partenariat avec les femmes-relais

- **Samuel Galanth**, principal du collège Victor-Hugo d'Aulnay-sous-Bois

Dans le collège similaire au collège Victor-Hugo dans lequel j'ai exercé précédemment pendant cinq années, j'avais bien mis au jour les problématiques de communication avec les familles, mais j'ai mis du temps à identifier les partenaires.

Quand je suis arrivé à Aulnay-sous-Bois en 2007, en à peine quelques jours, j'avais trouvé un partenaire, l'Association des femmes-relais, j'avais trouvé une histoire, une relation, des actions déjà existantes et des partenaires bien identifiés. Il ne restait plus qu'à continuer sur la lancée et à améliorer les choses.

Il y a quelques années, pour les élections des représentants des parents d'élèves au conseil d'administration, nous arrivions à obtenir péniblement 5 à 6 % de parents. L'année dernière, nous étions à quasiment 30 % et nous espérons cette année aller bien au-delà pour peut-être dépasser les 50 %.

renouer le lien entre l'école et les familles

51

« La ville de Bobigny a mis en place sur toute la ville un partenariat avec les collèges qui a des résultats très positifs aujourd'hui. Recréer du lien, avec l'école, avec la police, est un travail de tous les jours. Les femmes-relais travaillent dans un domaine, les agents de médiation dans un autre contexte, il y a des éducateurs de rue, etc. Le plus important est de travailler dans la transversalité avec les différents partenaires. »
Agent de médiation scolaire, Bobigny.



Le rôle de la médiation dans les établissements scolaires • Marc Bablet, inspecteur d'académie adjoint en Seine-Saint-Denis

À l'école comme ailleurs, la médiation est un outil de la démocratie.

J'ai découvert la médiation avec les femmes du Franc-Moisin, à Saint-Denis, quand je suis arrivé dans ce quartier comme inspecteur de l'Éducation nationale, en 1989. Nous avons alors travaillé ensemble, dans les écoles du quartier, sur un certain nombre de questions, dont un projet très intéressant de santé communautaire. Nous fêtons également cela aujourd'hui, ces initiatives plus anciennes qui sont venues du terrain et qui doivent pouvoir continuer d'exister dans l'avenir.

Le mot médiation a pris aujourd'hui, trente ans plus tard, une étendue extrêmement large. C'est que les initiatives anciennes de médiation ont influencé des démarches, ont pesé dans la réflexion, au sein du système éducatif et au-delà. La médiation se développe dans le travail de l'Éducation nationale de multiples manières et à des échelles très variées, à l'intérieur même de l'institution ou sur son bord, ou tout à fait à l'extérieur. Je dirai tout d'abord quelques mots du développement de la fonction de médiation, professionnalisée, au sein des systèmes, et notamment de celui qui m'occupe, l'institution Éducation nationale. J'évoquerai ensuite la nécessité que chacun s'empare de la posture de médiation.

Dans une démocratie, il est normal qu'il y ait des conflits. En revanche, nous devons chercher à éviter que ces conflits ne prennent des formes inacceptables d'un point de vue civique et ne dégénèrent en violences. La médiation est un moyen d'éviter que des conflits ne dégénèrent. C'est de cela qu'il est question dans cette intervention.

20 ans
de médiation sociale
et culturelle

20 ans
d'intervention auprès
des habitants

Le médiateur national et les médiateurs académiques

Il existe tout d'abord aujourd'hui, au niveau national, un médiateur de l'Éducation nationale (il n'appartient plus à l'Éducation nationale et n'y exerce plus de responsabilités). Peuvent

renouer le lien entre l'école et les familles

53

s'adresser à lui un personnel de l'Éducation nationale qui a un différend avec son administration, un parent d'élève, voire même un élève... Ce médiateur national est représenté localement par des médiateurs d'académie vers lesquels tout un chacun peut se tourner en cas de besoin. L'inspection académique de la Seine-Saint-Denis compte ainsi une personne qui assure ce que nous appelons l'écoute des familles, qui est disponible pour répondre au téléphone ou à des courriers et assure un grand nombre de fonctions de résolution de problèmes.

Les médiateurs de prévention violence

L'Éducation nationale s'efforce également de développer une logique de médiation en interne, qui passe par la présence de tiers appelés médiateurs de prévention violence. Ces médiateurs sont aujourd'hui présents notamment dans certains établissements du Val-de-Marne et de la Seine-Saint-Denis.

Ces médiateurs ont bénéficié d'une formation et ont une responsabilité assez clairement définie. Ils ont des rapports annuels à rendre à leur institution sur leur activité et des entretiens réguliers avec elle. À chaque fois, leur intervention concerne un enfant donné, une situation particulière. Ils ont pour rôle d'accompagner les équipes pédagogiques et les familles quand un enfant présente des difficultés de comportement, ce qui est relativement fréquent et particulièrement vrai dans le nord-ouest de la Seine-Saint-Denis. Ce type d'emplois a été développé principalement à Saint-Denis, Épinay-sur-Seine, Villetaneuse et Pierrefitte-sur-Seine pour répondre à un besoin patent de médiation entre les familles et l'école lors de problèmes de comportement des enfants.

Les médiateurs de prévention violence travaillent tout d'abord à l'analyse de la situation de l'enfant – d'où viennent ses problèmes? –, travaillent ensuite avec l'équipe enseignante pour la rassurer et faciliter son appropriation de la situation, travaillent enfin avec la famille pour l'aider à prendre conscience du rôle parfois inconscient qu'elle tient dans le conflit. Ils tentent de rétablir le dialogue entre les parties dans un esprit de conciliation, de co-éducation, pour que la situation de l'enfant à l'école s'améliore.



« La médiation ne concerne pas seulement la résolution des conflits.

La médiation sociale et culturelle agit principalement au niveau de la communication et du rétablissement des liens, c'est un travail sur les incompréhensions et les malentendus. Les femmes-relais sont sur de l'accompagnement long et, de ce fait, dans la prévention des conflits. »

Danièle Onesti, formatrice, Institut régional du travail social de Paris – Île-de-France.

La mise en place de ces médiateurs ne se fait pas du jour au lendemain. Il faut tout d'abord les professionnaliser, leur tâche étant très différente de celle des enseignants. Cela suppose une attention particulière en matière de recrutement puis un travail d'accompagnement des personnes choisies afin qu'elles restent dans la dynamique souhaitée.

En Seine-Saint-Denis, la Fédération des associations de femmes-relais a très bien réussi cette professionnalisation de ses membres, et a ainsi évité les risques de dérive inhérents à la médiation. Les fonctionnaires de l'Éducation nationale que nous formons à ce rôle de médiateur ont les mêmes écueils à éviter que les femmes-relais, et notamment celui du parti-pris. Ce sont certes des fonctionnaires de l'Éducation nationale, mais, dans ce lien qu'ils doivent créer avec les parents, qu'il s'agisse du médiateur de l'Éducation nationale dont je parlais précédemment ou des médiateurs de prévention, ils doivent présenter des garanties de neutralité et être en capacité d'appréhender les points de vue des uns et des autres.

La médiation par les pairs

La médiation des pairs à l'école est également un domaine que nous sommes en train de développer, notamment *via* des associations.

Il s'agit de permettre que des enfants, élèves, se mettent en situation de médiation à l'école. Le risque, dont nous sommes très conscients, est ici évident : celui que l'enfant se substitue à l'adulte, alors que c'est bien à l'adulte de régler les conflits entre enfants.

L'inspection académique de la Seine-Saint-Denis appuie actuellement le développement de ce type de démarches dans certaines écoles du département, avec prudence. Des enfants volontaires sont formés à la posture de médiateur, au sein des cours de récréation notamment, de manière à constituer un premier recours de résolution des conflits naissants.

Dans les écoles qui y travaillent, on s'aperçoit notamment que les jeunes volontaires apprennent déjà, par cette posture qu'ils ont choisi d'assumer, quelque chose de fort et que ces expériences sont très intéressantes pour le développement d'une réflexion sur la citoyenneté.

Développer les cadres propices à la médiation au sein des établissements scolaires

Plus généralement, il s'agit de développer des postures de médiation au sein même de chacun des groupes présents à l'école, enfants, enseignants, parents, de manière à éviter que les conflits ne dégénèrent.

20 ans
de médiation sociale
et culturelle
20 ans
d'intervention auprès
des habitants

Traiter les conflits dans l'immédiateté, dans la réactivité et avec le flot d'affectivité et d'émotion qui submerge alors les individus et les empêche de travailler correctement le sujet qu'ils ont à travailler est à proscrire. La capacité à créer le cadre approprié de la négociation est donc un axe de travail à privilégier. Par exemple, quand une mère de famille vient réclamer quelque chose auprès d'une directrice d'école, il est préférable de ne pas traiter sa requête à la va-vite dans le couloir et d'éviter ainsi le risque d'une incompréhension, d'un conflit.

Poser un cadre sécurisant pour tout le monde, travailler sur les priorités des uns et des autres (ce qui paraît urgent à l'un est un peu moins urgent à l'autre), réinstaurer des rendez-vous, qui permettent de différer légèrement la rencontre pour traiter le conflit en étant soi-même dans une meilleure disposition d'esprit, mettre de la raison là où il y a de la passion, travailler à développer chez les professionnels de l'Éducation nationale des capacités d'empathie et d'écoute sont autant de pistes sur lesquelles nous travaillons aujourd'hui.

renouer le lien entre l'école et les familles

55

« Notre rôle ne consiste pas seulement, loin de là, à gérer les conflits ; nous agissons pour que les parents soient un jour autonomes. »

Médiatrice scolaire,
Maison des parents
et de la famille, Bondy.





Les formes sociales traditionnelles de la médiation • **Françoise Héritier**, professeur honoraire au Collège de France

Les formes de la médiation observées dans deux exemples africains témoignent de la nécessité, ancienne, ontologique, de formes institutionnalisées de la médiation.

Je parlerai essentiellement aujourd'hui des formes de la médiation observées en Afrique, pour tenter de montrer comment cette forme d'action nouvelle en France (« vingt ans ») s'inscrit dans une nécessité intellectuelle qui a abouti, dans de nombreuses sociétés sinon dans toutes, à la création d'institutions sociales par le canal desquelles elle s'exprime. Pour faire une société, il faut du « tiers ». Le tête à tête exclusif avec soi-même ou avec ceux de son groupe (quelle que soit la manière de définir ce groupe) ne débouche sur rien de constructif.

Un usage social reconnu collectivement

La nécessité de l'ouverture aux autres a été comprise dès l'aube de l'humanité. C'est elle qui soutient la « prohibition de l'inceste » : l'interdiction de continuer à se reproduire au sein de la famille consanguine (où les hommes copulaient avec leurs filles et leurs sœurs). La prohibition instaurée par les humains oblige à l'exogamie, c'est-à-dire au mariage en dehors de son groupe de parenté consanguine. En l'occurrence, elle oblige à conclure alliance avec des groupes avec lesquels on était auparavant en état de défiance mutuelle, sinon de conflit meurtrier. Le mariage ainsi entendu, entre des familles, est le



grand lien qui forge la société à ses débuts : un homme aura désormais une belle-famille, des beaux-frères et non plus exclusivement des frères avec qui échanger dans tous les sens du terme, il apprend à compter avec eux et sur eux¹.

Il est donc question ici d'institutions sociales. Cela veut dire clairement qu'il ne s'agit pas d'initiatives individuelles dues à la bienveillance ou à la clairvoyance de quelques-uns, mais, au contraire, d'usages sociaux reconnus collectivement, avec des convictions et des comportements partagés par tous les membres de la société, usages accompagnés de la reconnaissance officielle, publique, du rôle joué par ces institutions.

J'ai relevé au Burkina Faso auprès des membres de deux sociétés agricoles, très semblables dans leur mode de vie, mais très différentes dans leur organisation politique, de nombreux exemples de ces médiations ordinaires instituées qui témoignent du cadre élargi dans lequel s'inscrit la médiation sociale (l'activité de « passeur » au service des exclus), c'est-à-dire au sein d'un ensemble cognitif.

Les *Samo* constituent une société villageoise qui ne connaissait pas l'État avant les temps contemporains. Les *Mossi* sont organisés en royaumes autrefois dotés d'une forme réglée d'administration.

J'évoquerai tout d'abord l'usage des porte-voix, des hérauts ; pour les chefs, les rois, les hommes importants.

Dans les deux groupes humains que je viens de citer, mais aussi de façon beaucoup plus générale, le souverain ne s'exprime pas directement en public. Assis immobile, il parle de façon sobre et bas à l'oreille d'un homme dont la fonction est de répéter ses paroles à son entourage. Une force, une puissance et une chaleur spécifiques attachées au souffle et à la parole du dignitaire sont censées rendre en effet dangereux pour l'entourage l'ébranlement de l'air par les sons émis directement de la bouche d'un tel personnage. Un tiers est donc requis, qui n'a pas cette même puissance et qui peut prononcer les mêmes mots sans danger pour quiconque.

Même si son sens profond a disparu de nos consciences, nous connaissons encore en France cette institution que constitue l'usage des porte-parole et qui est généralement perçue comme une marque ostentatoire de distance et de pouvoir.

Or cet usage témoigne en fait d'une conception du pouvoir comme outil de maintien de la cohésion et du bien commun inscrit dans le corps même du souverain. Si cette conception est sans doute assez différente de celle qui prévaut à l'heure actuelle dans les États contemporains, en France notamment, la solennité

20 ans
de médiation sociale
et culturelle
20 ans
d'intervention auprès
des habitants

1. Je parle ici au masculin parce que les règles sociales parlent universellement de cette façon.

les formes sociales traditionnelles de la médiation

59

de la fonction présidentielle s'appuie elle aussi davantage sur l'idée de la force tranquille que sur celle de l'agitation.

Que l'on pense aussi aux usages traditionnels entourant la remise de cadeaux. En France, désormais, un cadeau se remet directement de la main à la main. Le destinataire reçoit, ouvre le paquet si nécessaire et remercie chaleureusement. Rien de tel dans les populations dont je parle. Un cadeau, c'est une part de vous que vous remettez à quelqu'un d'autre, c'est une chose chargée, signifiante. Pour que la chose devienne neutre, se décharge de sa force et puisse passer en d'autres mains, il faut des détours. C'est vrai pour les objets, surtout traditionnels – les noix de cola que l'on mâche, l'argent...

Le cadeau n'est donc pas remis directement de la main à la main à son destinataire, mais à un tiers qui le lui présentera, et ce, même si le donateur est présent. Le bénéficiaire remercie l'intermédiaire, qui transmet le remerciement. Et ce serait de la discourtoisie la plus grave que de se précipiter pour ouvrir, manipuler, regarder, ranger, voire consommer immédiatement. Il faut du temps pour que les distances soient franchies et pour que l'adaptation de l'objet à son nouveau possesseur ait lieu. Et il faut du tiers pour faciliter la transition.

On voit par ces exemples que l'usage du tiers renvoie à des univers mentaux complexes qui vont au-delà des apparences et qu'il ne s'agit pas de simples règles de savoir-vivre, différentes selon les régions : le rôle du tiers est d'apprivoiser, en les déchargeant de leur puissance intime (ce que d'autres peuples appellent la *mana*), la parole d'un souverain ou un objet émanant d'une personne avec qui on se trouve en relation duelle. N'étant pas directement impliqué, le tiers atténue la virulence contenue dans la parole ou l'objet et, loin de l'augmenter, il atténue aussi la distance redoutable entre deux protagonistes.

Si l'on veut bien transposer les choses et entendre par « protagoniste » une femme immigrée isolée dans sa langue et dans sa culture d'une part, l'administration du pays d'accueil d'autre part, nous voyons bien se dessiner le rôle du tiers : apaiser les angoisses de la confrontation, rendre abordable ce qui semble ne l'être pas, établir une relation pacifiée et non inquiète entre deux mondes.



« Si les femmes-relais commencent par travailler avec les familles d'une culture qui leur est dit-on connue, leur relationnel s'étend ensuite à l'ensemble du quartier. C'est en cela qu'elles sont porteuses d'un certain nombre de valeurs qui sont aussi celles de la République française. Ces femmes, par leur engagement dans la cité, prouvent que les immigrés, et leurs enfants, ne sont pas générateurs de l'insécurité dont on parle tant et qui tient pour beaucoup d'abord à la surdité de l'institution concernant cet apport, cette ouverture vers l'universel, cette vie au sein du quartier où chacun apporte ce qu'il est, ce qu'il a. »
Un intervenant

Apaiser les conflits, accueillir l'extérieur

Il faut tout d'abord entendre par « groupes » dans les sociétés *burkinabé* dont je parle des entités très précises.

Au premier plan, ce que nous appellerions en France des familles étendues, à savoir des « lignages », ensembles de personnes unies par la consanguinité, reliées entre elles par une règle de filiation, ici masculine, ou patrilineaire (les filles ne transmettent pas la filiation de leur groupe de naissance) et vivant sur un même territoire ou « quartier » de village.

À d'autres niveaux viennent d'autres unités : le quartier proprement dit, uni par une même souche de filiation (une moitié de village lorsque l'organisation villageoise implique deux moitiés ayant des rôles différents à jouer pour la collectivité, le village tout entier, des fédérations de villages, etc.).

Le premier ordre de médiation institué dans ces sociétés *burkinabé*, le plus éloigné aussi du sujet qui nous préoccupe aujourd'hui, concerne l'apaisement des conflits. Le deuxième est l'institution d'intermédiaires reconnus, de même souche et de même langue que le voyageur, ou liés à lui par l'alliance, installés depuis longtemps à l'extérieur du groupe et connus au sein d'un vaste réseau d'interconnaissance, qui endossent le rôle d'accueillir, d'orienter, de protéger, d'héberger les nouveaux venus originaires de leur village ou de leur groupe. Nous sommes là au cœur de notre sujet.

• Résoudre les conflits

Commençons par le premier ordre de médiation, que j'ai pu observer chez les *Samo*, société sans pouvoir central de type étatique, mais formée de villages indépendants, en soulignant que ce type de fonctionnement est très répandu (on ne le trouve pas, en revanche chez les *Mossi*, qui sont soumis à un pouvoir royal, où le règlement des conflits appartient par conséquent au souverain et à ses représentants).

Le principe général est qu'un groupe tiers intervient pour obtenir le règlement des conflits entre lignages, c'est-à-dire entre des groupes de consanguins qui sont solidaires de celui de leurs membres qui est entré en conflit avec quelqu'un d'autre. Pour chaque association possible de deux lignages entrés en conflit, c'est toujours le même troisième lignage qui intervient. Il n'y a pas le choix : la désignation originelle du lignage tiers est fonction d'une métaphysique propre à cette société qui attribue à chaque lignage une valeur qui relève de l'un des quatre éléments (ainsi le feu intervient-il entre la terre et l'air, l'eau entre la terre et le feu, la terre entre l'eau et le feu, etc.²).

2. Françoise Héritier. *Retour aux sources*. Paris, Galilée, 2010.

les formes sociales tradi- tionnelles de la médiation

61

Si le tiers n'obtient pas l'apaisement du conflit, le forgeron entre en lice en déposant ses outils entre les protagonistes qui brisent l'harmonie collective. Par ce geste, il menace celui qui ne se soumettrait pas de ne plus pouvoir se procurer d'outils agricoles dans tout le pays.

Cette forme de médiation instituée implique que la cohésion villageoise, l'harmonie et la paix, qui sont le bien commun le plus recherché, dépendent étroitement d'un système mental sophistiqué de liens ternaires où les personnes disparaissent derrière les intérêts supérieurs qu'elles représentent et où l'action directe et éruptive des individus est maîtrisée par des tiers collectifs selon des schèmes mentaux que tous intériorisent.

• *Instituer des intermédiaires avec le monde extérieur*

La deuxième modalité de la médiation est l'institution d'intermédiaires à l'extérieur, soit dans la zone d'extension du groupe ethnique – parlant donc la même langue –, soit à l'extérieur, chez des ethnies parlant une langue différente. Ces intermédiaires sont des personnes, surtout des hommes, parties depuis longtemps et installées définitivement ailleurs, que l'on connaît ou pas. Tout individu qui se déplace, pour une raison ou pour une autre, part ainsi muni d'un viatique précieux : le nom de « logeurs » potentiels (*gàsoba*, en langue moré) qui pourront l'héberger le long de sa route et le conseiller en outre dans ses démarches lorsqu'il sera parvenu à destination. Ce peut être un membre de sa famille consanguine, un parent par alliance, un originaire de son village ou de sa région, mais aussi un ami d'ami, un voisin de parents par alliance, quelqu'un à qui une relation quelconque a rendu service autrefois... Tous les cheminements qui mènent du voyageur à son logeur sont bons.

Ce logeur est le plus souvent quelqu'un du même groupe que soi, auprès de qui on est en confiance en raison d'une culture partagée, qui a fait le voyage avant vous et s'est installé définitivement à l'étranger. Mais ce peut être également, grâce à ce réseau d'amis, au travers de multiples relations sociales possibles, un natif du lieu d'accueil qui a déjà eu des accointances avec des gens de la même provenance que le voyageur qui se présente à sa porte et qui a été annoncé.



À ce voyageur, le logeur *doit impérativement* fournir l'accueil et l'hospitalité, c'est-à-dire le logement et la nourriture (pendant une période décente), mais aussi la protection et l'inviolabilité, une assistance et un accompagnement tous azimuts et même une intervention bénéfique dans les affaires que le voyageur est venu régler. *L'obligation d'aide sans contrepartie est absolue.* La contrepartie est dans la réciprocité à venir pour soi-même ou pour ses proches.

Naturellement, cette obligation est plus ou moins durable, importante et efficace selon la personnalité des individus, la densité de leurs liens, la durée des séjours, la difficulté des entreprises. Mais ce serait un déshonneur pour un homme et sa famille que de refuser d'accomplir les charges liées à son statut provisoire de « logeur ». Ainsi, à Lalibela, en Éthiopie, c'est-à-dire bien loin du Burkina Faso, les habitants ont failli écharper le propriétaire du premier petit hôtel pour touristes parce qu'il faisait payer les gens qu'il hébergeait et ne les accompagnait pas dans leurs déplacements.

Dans tous les cas où le voyage aboutit dans une région où se parle une autre langue que celle du voyageur, le rôle du logeur est encore plus lourd : il doit également, lui ou des membres de sa famille, jouer le rôle d'interprète et d'intermédiaire. Il interprète littéralement pour le voyageur-quémandeur les propos que celui-ci tient ou qui lui sont tenus, mais il doit aussi décoder pour lui les usages sociaux qu'il ne connaîtrait pas déjà. Il l'introduit de plus auprès des personnes influentes pour régler son problème, l'accompagne dans ses démarches, parle à sa place, négocie. Comme on peut le constater, il s'agit bien là d'un rôle de médiateur social et culturel et d'un relais dans les deux sens du terme là aussi : un endroit où s'arrêter, se poser, être en confiance et en sécurité ; et une personne à qui on passe la main dans la poursuite d'une action, à qui, littéralement, on se confie.

Aujourd'hui, avec l'expansion de l'enseignement scolaire et l'absence d'écoles cependant dans certains villages, sans parler des collèges et des lycées, qu'on ne trouve que dans les chefs-lieux modernes, les logeurs ont un peu changé de fonction : ils hébergent des écoliers ou des lycéens venus de villages éloignés, pour qui les parents paient désormais une pension en plus des services domestiques que l'on attend d'eux.

20 ans
de médiation sociale
et culturelle

20 ans
d'intervention auprès
des habitants

L'hospitalité et le droit à l'interprétation

On aura reconnu bien sûr dans ces exemples les usages ancestraux de l'hospitalité telle que nous l'avons également connue dans le monde européen, et même celui de l'hospitalité sacrée telle qu'elle était pratiquée dans les temples grecs ou romains ou dans les églises chrétiennes: hébergement, nourriture, protection et inviolabilité étaient dus à l'hôte. C'est là un cadre général. Mais, dans le système africain présenté ci-dessus, on trouve quelque chose en plus qui est extrêmement novateur: *l'obligation d'aide et d'assistance* faite au logeur dans les démarches et les projets que lui soumet le visiteur accueilli.

Ainsi, le métier de médiateur social et culturel dont on souhaite aujourd'hui qu'il soit reconnu à part entière s'intègre dans une tradition, mais surtout relève d'une nécessité non seulement pragmatique, mais quasiment ontologique: l'existence de tiers est indispensable à la création du lien social. Les conditions actuelles en France sont peut-être différentes, la nécessité demeure la même.

Ici, il s'agit de séjours de longue durée, voire définitifs, la langue est toujours différente de celle du voyageur et constitue un barrage infranchissable d'emblée, de même que les usages, tant culturels que ceux de la vie courante, et il n'est pas question à proprement parler que l'intermédiaire, salarié ou bénévole, fournisse logement et nourriture. L'accent s'est déplacé sur l'aide, l'assistance, l'accès à la protection juridique, l'obtention de papiers, toutes choses qui, compte tenu des rigueurs de la loi et des lourdeurs de l'administration, constituent autant d'obstacles que les immigrés ne peuvent maîtriser seuls, même lorsqu'ils disposent de l'aide de parents ou d'amis installés avant eux (et cela selon les procédures traditionnelles).

Dans le journal *Le Monde* du 15 octobre 2010, un petit article où il est surtout question des centres de santé et des tribunaux porte le titre « Les pauvres manquent d'interprètes ». Le Conseil européen a adopté le 7 octobre une directive instaurant un « droit à l'interprétation » pour les citoyens européens dans les procédures pénales, mais pas pour les autres. L'interprétation dite sociale est dédaignée et, pour les immigrants non originaires d'un pays européen, tout le monde

les formes sociales traditionnelles de la médiation

63

Le droit de vote aux élections municipales serait évidemment un pas fondamental. Au Burkina Fasso, les villages samo sont organisés avec des lignages venus s'installer à différentes périodes. Il y a donc des lignages autochtones, et d'autres lignages qui ont « demandé la terre » comme on dit. À chaque fois qu'un lignage nouveau venait s'installer définitivement, on lui donnait quelque chose à faire pour le bien commun. À chaque lignage correspond donc une tâche à effectuer pour le bien commun, généralement des fonctions rituelles: des sacrifices, des luttes, des chasses... Cela était vrai en tout cas il y a trente ans. Cette connaissance des conditions de l'intégration est remarquable. **Françoise Héritier**



peut s'improviser traducteur auprès des tribunaux, au grand dam des personnes concernées.

Dans les centres de santé, il vaut mieux venir avec son propre interprète, souvent un enfant scolarisé. Ne serait-ce qu'avec cet exemple, on constate que le manque d'interprétation, au sens large – et donc, plus largement, le manque d'un corps d'intermédiaires entre un monde et un autre – est criant. Pire encore, cette nécessité n'est pas reconnue.

C'est parce que l'institution des tiers est une nécessité vitale depuis l'émergence de l'humanité pensante, donc rationnelle, parce qu'elle porte en elle-même la nécessité de la solidarité pour faire la cohésion, pour instaurer (ou restaurer) le lien social, qu'il nous faut faire reconnaître aujourd'hui comme une institution toujours nécessaire, et donc comme un métier à part entière, le travail des médiatrices relais sociales et culturelles. En souhaitant que les hommes en fassent aussi leur métier.

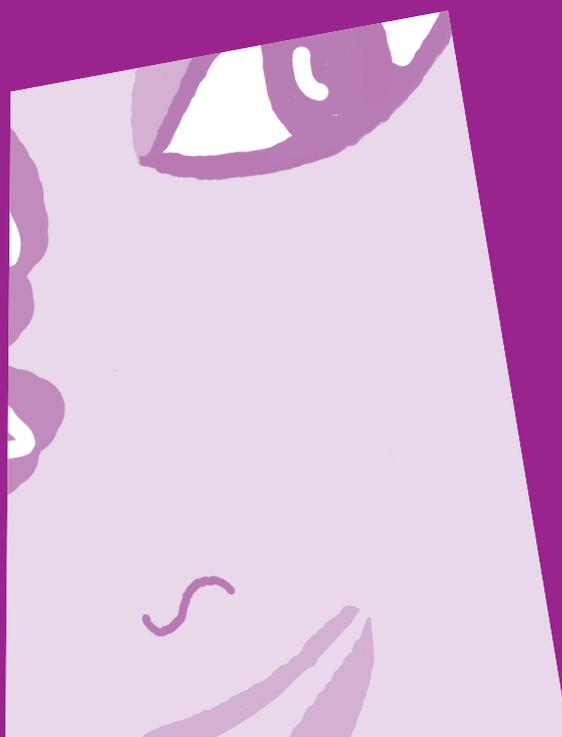


20 ans
de médiation sociale
et culturelle

20 ans
d'intervention auprès
des habitants

la longue marche... vers la reconnaissance d'un métier

65



Des qualifications, des formations... pour un métier • Élisabeth Maurel, ingénieure de recherche à l'Institut d'études politiques de Grenoble

Les fonctions de la médiation, ou de « la présence sociale », émergent dans les années 1990 comme une sorte de réponse spontanée du corps social, notamment face à des difficultés de communication avec les systèmes institutionnels ; elles n'ont pas été construites, comme d'autres, par une politique publique, et soulèvent un certain nombre d'enjeux nouveaux.

Dans les années 1990 deviennent visibles, dans le champ social au sens large du terme, un certain nombre de fonctions jusqu'alors rassemblées sous l'intitulé des « métiers de la présence sociale » : des métiers pratiquant un contact direct, une écoute sociale immédiate des personnes, dans des lieux de proximité et de quotidienneté – certains parlent alors de métiers « de première ligne », de « *front office* ».

Deux figures dominent : l'une autour de l'accueil, de l'information, de l'orientation ; l'autre autour du lien social, de la médiation, de l'animation de proximité. Autour de ces fonctions, plusieurs appellations, plusieurs figures se croisent, qui ont toutes en commun comme clé d'entrée la figure de la proximité et s'organisent donc autour de réseaux, de micro-territoires ni totalement publics, ni totalement institutionnels – parfois au sein d'une institution, mais

souvent à sa marge –, ni totalement domestiques, dans une véritable fonction de lien entre le privé et le public. On peut parler de « lieux de sociabilité ».

Le premier enjeu que soulèvent ces nouveaux métiers tient à la réorganisation des rapports entre l'action publique et ses bénéficiaires. Le deuxième enjeu est lié au développement de modes

20 ans
de médiation sociale
et culturelle

20 ans
d'intervention auprès
des habitants

de compréhension et de construction du savoir différents de ceux traditionnellement pratiqués, dans une approche beaucoup plus compréhensive des problèmes traités. Le troisième enjeu enfin est celui de la construction d'une société ouverte, c'est la question du vivre-ensemble.

La réorganisation des rapports de l'action publique avec ses bénéficiaires

Les politiques publiques sont souvent construites sur la mise en place d'offres dont on ne sait pas toujours exactement à quels types de besoins elles sont censées répondre. Les métiers de la médiation sociale et culturelle substituent à cette politique du besoin (et des services) une politique de la demande: comprendre la demande sociale, comprendre la manière dont elle s'énonce. Ils privilégient, avant toute autre forme d'intervention sociale, des interventions qui permettent la reconnaissance sociale des personnes et le renforcement de l'estime d'elles-mêmes. Dans l'accès aux droits, par exemple, il ne suffit pas d'informer, et il ne suffit pas non plus de connaître les droits auxquels on peut prétendre; un travail préalable est nécessaire pour que les personnes se reconnaissent comme des sujets de droit, pour qu'elles se sentent légitimes à bénéficier d'un droit ou d'un service. C'est un premier enjeu très important de ces métiers de la proximité qui nécessitent aussi, notamment, d'aller vers les personnes qui ne se perçoivent pas comme des demandeurs légitimes et de produire en outre de la réciprocité.

Le travail de médiation est donc directement en relation avec l'accès aux droits fondamentaux et la justice sociale. Là où l'on renforce la reconnaissance sociale des personnes, là où l'on renforce l'estime de soi, là où l'on renforce la mise au jour de la vraie demande sociale, l'accès aux droits est facilité, l'abandon de ses droits ou le non-recours au droit moins courant – de nombreuses études l'ont montré.

On s'est interrogé longtemps sur les rapports mutuels des professionnels du travail social, de l'intervention sociale au sens large du terme. Les médiateurs sociaux ne sont pas des auxiliaires du travail social, ils se situent hors champ, en dehors d'une hiérarchisation de l'intervention sociale. Les « petites femmes-relais » ne constituent pas

la longue marche vers la reconnaissance d'un métier

67



un premier échelon au-dessus duquel se déploieraient ensuite des formes d'intervention plus sophistiquées.

D'abord parce que la posture des médiateurs sociaux n'est pas la même que celle des travailleurs sociaux : leur place est complémentaire. C'est très clairement le cas, par exemple, dans le domaine des soins, pour lequel Olivier Bouchaud a parlé ce matin de femmes-relais « coéquipières » de l'offre de soins¹.

Ensuite, parce que les médiateurs sociaux sont dans une position décalée par rapport à ce qu'a été l'histoire du travail social, profession qui s'est construite sur un projet éducatif vis-à-vis de classes défavorisées. Il s'agissait d'assimiler les classes populaires et les classes ouvrières aux normes de la société industrielle, que ce soit en matière d'hygiène, de prévention, etc. Les femmes-relais ou les médiateurs socioculturels ne sont pas quant à eux dans une position éducative vis-à-vis des personnes qu'ils rencontrent et avec lesquelles ils travaillent, mais dans une position compréhensive et de construction réciproque, ce qui est tout à fait différent.

En ce sens, leur légitimité serait plus à rechercher dans des exemples tout à fait différents, celui par exemple des leaders communautaires de certains pays en émergence, en Inde et ailleurs, ou celui des permanents syndicaux qui se forment pour assumer des responsabilités mais qui parlent au nom d'un milieu dont ils font partie – un ouvrier métallurgiste ne devient pas permanent syndical de la Confédération des paysans, par exemple. Ces militants parlent pour leur milieu parce qu'ils ont un savoir et une expérience personnels du milieu pour lequel ils parlent. Il y a quelque chose de cet ordre du côté de la légitimité des médiateurs sociaux et des femmes-relais.

En termes de professionnalisation, cela signifie que ce métier n'est pas un sous-métier du social mais un métier en soi.

Méfions-nous cependant de la tentation de fabriquer une série de petits diplômes : un diplôme pour l'agent de médiation en milieu scolaire, un autre pour la femme-relais, un troisième pour le correspondant de nuit, etc. Le champ du travail social a beaucoup souffert de la fragmentation, de l'éparpillement des métiers et des diplômes...

Travailler à l'élaboration d'un référentiel métier qui englobe l'ensemble de ces métiers de proximité et de médiation est une nécessité.

20 ans
de médiation sociale
et culturelle

20 ans
d'intervention auprès
des habitants

1. Voir page 31.

La question des compétences expérientielles

Cela a-t-il du sens et cela est-il légitime de vouloir professionnaliser des personnes sur la base d'une appartenance culturelle et de ce que l'on peut appeler des compétences biographiques? Même si, statistiquement, toutes les femmes-relais ne sont pas issues de milieux immigrés ou étrangers, elles le sont en majorité et elles sont embauchées sur des compétences expérientielles, et non sur des diplômes.

Cette question en soulève une autre, celle du mode de connaissance des phénomènes sociaux et de la manière dont on tente de les approcher. Les femmes-relais interrogent le schéma de connaissance classique, rationnel, scientifique, dans lequel l'objet de connaissance, en l'occurrence les problèmes sociaux, se doit d'être vu avec beaucoup de distance critique, par des gens qui ne sont pas concernés, qui ne sont pas inclus dans l'objet à connaître. Ce schéma classique a sa légitimité, mais il est tout à fait possible – et à mon sens souhaitable – de le croiser avec un savoir empirique acquis à partir de l'expérience et avec une approche compréhensive, à condition que l'on sache construire celle-ci avec la distance nécessaire.

En termes de professionnalisation, cela signifie se demander comment construire une qualification avec les savoirs de l'expérience et comment croiser ces savoirs avec des savoirs plus théoriques. La construction d'une connaissance compréhensive, issue de l'expérience personnelle des personnes ayant vécu telle ou telle situation, mais reprise, quelquefois collectivement, de manière à en tirer un certain nombre de généralisations, au-delà des témoignages personnels, est un enjeu important de la professionnalisation des femmes-relais.

Le dispositif de validation des acquis de l'expérience pourrait constituer un espace où creuser ces questions – ce qui ne semble pas être le cas pour le moment. Une pédagogie qui articule capitalisation critique des expériences et acquis spécifiques est un enjeu important pour l'avenir de ces métiers.

Un exemple illustrera ces propos. L'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale a fait réaliser l'année dernière deux études sur les représentations de la pauvreté dans deux groupes distincts, dont l'un constitué de personnes en situation de pauvreté.

la longue marche vers la reconnaissance d'un métier

69

« Dans le groupe de travail mis en place par M. Masurel, secrétaire général à la Ville, la formation a été réfléchie en termes de filière et d'articulation entre les diplômes existants, en essayant d'envisager des passerelles et des mobilités au sein de ce grand secteur que serait la médiation sociale, sachant que les secteurs de la médiation familiale d'une part et de la médiation judiciaire et pénale d'autre part répondent, eux, à des cadres réglementaires différents de ceux de la médiation sociale. »
Thérèse Bouvier, ingénieure de formation à l'AFPA.



Entre le discours rationnel et statistique sur la pauvreté, qui s'exprime essentiellement en termes de manques ou de carences, et ce que disent les personnes qui sont elles-mêmes en situation de pauvreté de leur ressenti, qui s'exprime en priorité en termes de perte ou de gain de capacités, de limitation de l'autonomie de choix, les écarts sont immenses.

Croiser savoirs expérimentiels et savoirs théoriques

Institut régional du travail social (IRTS) de Paris – Île-de-France

Dans les formations spécifiques qu'il a mises en place à l'attention des femmes-relais, l'IRTS a progressivement croisé savoirs expérimentiels et savoirs théoriques.

À l'origine, ces formations n'étaient pas diplômantes, mais, avec l'apparition d'autres référentiels proches, et notamment celui de technicien médiation services, elles le sont devenues.

Pour élaborer ses formations, l'IRTS s'est beaucoup appuyé sur l'expertise des femmes-relais, les considérant comme détentrices de leurs compétences. Il s'est appuyé également sur le travail de chercheuses comme Margalit Cohen-Émerique et Sonia Fayman*.

Le programme de formation de l'IRTS avait pour objectif de tisser ensemble ces connaissances, d'essayer de mettre en rapport les connaissances des femmes-relais avec des connaissances plus théoriques en lien avec le travail social.

* Voir notamment: Margalit Cohen-Émerique, « La médiation interculturelle, les médiateurs et leur formation », in Francesco Remotti et al., *Corpi Individuali e Contesti Interculturali*, L'Harmattan Italia Connessioni, Turin, 2003; Sonia Fayman, *L'Expérience de la médiation sociale et culturelle. État des lieux dans quelques départements*, Paris, FIA/ISM, 2000; Margalit Cohen-Émerique et Sonia Fayman, « Médiateurs interculturels, passerelles d'identités », *Connexions*, n° 83, 2005/1 (téléchargeable au format pdf sur le site de Cairn-Info); Profession Banlieue, *Référentiel femmes-relais*, outil conçu par un groupe de travail de Profession Banlieue avec l'IRTS de Paris dont la réédition, en 2001, est enrichie des articles des chercheuses Élisabeth Dugué et Élisabeth Maurel qui réfléchissent à la place et aux enjeux de ce nouveau métier au sein du travail social (1997, rééd. 2001).

La construction d'une société ouverte et la question du vivre-ensemble

Le vivre-ensemble était déjà un enjeu important il y a vingt ans; il semble encore plus d'actualité et complexe aujourd'hui.

Aider à l'intégration est une des dimensions de la fonction des femmes-relais. Mais, au-delà de la figure de l'étranger fraîchement arrivé, une autre réalité largement dominante de notre société est celle des minorités d'origine étrangère, installées depuis plusieurs générations, dont l'identité reste marquée par un certain

stigmatisme et qui sont de fait marginalisées. Il ne s'agit pas toujours d'ailleurs de minorités étrangères; aux États-Unis par exemple, le débat sur la question de la pauvreté s'est déplacé vers le débat autour des minorités homosexuelles, des minorités que constituent les femmes, des minorités ethniques...

Comment recevoir aujourd'hui les différences culturelles? Comment vivre avec ces différences? Comment intégrer un certain

20 ans
de médiation sociale
et culturelle
20 ans
d'intervention auprès
des habitants

la longue marche vers la reconnaissance d'un métier

71

nombre de communautés marginalisées et stigmatisées, et particulièrement les minorités d'origine étrangère? Les luttes contre la discrimination et contre la stigmatisation, les luttes contre le repli communautaire et pour plus d'égalité et de réciprocité sont au cœur des fonctions implicitement exercées par les femmes-relais.

Il y a vingt ans, on voulait bien lutter contre la discrimination, contre les stigmates, mais pour mieux intégrer; aujourd'hui, les minorités d'origine étrangère, et particulièrement les jeunes, revendiquent leur appartenance à la société française tout en souhaitant conserver leurs différences ou une partie de leurs différences culturelles. Mais le discours républicain perdure: il faut inculquer les valeurs françaises. Il y a là une vraie tension. Je pense pour ma part que l'on ne peut plus concevoir une identité nationale bâtie sur le refoulement des identités culturelles et qu'inventer autre chose est une nécessité. Certains ont parlé de société multiculturelle, je parlerai de société ouverte. Il y a peut-être ici un rôle historique des professions de la médiation socioculturelle. Les travailleurs sociaux ont eu pour rôle historique d'intégrer la classe ouvrière, d'en faire une classe moyenne en quelque sorte, et cela n'a pas si mal réussi, en tout cas jusqu'à la crise. Le rôle, historique, des professions de la médiation socioculturelle est de construire une société ouverte. Elles ne sont pas les seules à porter cet enjeu, mais elles en sont au cœur, particulièrement dans les quartiers en situation difficile.

En termes de professionnalisation, cela signifie que la professionnalisation de ces métiers est par ailleurs une question de justice. Les femmes-relais bénéficient aujourd'hui d'une reconnaissance d'estime, autant de la part des institutions que de la part des usagers. On reconnaît leur efficacité, leur nécessité, mais elles n'ont pas de reconnaissance officielle et vivent encore avec des contrats aidés et précaires. Quoi qu'on en dise, les faits sont têtus. Si l'on se réfère à la sociologie des professions, tous les indicateurs, tous les indices qui traditionnellement accompagnent la naissance d'une profession sont là. Quels sont-ils? la constitution d'une charte, la constitution d'un référentiel, la constitution de fédérations professionnelles, la constitution de collectifs professionnels, etc. Tous les signes d'une professionnalisation en construction sont là, il ne manque qu'une chose: un statut officiel.



Conclusion: des enjeux fondamentaux nouveaux pour la société française

La question que pose la pauvreté, particulièrement dans les quartiers en zone urbaine sensible (ZUS), est cruciale aujourd'hui en France. On sait que la pauvreté est trois fois supérieure dans les ZUS que dans le reste du territoire, que l'écart en taux de pauvreté entre les quartiers en ZUS et le reste du territoire s'est aggravé et que cette pauvreté touche particulièrement les jeunes.

Plus grave peut-être encore que ces indicateurs déjà très alarmants, en vingt ans, les représentations de la pauvreté se sont transformées et l'on assiste aujourd'hui à ce que certains ont appelé « une usure de la compassion » : la relation à la pauvreté, qui était d'empathie ou de compassion, est devenue suspicieuse, voire méprisante. Les personnes en situation de pauvreté sont accusées désormais de profiter de l'assistance, les droits sociaux sont soumis à des conditions de plus en plus nombreuses et encadrés de contreparties elles aussi toujours plus nombreuses.

Une vision plus misérabiliste de la pauvreté se fait ainsi jour, comme en attestent des enquêtes en population générale menées par le Crédoc² qui montrent qu'une majorité des enquêtés estiment que la pauvreté est constituée aujourd'hui de la privation sévère de biens vitaux. On en revient donc à l'idée de la pauvreté absolue, que l'on avait quittée pour celle de la pauvreté relative. Aujourd'hui, la privation de biens de socialisation, de biens de culture, la privation des nouvelles technologies, la privation des possibilités de convivialité, l'impossibilité d'accéder à la formation ne sont pas considérées comme des indices de pauvreté. Être pauvre, c'est être dans la rue, ne pas avoir à manger ou ne pas avoir de toit.

Un ensemble de plus en plus important de catégories sociales en voie de paupérisation ont donc à subir ces images dévalorisantes de la pauvreté. La charte de déontologie des femmes-relais affirme très clairement que l'action de celles-ci doit aboutir à un changement de regard sur les personnes en situation de pauvreté et d'exclusion. Il est en effet important que ces personnes redeviennent acteurs de leur vie et retrouvent une autonomie; et nécessaire de combattre

parallèlement cette vision misérabiliste d'une pauvreté absolue, une pauvreté coupable pour laquelle les gens sont soupçonnés d'être des profiteurs.

20 ans
de médiation sociale
et culturelle

20 ans
d'intervention auprès
des habitants

2. Voir notamment : Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie, RSA, prestations familiales et aides aux familles : état de l'opinion début 2010, Enquête « Conditions de vie et aspirations des Français », n° 265.

la longue marche vers la reconnaissance d'un métier

73

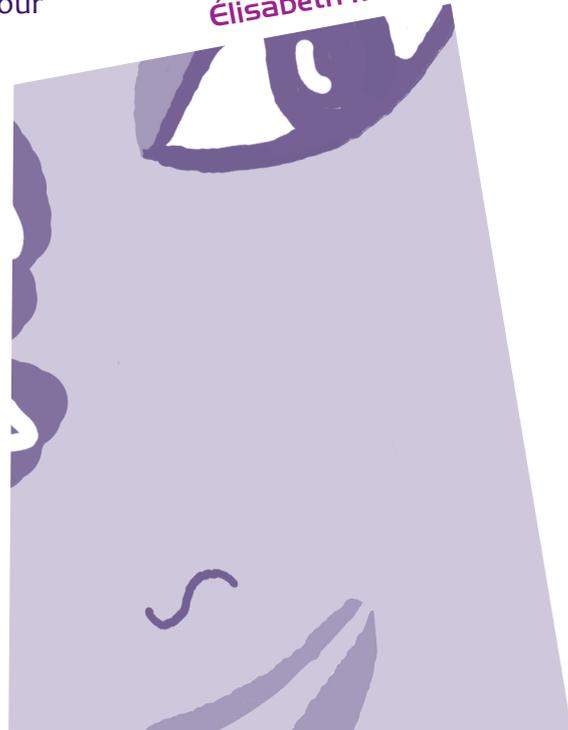
Beaucoup d'études montrent également l'aggravation importante des difficultés de vivre ensemble. L'évitement entre catégories sociales tend à se généraliser. La question scolaire en est un bon indicateur. Dans les ZUS, une partie des catégories moyennes, y compris d'origine étrangère, fuient les établissements scolaires. Les processus de clivage entre groupes sociaux, entre immigrés et non-immigrés, sont de plus en plus aigus, de plus en plus violents. Recréer du lien social, du vivre-ensemble, est aujourd'hui un enjeu encore plus fondamental qu'il y a vingt ans.

Face à cette situation de clivages exacerbés, on parle de plus en plus dans l'action publique et ailleurs d'associer les bénéficiaires, les usagers, de les faire participer y compris à la construction des politiques publiques et à leur évaluation – thème aujourd'hui récurrent dans le discours public, même si on ne sait pas très bien comment procéder. Les expériences qui se poursuivent sont d'inégales valeurs mais, de fait, ce mouvement se développe. Or on ne peut pas associer sérieusement et avec rigueur les personnes à la conduite de l'action publique sans faire surgir à la fois des compétences et des personnes qui seront en capacité de prendre une part active à la conduite de cette action.

Pour faire le lien entre les institutions et les usagers, le profil de ces personnes dont les compétences sont d'abord extraites de leur expérience puis complétées par une formation plus large sera de plus en plus nécessaire. Les femmes-relais sont ici les pionnières d'un mouvement qui devrait prendre encore de l'ampleur et se structurer.

Les chercheurs qui ont travaillé sur la sociologie des professions ont montré qu'il faut beaucoup d'éléments pour qu'une nouvelle profession apparaisse, et que, entre autres choses, il faut que cette profession soit porteuse d'un enjeu vital pour l'ensemble de la société. Les femmes-relais et les professionnels de la médiation socioculturelle sont des professions pour aujourd'hui, car elles portent des enjeux vitaux pour la société d'aujourd'hui.

Élisabeth Maurel



Des responsables institutionnels et politiques pionniers de la reconnaissance • Jean-Pierre Duport, ancien préfet de Seine-Saint-Denis et d'Île-de-France, président de la SA d'HLM Domaxis

S'appuyer sur les personnes capables d'écouter...

Tout en étant parfaitement hostile personnellement au développement du communautarisme, j'ai retiré de mon expérience de la Seine-Saint-Denis le sentiment qu'il n'est pas possible de ne pas tenir compte des attaches culturelles diverses des habitants ; les propos d'Élisabeth Maurel me semblent en cela essentiels.

Il est de tradition d'affirmer que les hauts fonctionnaires arrivent en Seine-Saint-Denis avec un peu de crainte et en repartent le cœur serré par l'émotion. J'ai été préfet de la Seine-Seine-Denis de 1993 à 1997 et j'y ai été très heureux. C'est en Seine-Saint-Denis que j'ai découvert le travail des femmes-relais. En effet, si j'ai été un haut fonctionnaire républicain, j'ai toujours maintenu actifs mes engagements associatifs, car il est important à mes yeux que les préfets aient une expérience sociale.

Lorsque je suis arrivé en Seine-Saint-Denis, mon expérience de sous-directeur à la Direction de la construction a été capitale. C'est en effet à partir de la question du logement qu'un certain nombre d'actions dans le domaine du travail social se sont

fondées. À la Direction de la construction, j'avais rencontré des personnes très attentives au travail d'associations œuvrant dans le domaine de l'action sociale par le logement, et notamment de deux d'entre elles, l'une liée à la Caisse des dépôts et consignations, l'autre au 1 % Logement. La réflexion menée par ces associations m'a aidé dans mon action concernant le logement des jeunes travailleurs et notamment dans le choix que nous avons fait d'ac-

20 ans
de médiation sociale
et culturelle
20 ans
d'intervention auprès
des habitants

compagner leur accès au logement – demande ô combien légitime ! – d’un travail éducatif parallèle.

À mon arrivée en Seine-Saint-Denis, j’ai vite constaté que la dégradation du tissu social y était l’un des problèmes majeurs – on peut dire, dans une perspective historique, que cela allait mieux lorsqu’il y avait les Jeunesses communistes et les patronages. Soutenir, notamment à travers le mouvement associatif, tout ce qui pouvait recréer du lien social a constitué le premier objectif de mon équipe et les crédits de la politique de la ville ont été majoritairement affectés aux associations.

Très vite, Marie-Hélène Hassan, directrice fondatrice de l’Arifa, m’a sensibilisé au rôle des femmes-relais. Les sous-préfets à la ville ont alors tout fait pour aider à leur développement. La question de la professionnalisation et de la reconnaissance du métier des femmes-relais est venue plus tard, après que j’ai quitté la Seine-Saint-Denis.

Sur ces métiers de la médiation sociale, j’ai vu se réaliser des choses remarquables y compris dans des associations non-membres du groupement des femmes-relais ; par exemple celui des femmes du Clos-Saint-Lazare, à Stains, formalisé d’abord dans un livre, puis adapté sous la forme d’une pièce de théâtre par Marjorie Nakache et Xavier Marcheschi¹, travail théâtral de grande qualité, réalisé avec les femmes, qui exprimaient et conceptualisaient ainsi leur expérience.

Les femmes-relais sont parmi les professions nouvelles apparues avec la politique de la ville, secteur où la valorisation des acquis de l’expérience est une nécessité. Nous avons mis en place à la préfecture des formations pour les personnels d’accueil, notamment au service des étrangers. Le premier « visage » de la préfecture, c’est le personnel du guichet ; dans les HLM, c’est le gardien d’immeuble... Il est extrêmement important que ces personnels soient formés. Dans les responsabilités qui ont été les miennes à la préfecture comme dans celles qui sont les miennes aujourd’hui, le souci est le même : s’appuyer sur les personnes capables d’écouter. Lorsque l’on considère l’action que mènent les femmes-relais, on ne peut que penser à la phrase de Gramsci opposant le pessimisme de la raison à l’optimisme de la volonté.



¹ Marjorie Nakache et Xavier Marcheschi dirigent le Studio théâtre de Stains depuis 1987.

la longue marche vers la reconnaissance d’un métier

75



Les étapes de la structuration du métier de la médiation sociale et culturelle • Thérèse Bouvier, ingénieure de formation à l'AFPA*

La professionnalisation peut être la construction d'une nouvelle profession ou la professionnalisation des individus dans une profession existante, leur acquisition des compétences en rapport avec leur métier.

Concernant la construction des nouveaux métiers que sont la médiation sociale et culturelle et la médiation sociale, six grandes étapes peuvent être identifiées à partir du point d'entrée constitué par la première mention des femmes-relais par le Conseil supérieur du travail social, en 1992.

Pour saisir les étapes de la structuration du métier de la médiation sociale et culturelle, il est important d'entendre le terme de professionnalisation à deux niveaux, le premier niveau étant la professionnalisation des activités (l'organisation d'un ensemble d'activités, la création de règles d'exercice, la construction de programmes de formation, etc.), le second niveau celui de la professionnalisation des acteurs.

- Première étape (1995-1997): la reconnaissance de l'activité des femmes-relais

La première étape structurante a pour territoire la Seine-Saint-Denis et se déroule sur la période 1995-1997, Profession Banlieue impulsant alors la constitution d'un groupe de travail dont l'objectif est déjà la reconnaissance de l'activité

20 ans
de médiation sociale
et culturelle
20 ans
d'intervention auprès
des habitants

* Thérèse Bouvier a été responsable de formation à l'Institut régional du travail social (IRTS) de Paris. Elle a co-animé avec Profession Banlieue dès 1995 un groupe de travail avec les femmes-relais sur le référentiel métier, puis, en 2006, sur les principes déontologiques. Elle a été durant ces quinze dernières années un témoin actif de la professionnalisation des femmes-relais, l'IRTS ayant également mis en place des formations à destination de ces médiatrices sociales et culturelles. Depuis quatre ans, elle a notamment en charge au bureau d'étude de l'AFPA les référentiels de deux titres professionnels du ministère de l'Emploi, celui d'agent de médiation information services et celui de technicien médiation services.

la longue marche vers la reconnaissance d'un métier

77

menée à l'époque par cinq associations de femmes-relais. Il s'agit d'analyser, avec les acteurs de la médiation sociale et culturelle, leur travail réel ; pas ce qui est prescrit ou attendu, mais ce qui est réellement réalisé, qui permettra d'identifier à la fois des missions ou des finalités, des conditions d'exercice de ces missions – et notamment le niveau d'autonomie et de responsabilité des acteurs –, des activités, avec leurs définitions ou leurs contours et, enfin, les compétences mobilisées pour réaliser ces activités.

Ce travail fait l'objet en 1997 de la publication d'un premier référentiel¹. En stabilisant les contenus de l'activité, les premiers jalons d'un art de faire caractérisant un métier sont posés. Mais de nombreuses questions restent en chantier : celles du statut, de la formation, de la reconnaissance... des questions récurrentes.

- **Deuxième étape (1997-1999) : les études d'évaluation de l'activité des femmes-relais**

La deuxième étape de la professionnalisation vers un métier se déroule entre 1997 et 1999. Ce sont des travaux et des études d'évaluation de l'intervention des femmes-relais (à l'Arifa et sur le département de la Seine-Saint-Denis) réalisés et diffusés par Profession Banlieue. En 1999, une rencontre de présentation de ces travaux est organisée par le centre de ressources², suivie en juin 2000 d'un colloque européen mettant en exergue la demande sociale et institutionnelle réelle correspondant aux activités de médiation sociale et culturelle³.

- **Troisième étape (2000) : la définition du contenu de l'activité des femmes-relais**

La troisième étape, qui représente le deuxième point constitutif du métier, établit un contenu d'activité. On l'a vu avec le référentiel, il s'agit d'un métier qui répond à une demande sociale

1. Profession Banlieue, *Référentiel femmes-relais*, première édition en 1997, réédition en 2001 enrichie des articles d'Élisabeth Dugué et d'Élisabeth Maurel.

2. Profession Banlieue, *Femmes-relais : quelle place dans l'intervention sociale ? Actes de la rencontre du 16 novembre 1999*, coll. Les Actes des Rencontres, 2000.

3. Profession Banlieue, *La Médiation sociale et culturelle : enjeux professionnels et politiques. L'exemple des femmes-relais, promotrices de l'intégration des migrants. Actes du colloque européen, 26 et 27 juin 2000*, coll. Les Actes des Rencontres, 2001.



et institutionnelle. Les prémices de la définition de l'activité des femmes-relais sont soulignées par un travail impulsé par la Délégation interministérielle à la ville (DIV) qui organise en septembre 2000 à Créteil un séminaire européen sur la médiation sociale au cours duquel quarante-deux experts de douze États membres européens s'accordent sur une définition commune de la médiation sociale.

Le texte fondateur et structurant issu de ce séminaire définit la médiation sociale comme « un processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne dans lequel un tiers 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 ».

- **Quatrième étape (2001) : la charte de la médiation sociale**

La quatrième étape suit quasiment immédiatement cette définition européenne de la médiation sociale. Un groupe interministériel établi en octobre 2001 une charte de référence de la médiation sociale qui stabilise le cadre d'intervention des médiateurs sociaux et définit six principes, toujours à l'œuvre aujourd'hui : la neutralité et l'impartialité, la négociation et le dialogue, le libre consentement et la participation des habitants, la mobilisation des institutions, la protection des droits et des personnes, le respect des droits fondamentaux. Ces six principes seront retravaillés dans le cadre d'un groupe de travail animé par Profession Banlieue et l'IRTS de Paris auquel participent dix associations de femmes médiatrices sociales et culturelles. Ils seront revisités à partir de la pratique spécifique de la médiation sociale et culturelle, travail qui aboutira, en 2006, à la rédaction de la charte de déontologie des médiatrices sociales et culturelles

- **Cinquième étape (2004) : la création du titre de technicien médiation services**

Une avant-dernière étape dans la professionnalisation de la médiation sociale et culturelle est celle de la certification. Si les emplois de médiation apparaissent à la fin des années 1980, si, dès 2000, une première circulaire interministérielle établit les modalités de mise en œuvre du programme adultes-relais⁴, ce n'est

20 ans
de médiation sociale
et culturelle

20 ans
d'intervention auprès
des habitants

4. La circulaire du 26 avril 2000 relative à la mise en œuvre du dispositif des adultes-relais dans le cadre de la politique de la ville annonce la création de 10 000 postes sur trois ans. Il s'agit de contrats aidés pour lesquels les employeurs, souvent associatifs, bénéficient d'une aide financière annuelle de l'État par poste de travail à temps plein. Les 10 000 postes ne seront jamais atteints mais le programme est relancé après les émeutes de 2005 dans les banlieues. En 2005, selon l'enquête de l'Ifop réalisée à la demande de la Délégation interministérielle à la ville auprès d'un échantillon de 804 structures employant 5 500 médiateurs, 70 % des médiateurs relèvent d'un contrat aidé. En 2009, on compte environ 4 200 adultes-relais sur tout le territoire national, l'aide financière annuelle accordée par l'État étant alors fixée à 20 572 euros.

la longue marche vers la reconnaissance d'un métier

79

qu'en 2004 que le ministère en charge de l'emploi inscrit au répertoire national des certifications professionnelles un titre professionnel de niveau IV (niveau baccalauréat), celui de technicien médiation services.

Ce titre, parce qu'il est une certification professionnelle officielle, nationale, est important pour les femmes-relais médiatrices sociales et culturelles. Il permet de :

- reconnaître officiellement des compétences,
- construire des parcours de professionnalisation adaptés,
- reconnaître les personnes qui occupent l'emploi de médiateur par la voie de la validation des acquis de l'expérience⁵.

• Sixième étape (2009) : le « Guide de l'utilité sociale de la médiation sociale »

Une dernière étape enfin dans la professionnalisation de la médiation sociale et culturelle et de la médiation sociale est franchie, en 2009, avec les travaux coordonnés par le Secrétariat général du Comité interministériel des villes et l'association France Médiation qui aboutiront à la publication du *Guide de l'utilité sociale de la médiation sociale*⁶. Ce guide permet une nouvelle fois de lister les points structurants de la médiation sociale et culturelle et de la médiation sociale, de réaffirmer une définition, une déontologie, un référentiel d'activités et une méthode d'évaluation.

Ce travail fait également avancer la question des positionnements respectifs de la médiation sociale et culturelle d'une part et de la médiation sociale d'autre part. Au-delà de la diversité apparente des publics et des terrains d'intervention, la médiation sociale présente une unité fondamentale au sein de laquelle les structures déclinent de façon diverse neuf des activités décrites comme étant constitutives de la médiation sociale : la présence active de proximité, la gestion de conflits en temps réel ou sur un temps différé, la veille sociale territoriale, la mise en relation avec

5. Jusqu'à la création officielle du titre de technicien médiation services, aucune certification correspondant à l'activité exercée par les médiateurs sociaux et culturels n'existait : valider leurs acquis en relation directe avec les activités qu'ils menaient sur le terrain était donc impossible.

6. Le guide est téléchargeable sur le site du ministère de la ville : www.ville.gouv.fr



un partenaire, la concertation avec les habitants et les institutions, la veille technique, la facilitation et/ou la gestion de projet, la sensibilisation et/ou la formation, l'intermédiation culturelle. Les structures qui exercent au titre de la médiation sociale et de la médiation sociale et culturelle mènent toutes ces activités mais pour une part inégale entre structures, mettant plus ou moins l'accent sur les unes ou les autres de ces neuf activités.

• • •

Au fil des années, la médiation sociale et culturelle et la médiation sociale se sont donc structurées pour mériter le titre de métier. Aujourd'hui, elles sont clairement définies en termes de mission, de cadre déontologique, de spécificité de mode d'intervention et de référentiel de compétences et de formation.

Néanmoins, si la structuration du métier avance, la reconnaissance des acteurs reste fragile. Les médiateurs sociaux, contrairement aux acteurs institutionnels traditionnels, ont légitimé leur rôle au fur et à mesure de leur action mais de nombreuses interrogations sur leur place et leur professionnalisme persistent aujourd'hui. La poursuite du mouvement de formation pour ce métier en émergence est donc indispensable. Depuis sa mise en place dans les années 2000, la formation, notamment à l'IRTS, a permis à quarante-cinq médiatrices sociales et culturelles de Seine-Saint-Denis (dont un homme) de se qualifier et d'obtenir le titre de niveau IV de technicien médiation services. C'est peu au vu de leur nombre au niveau national.

La question demeure : pourquoi et comment poursuivre la professionnalisation des médiateurs sociaux ? L'ultime point d'arrivée, celui d'une reconnaissance, d'un statut et d'une pérennité n'est pas encore atteint aujourd'hui.



20 ans
de médiation sociale
et culturelle

20 ans
d'intervention auprès
des habitants

La charte de déontologie de la médiation sociale et culturelle (2006)*

Les travaux conduits par un groupe de travail animé par Profession Banlieue et l'IRTS de Paris avec les dix associations de femmes médiatrices sociales et culturelles, regroupées en 2000 dans la Fédération des associations de femmes-relais de Seine-Saint-Denis, ont permis de revenir sur le cadre et les limites de l'intervention des médiatrices sociales et culturelles et de s'approprier, d'élargir et de stabiliser une définition propre à la médiation sociale et culturelle: « *La médiation sociale et culturelle est un processus de construction-réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne dans lequel un tiers impartial, indépendant et sans pouvoirs institutionnels – la femme-relais médiatrice sociale et culturelle – tente à travers l'organisation d'échanges entre les personnes, individus ou groupes, ou entre les personnes et les institutions, de les aider à améliorer leur communication ou de favoriser l'accès aux droits des personnes.* »

Publiée en 2006, la charte de déontologie des médiatrices sociales et culturelles issue de ces travaux établit: « *La médiation sociale et culturelle contribue à l'évolution des institutions en leur permettant de trouver des adaptations aux besoins spécifiques des personnes. Par ailleurs, la médiation culturelle concernant tout particulièrement les personnes migrantes et leur famille vise à résoudre des difficultés de communication ou des conflits au sein des familles ou des groupes ou bien entre les personnes et les institutions, liées à des systèmes de valeurs différents. Elle permet de dissiper les malentendus liés aux stéréotypes et préjugés, elle facilite la compréhension réciproque et ainsi favorise la modification du regard et des pratiques envers les migrants. Elle permet d'établir des passerelles entre des univers culturels différents. Enfin, la médiation offre la possibilité aux individus et aux familles de vivre les processus d'acculturation de façon harmonieuse.* »

Ainsi, les spécificités de la médiation culturelle résident principalement dans son rôle de passerelle et dans sa visée d'accompagnement d'un processus d'acculturation. La femme-relais médiatrice sociale et culturelle est caractérisée avant tout comme une médiatrice dans sa position de tiers impartial, indépendant et sans mandat institutionnel, ce dernier point distinguant son activité et sa pratique de celle de nombreux autres professionnels avec lesquels et en complémentarité desquels elle intervient.

Dans la charte, sont actualisées et réaffirmées deux séries de principes qui doivent permettre aux médiateurs sociaux et culturels de garantir leur qualité de médiateur, de structurer leur métier en énonçant des règles de fonctionnement: d'une part les principes garantissant le processus de médiation sociale et culturelle (l'égalité entre les parties, la discrétion et la confidentialité, le secret professionnel, l'indépendance et l'absence de pouvoir institutionnel), d'autre part les principes garantissant la qualité de médiateur social et culturel (la position de tiers, l'impartialité et la bonne proximité, le rôle de passerelle, la compétence à la médiation et la veille professionnelle).

* Voir le document Principes déontologiques en annexe.

la longue marche vers la reconnaissance d'un métier

81



La reconnaissance officielle du métier de médiateur social • Hervé Masurel, ancien préfet délégué pour l'égalité des chances en Seine-Saint-Denis, secrétaire général à la Ville

Sous l'égide de la Délégation interministérielle à la ville (DIV), un groupe de travail a été constitué en 2009 pour réfléchir aux conditions de mise en œuvre d'une reconnaissance officielle du métier de médiateur social et culturel. Ce groupe de travail a d'ores et déjà finalisé dix propositions qui ont été validées par le Conseil interministériel des villes (CIV) du 18 février 2011.

Avant de parler de la reconnaissance du métier de femme-relais médiatrice et des démarches qui sont engagées pour parvenir au terme de cette longue marche, je voudrais réaffirmer la nécessité de ce métier.

Les années que j'ai passées en Seine-Saint-Denis m'ont profondément marqué, et notamment les rencontres avec les associations de femmes-relais de ce département qui m'ont beaucoup appris.

Nous sommes confrontés à une société de plus en plus cloisonnée, les pauvres avec les pauvres, les riches avec les riches. Parmi les pauvres se développe en outre un phénomène de regroupement communautaire croissant. C'est un des défis majeurs auquel nous sommes aujourd'hui confrontés et auquel nous serons de plus en plus confrontés dans les années à venir.

Face à ce phénomène, la nécessité d'approches beaucoup plus différenciées qu'elles ne le sont aujourd'hui est une évidence.

Pour mettre en place ces approches nouvelles, les femmes-relais ont eu et ont encore un rôle pionnier. Le métier des femmes-relais consiste, hier comme aujourd'hui, à comprendre : comprendre comment mes voisins réagissent, comprendre comment ils appréhendent la société dans laquelle ils se trouvent, comprendre

20 ans
de médiation sociale
et culturelle
20 ans
d'intervention auprès
des habitants

comment ils peuvent établir les liens indispensables à leur insertion dans cette société. Cela suppose une volonté permanente, indéfectible, d'aller à la rencontre de l'autre, en donnant au mot rencontre le sens le plus élevé.

Ce n'est pas un hasard si la dénomination officielle est celle de « médiation sociale et culturelle » : elle traduit la nécessité de prendre en compte le fait culturel, les personnes d'origines diverses ayant des approches et des connaissances diverses de la société française mais aussi la volonté légitime de faire perdurer des traditions familiales ou culturelles. Pour arriver à pénétrer un certain nombre de communautés ou comprendre celles-ci et établir une relation avec elles, il est indispensable d'avoir des femmes-relais qui, parce qu'elles sont originaires de cette communauté, arrivent à nouer un dialogue que d'autres ne parviendront pas à nouer ; l'objectif, évidemment, étant de permettre à chacun et à chacune de sortir et de trouver sa place dans la société.

Apprendre la citoyenneté, ce n'est pas seulement apprendre comment fonctionnent les institutions de la République, c'est plus simplement permettre aux gens de trouver leur place dans la société telle qu'elle est aujourd'hui, donc les aider à sortir d'un certain enfermement – ou d'un enfermement certain, pour un certain nombre de femmes. Les femmes-relais jouent un rôle essentiel en matière de citoyenneté en permettant par exemple aux habitants d'un quartier de jouer pleinement leur rôle de parents d'élève, de prendre part à des ateliers socio-linguistiques, à diverses initiatives du quartier...

Répondre au défi du vivre-ensemble

Ainsi, tout ce que font les femmes-relais répond à une nécessité croissante face au défi du vivre-ensemble dans le respect de nos différences, dans une perspective commune. Chaque mot de cette affirmation doit se traduire par des actions et des orientations concrètes et précises.

Pour y parvenir, le métier exercé par les femmes-relais, dont il est désormais établi qu'il répond à une nécessité et qu'il y répondra encore pour de nombreuses années, doit être reconnu. Reconnaître ce métier ne signifie pas cependant qu'il doive être isolé

la longue marche vers la reconnaissance d'un métier

83

« Les femmes-relais sont des leaders communautaires, non au sens de la communauté culturelle ou ethnique, mais au sens de la communauté que constituent les habitants d'un quartier, confrontés à des difficultés communes et à des besoins communs. »

Hélène Zeitoun,

directrice de l'association communautaire Santé-Bien-être, le Franc Moisin, Saint-Denis.

« Les femmes-relais sont dans la médiation sociale et culturelle, elles ne sont pas uniquement inscrites dans un lien avec la communauté dont elles sont issues. En aucune façon, la compréhension de leur métier ne devrait basculer uniquement sur le versant culturel. »

Thérèse Bouvier,

ingénieure de formation à l'AFPA.



« J'ai suivi en 2008-2009 une formation longue de technicien médiation services qui a représenté une véritable remise en question de mon activité de médiatrice et a donné du sens à mon travail. J'ai la chance de travailler avec quatre collègues pour la mairie de Bondy. Nous sommes agents territoriaux, nous ne connaissons donc pas la précarité. Mais la formation et le diplôme de technicien médiation services obtenu à l'IRTS nous a apporté une légitimité, un positionnement professionnel et la confiance en nous. La médiation sociale et culturelle est un véritable métier d'utilité sociale, nous ne sommes plus dans de l'entraide de voisinage. Ce métier doit aujourd'hui être dissocié du dispositif adultes-relais pour devenir pérenne. »
Catherine Cartigny, médiatrice scolaire
à la Maison des parents et de la famille, Bondy.

des autres. Nous souffrons beaucoup des cloisonnements, notamment dans le domaine social, entre ceux qui sont assistantes sociales, ceux qui font de la médiation, ceux qui sont éducateurs de rue, les enseignants et d'autres encore... Il faut que le métier des femmes-relais soit reconnu en contact avec tous ceux qui, comme elles, sont confrontés à ce défi du vivre-ensemble.

Les démarches engagées

Cette longue marche de la reconnaissance du métier de femme-relais médiatrice, nous allons essayer de l'achever.

J'avais à peine pris mes fonctions à la Délégation interministérielle à la ville (DIV), en 2008, que j'étais interpellé par la Fédération des associations de femmes-relais de Seine-Saint-Denis et Profession Banlieue sur la reconnaissance de ce métier.

Pour plaider efficacement ce dossier, notamment dans les instances interministérielles, il fallait l'étoffer. Nous avons décidé de réunir un groupe de travail, constitué d'un certain nombre de personnes connaissant bien cette question¹, sous l'égide de la DIV.

Ce groupe de travail a été extrêmement productif. Il s'est d'abord attaché à vérifier que toutes les définitions du travail de médiation correspondaient bien à ce que l'on souhaitait et à faire évoluer éventuellement un certain nombre de concepts. Il s'est attaché également, point essentiel pour plaider la cause de la reconnaissance du métier, à analyser les besoins de médiation sociale dans les différents secteurs où elle peut s'exercer. Grâce à de nombreuses auditions, la moisson a été abondante et a prouvé que de multiples domaines de notre vie sociale ont besoin de médiateurs.

Ce groupe de travail arrivera prochainement à la fin de sa mission. Son rapport et les propositions en émanant seront remis alors à Mme Fadela Amara, secrétaire d'État à la Politique de la ville. D'ores et déjà, dix propositions principales ont été finalisées.

Parmi celles-ci, je citerai tout d'abord celle concernant **la reconnaissance proprement dite**, qui constitue un acte administratif. Pour ce faire, nous devons actualiser la fiche métier du Répertoire opérationnel des métiers et des emplois (ROME) et, corrélativement, faire de même pour le répertoire des métiers territoriaux. C'est un premier objectif, concret et précis, une étape nécessaire à la reconnaissance officielle du métier.

20 ans
de médiation sociale
et culturelle

20 ans
d'intervention auprès
des habitants

1. Sont membres permanents du groupe de travail des représentants de la Direction générale de la cohésion sociale, du Secrétariat général du Comité interministériel des villes, de l'ACSÉ, de l'AFPA, de Profession Banlieue, de France Médiation et de la Fédération des associations de femmes-relais de Seine-Saint-Denis.

Nous devons également, deuxième proposition, **modifier l'appellation de la filière animation de la fonction publique territoriale** en filière animation et médiation sociale. Parallèlement, il faut introduire cette nomination dans l'intitulé d'un certain nombre de diplômes et veiller à la concordance de ces diplômes.

Un troisième aspect concerne **tout ce qui touche à la formation initiale et à la formation continue.**

Enfin, il sera nécessaire de **créer des plates-formes de formation professionnelle et de placement des médiateurs**, afin de proposer à ces derniers des débouchés professionnels, une carrière, des garanties de formation, et de permettre la pérennisation dans le temps de leurs missions.

Sous le contrôle des associations de femmes-relais, et grâce à notre obstination commune, je suis convaincu que nous parviendrons progressivement à mettre en œuvre toutes les propositions du groupe de travail, jusqu'à ce que les femmes-relais soient pleinement assurées de voir leur métier reconnu.

Il s'agit évidemment d'un acte de gratitude à l'égard des actions menées depuis des années par les médiatrices sociales et culturelles. En reconnaissant ce métier de la médiation, nous permettrons à ceux qui ont été sur un poste d'adulte-relais un certain nombre d'années de continuer dans un métier de la médiation sur un autre type d'emploi qui leur offrira des avantages de carrière supérieurs.

Mais il s'agit aussi de la mise en œuvre d'une politique : cette reconnaissance est nécessaire au développement des actions de médiation indispensables dans les années à venir au règlement du problème des banlieues.

la longue marche vers la reconnaissance d'un métier

85

« Les emplois d'adultes-relais ne sont pas destinés à être pérennisés au-delà de six ans, pour la bonne raison qu'ils ne permettent pas une reconnaissance et un développement positif de la carrière de ceux qui les occupent. Afin de trouver un compromis entre l'exigence de ne pas laisser trop longtemps les gens sur ces postes d'adulte-relais et la possibilité de continuer, le directeur de l'ACSÉ peut, sur proposition du préfet, déroger à cette limite de six ans et autoriser une prolongation de trois ans. »
Hervé Masurel





CLÔTURE

La médiation sociale, un métier • Bénédicte Madelin, directrice de Profes- sion Banlieue

Que nous ont appris tous les témoignages que nous avons entendus aujourd'hui?

Nous avons tout d'abord compris que nous allons vers une forme d'unification de la médiation sociale, les femmes-relais médiatrices sociales et culturelles étant une partie de ce grand corps qu'est la médiation sociale, ce métier dont Françoise Héritier a rappelé qu'il est né en même temps que l'Homme.

Nous avons également compris qu'un certain nombre d'institutions et de nombreux services publics fonctionneraient beaucoup moins bien sans la présence des médiatrices et des médiateurs sociaux.

Dans le secteur de la santé, le professeur Olivier Bouchaud, chef du service des maladies infectieuses et tropicales de l'hôpital Avicenne, à Bobigny, a souligné le travail très important des femmes médiatrices autour d'une action de renutrition des malades qu'a présentée Sarah Mas-Miangu, femme-relais médiatrice à l'Association des femmes médiatrices sociales et culturelles de Pantin. Sans l'intervention des femmes-médiatrices, a-t-il insisté, sans ces très petites choses qu'elles accomplissent et que les soignants eux-mêmes, très souvent, sous-évaluent, il y aurait rupture de soins et la guérison ou l'amélioration de l'état du malade serait impossible.

Le docteur Hervé Le Clésiau, directeur du centre d'examens de santé de la CPAM de la



Seine-Saint-Denis, a renforcé ces propos en présentant les résultats du travail réalisé par l'Arifa concernant les examens de santé, notamment par Ayla Yuksel, femme-relais médiatrice. Il a présenté le travail de l'association de Clichy-sous-Bois et Montfermeil, a insisté sur le fait que l'action mise en place avait permis que 90 % des personnes convoquées à ces examens soient effectivement présentes, alors que ce taux de présence est en moyenne de 40 % sur le département de la Seine-Saint-Denis. On peut avoir des droits effectifs et ne pas être en mesure d'y accéder.

Dans une période où l'on parle beaucoup des problèmes financiers de la Sécurité sociale, l'action des femmes médiatrices dans le secteur de la santé représente ainsi une vraie réduction des coûts financiers. Mais elle représente aussi et surtout une vraie réduction des coûts sociaux et humains : pour les malades comme pour les professionnels du secteur de la santé, travailler sans que la confiance ne soit établie est contre-productif.

L'intervention des femmes-médiatrices à l'école a montré combien leur intervention dans ce secteur était également indispensable. Samuel Galanth, principal du collège Victor-Hugo d'Aulnay-sous-Bois, et Aïssa Sago, directrice de l'Association des femmes-relais et médiateurs interculturels d'Aulnay-sous-Bois, ont expliqué l'importance de ce travail de partenariat entre une institution souvent présentée comme un mammoth, l'École, et une petite association de quartier. Le travail des femmes-relais a permis que des parents s'intéressent à l'école, et s'y impliquent. En quatre ans, a relaté Samuel Galanth, grâce à la mise en place de cette médiation, la participation des parents aux élections de parents d'élèves est passée de moins de 5 % à 30 %.

Dans le domaine de la santé comme dans celui de l'école, la qualité, le professionnalisme, la capacité des femmes-relais à s'adapter aux réalités sociales et territoriales, les effets en termes de sens de l'action qu'elles mènent, tous ces éléments ont été soulignés.

Cependant, **la situation de précarité des femmes-relais au regard de l'emploi**, face à des populations elles-mêmes en situation de précarité, a également été soulignée. Les médiatrices sociales et culturelles doivent accompagner des situations excessivement complexes dont la charge psychologique est souvent lourde, et cela d'autant plus que cette charge est alourdie par les difficultés économiques et sociales que vivent les populations. Il existe ainsi

une espèce de jeu de miroirs entre leur précarité et la précarité des familles.

Aujourd'hui où l'on parle beaucoup des risques psycho-sociaux au travail, il y a urgence à créer une filière professionnelle où l'on puisse aussi parler de progression, de convention collective et de salaire qui ne soit pas simplement le Smic.

20 ans
de médiation sociale
et culturelle
20 ans
d'intervention auprès
des habitants

Pourquoi les métiers des médiateurs et médiatrices ne sont-ils pas encore reconnus aujourd'hui ?

Thérèse Bouvier nous l'a rappelé très précisément, **on sait exactement en quoi consiste l'activité des médiateurs et des médiatrices sociales**: un travail d'accueil, d'écoute, d'information, d'orientation, un travail de décodage culturel qui permet de mieux communiquer et surtout de prévenir des malentendus et des incompréhensions, un travail de présence humaine renforcée, compétente, et dans la proximité. Combien de fois ne fait-on pas appel aux médiateurs et aux médiatrices, notamment dans le cadre de la rénovation urbaine – je pense aux nombreuses associations de femmes-médiatrices à qui l'on a fait appel – ou dans les permanences médicales, au commissariat de police ou au tribunal ? Les médiateurs sont présents partout, au quotidien.

La représentante de l'association Santé – Bien-être de Saint-Denis l'a rappelé avec force : **les médiateurs et les médiatrices sociales font aussi du développement social**, dans le cadre d'un certain nombre d'activités collectives, d'actions d'accompagnement de la population pour un accès à la connaissance – et de ce point de vue, le travail de l'Arifa autour des musées est tout à fait exemplaire. Nous sommes debout parce que nous sommes des êtres de culture : notre histoire, nos références, nos valeurs nous renvoient toutes et tous à une culture qui nous a été transmise génération après génération et qui nous structure.

On sait donc ce que réalisent les médiateurs et les médiatrices sociales, **on sait aussi que ce métier ne prend la place d'aucun autre**. Le docteur Olivier Bouchaud a qualifié les femmes-relais de « coéquipières du soin » et a insisté sur le fait que le médecin ne peut et ne doit pas tout faire. Où qu'il s'exerce, ce métier vient toujours en complément d'autres métiers, en articulation, dans les interstices existant entre des populations en difficulté d'accès à la compréhension de leurs droits, et donc en difficulté d'accès effectif à leurs droits, et des professionnels au cœur des institutions et des services publics.

Pourquoi ne reconnaît-on toujours pas ces métiers ? Pourquoi dit-on également, souvent, que l'on ne peut pas être médiateur toute sa vie ?



Est-ce parce que ce métier, comme l'a souligné Élisabeth Maurel, a été créé au sein et par les populations qui en sont d'une certaine manière les destinataires? Est-ce parce qu'il est difficile de passer du témoignage à la connaissance et de formaliser en savoirs professionnels des savoirs qui sont d'abord des savoirs sociaux – mais tout savoir professionnel n'a-t-il pas commencé par un savoir social avec lequel il prend peu à peu de la distance en le théorisant?

Heureusement, les lignes bougent désormais, notamment sur la reconnaissance de la médiation comme métier à part entière et pas seulement comme processus de création du lien social.

La médiation sociale et culturelle est un métier qui sera inscrit progressivement dans les filières professionnelles, elle apparaît désormais dans les fiches du répertoire officiel des métiers et des emplois. Depuis dix-sept ans que Profession Banlieue travaille sur cette question, les lignes ont évolué, et sans doute y a-t-il aujourd'hui l'amorce d'une vraie transformation.

Merci à Marie-Hélène Hassan, directrice fondatrice de l'Arifa, et à Lydie Rappaport, présidente de la Fédération des associations de femmes-relais de Seine-Saint-Denis, qui, en interpellant le centre de ressources, ont permis à Profession Banlieue d'engager ce travail.

Merci à Thérèse Bouvier qui a accepté d'accompagner notre travail sur l'émergence de ce nouveau métier dès le début, alors que je lui disais que nous avions quelque chose qui ressemblait à un nouveau métier et que nous avions besoin d'être accompagnés pour réfléchir: était-ce un métier ou une simple solidarité de voisinage dont il ne fallait surtout pas faire un métier? La confiance avec laquelle Thérèse Bouvier a soutenu notre démarche a été extrêmement importante.



20 ans
de médiation sociale
et culturelle

20 ans
d'intervention auprès
des habitants



annexe
les principes
déontologiques
des femmes-relais

91

Le document présenté dans les pages qui suivent
est téléchargeable au format PDF
sur le site de Profession Banlieue
sous la rubrique
« À propos des femmes-relais médiatrices... »
(www.professionbanlieue.org)
et sur celui de l'Arifa
sous la rubrique
« Charte déontologique »
(<http://arifa.org>).

FEMMES-RELAIS MÉDIATRICES SOCIALES ET CULTURELLES

PRINCIPES DÉONTOLOGIQUES

Les principes déontologiques des femmes-relais médiatrices sociales et culturelles ont pour objet de préciser le cadre et les limites de l'intervention des médiatrices. Ils ont été élaborés puis diffusés en avril 2006 par la Fédération des associations de femmes-relais de la Seine-Saint-Denis, en partenariat avec Profession Banlieue et l'Institut régional du travail social de Paris Île-de-France (IRTS).

Après des femmes-relais médiatrices et de leurs employeurs, les principes déontologiques ont pour objet de donner des points de repère afin de guider les pratiques professionnelles en les référant spécifiquement au champ de la médiation pour leur permettre : de se positionner en tant que tiers, de circonscrire leurs domaines et leurs limites d'intervention, et de fixer des règles spécifiques, des devoirs et des obligations ainsi que les modalités et garanties d'application.

Après des usagers, des institutions et des pouvoirs publics, ces principes déontologiques ont pour premier objet de clarifier les rôles et places des femmes-relais médiatrices en affirmant leur position de médiateur ; d'énoncer en second lieu des règles juridiques et éthiques, et d'en garantir le respect ; de valoriser le travail des femmes-relais médiatrices en le référant à la médiation sociale et culturelle.

Le présent document ne constitue qu'un extrait d'un rapport plus complet consacré à la déontologie et au métier des femmes-relais médiatrices : « Les femmes-relais médiatrices sociales et culturelles. Des principes déontologiques, un métier! ».

SEPTEMBRE 2006

➔ **L'unité fondamentale de la médiation est structurante dans l'action des femmes-relais médiatrices qui s'attache à en décliner un aspect, celui de la médiation sociale et culturelle.**

➔ **La médiation sociale et culturelle est un processus de construction-réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne dans lequel un tiers impartial, indépendant, et sans pouvoir institutionnel, la femme-relais médiatrice sociale et culturelle, tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes (individus ou groupes) ou entre les personnes et les institutions, de les aider à améliorer leur communication ou de favoriser l'accès aux droits des personnes.**

➔ **La médiation sociale et culturelle contribue à l'évolution des institutions en leur permettant de trouver des adaptations aux besoins spécifiques des personnes.**

➔ **Par ailleurs, la médiation culturelle concernant tout particulièrement les personnes migrantes et leur famille vise à résoudre les difficultés de communication ou les conflits liés à des systèmes de valeurs différents : au sein des familles ou des groupes, ou bien entre des personnes et des institutions.**

Elle permet de dissiper les malentendus liés aux stéréotypes et aux préjugés, elle facilite la compréhension réciproque et favorise ainsi la modification du regard et des pratiques envers les migrants. Elle permet d'établir des passerelles entre des univers culturels différents. Enfin, la médiation offre la possibilité aux individus et aux familles de vivre les processus d'acculturation² de façon harmonieuse.

DÉFINIR LA MÉDIATION SOCIALE ET CULTURELLE

Les principes déontologiques présentés dans cette charte sont reconnus, partagés et appliqués par les femmes-relais médiatrices sociales et culturelles, leurs employeurs ainsi que leurs partenaires et financeurs.

L'application de ces principes permet de garantir à la fois le processus de médiation mis en œuvre par la femme-relais médiatrice et sa qualité de médiateur.

La médiation sociale et culturelle repose sur un processus propre qui se caractérise par la liberté et l'égalité des partenaires, la confidentialité et le secret professionnel, ainsi que par l'absence de pouvoir institutionnel. Ce processus requiert la présence d'un tiers, le médiateur. Ce qui caractérise le médiateur social et culturel est : son impartialité, son rôle de passerelle et sa compétence à la médiation.

1. Profession Banlieue, mars 2006.

2. « Acculturation », in R. Boudon, P. Besnard, M. Cherkaoui et B.-P. Lecuyer : *Dictionnaire de sociologie*, Larousse, 1999 : « L'acculturation est l'ensemble des changements qui se produisent dans les modèles culturels originaux, lorsque des groupes d'individus de cultures différentes entrent en contact direct et continu. Cette définition implique que chaque culture constitue un système, dont les divers éléments se réélaborent à l'occasion de ces contacts. Elle souligne que, quelles que soient les occasions (invasion, colonisation, migration), il existe des emprunts, des échanges et des réinterprétations entre les deux cultures et qu'aucune culture ne s'impose complètement à l'autre, bien que, de toute évidence, les conditions historiques créant toujours une situation objective d'inégalité, l'apport des unes et des autres soit inégal ».

1 • PRINCIPES GARANTISSANT LE PROCESSUS DE MÉDIATION SOCIALE ET CULTURELLE

La médiation sociale et culturelle vise à :

- permettre à la personne de connaître et de faire reconnaître ses droits,
- favoriser l'écoute et la prise en compte de la personne par les institutions,
- permettre la reconnaissance de la personne dans son identité, son histoire personnelle, ses savoirs spécifiques,
- faire connaître aux personnes concernées le fonctionnement, les exigences et les contraintes des institutions.

La médiation ne peut se substituer au droit.

La femme-relais médiatrice sociale et culturelle peut refuser, interrompre ou suspendre la médiation si les principes relatifs à son exercice ne sont pas respectés.

La femme-relais médiatrice s'attache à la réussite du processus de médiation, elle n'a cependant pas l'obligation de parvenir à un accord.

Les cinq principes suivants garantissent le processus de médiation sociale.

1-1. Information et libre consentement des intéressés

La médiation sociale et culturelle requiert le libre consentement des intéressés – personnes, groupes ou institutions – quel que soit l'interlocuteur à l'origine de la demande.

Pour cela, la femme-relais médiatrice sociale et culturelle doit, auprès de chaque interlocuteur, au préalable et au cours de sa médiation si nécessaire :

- présenter ou rappeler son rôle de médiatrice, et non de traductrice-interprète ou de représentante de l'un ou l'autre des demandeurs,
- informer sur les différentes modalités de son intervention,
- s'assurer de la bonne compréhension des informations fournies,
- recueillir le libre consentement de chacun des intéressés en veillant à ce qu'aucun d'entre eux ne soit sous l'emprise d'un tiers.

Face aux institutions, afin de permettre l'information et le libre consentement des intéressés, c'est à l'association employeur des femmes-relais médiatrices sociales et culturelles de poser le cadre de l'intervention de celles-ci. L'association doit y veiller tout particulièrement lorsque la fonction de médiation de la femme-relais médiatrice n'est pas reconnue ou prise en compte par un représentant institutionnel (Justice, Police, Santé...).

1-2. Égalité entre les parties

Pour s'exercer, la médiation nécessite une égalité entre les parties en présence.

Or, quand la médiation sociale et culturelle concerne des personnes ou familles migrantes et des institutions, les intéressés ne sont pas en position d'égalité, car la médiation s'inscrit dans un contexte marqué historiquement par des relations de type dominant/dominé liées au passé colonial de la France et aux représentations négatives sur les travailleurs immigrés et leur famille.

De plus, lorsque la médiation met en relation des personnes fragilisées par leur situation (victimes de violences, parents face aux sanctions scolaires ou pénales...) ou encore des personnes ne maîtrisant pas la langue française, celles-ci se trouvent en position de faiblesse face à l'interlocuteur institutionnel.

Ainsi, pour pallier l'inégalité entre les interlocuteurs, éviter les situations d'emprise et rendre la communication symétrique, la femme-relais médiatrice peut être amenée à « déséquilibrer » la communication en faveur de la personne en situation d'infériorité, en s'attachant à :

- lui accorder le temps nécessaire à l'exposé de sa situation,
- l'encourager dans l'expression de ses difficultés,
- lui (re)donner confiance en donnant valeur à sa parole,
- permettre que sa parole soit prise en compte.

Cela contribue à redonner une place à la personne en situation d'infériorité, une position d'acteur.

De plus, face aux institutions, la femme-relais médiatrice elle-même peut se trouver en situation d'infériorité du fait de son origine étrangère et/ou de l'absence de reconnaissance de son statut de médiatrice. Dans ce cas, c'est à l'association employeur de contribuer au (r)établissement des rôles, places et fonctions de la femme-relais médiatrice.

1-3. Discretion, confidentialité

La femme-relais médiatrice sociale et culturelle est tenue à une obligation de discrétion et de confidentialité et doit respecter l'intimité et la vie privée des personnes.

Elle ne peut utiliser les informations dont elle dispose qu'avec l'accord des personnes qui les lui ont confiées et la certitude que la divulgation ne leur portera pas préjudice.

1-4. Secret professionnel

Dans le contexte de la professionnalisation, les structures employant des femmes-relais médiatrices ont choisi d'inscrire l'intervention de ces dernières dans le cadre du secret professionnel. La femme-relais médiatrice est soumise au secret professionnel lorsque, dans le cadre de ses missions ou de ses fonctions, elle est dépositaire de confidences ou d'informations à caractère secret. De ce fait, elle ne peut divulguer librement les confidences ou informations qu'elle détient (article 226-13 du code pénal).

• But du secret professionnel

Pour la femme-relais médiatrice, le secret professionnel garantit le respect de la vie privée des personnes qui sont amenées à lui confier des informations à caractère secret. Il assure la crédibilité de celle-ci auprès des partenaires institutionnels et contribue à l'instauration de la confiance entre elle et la personne ou la famille.

• Levée du secret

La femme-relais médiatrice a la possibilité ou l'obligation, selon la loi, de lever le secret en communiquant à l'autorité judiciaire, médicale ou administrative les informations dont elle est détentrice notamment pour protéger des personnes mineures ou vulnérables ou pour porter assistance à une personne en danger.

De par la connaissance qu'elle a de la culture des personnes ou des familles concernées, la femme-relais médiatrice peut avoir une évaluation des situations différente de celle faite par un autre professionnel. Aussi doit-elle bénéficier, au sein de son association ou dans le cadre d'une association départementale, par exemple, d'un groupe de soutien ou d'un comité d'éthique lui permettant d'évoquer les difficultés rencontrées et de prendre une décision éclairée.

• Partage du secret

La femme-relais médiatrice peut, dans le cadre de son travail avec d'autres professionnels, transmettre des informations dont elle est détentrice dans les conditions suivantes :

- être sûre que les personnes à qui elle transmet ces informations sont soumises au secret professionnel,
- s'être assurée que la personne ou la famille est d'accord ou du moins informée,
- enfin, ne transmettre que les éléments strictement nécessaires, dans l'intérêt de la personne ou de la famille.

1-5. Indépendance et absence de pouvoir institutionnel

La femme-relais médiatrice sociale et culturelle ne porte pas directement ou indirectement les intérêts des personnes, groupes ou institutions, et elle ne se substitue pas à l'un d'entre eux. Dans sa relation aux personnes ou aux groupes, elle veille à ne générer et n'entretenir ni assistanat, ni dépendance.

La femme-relais médiatrice et son association ne sont investies d'aucun pouvoir ou mandat institutionnel. Elles veillent à ne pas perdre leur indépendance, en étant soit manipulées par des personnes, instrumentalisées par les institutions qui font appel à elles, soit soumises à des pressions politiques, morales, communautaires ou financières.

La femme-relais médiatrice et son association doivent être tout particulièrement attentives au respect des conditions garantissant le processus de médiation dans les situations où la femme-relais médiatrice est interpellée en urgence.

2 • PRINCIPES GARANTISSANT LA QUALITÉ DE MÉDIATEUR SOCIAL ET CULTUREL

Le respect des principes qui suivent permet à la femme-relais médiatrice d'agir en qualité de médiatrice sociale et culturelle et d'asseoir sa légitimité.

2-1. Position de tiers

La femme-relais médiatrice sociale et culturelle intervient auprès de l'un et de l'autre des interlocuteurs de la médiation, sans se substituer à aucun des deux. Elle s'assure de sa position de tiers tout au long de la médiation (le tiers se définissant par son extériorité, sachant que tout troisième n'est pas nécessairement un tiers).

Cependant, face à des injustices flagrantes qui frappent des personnes ou des familles, la femme-relais médiatrice

peut être amenée à exprimer auprès des institutions les intérêts de ces dernières, abandonnant pour un temps sa position de tiers.

De même, les associations employeurs doivent trouver un équilibre entre la nécessité de représenter un espace tiers entre les institutions et les populations, et la volonté de dénoncer les situations intolérables ou injustes vécues parfois par les populations, voire être porteuses auprès des pouvoirs publics de leurs revendications.

2-2. Impartialité et bonne proximité

La femme-relais médiatrice sociale et culturelle permet l'expression des points de vue de chaque interlocuteur – personne, groupe, représentant institutionnel. ●●●

••• Elle veille à ne pas donner son avis et à ne pas orienter les choix des personnes; tout au long de la médiation, ce sont les intéressés qui prennent les décisions.

Cependant, de par ses appartenances culturelles, sociales ou géographiques communes avec les personnes auprès desquelles elle intervient, la femme-relais médiatrice a un positionnement spécifique.

De ce fait, elle est impliquée dans des liens de proximité avec les personnes; mais elle sait poser, grâce à sa posture de professionnelle, les limites qui lui permettent de se différencier et de trouver la bonne proximité.

La femme-relais médiatrice sociale et culturelle veille à ce que ses convictions et valeurs personnelles (politiques, religieuses ou autres) n'interfèrent pas dans la médiation.

Si des éléments de la situation suscitent des résonances personnelles susceptibles d'altérer son impartialité, la femme-relais médiatrice sociale et culturelle se devra de passer le relais à une autre médiatrice.

2-3. Rôle de passerelle

La femme-relais médiatrice sociale et culturelle permet aux personnes migrantes ou d'origine étrangère de trouver des compromis entre les valeurs de leur culture d'origine et celles du pays d'accueil.

Pour ce faire, la femme-relais médiatrice ne force pas au changement mais n'incite pas non plus à perpétuer des valeurs traditionnelles en l'état.

Ce rôle de passerelle aide les personnes à s'adapter à leur nouvel environnement culturel sans pour autant être en rupture avec les valeurs fondamentales de leur culture d'origine.

De même, vis-à-vis des institutions, la femme-relais médiatrice rend intelligibles des besoins spécifiques, des valeurs et des comportements de personnes et familles migrantes. Cela contribue à amener les institutions à adapter leurs pratiques professionnelles pour prendre en compte les spécificités de ces personnes tant sur le plan culturel que sur celui de leur parcours et de leur situation sociale.

2-4. Compétence à la médiation et veille professionnelle

La femme-relais médiatrice sociale et culturelle possède des compétences multiples: elle s'appuie notamment sur l'expérience personnelle, sur ce que l'on appelle des savoirs expérientiels, des savoirs sociaux, des compétences biographiques, autrement dit liées à son histoire, à son parcours personnel et au dépassement de situations qu'elle a elle-même vécues. Ses compétences sont également acquises par une pratique de terrain. Cependant, ces savoirs sociaux ne garantissent pas le positionnement spécifique de médiateur social et culturel. Aussi la femme-relais médiatrice veillera, avec l'appui de son employeur, à acquérir ce dernier dans le cadre d'une formation de médiateur social et culturel.

Elle s'engage à participer, sur son temps de travail, à des séances, réunions, supervisions, contribuant à l'analyse de sa pratique.

La femme-relais médiatrice sociale et culturelle consacre une partie de son temps de travail à la mise à jour de ses connaissances et de sa documentation professionnelle.

Il incombe à l'association employeur de permettre et/ou d'organiser les modalités d'accès à la qualification et le maintien de la compétence.

.....

Les parties signataires s'engagent à respecter ces principes déontologiques qui garantissent le processus et la qualité de la médiation sociale et culturelle.

L'employeur

(NOM, DATE ET SIGNATURE)

Le (la) médiateur(trice) social(e) et culturel(le)

(NOM, DATE ET SIGNATURE)



Références bibliographiques

Documents disponibles au centre de ressources

Profession Banlieue

BARON Cécile, BUREAU Marie-Christine, LOCHARD Yves, **Convertir l'expérience en qualification professionnelle: l'exemple des médiatrices culturelles et sociales en Seine-Saint-Denis**, Centre d'études de l'emploi, Centre d'études et de recherches sur les qualifications, Institut de recherches économiques et sociales, 2007.

Le dispositif collectif d'accès à la VAE pour les médiatrices de la Seine-Saint-Denis, proposé par Profession Banlieue et la Fédération des associations de femmes-relais de Seine-Saint-Denis, et accompagné par des formatrices de l'IRTS de Paris, constitue un enjeu qui permet de convertir l'expérience bénévole et salariée de la médiation en qualification professionnelle.

BLANCHARD Marie-Madeleine, BOUVIER Thérèse, CARTON Luc, DAL VERME Sabina, FAYMAN Sonia, MAUREL Élisabeth, NEVEU Claudine, **Femmes-relais: quelle place dans l'intervention sociale?**, Profession Banlieue, Collection: Les Actes des rencontres, 2000.

Différentes contributions ainsi que les résultats d'une recherche-action en Seine-Saint-Denis ont souligné l'enjeu de la professionnalisation des femmes-relais et de leur place dans l'intervention sociale. Les questions de l'appartenance territoriale, de l'appartenance communautaire ou ethnique, du genre et de la déontologie professionnelle ont structuré la réflexion.

BLANCHARD Marie-Madeleine, TIMERA Mahamet, **Le travail social et les nouvelles formes de médiation interpartenariales**, Service social d'aide aux émigrants, 2003.

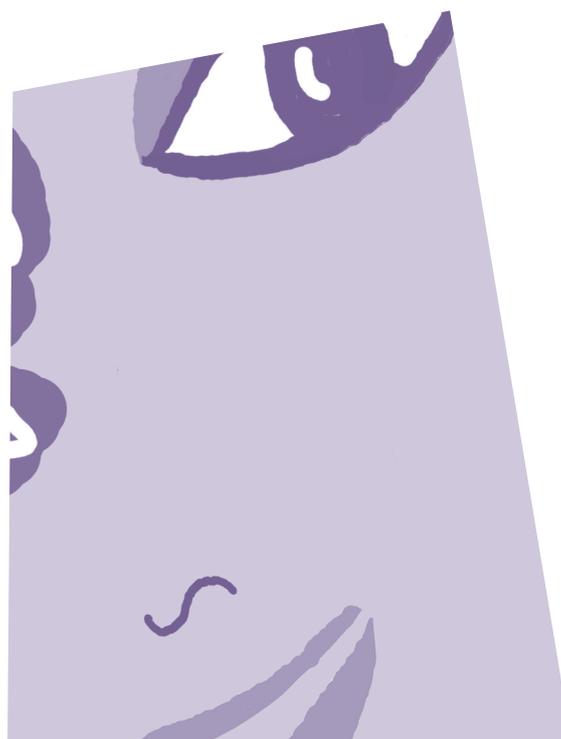
Ce rapport est organisé en deux parties: 1. le travail social et la médiation sociale et interculturelle; 2. travail social en contexte interculturel: « croisement des savoirs professionnels et associatifs ».

COHEN-ÉMERIQUE Margalit, FAYMAN Sonia, **La médiation sociale et culturelle. Enseignements de dix ans de pratique associative**, ACT Consultants, Femmes Inter-Associations, FASILD, 2004.

En dépit de signes de validation, la médiation sociale et culturelle demeure dans une position ambiguë au sein du travail social et de la vie sociale; elle souffre d'un défaut de reconnaissance au plan institutionnel, d'où l'importance d'analyser ce qu'elle accomplit et d'en diffuser les enseignements.

COHEN-ÉMERIQUE Margalit (Coll.), GUILLAUME-HOFNUNG Michèle (Coll.), IRTS Île-de-France-Paris (Coll.), **Les femmes-relais médiatrices sociales et culturelles. Des principes déontologiques, un métier**, Profession Banlieue, 2006.

L'intervention des femmes-relais médiatrices exige une grande professionnalité: ces femmes rencontrent des situations complexes et délicates auxquelles elles doivent faire face avec beaucoup de compétences. Cet ouvrage présente les prin-



cipes déontologiques qui précisent le cadre et les limites de leur intervention, énoncent des règles juridiques et éthiques et clarifient leurs rôle et place en affirmant leur position de médiatrices.

CUNHA Maria do Céu, **Le travail de médiation dans les quartiers populaires. Regards des institutions**, Profession Banlieue, 2003.

Ce rapport évalue les apports des femmes-relais de Montfermeil aux institutions et l'utilisation de ces médiatrices par les intervenants sociaux, sanitaires et éducatifs. Les pratiques professionnelles des femmes-relais sont analysées au regard des représentations portées par les agents sur ces médiatrices.

DUCLOS Hélène (Dir.), GRÉSY Jean-Édouard (Dir.), **Évaluation de l'utilité sociale de cinq structures de médiation sociale**, Culture et Promotion, Laboratoire d'anthropologie juridique de Paris, 2008.

Pour la première fois, une démarche d'évaluation dans cinq structures met en évidence la plus-value de la médiation sociale qui, centrée largement sur la tranquillité publique, se redéploie sur des tâches de restauration du lien social. Reste à conforter les intervenants par une clarification de leur statut à côté des agents sociaux et de la sécurité publique et par la construction de parcours de professionnalisation.

DUGUÉ Élisabeth (Coll.), MAUREL Élisabeth (Coll.), IRTS Île-de-France-Paris, **Référentiel Femmes-Relais**, Profession Banlieue, 2003, 2^e édition.

Outil conçu par un groupe de travail de Profession Banlieue avec l'IRTS de Paris, le référentiel définit, sans vouloir les figer, les compétences et savoir-faire des femmes-relais.

Guide d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale, Éditions du CIV, Collection: Cahiers pratiques, 2009.

Ce guide opérationnel propose une démarche d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale pour les structures de médiation, avec une méthodologie et des outils. Il est organisé en trois parties: 1. Pourquoi évaluer son utilité sociale? 2. Comment évaluer son utilité sociale? 3. Quelles restitutions et quel suivi de son évaluation? Le guide fait également le point sur ce que recouvre la médiation sociale.

La médiation sociale, une démarche d'écoute et de prévention au service de la cohésion sociale, Centre national de la fonction publique territoriale, Délégation interministérielle à la ville, ministère de l'Emploi, du Travail et de la Cohésion sociale, 2005.

Trois enjeux ont été abordés pour mobiliser les élus territoriaux et leurs partenaires: la contribution de la médiation sociale à la cohésion sociale et à la tranquillité publique, la consolidation de ce champ professionnel et des partenariats, les conditions de la pérennisation et de la professionnalisation des services et des emplois.

La médiation sociale. Une démarche de proximité au service de la cohésion sociale et de la tranquillité publique, Centre national de la fonction publique territoriale, Délégation interministérielle à la ville, Collection: Repères, 2004.

Ce guide a pour objectif d'aider les acteurs de terrain à créer, développer et professionnaliser les activités et services de médiation en proposant des outils et en capitalisant les expériences et les travaux menés depuis une dizaine d'années dans ce domaine.

20 ans
de médiation sociale
et culturelle

20 ans
d'intervention auprès
des habitants

La médiation sociale et culturelle dans le secteur hospitalier, Fédération des associations de femmes-relais de Seine-Saint-Denis, Hôpital Avicenne, Profession Banlieue, 2010.

Comment les femmes-relais médiatrices interviennent-elles dans le secteur de la santé? Comment travaillent-elles avec les personnels soignants? Comment la médiation sociale et culturelle peut-elle s'inscrire au sein des services hospitaliers? Telles sont les thèmes qui ont été abordés lors de la Rencontre du 14 avril 2010 à Bobigny.

« **Médiation sociale et culturelle: le rôle des femmes-relais** », *Plume – Journal du Clicoss* 93, n° 52, mars 2010.

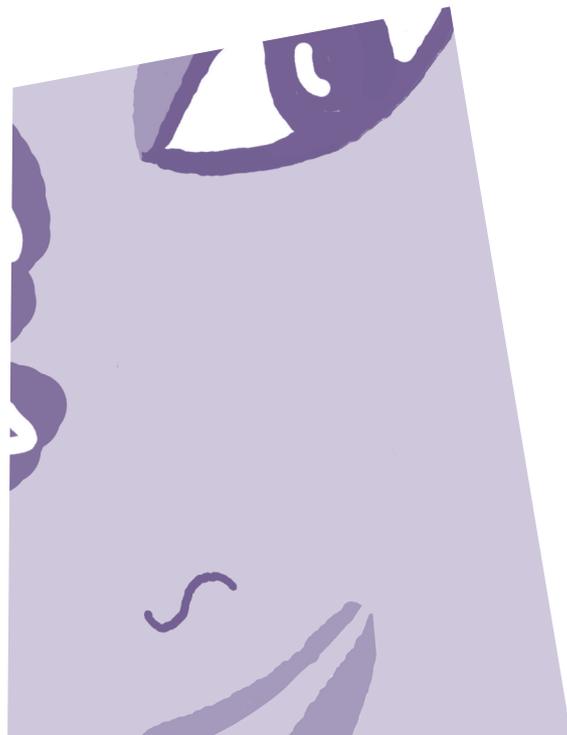
Une dizaine d'associations de femmes-relais sont implantées aujourd'hui dans les quartiers d'habitat social de la Seine-Saint-Denis où la population étrangère est particulièrement représentée. Certaines femmes-relais sont bénévoles, d'autres sont intégrées à un service municipal de la ville. Mais la plupart sont en poste sur des contrats aidés, notamment d'adultes-relais.

Pratiques professionnelles de la médiation sociale, Édition France Médiation, 2011.

Cet ouvrage conçu comme une boîte à outils est organisée en six parties: le cadre du métier de médiateur social, les clés de lecture en matière de communication, la gestion des conflits, la mise en relation par la connaissance du réseau partenarial, l'accompagnement des projets, la lisibilité et la visibilité des activités de médiation sociale.

Professionaliser la médiation sociale. Programme 18 du Plan de cohésion sociale, Direction générale de l'action sociale, ministère du Logement et de la Ville, 2006.

Ce rapport précise quelle est l'utilité sociale de la médiation, ses différentes formes et son périmètre d'intervention. Il indique les garanties dont elle doit s'entourer et identifie l'environnement partenarial des médiateurs sociaux, notamment le partenariat avec les travailleurs sociaux. Il conclut en présentant les diplômes et titres existant dans le domaine de la médiation sociale ainsi que les logiques de parcours qu'il est possible de construire pour inscrire les médiateurs sociaux dans des évolutions professionnelles.



Remerciements

à Sylvianne Le Clerc,

chargée de mission départementale
aux Droits des femmes et à l'Égalité,
qui a toujours accompagné
et soutenu le travail des femmes-relais
et leur professionnalisation
depuis le démarrage, qui a plaidé
tous les dossiers auprès de la préfecture
et a permis que les formations longues
des femmes-relais, avec l'IRTS,
soient financées.
Quarante-cinq femmes-relais
ont aujourd'hui, en Seine-Saint-Denis,
un titre de niveau IV, le titre
de technicien médiation services.

au Secrétariat général à la ville

d'avoir mis en place le groupe de travail
sur la médiation sociale,
qui sera un élément décisif
dans la reconnaissance officielle
du métier des femmes-relais.

à toutes les femmes-relais médiatrices sociales et culturelles,

qui ont été énormément sollicitées
pour travailler sur le contenu du métier
et ont toujours répondu présentes
à ces réunions de travail qui ont permis d'élaborer le référentiel
et les principes déontologiques.
Merci de leur exigence.

à tous ceux enfin

qui ont souhaité aujourd'hui,
par leur présence, témoigner de la qualité
et de la nécessité du travail réalisé par les femmes-relais.

Bénédicte Madelin,
directrice de Profession Banlieue

Lydie Rappaport,
présidente de la Fédération des associations de femmes-relais
de Seine-Saint-Denis

UNE RENCONTRE ORGANISÉE PAR :

- Profession Banlieue
- La Fédération des associations de femmes-relais de Seine-Saint-Denis
- L'Arifa

AVEC LE SOUTIEN DE :

- Le Secrétariat général à la ville
- La Direction départementale de la cohésion sociale de Seine-Saint-Denis
- La Préfecture de Seine-Saint-Denis

PROFESSION BANLIEUE

est un centre de ressources pour la politique de la ville. Constitué en association, il a pour mission de soutenir, de faciliter et de qualifier l'action des professionnels de la Seine-Saint-Denis par la mise en réseau des professionnels, l'échange de savoir-faire, la capitalisation d'expériences innovantes. Depuis sa création, Profession Banlieue soutient les associations de femmes-relais du département.
www.professionbanlieue.org

LA FÉDÉRATION DES ASSOCIATIONS DE FEMMES-RELAIS DE SEINE-SAINT-DENIS

a pour objet de promouvoir et de développer la qualification et la professionnalisation des femmes-relais médiatrices. Elle regroupe les associations suivantes :

- Arc-en-Ciel du Londeau, Noisy-le-Sec
- ARIFA, Clichy-sous-Bois et Montfermeil
- Association communautaire Santé Bien-Être, Saint-Denis
- Association d'entraide sociale et interculturelle, Villepinte
- Association des femmes médiatrices sociales et culturelles, Pantin
- Association des femmes-relais et médiateurs interculturels, Aulnay-sous-Bois
- Association nationale des femmes-relais médiatrices interculturelles, Bobigny
- Bureau des femmes-relais, Maison des parents et de la famille, Bondy
- Femmes en milieu rural et urbain, Sevran
- Le Chemin, Rosny-sous-Bois

L'ARIFA,

association des femmes-relais de Clichy-sous-Bois et Montfermeil, initialement nommée « Archives de l'immigration familiale », s'est constituée en 1989.

Depuis septembre 1990, elle développe son activité de soutien et d'accompagnement des familles depuis un local situé dans le quartier des Bosquets à Montfermeil, à la frontière de la ville de Clichy-Sous-Bois.

Depuis 1997, elle dispose d'un deuxième lieu d'accueil à la résidence de la Forestière, à Clichy-sous-Bois.

L'Arifa propose un accueil dans ses locaux ou lors de permanences à la Maison des services publics, des accompagnements, notamment dans le domaine de la santé, des ateliers collectifs et des sorties culturelles.

Rencontre animée par
Gilles Vrain,
Dac Communication

Organisation de la rencontre : Cécile Fleureau.
Directrice de publication : Bénédicte Madelin.
Texte établi par Nicole Fraysse et Claire Péraro.
Illustration, maquette : Claire Péraro.

Impression Stipa, décembre 2011.

« La médiation est l'âme
de l'action sociale
et l'esprit de la démocratie.
L'âme de l'action sociale... nous l'avons compris
dans les différentes situations
qui nous ont été présentées aujourd'hui ;
l'esprit de la démocratie,
parce que les femmes-relais et les médiateurs
ont une vraie expertise du terrain
et pratiquent une forme spécifique
de démocratie participative.

La richesse de cette expertise
doit maintenant être reconnue officiellement.
Elle doit aussi être écoutée et partagée,
dans un travail en réseau
des médiateurs sociaux
et des autres professions
de la politique de la ville. »

**Un participant
à la Rencontre.**

Avec le soutien :

- du Secrétariat général du Comité interministériel des villes,
- de l'Agence nationale pour la cohésion sociale et l'égalité des chances.