

Groupe de travail : L'évolution de la médiation et la place du collectif dans l'accès aux droits

Dans le contexte actuel, où les inégalités sociales augmentent et où la dématérialisation des services publics complique l'accès aux droits de certaines personnes, de plus en plus de monde viennent aux permanences sociales des associations pour recevoir de l'aide.

Cette situation peut provoquer des difficultés pour les médiatrices : ainsi, l'aide pour remplir les dossiers prend de plus en plus de temps et empiète parfois sur les autres activités et notamment sur l'organisation de temps collectifs. Et surtout, c'est la relation même aux personnes reçues qui se trouve modifiée. Avec la fermeture des guichets dans les administrations, les personnes ont tendance à penser que les médiatrices travaillent directement pour ces administrations qui autrefois les recevaient. Du fait d'être perçue comme un agent administratif, il y a davantage d'attente de résultats de la part de la personne qui s'imagine que la médiatrice doit absolument avoir la réponse à sa question pour être une bonne professionnelle. Les médiatrices travaillent donc désormais avec la pression de devoir répondre à la demande sous peine d'énerverment de la personne et l'agressivité augmente dans certaines permanences.

Ce changement dans la relation aux personnes reçues entraîne le sentiment d'une perte de sens de leur travail pour les médiatrices.

Face à ces constats, LaFédé propose aux associations de réfléchir à la question de l'accueil collectif dans les associations. Cette forme d'accueil, très présente lors de l'apparition de la médiation sociale et culturelle dans les quartiers a tendance à prendre progressivement moins de place au profit d'un accueil plus individualisé. Or, l'accueil collectif du public permettait aux personnes d'échanger ensemble sur leurs difficultés et, parfois, de trouver les réponses à leurs interrogations sans passer nécessairement par un accueil individuel d'une médiatrice. Cette spécificité des associations de médiation favorisait la création d'une relation de confiance avec les médiatrices.

Il est ainsi proposé de créer un groupe de travail sur ce sujet, groupe qui se vaudra à la fois réflexif en analysant les difficultés actuelles rencontrées par les médiatrices mais aussi opérationnel en accompagnant les associations dans l'identification d'un levier de changement et dans sa mise en œuvre concrète sur le terrain (il pourra s'agir par exemple de l'expérimentation d'une action).

Les freins qu'il peut y avoir à accueillir le public de façon collective (la crainte des médiatrices de se trouver dans une situation inconfortable ; le fait que certaines personnes viennent uniquement pour obtenir un renseignement précis...) seront aussi des questions abordées.

Pour des questions pratiques, il est nécessaire pour les associations de participer à l'ensemble des séances proposées. Certaines séances s'adressent aux encadrants, d'autres aux médiateurs et médiatrices. Il est prévu huit temps de travail d'une demi-journée (quatre pour les encadrants, quatre pour les médiateurs et médiatrices) s'étalant de décembre 2019 à juin 2020.

Les séances seront animées par Line Mariale, formatrice-psychosociologue et se tiendront à Paris.

Informations et inscriptions : federation.mediation@gmail.com