

UNIVERSITÉ  
LUMIÈRE  
LYON 2

Faculté de droit et sciences politiques  
Master 2 Droit Privé, spécialité Médiation  
Année 2015-2016

**Médiation sociale et  
développement du pouvoir d'agir :  
le refus de « faire pour »**

Emilie Romazzotti



# Sommaire

Introduction -----	4
Partie 1 : La médiation sociale -----	6
Chapitre 1 : La médiation sociale, née d'initiatives populaires -----	10
Chapitre 2 : De l'action bénévole à la professionnalisation -----	15
Chapitre 3 : Les métiers de la médiation sociale aujourd'hui -----	18
Partie 2 : Le développement du pouvoir d'agir -----	25
Chapitre 1 : De la notion d' « empowerment » à celle de « développement du pouvoir d'agir »-----	27
Chapitre 2 : L'approche du développement du pouvoir d'agir des habitants, une logique plus qu'une méthode-----	31
Chapitre 3 : La mise en œuvre du développement du pouvoir d'agir -----	36
Partie 3 : Médiation sociale et développement du pouvoir d'agir, ce qui les rassemble, ce qui les différencie -----	41
Chapitre 1 : « Faire avec », une posture professionnelle-----	43
Chapitre 2 : La relation au conflit -----	48
Chapitre 3 : Le rapport aux institutions -----	50
Conclusion -----	57
Bibliographie -----	59
Table des matières -----	62

# Introduction

Dans la société d'aujourd'hui, il y a des institutions mises en place pour apporter des réponses, il y a des policiers pour assurer la sécurité, des juges pour trancher les litiges, des travailleurs sociaux pour aider les personnes en difficultés. Mais force est de constater que les réponses apportées ne sont pas toujours convaincantes.

Les services sociaux, enfermés dans leurs manières de faire, et les politiques peinent à trouver des solutions efficaces sur le long terme, qui permettent aux personnes de réellement s'en sortir ou d'améliorer la situation et d'améliorer les conditions des quartiers dit « sensibles » ou « en difficultés ».

La justice est longue, chère et ne laisse pas de réelle place aux personnes. Les juges regardent les faits et appliquent les lois. Il n'y a pas de place pour le ressenti des personnes, leur histoire et leurs émotions. Et parfois même quand le juge donne raison, le sentiment d'avoir gagné n'est pas là car la solution ne répond pas à toutes ces choses qui n'ont pu être évoquées lors de la procédure.

La médiation, en tant que mode amiable de règlement des différends, entend apporter une alternative au processus judiciaire. Elle propose aux personnes de reprendre en main leurs différends et d'en trouver elles-mêmes la solution. Il n'y a donc personne pour trancher le différend, et le processus permet aux personnes de s'exprimer sur ce qui est important pour elles et trouver une solution construite ensemble. Personne ne le fait pour elles, elles sont maîtres de leurs conflits et des solutions.

La médiation sociale s'étend également au lien social et trouve sa place dans les quartiers évoqués ci-dessus, en offrant là aussi une autre alternative aux problèmes rencontrés, qui passe par le dialogue et la réparation du lien social.

Le développement du pouvoir d'agir propose lui aussi une alternative aux méthodes d'aides utilisées actuellement par les professionnels du social. Cette démarche s'appuie sur les capacités des personnes en difficultés, le rôle du professionnel est de ne plus se placer en expert de la situation mais au contraire de laisser la personne déterminer ce qui est important pour elle et sur quoi il faut agir en priorité.

La médiation sociale et le développement du pouvoir d'agir ont en commun ne pas prétendre apporter les solutions mais aider les personnes à trouver leurs solutions. Il est donc question de savoir ce qui rapproche ces deux pratiques, ce qui les différencie et si elles peuvent être complémentaires ?

Pour répondre à ces questions, ce travail s'appuie sur les différentes expériences de médiation sociale qui ont pu être menées à Lyon mais aussi dans d'autres villes en France. En ce qui concerne le développement du pouvoir d'agir, cette démarche a été principalement observée à Poitiers, au centre socioculturel des Trois-Cités. Ce centre fait partie d'une expérimentation menée également sur d'autres territoires avec lesquels se font des échanges, ce qui a permis d'avoir des informations sur ce qu'il se fait à d'autres endroits en France. Les recherches ont aussi montré que la démarche du développement du pouvoir d'agir est utilisée, peut être utilisée par des assistantes sociales formées à cette démarche. Ce travail s'appuie également sur des expériences personnelles, hors du cursus universitaire, auprès d'associations travaillant avec des personnes en situation de grande pauvreté.

Afin de pouvoir bien comprendre la médiation sociale et le développement du pouvoir d'agir, il nous semble important de revenir sur comment ils sont nés et leurs caractéristiques, ce qui permettra ensuite de pouvoir étudier ce qui les rassemble et ce qui les différencie. La première partie portera donc sur la médiation sociale : ses origines, son parcours vers un développement des métiers de la médiation et une reconnaissance des institutions. La deuxième partie portera sur le développement du pouvoir d'agir : la notion d'« empowerment » dont découle le développement du pouvoir d'agir, la logique sur laquelle il se construit et sa mise en œuvre. Et enfin la troisième partie portera sur la comparaison des deux : la posture professionnelle et le choix de « faire avec », la relation au conflit et le rapport aux institutions.

Partie 1 :  
La médiation sociale

*« La médiation est donc née d'un constat d'échec. Et c'est là l'origine d'un paradoxe apparent de la médiation : là où tous les professionnels avaient échoué, on a demandé à des jeunes sans formation, et parfois en insertion, de résoudre des problèmes que l'on ne savait pas résoudre » Chantrenne & Moreau, 2004*

*« Un processus de communication éthique reposant sur la responsabilité et l'autonomie des participants, dans lequel un tiers - impartial, indépendant, sans pouvoir de trancher ou de proposer (sans pouvoir décisionnel ou consultatif) avec la seule autorité que lui reconnaissent les médiateurs, - favorise par des entretiens confidentiels l'établissement, le rétablissement du lien social, la prévention ou le règlement de la situation »*

Michèle Guillaume-Hofnung, *La médiation*, PUF 7<sup>o</sup> édition 2014

La médiation est un mode amiable de résolution des différends, c'est un processus où un tiers intervient afin d'aider deux parties à régler un conflit. Elle peut avoir lieu au cours d'une procédure judiciaire, elle est alors ordonnée par le juge, ou en dehors de toute procédure à la demande d'une des personnes en conflit, elle est alors appelée médiation conventionnelle. La médiation peut intervenir dans toutes sortes de domaines. Elle est prévue dans le code de procédure civile dans le Livre V, Titre 1<sup>er</sup>, Chapitre pour la médiation conventionnelle et dans le Livre I<sup>er</sup>, Titre VI, Chapitre 2 pour la médiation judiciaire. Le code ne donne pas une définition précise de ce qu'est la médiation.

Il existe un code de conduite européen pour les médiateurs et un code national de déontologie du médiateur. Ces deux codes n'ont pas de valeur juridique mais la plupart des médiateurs y adhèrent. Ils posent les principes de la médiation.

La médiation est un processus confidentiel, le médiateur comme ceux qui ont choisi de participer à la médiation s'engagent à garder secret ce qui se dit en médiation.

La médiation est un processus libre, aucune personne ne peut être forcée à participer à une médiation. Pour qu'une médiation puisse avoir lieu, il faut que toutes les personnes aient bien compris ce à quoi elles s'engagent et aient donné leur consentement. Elles peuvent changer d'avis à tout moment et se retirer de la médiation. De même le médiateur peut refuser ou arrêter une médiation s'il estime que les conditions ne sont pas remplies.

Le médiateur est un tiers impartial, indépendant et neutre. Il n'a aucun intérêt dans la situation, il ne prend parti pour personne et ne fait aucun projet pour l'issue de la médiation.



Le médiateur ne tranche pas le conflit, la solution appartient aux personnes participant à la médiation, le médiateur n'est là que pour favoriser le dialogue.

La médiation se développe dans différents domaines pas toujours à la même vitesse. Ainsi en médiation familiale, il existe un diplôme d'état de médiateur familial et dans le domaine de la consommation une directive européenne transposée récemment en droit français<sup>1</sup> rend obligatoire pour les entreprises de permettre aux consommateurs d'avoir recours à un médiateur lorsque les autres procédures amiables ont échoué.

La médiation sociale reste un peu à part car elle s'éloigne parfois de la médiation qui met deux personnes autour d'une table pour résoudre un conflit. Ce type de médiation existe pour les conflits de voisinage, mais en parallèle se sont développées différentes actions qui font intervenir un tiers qui a un rôle de facilitateur, favorise le lien social et qui sont apparentées à la médiation sociale.

Les actions de médiation sociale mettent souvent l'accent sur le lien social et les liens entre les habitants des quartiers avec les institutions. Elle se définit généralement 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* <sup>2</sup>»

---

<sup>1</sup> Directive 2013/11/UE et Ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015

<sup>2</sup>Définition adoptée lors du séminaire européen organisé par la DIV, 2000

## Chapitre 1 : La médiation sociale, née d'initiatives populaires

Les premières actions de ce qui deviendra progressivement la médiation sociale sont nées dans les quartiers, à l'initiative des habitants (I) qui se sont petit à petit structurées (II) jusqu'à ce qu'apparaissent les premières structures de médiation (III).

### I/ Les premières actions menées par des habitants

On constate aujourd'hui une multiplication des recours à la médiation, ce qui peut faire penser qu'il s'agit d'une pratique nouvelle qui n'existe que dans les sociétés d'aujourd'hui, mais en réalité l'idée de faire appel à un tiers pour résoudre des conflits à l'amiable n'a rien de nouveau. C'est son émergence en tant que processus encadré et fonction indépendante qui la font apparaître sous un nouveau jour. Autrefois, cette fonction de tiers était exercée par des personnes choisies de par leur rôle dans la société qui leur donnait une certaine légitimité, comme les prêtres, les élus, les instituteurs... Ces personnes de par la reconnaissance de leur statut jouaient un rôle important dans la régulation des liens dans la société. La médiation, et la médiation en tant que créatrice de lien social, trouve donc ses racines dans des pratiques anciennes relevant de codes culturels.

La médiation, comme médiation sociale que l'on connaît aujourd'hui, apparaît vers les années 80, les premières initiatives sont celles de citoyens, parfois regroupés en association, qui observent certains problèmes autour d'eux et souhaitent agir pour améliorer la vie de leur quartier. Ces initiatives se trouvent principalement dans les quartiers plus difficiles, appelés aujourd'hui quartier « politique de la ville ». La forte immigration connue par la France a créé des populations en marge du système et en manque de repère sur le fonctionnement des institutions. C'est autour des relations entre habitants du quartier mais aussi de l'intégration qu'émergent les premières actions de médiation sociale. Nées et évoluant hors d'un cadre préalablement défini, ces actions ont expérimenté des façons de recréer du lien et de combler le manque des institutions et des services sociaux parfois dépassés par la situation.

Afin d'illustrer cela, Nous pouvons nous appuyer sur un exemple concret :

*A Sainte-Foy-lès-Lyon, dans le quartier de la Gravière, au milieu des années 70, de nouveaux logements se construisent amenant une population nouvelle, pour beaucoup d'entre eux c'est la première fois qu'ils emménagent dans un logement salubre. Et assez vite beaucoup d'habitants sont dépassés par la situation et ont du mal à régler toutes leurs factures (eau/électricité mais aussi achat d'électroménager), on constate plusieurs interventions d'huissiers. Colette Maillard habite alors depuis quelques années dans ce quartier, mère au foyer à l'époque et ayant du temps libre elle souhaite, avec d'autres habitants du quartier, pouvoir venir en aide à ces personnes confrontées à un nouveau mode de vie. Ils se rendent alors à la boutique de droit à Lyon pour demander ce qu'ils peuvent faire, ils rencontrent des juristes qui viennent les aider. Ils montent un groupe se nommant "Le Collectif Saisie-Expulsion" qui a pour but d'informer les habitants sur ce qu'il faut ou ne faut pas faire en cas d'intervention d'un huissier, quels sont les frais lorsqu'on fait un gros achat (ex. machine à laver, frigo, ...) et ce qui se passe quand on tarde à payer... Ils essaient de s'appuyer sur des situations réelles afin de pouvoir expliquer clairement et que tout le monde puisse comprendre. Ils impriment un document<sup>3</sup> d'une dizaine de pages qu'ils distribuent dans le quartier. Ils s'installent dans un local mis à leur disposition, les membres du groupe, habitants du quartier et juristes, reçoivent les habitants. Ils leur arrivent aussi de recevoir l'assistante sociale lorsqu'elle rencontre un cas difficile et qu'elle a besoin d'aide pour comprendre la situation de la personne (contexte, culture). De leurs actions, plusieurs peuvent être rattachées à des actions de médiation sociale.*

*Ils créent par exemple une "caisse de solidarité", qui leur permet lorsqu'il y a intervention d'un huissier d'aller le voir afin de négocier avec lui un délai, pour que les personnes aient le temps de faire les démarches possibles, notamment au niveau des allocations familiales et puissent ainsi régler leurs dettes.*

*Il y aussi le cas de M. X convoqué au commissariat. Une voiture se gare souvent sous le balcon de M. X alors que c'est interdit et M. X a souvent rouspété à ce sujet. Une nuit, de la peinture est jetée sur cette voiture et M. X est accusé. Il est convoqué une première fois au commissariat où il se rend seul et a beaucoup de mal à faire entendre sa version. En apprenant la situation, des membres du Collectif Saisie-Expulsion vont le voir et lui*

---

<sup>3</sup> Voir annexe

*proposent de l'accompagner lors de sa prochaine convocation. Ils se rendent donc avec lui au commissariat. Dans un premier temps M. X entre seul dans le bureau, en entendant qu'il est un peu rudoyé par les gendarmes, les membres du Collectif demandent à être reçus, ils se présentent en expliquant qu'ils travaillent avec des juristes et qu'ils viennent assister ce monsieur. L'attitude des gendarmes change alors et la présence des membres a permis à M. X de pouvoir s'exprimer et se défendre. Il n'a pas été convoqué par la suite.*

*Colette explique qu'à l'époque elle n'avait pas conscience de faire de la médiation, elle cherchait juste à aider. C'est quelques années plus tard, alors qu'elle se rendait à une conférence sur la médiation à la boutique de droit tenu par Jean-Pierre Bonafé-Schmidt, avec qui le Collectif avait travaillé, que celui-ci déclare qu'ils avaient été les premiers à faire de la médiation sur Lyon.<sup>4</sup>*

Dans ce cas, les membres du Collectif sont des habitants du quartier comme les personnes qui viennent les voir. Leur local se situe dans le quartier, au cœur des habitations abritant les personnes le plus en difficultés. De par leur présence et leur écoute, ils favorisent la création d'un lien social. Ils permettent aux personnes de trouver des informations mais aussi des solutions, apaisent les situations conflictuelles. La définition de la médiation sociale parle de lien social, de la présence d'une personne tiers et de régulations des conflits de la vie quotidienne. Nous retrouvons ses trois éléments dans les actions menées par le Collectif Saisie-Expulsion, ils font office de tiers dans différentes situations, permettent aux autres habitants de régler des conflits, et de par leur présence dans le quartier permettent la création du lien social.

---

<sup>4</sup> Témoignage de Colette Maillard, habitante du quartier de la Gravière à Sainte-Foy-lès-Lyon

## II/ Des initiatives qui se structurent

Vers le milieu des années 80, nous voyons apparaître ce qu'on appelle les « femmes-relais ». Ces femmes sont généralement issues des communautés étrangères et ont pour but de faire le lien entre les personnes de leur communauté et les institutions françaises. Elles apportent une réponse au décalage qui existe entre ces populations et l'administration. En établissant une relation de confiance avec les personnes, elles peuvent les accompagner dans leurs démarches, elles font le relais entre elles et les professionnels, permettent le maintien de la communication entre les institutions et les personnes démunies, mettant en avant les problèmes liés à des codes culturels, des incompréhensions de la situation ou tout simplement en traduisant. Aujourd'hui, cette fonction peut aussi être exercée par des hommes, il est alors question d'adulte-relais. Il n'y a pas de certification spécifique à cette fonction, mais les femmes (ou adulte) relais bénéficient d'une formation continue.

Un peu plus tard apparaissent également les premiers agents de médiation dans les transports. D'abord à Lille, puis à Paris. En 1994 la RATP passe par une association afin de mettre en place des agents de médiation dans les transports.

Il y aura aussi ce que l'on a appelé les « grands-frères » qui montre certaines limites à ces agents de médiation issus des quartiers où ils interviennent. Apparue dans les années 90, l'idée des grands-frères s'appuyait sur le lien déjà existant entre les jeunes du quartier et les agents, eux-mêmes étant encore habitants du quartier, afin d'assurer une sécurisation des lieux publics et de permettre aux institutions d'entrer en contact avec les jeunes au travers des agents puisqu'elles n'arrivaient plus à le faire autrement. Mais très vite les limites de ce concept ont pu être constatées. D'abord les missions n'étaient pas clairement définies. De plus, s'appuyant sur des liens déjà existants, cela ne permettait pas réellement d'en créer de nouveaux et il n'y avait pas de renouvellement du lien entre les habitants et les institutions ou le bailleur. Et enfin, en donnant cette responsabilité à des jeunes faisant déjà partie du quartier cela avait tendance à renforcer « la loi du quartier ».

### III/ Les débuts de structures de médiation

Au fil des années, les initiatives de médiation sociale se structurent de plus en plus. Les collectivités territoriales s'intéressent de plus en plus au phénomène et commencent à s'en emparer. Elles aident, par exemple, la création de poste de femmes-relais ou au développement d'agents de médiation dans les transports ou les quartiers. Dans ces cas, c'est la médiation en tant que créatrice de lien dont il est question, mais la médiation en tant règlement des conflits se développe également. Les structures présentes dans les quartiers se penchent dessus et proposent de développer ce processus.

Une des premières communes à se saisir de la médiation est la ville de Pierrefitte, en Seine-Saint-Denis. Dans la cité des poètes, a été créé, en 1992, le centre social et culturel Georges Brassens. La création de ce centre a demandé un vrai travail auprès et avec les habitants. Pour le directeur de ce Centre, Hibat TABIB<sup>5</sup>, il est primordial que les habitants s'approprient le Centre et le voient comme étant leur Centre et pas juste un relais des institutions. Il y développera plusieurs actions, comme par exemple accueillir des artistes sur le quartier. Toujours à la recherche de méthodes permettant d'apaiser les tensions qui existent dans le quartier, il cherche à favoriser la communication entre les habitants du quartier mais aussi avec la police, dont les relations avec les jeunes du quartier sont assez tendues. Il introduira alors la médiation, autour d'une table pour les conflits qui concernent les habitants du quartier : conflits entre voisins, entre membres d'une famille ... Mais aussi avec les institutions, en organisant des rencontres entre les policiers et les jeunes du quartier. Si elles ne permettent pas de trouver des solutions, ces réunions permettent dans un premier temps une discussion entre les deux groupes, ce qui permet à chacun de s'exprimer sans que cela dégénère en conflit. Le Centre social et culturel devient alors un vrai lieu de médiation, d'une part en favorisant la création de liens entre les habitants du quartier et entre les habitants et les institutions, d'autre part en étant un lieu où les conflits peuvent se régler de façon amiable. La ville de Pierrefitte se déclare en novembre 2005 « ville médiation ».

---

<sup>5</sup> Hibat TABIB est un avocat et réfugié politique iranien, arrivé en France 1984 il est l'un des premiers acteurs de la médiation sociale. Il fut le directeur du centre social Georges Brassens à Pierrefitte.

## Chapitre 2 : De l'action bénévole à la professionnalisation

La médiation sociale se développe sur deux axes (I) qui concernent les conflits de la vie quotidienne et le lien social. Petit à petit des associations de médiations se sont créées (II), cet engouement a attiré l'intérêt des institutions qui se sont peu à peu emparés du phénomène (III).

### I/ La médiation sociale, une dualité des axes d'action

La médiation sociale s'est installée dans des domaines déjà occupés par des métiers du social mais n'apportant pas toujours les réponses adaptées au délitement social. Cela a donc été un des enjeux importants, comment venir dans ces domaines avec l'accord des professionnels déjà implantés qui peuvent devenir des partenaires non négligeables. Cela demande aux médiateurs un travail important de communication, afin de faire comprendre aux professionnels qu'ils ne viennent pas leur prendre leur travail mais pour tenter d'apporter d'autres réponses aux nouvelles problématiques qui apparaissent et si les choses se passent bien et parfois leur permettre de réaliser leur travail dans de meilleures conditions. Ce dernier point suppose un vrai travail de collaboration entre les différents professionnels et que chacun comprenne et reconnaisse le rôle des autres.

La médiation sociale s'articule autour de deux grands axes, l'un portant sur la création ou réparation du lien social, l'autre sur le règlement des conflits liés à la vie quotidienne.

Le deuxième point, le règlement des conflits liés à la vie quotidienne, est probablement le plus compréhensible et correspond à ce que l'on entend généralement par médiation. Le médiateur intervient là où il y a un conflit entre deux personnes (ou plus) et en suivant le processus de médiation les aide à résoudre leur conflit. Dans le cadre de la médiation sociale, cela peut se passer de plusieurs façons. Il peut y avoir une des personnes en conflit qui vient trouver le médiateur, il peut également s'agir d'un conflit auquel le médiateur assiste et c'est lui qui intervient et propose la médiation.

La création ou réparation du lien social est quelque chose de plus abstrait et il est moins évident de savoir comment la mettre en œuvre, ce qui peut parfois rendre la tâche du médiateur plus compliquée quand il s'agit d'expliquer son rôle. Sa mission est rarement définie comme la création du lien social mais ce sont ces différentes missions qui seront pensées dans un but de création du lien social. Cela passe par un renforcement de la

présence humaine et contribue à la tranquillité et le bien vivre ensemble. Dans ce cas, le médiateur intervient pour combler un vide, comme une fonction d'interface. Il pourra aider à régler des différends liés à des codes culturels, effectuer un travail de prévention, d'information, d'accompagnement.

## II/ La création des associations de médiations

Dans les années 90, se forment les premières associations pratiquant la médiation sociale. Elles se construisent sous différentes formes. Certaines font strictement de la médiation sociale, d'autres sont des associations d'accès au droit proposant à côté de la médiation. A Lyon, l'association AMELY se crée à côté de la boutique de droit, aujourd'hui intégrée à AMELY. Un peu plus tard en 2001 est créée à Pierrefitte l'AFPAD (Association pour la Formation, la Prévention et l'Accès au Droit), cette association développe deux pôles très liés, un d'accès au droit et l'autre de médiation. La médiation, étant d'abord un mode de résolution des conflits évitant de passer par le processus lourd de la justice, est souvent associée à des points d'accès au droit. Il s'agit bien évidemment le plus souvent de médiation en face à face permettant de régler un différend précis, mais par son implantation dans les quartiers et développant parallèlement la médiation et l'accès au droit, ces associations deviennent des acteurs importants de la création du lien social. Elles sont un lieu d'écoute où chaque personne peut venir et être reçue.

En 1995, s'ouvre à Lyon le premier PIMMS. Le PIMMS est un Point d'Information Médiation Multi Service. Les services proposés par le PIMMS sont divers et gratuits pour les usagers. Le concept connaît un certain succès et des PIMMS sont créés un peu partout en France. En 1998, est créée l'Union Nationale des PIMMS. Les PIMMS ont deux objectifs : faciliter l'accès des populations aux services publics et droits sociaux et créer des emplois et des parcours de professionnalisation vers l'emploi durable et qualifié. Les agents des PIMMS sont là pour informer, expliquer, orienter, conseiller et accompagner les habitants. En tant que médiateur, ils ont aussi pour mission de prévenir et aider aux résolutions des conflits liés à la vie quotidienne. Ils développent des partenariats avec l'Etat et les collectivités territoriales mais aussi avec des entreprises comme EDF, GDF, la SNCF ou la Poste... ce qui leur permet de faire le lien lorsque des personnes rencontrent des difficultés.



### III/ Le saisissement de la médiation sociale par les institutions

La médiation sociale et les institutions entretiennent une relation quelque peu ambiguë. La médiation et ses actions prospèrent dans les insuffisances des institutions. Pour elles, reconnaître l'utilité, voir la nécessité de la médiation sociale peut vouloir dire reconnaître ses échecs et se remettre en question, ce qu'elles ont souvent du mal à faire. Il n'empêche qu'elles ne peuvent prétendre ignorer qu'elles n'apportent pas toutes les solutions et que la médiation sociale connaît certains succès.

Plusieurs collectivités territoriales ont donc décidé d'aider les actions de médiation sociale et parfois même d'en mettre elles-mêmes en place. Le législateur s'est lui aussi appuyé sur le phénomène. En 1997, est votée la loi « nouveaux services emploi jeunes », sur le développement des activités de médiation sociale et sa mise en place sur tout le territoire, suivie par la circulaire 26/04/2000 relative à la mise en place des adultes relais. Ces textes affirment la reconnaissance des expériences de médiation sociale portées par des petites structures associatives. La médiation sociale n'est plus seulement le produit d'expérience mais elle est reconnue par les institutions comme utile et nécessaire.

En septembre 2000, est remis le rapport Brévan et Picard qui met en avant la plus-value des emplois de la médiation sociale. En octobre 2001, un groupe de travail interministériel définit les principes généraux qui posent les premières bases déontologiques de la médiation sociale et crée la *Charte de référence de la médiation sociale*. En novembre 2009, Pôle Emploi reconnaît sous les rubriques « Facilitation de la vie sociale » et « Information et médiation sociale » le métier de médiateur social. Il est alors inscrit dans le Code ROME<sup>6</sup>.

Dans le cadre des quartiers politiques de la ville, la participation des habitants de ces quartiers fait souvent débat. La médiation sociale apporte, aux villes qui s'y intéressent, une première partie de réponse sur la façon de faire participer plus activement les citoyens, car elle possède une bonne connaissance du quartier et de sa dynamique. Mais ce questionnement est loin d'être abouti et aujourd'hui encore le législateur tente d'apporter des solutions, nous pouvons citer en exemple la loi de programmation pour la ville et la cohésion urbaine du 24 février 2014 qui crée les *conseils citoyens*.

---

<sup>6</sup> « Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois », outil par lequel Pôle Emploi référence les métiers.

## Chapitre 3 : Les métiers de la médiation sociale aujourd'hui

La professionnalisation de la médiation s'est faite avec des actions et dans des domaines variés (I) mais en suivant des principes communs (II).

### I/ Des actions et des domaines divers

L'activité des médiateurs ou agents de médiation sociale est très diverse. Il existe une multitude de façons d'exercer la médiation sociale. La médiation sociale s'inscrit dans une double dualité : d'une part entre le conflit et le lien social, comme cela a déjà été évoqué la médiation sociale intervient à la fois dans les situations conflictuelles et dans les situations où le lien social est affaibli ou inexistant : d'autre part, elle intervient à la fois de manière formelle et de manière informelle, certaines de ces actions ont un cadre bien défini dans lequel les agents respectent le processus établi et ont des missions clairement identifiables par quelqu'un de l'extérieur, mais certaines actions sont plus informelles, le cadre est moins apparent et l'agent de médiation ne sait pas à l'avance quelles méthodes il va pouvoir appliquer pour agir dans le cadre de sa mission, cela dépendra de la situation et du contexte. Les missions des médiateurs sociaux peuvent donc être très variées. Il faut noter que le médiateur n'agit jamais au nom d'une institution et qu'il ne vient remplacer aucun métier existant.

Parmi les différentes missions des agents de médiation nous trouvons :

*La présence active de proximité*, les agents doivent être présents dans des quartiers estimés sensibles, ils assurent une présence qui leur permet de rentrer en contact avec les habitants, de nouer une relation de confiance avec eux. Leur présence a pour but d'apaiser les tensions et de sécuriser. Le médiateur est présent et à l'écoute de chacun. Tout le monde peut venir le voir s'il rencontre une difficulté. Les médiateurs vont également à la rencontre des habitants afin de se faire connaître et de comprendre les tensions qui peuvent exister.

*La gestion de conflit en temps réel ou en temps différé*, la médiation étant un mode de résolution amiable des différends, le médiateur a pour mission de résoudre des conflits. Cela peut être des conflits auxquels il assiste en étant présent dans le quartier et pour

lesquels il intervient directement. Il peut être également saisi par un habitant en conflit avec un autre. Le médiateur rencontrera alors les deux personnes séparément avant de leur proposer une rencontre pour tenter de trouver une solution.

*La mise en relation avec les partenaires*, un médiateur social ne peut exister sans un réseau de partenaires. Il est important que les autres acteurs du quartier le connaissent et comprennent sa fonction, ainsi ils peuvent travailler ensemble. Le médiateur pourra renvoyer les personnes qu'il rencontre vers le ou les partenaires appropriés et au besoin les accompagner.

*La concertation avec les habitants et les institutions*, l'un des missions du médiateur peut être d'aider à renouer les liens entre les habitants d'un quartier et les institutions. S'il est reconnu par les deux parties, il sera alors la personne la mieux placée pour animer des réunions entre les habitants et les institutions portant sur le quartier.

*La sensibilisation ou formation à la médiation*, pour être efficace la médiation doit se faire connaître, devenir une option et être comprise par les personnes et les professionnels. Le médiateur doit donc sensibiliser les gens à ce qu'est la médiation et ce qu'elle peut apporter. Il peut aussi être amené à former des personnes, soit à la gestion des conflits, soit à la médiation.

Si les missions des médiateurs sociaux sont diverses, leurs domaines d'activités sont aussi variés. Nous pouvons recenser plusieurs profils de médiateurs sociaux<sup>7</sup>.

*Le médiateur social et culturel*, il intervient principalement pour faire le lien entre les professionnels et les familles. Il aide à décoder les codes culturels qui peuvent surprendre des deux côtés et parfois créer des incompréhensions lourdes de conséquence. En exemple nous pouvons citer les femmes-relais.

*Le médiateur social dans l'espace public*, il est présent dans l'espace public. Il engage le dialogue avec les habitants et grâce à son réseau de partenaires peut être un passeur de relais. Il peut parfois avoir pour mission de rappeler à la règle les comportements à risques. Il est aussi une présence importante pour renouer le lien avec les personnes plus isolées.

---

<sup>7</sup> D'après le rapport du groupe de travail interministériel et interpartenarial, *Médiation sociale : pour la reconnaissance d'un métier*, décembre 2011, p. 12

*Le médiateur social dans les transports*, il est présent dans les transports et a principalement pour missions d'apaiser les tensions qui peuvent parfois prendre de la proportion dans un espace clos.

*Le médiateur social dans le logement social*, il est là à la fois pour aider à régler les conflits de voisinage et trouver des solutions à l'amiable. Mais aussi pour les problèmes pouvant survenir avec le bailleur, là aussi en tentant de trouver des solutions à l'amiable. De plus en plus de bailleurs sociaux mettent en place des médiateurs.

*L'agent médiateur dans les points d'information ou services publics*, présent à un point d'information il accueille et informe les usagers, les met en relation avec les services compétents, les aide dans les démarches administratives. Il peut s'agir par exemple des agents de PIMMS.

La médiation sociale est donc très diverse tant dans les domaines d'interventions que dans les actions menées. Réparation du lien social et règlement des conflits se croisent et sont souvent liés dans les missions des médiateurs.

Jacques Faget distingue trois formes de médiations sociales, qu'il résume ainsi dans un tableau<sup>8</sup>:

MEDIATION CITOYENNE	MEDIATION INTERCULTURELLE	MEDIATION SOCIALE
<i>Objectif</i> : régulation des conflits	<i>Objectif</i> : adaptation des populations étrangères	<i>Objectif</i> : sécurisation des espaces publics, des personnes et des biens
<i>Origine</i> : société civile	<i>Origine</i> : Etats, collectivités locales et sociétés civiles	<i>Origine</i> : Etat et collectivités locales
Médiateurs bénévoles	Médiateurs salariés, étrangers ou d'origine étrangère	Médiateurs salariés, jeunes, d'origine étrangère
Posture « d'accoucheur »	Posture de « passeur »	Posture de « casque bleu »
<i>Référentiel de pratiques</i> : médiation	<i>Référentiel de pratiques</i> : accès au droit et travail social	<i>Référentiel de pratiques</i> : sécurité et animation socioculturelle

<sup>8</sup> Jacques Faget, *Médiations, les ateliers silencieux de la démocratie*, Erès, 2010, p. 234

La médiation citoyenne est celle qui correspond le plus à la médiation telle qu'on peut l'entendre ailleurs (médiation familiale, en entreprise ... ). Elle permet de régler les conflits simples entre les habitants du quartier. Pour Jacques Faget, elle est souvent pratiquée par des bénévoles, souvent à la retraite formés à la médiation. Mais avec le développement de la médiation et notamment l'intérêt que lui porte les bailleurs sociaux, elle fait de plus en plus partie des missions des médiateurs embauchés par les bailleurs. Ces médiateurs sont donc salariés mais ont, en général, d'autres missions à côté qui vont de la relation entre les locataires et le bailleur à la présence sur le quartier.

La médiation interculturelle est celle pratiquée par les femmes-relais, elle s'appuie sur le décodage des codes culturels. Aujourd'hui, la plupart de ces médiateurs sont salariés, embauchés par des associations ou par la collectivité et souvent issus de communautés étrangères, connaissant déjà différents codes culturels.

Ce qu'il nomme médiation sociale concerne le reste des actions de médiations, souvent des médiateurs présents dans les quartiers ou les espaces publics, qui ont pour mission d'apaiser les tensions et de sécuriser les espaces. Il s'agit également des médiateurs des transports.

## II/ Des métiers divers avec des principes communs

Les métiers de la médiation sociale ont différentes appellations, différentes missions, interviennent dans divers endroits. Mais s'ils sont rassemblés sous le terme « médiation sociale » c'est parce qu'ils obéissent à une logique et des principes communs.

On peut relever deux grands axes qui guident le travail des médiateurs sociaux :

Aller vers l'usager, le médiateur n'attend pas que les personnes viennent à lui mais va à leur rencontre, pour se faire connaître mais aussi pour les connaître et mieux connaître le quartier dans lequel il évolue.

Faire avec les personnes, la médiation a aussi pour but de responsabiliser les personnes et de les aider à reprendre le contrôle sur certains aspects de leur quotidien. Le médiateur n'apporte jamais sa solution et ne fait pas à la place des personnes, il est là pour les aider et leurs donner les outils qui peuvent leur manquer.

Le 1<sup>er</sup> octobre 2001, a été établie et adoptée par le groupe de travail interministériel et inter partenarial sur les emplois dits « de médiation sociale », visé par le comité interministériel des villes la charte de référence de la médiation sociale<sup>9</sup>. Cette charte retrace brièvement l'histoire de la médiation sociale, elle définit ses objectifs et ses missions, pose un cadre déontologique et les conditions d'un bon exercice de la médiation.

On s'intéressera plus particulièrement aux principes directeurs qui régissent l'exercice de la médiation sociale. Sur le processus de médiation et sur la posture du médiateur.

### 1. Les principes concernant la pratique de la médiation

- Le libre consentement et la libre participation des parties prenantes à la médiation.

Comme dans tout processus de médiation, qu'on soit en médiation sociale ou dans un autre domaine, les parties doivent avoir librement consenti à participer. Elles gardent la possibilité de se retirer à chaque instant. Ce principe peut parfois sembler un peu vague en médiation sociale où les actions sont assez diverses, en effet comment vérifier le consentement d'une personne quand le médiateur intervient directement. Ce principe signifie que le médiateur n'oblige jamais quelqu'un et que si son intervention ne plait pas la personne peut toujours s'en aller.

---

<sup>9</sup> Voir annexe

- Indépendance et absence de pouvoir institutionnel

Le médiateur doit pouvoir être indépendant. Cependant il arrive souvent que les médiateurs soient employés par des institutions ou des organismes qui peuvent avoir des intérêts, ce sont eux qui vont donc fixer les missions du médiateur. Mais leur rôle doit s'arrêter à employer et fixer les missions, une fois celles-ci fixées, le médiateur doit être libre dans sa pratique et ne doit pas recevoir d'ordre lui disant comment s'orienter. Cela n'empêche pas que le médiateur puisse aller questionner avec d'autres les situations qui lui semblent difficiles.

- Discrétion et confidentialité

La médiation est confidentielle. Tout ce qui est dit au médiateur ou observé par lui quand il est en fonction reste confidentiel. Il ne rend compte à ses supérieurs des avancées de son travail que de manière globale et générale sans qu'une situation individuelle et personnelle ne puisse être identifiée.

- Mobilisation des institutions et du réseau partenarial

Un des atouts du médiateur est son réseau de partenaires. Il peut y faire appel dans les situations où il pense que cela est nécessaire mais inversement, les partenaires peuvent faire appel au médiateur pour sa connaissance du terrain. Quand tout fonctionne bien il y a une co-construction de tous les partenaires.

- Faciliter l'accès au droit

La médiation sociale est souvent associée à l'accès au droit, car pour que les personnes puissent se responsabiliser et reprendre les choses en main, il est important qu'elles aient une connaissance juste des réalités administratives et de leurs droits.

## 2. Les principes qui s'appliquent au médiateur

- Position de tiers

Le médiateur est un tiers, et se place comme tel. Il est extérieur à la situation et c'est cela qui lui permet d'intervenir.

- Impartialité et bonne proximité (neutralité)

Le médiateur doit être impartial et neutre, ce sont deux notions assez vagues et pas toujours faciles à définir. Il faut que le médiateur face attention à sa posture afin qu'il n'y

ait pas de confusion de la part des personnes. Il ne prend pas partie pour quelqu'un et n'a aucun intérêt personnel. Son seul objectif est d'effectuer sa mission et faire tout son possible pour que les différentes parties arrivent à trouver une solution qui leur convienne. Il est neutre dans le sens où ce qu'il est, son histoire n'intervient pas dans la situation précise.

- Responsabilisation et autonomie des personnes en médiation

La médiation refuse de faire à la place ou pour les gens, mais veut faire avec. Elle amène les personnes à prendre leur responsabilité et donc pouvoir affirmer leur autonomie dans les différents aspects de la vie quotidienne.

- Liberté de se retirer d'une médiation

On a vu ci-dessus que les personnes pouvaient se retirer d'une médiation quand elles le souhaitent. Il est également possible pour le médiateur de refuser de faire une médiation ou de se retirer s'il estime que les conditions du bon fonctionnement de la médiation ne sont pas remplies ou s'il estime qu'il ne pourra pas tenir son rôle correctement.

- Formation

Un médiateur doit être formé et continuer à suivre une formation dans le cadre de sa fonction.



Partie 2 :  
Le développement du pouvoir d'agir

*« Savoir, c'est d'abord avoir la conscience d'être quelqu'un, pouvoir donner une signification à ce que l'on vit, à ce que l'on fait, pouvoir s'exprimer. Savoir, c'est avoir une place dans le monde, connaître ses racines, se reconnaître d'une famille, d'un milieu.*

*Savoir, c'est par conséquent pouvoir participer à ce qu'est et fait autrui.*

*Savoir, c'est comprendre ce que l'on est, ce que l'on vit, pour pouvoir le partager avec d'autres, c'est faire des expériences dont on ne sorte pas humilié, mais fier. »*

Extrait de l'éditorial de la revue "Igloos", n° 105-106, 2ème trimestre 1979,

*"L'enfant du Quart Monde en quête de savoir".*

## Chapitre 1 : De la notion d' « empowerment » à celle de « développement du pouvoir d'agir »

La notion de développement du pouvoir d'agir vient d'un mouvement plus large né aux Etats-Unis fondé sur la notion d' « empowerment ». Nous aborderons, dans un premier point, cette notion et les difficultés à la traduire en français et dans un second point, comment nous sommes passés de cette notion à des actions concrètes.

### I/ La notion d' « empowerment » et les difficultés de la traduire

#### 1. La notion d'"empowerment" aux Etats-Unis

Apparu vers les années 60-70 aux Etats-Unis, le terme « empowerment » commence à être utilisé par les chercheurs et les intervenants du domaine social vers le milieu des années 70. A partir des années 90, il commence à être employé par les organisations internationales de développement<sup>10</sup> et aujourd'hui il est particulièrement utilisé dans les textes de luttes contre la pauvreté.

Cependant bien que ce terme soit de plus en plus employé, il reste très mal défini. Différents mouvements ont utilisé et voulu définir le concept mais il en résulte une multitude de définitions. De manière générale, nous pouvons dire que le concept d'empowerment renvoie à la capacité d'agir des individus ou des collectivités, il a aussi été défini comme un « instrument de progrès social destiné à augmenter l'accès aux ressources des laissés pour compte »<sup>11</sup> à agir mais cela reste très vague, et permet de le rattacher à différentes pratiques.

En 2004, Yann Le BOSSÉ a relevé cinq composantes des approches centrées sur l'empowerment<sup>12</sup> : une prise en compte des conditions structurelles et individuelles du changement, les acteurs du contexte, le contexte d'application, la définition du

---

<sup>10</sup> Calvès Anne-Emmanuèle, « Empowerment » : *généalogie d'un concept clé du discours contemporain sur le développement*, *Revue Tiers Monde* 4/2009 (n° 200), p. 735-749

<sup>11</sup> B. Vallerie, *Intervention sociales et « empowerment » (développement du pouvoir d'agir)*, Paris, L'Harmattan, 2012

<sup>12</sup> Yann Le Bossé, *De l' « habilitation » au « pouvoir d'agir » : vers une appréhension plus circonscrite de la notion d'empowerment*, *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 16, numéro 2, 2003, p.30-51

changement visé et de ses modalités avec la personne concernée et enfin le développement d'une démarche d'action conscientisante.

## 2. Les tentatives de traductions de la notion d' "empowerment"

Yann Le Bossé est professeur titulaire au département des fondements et pratiques en éducation de l'Université de Laval, au Québec. Il y dirige aussi le laboratoire de recherche sur le développement du pouvoir d'agir des personnes et collectivités (LAPDA). Ce laboratoire existe depuis une dizaine d'années, les travaux sont consacrés à l'étude du phénomène du développement du pouvoir d'agir, des modalités de sa transposition dans les pratiques sociales et éducatives et de ses manifestations empiriques.

Yann Le Bossé s'est penché sur la notion d' « empowerment » et a tenté de définir ce terme en français. Pour ce faire, il a d'abord tenté de définir le terme d' « empowerment » et a relevé cinq composantes de cette approche<sup>13</sup>.

Première composante : *Prise en compte simultanée des conditions structurelles et individuelles du changement social.*

Les démarches d' "empowerment" ont pour but d'augmenter la capacité à agir des personnes ou des collectivités, l'exercice du pouvoir d'action dépend de deux choses, les possibilités offertes par l'environnement et les capacités des personnes. "L'empowerment " repose donc à la fois sur les ressources du milieu et sur la volonté des personnes de prendre les choses en main. Cela est le cas qu'il s'agisse d'une action individuelle ou collective et quelque soient les formes d'action envisagées.

Deuxième composante : *L'adoption de l'unité d'analyse « acteur en contexte »*

"L'empowerment" s'appuie sur le contexte, la prise en compte de tous les acteurs et de leurs enjeux est un élément important afin de pouvoir définir une stratégie d'action.

---

<sup>13</sup> Yann Le Bossé, *De l' « habilitation » au « pouvoir d'agir » : vers une appréhension plus circonscrite de la notion d'empowerment*, *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 16, numéro 2, 2003, p.30-51

Troisième composante : *La prise en compte des contextes d'application*

De même, il est aussi très important de prendre en compte le contexte d'application autant dans la définition des objectifs que dans le choix des méthodes choisies pour les atteindre.

Quatrième composante : *La définition du changement visé et de ses modalités avec les personnes concernées*

La participation des personnes concernées est l'un des points les plus essentiels de « l'empowerment ». Elles doivent être au cœur de la définition du problème et du changement envisagé. Leur contribution doit être concrète et réelle, elles ont un droit de regard sur la façon dont leur problème est défini ainsi que sur les solutions envisagées. Il ne s'agit pas seulement de les associer à la définition du problème et des objectifs à atteindre mais bien aussi qu'elles prennent part au choix des méthodes et des actions.

Cinquième composante : *Le développement d'une démarche d'action conscientisante*

Cette dernière composante est plus ou moins mise en valeur selon les auteurs, mais elle reste quand même commune aux différentes démarches basées sur "l'empowerment" des personnes. Il s'agit de prendre conscience de ses capacités et de son rôle dans le changement qui a pu avoir lieu grâce aux actions menées.

Dans les différents travaux, plusieurs traductions du mot « empowerment » ont été proposées mettant l'accent sur certains aspects de cette notion. Par exemple, l'Office de la langue française retient le terme d' « habilitation » comme traduction « d'empowerment ». Habilitation renvoie à l'idée de rendre apte, de transférer des compétences à quelqu'un. Or, dans la logique « d'empowerment » il ne s'agit pas de transférer des compétences et encore moins dans un sens unilatéral mais bien de se saisir des compétences que l'on possède déjà, même si on en n'a pas toujours conscience, afin d'agir sur une situation.

Yann Le Bossé relève que la plupart de ces traductions ne traduisent que certains aspects de la notion « d'empowerment » et sont donc quelque peu incomplètes. Il retient de "l'empowerment" qu'il s'agit d' « exercer plus de contrôle sur les choses importantes pour soi ou sa communauté », il s'agit d'articuler la mise en action des personnes avec la disponibilité des ressources. Dans « pouvoir d'agir » le terme *pouvoir* fait référence à cette nécessité de réunir les ressources individuelles et collectives utiles à l'accomplissement de l'action envisagée et donc d'être en mesure d'agir. L'expression « pouvoir d'agir »

implique une prise en compte des conditions structurelles et individuelles du changement. Cependant « pouvoir d'agir » renvoie principalement aux résultats obtenus alors qu' « empowerment » prend également en compte le processus pour y parvenir. Parler de « développement du pouvoir d'agir » permet d'intégrer l'idée d'un processus qui permet d'accéder à ce résultat, c'est-à-dire le pouvoir d'agir.

Il faut cependant bien comprendre que si l'expression « développement du pouvoir d'agir des habitants et des collectivités » vient d'une traduction du terme « empowerment », elle ne prétend pas pour autant être une traduction exacte et résumer tous les points de vue pouvant être associés aux courants de pensées de l' « empowerment ».

## II/ Du concept aux actions

Aujourd'hui, de plus en plus de personnes s'intéressent à cette notion de « développement du pouvoir d'agir » définie par Yann Le Bossé. Au Québec le LAPDA continue de travailler sur le sujet, en France l'idée a séduit à différents endroits. Afin de pouvoir plus facilement entrer en contact les uns avec les autres et de pouvoir partager des idées, des expériences ou des questions, un collectif a été créé.

En juin 2010, à l'initiative de la Fonda et de réseaux agissant dans les quartiers populaires s'est créé un Collectif Pouvoir d'agir. Il constitue un espace d'échange, de mise en réseaux et d'appui, de réflexions et d'actions ouvert à tous. Il a pour but de contribuer à développer les mobilisations citoyennes notamment dans les territoires les plus en difficulté et de convaincre et de faire des propositions aux pouvoirs publics afin que le pouvoir d'agir des citoyens soit au cœur des politiques publiques. Depuis sa création, le collectif a élargi sa composition. Il se compose aujourd'hui de réseaux nationaux, de membres individuels, de collectifs locaux en construction et de partenaires associés. Il a également précisé son projet avec un plan d'action qui a depuis été redéfini. En 2012, s'est également mis en place la construction d'un projet d'expérimentation de méthodes de mobilisation citoyennes sur cinq territoires (dont le quartier des Trois Cités à Poitiers).

## Chapitre 2 : L'approche du développement du pouvoir d'agir des habitants, une logique plus qu'une méthode

*« La souffrance n'est pas uniquement définie par la douleur physique, ni même mentale, mais par la diminution, voir la destruction de la capacité d'agir, du pouvoir de faire, ressentie comme une atteinte à l'intégrité de soi » Paul RICOEUR<sup>14</sup>*

L'approche du développement du pouvoir d'agir ne se veut pas être une méthode que l'on applique bêtement. Elle part au contraire d'un constat que les méthodes actuelles ne produisent pas assez de résultats et propose une autre logique d'approche qui trouve ses racines à plusieurs endroits (I) et qui met les personnes au centre du processus (II).

### I/ Une logique aux racines diverses

Le père Joseph WRESINSKI arrive en 1956 dans le bidonville de Noisy-le-Grand où vivent plus de 200 familles dans une situation de précarité extrême. Choqué par ce qu'il découvre, venant également d'un milieu pauvre, il se fait alors la promesse « de faire monter à ces familles les marches de l'Elysée, du Vatican, de l'ONU... ». Cela demandera un certain nombre d'années, beaucoup d'efforts, parfois des échecs mais il mettra tout en œuvre pour aider ces familles à s'en sortir, tout en refusant l'assistanat. En 1957, une association est créée, qui deviendra par la suite le Mouvement ATD Quart Monde. Progressivement des personnes qui partagent sa vision viendront le soutenir dans ses différentes actions. Aujourd'hui encore les actions de ce mouvement sont portées par la conviction qu'on ne peut lutter contre l'exclusion et la grande pauvreté sans associer complètement à cette lutte les personnes qui les vivent.

A l'heure actuelle où la crise et l'augmentation du chômage font que de plus en plus de familles sont en situation de précarité, la question de l'aide aux plus démunis se pose de plus en plus. Un certain nombre de questions fait régulièrement débat. Si l'on observe les dispositifs existant actuellement nous nous apercevons qu'ils sont souvent construits sur

---

<sup>14</sup> RICOEUR Paul, *Soi-même comme un autre*, Paris, Seuil, 1990 p. 223

l'idée qu'il manque quelque chose aux personnes que l'on veut aider, et qu'il suffit de combler ce manque pour résoudre la situation. Le rôle d'un certain nombre de professionnels est de constater les situations vécues par les personnes et de leur proposer des solutions sans les associer aux différentes étapes d'identification et de « résolution » des problèmes. Nous ne pouvons que constater que cela permet rarement de traiter les situations de manière efficace. Cela a plutôt tendance à régler les problèmes de manière partielle et temporaire, plaçant les personnes dans des situations de dépendance face aux institutions, et se sentant jugées par la société. Ainsi, en demandant aux personnes de s'adapter à leurs conditions de vie contribue au maintien de leurs difficultés<sup>15</sup>. Tous ces constats amènent des professionnels à se poser des questions.

Comme les membres d'ATD Quart Monde, d'autres associations et professionnels soulèvent la question importante de la place des personnes en situation de précarité ou de pauvreté, et le rôle qu'elles peuvent ou devraient avoir lors du « traitement » de leur situation. Avec l'émergence de la notion d'empowerment qui nous vient des Etats-Unis, nous constatons dans les pratiques sociales plusieurs courants qui remettent en question la relation d'aide telle qu'elle est construite aujourd'hui par les institutions. Institutions qui elles-mêmes ne peuvent faire que le constat d'un certain nombre d'échecs mais qui acceptent de poser la question de la participation des habitants, notamment dans les quartiers politiques de la Ville. Si nous sommes encore loin d'une réelle participation active de tous les habitants et de moyens permettant de façon réelle cette participation, cela montre bien que la place de l'individu dans les différents processus est une question qui mérite d'être posée.

Dans l'approche du développement du pouvoir d'agir comme dans toutes les démarches issues du concept d'empowerment la place des personnes qui sont concernées par les difficultés est primordiale, elles doivent faire partie de tout processus d'action et de changement. Comme cela a été évoqué dans le chapitre précédent, il s'agit d'un des points les plus importants. Le développement du pouvoir d'agir ne peut donc se faire qu'avec la participation active des personnes concernées.

\*\*\*

---

<sup>15</sup> Yann Le BOSSÉ, *L'Approche centrée sur le développement du pouvoir d'agir : une alternative crédible ?*, ANAS



Jusqu'en 1848, les pauvres étaient exclus de la citoyenneté car on les considérait comme incapables d'énoncer à cause de leur situation une opinion sensée et éclairée. Si ce n'est plus le cas aujourd'hui, il n'en reste pas moins que l'on privilégie les savoirs théoriques, issus de réflexions et d'études pour laisser de côté les savoirs issus de l'expérience.

Cette valorisation de savoirs par rapport à d'autres crée un déséquilibre entre les professionnels et les personnes qu'ils sont censés aider. Le professionnel se place alors en tant qu'expert d'une situation qu'il ne vit pas et donne le sentiment aux personnes d'être en échec du fait de ne pas être capables de s'en sortir.

Joseph WRESINSKI estimait que les savoirs issus de l'expérience des personnes ayant vécues l'exclusion et la pauvreté devaient être échangés avec ceux des autres membres de la société. Les membres d'ATD Quart Monde ont continué avec cette conviction, allant jusqu'à développer des méthodes pour partager ces différents savoirs.

Mettre à valeur égale les différents savoirs permet de réduire les espaces qui existent entre les différentes personnes, cela remet chacun sur un même pied d'égalité et permet un meilleur échange. Le professionnel a alors une autre vision de la situation et peut parfois se rendre compte que ce qu'il lui semblait prioritaire ne l'est pas forcément pour la personne, qui se sent alors écoutée.

La démarche du développement du pouvoir d'agir prend aussi le parti de dire que les personnes concernées sont les mieux placées pour parler de leur situation, ce sont elles qui connaissent la réalité de ce qu'elles vivent et qui savent ce qui est important pour elles. Nous sommes dans l'idée qu'on ne peut pas accompagner quelqu'un sans prendre en compte la manière dont il sait qu'on peut l'aider<sup>16</sup> et dont il veut être aidé.

---

<sup>16</sup> B. VALLERIE, *Interventions sociales et « empowerment » (développement du pouvoir d'agir)*, Paris, L'Harmattan, 2012

## II/ Les personnes au centre du processus

On peut définir le développement du pouvoir d'agir des habitants et des collectivités comme « *un processus par lequel des personnes accèdent ensemble ou séparément à une plus grande possibilité d'agir sur ce qui est important pour elles-mêmes, leurs proches ou la collectivité à laquelle elles-mêmes s'identifient* »<sup>17</sup>

La démarche du développement du pouvoir d'agir des habitants constitue plus une logique qu'une méthode<sup>18</sup>, il s'agit d'axes de travail qui correspondent à des valeurs reconnues comme fondement de cette démarche. Dans cette logique, plusieurs méthodes peuvent s'appliquer et d'autres peuvent toujours être inventées puisqu'il s'agit de prendre en compte tout le contexte de chaque situation, il faut donc pouvoir s'adapter.

Yann Le BOSSÉ donne quatre points d'appui :

1. Le repérage des acteurs, de leurs enjeux et de leur contexte. Il s'agit de bien prendre en compte le contexte dans son intégralité et de cerner toutes les personnes qui ont un intérêt par rapport à la situation et quels peuvent être leurs enjeux.
2. L'implication des personnes concernées dans la définition des problèmes et des solutions. Les personnes concernées sont partie prenante durant tout le processus, se sont elles qui définissent le problème et qui choisissent les solutions qui leur semblent les plus appropriées.
3. La conduite contextuelle des interventions.
4. L'introduction d'une démarche d'action conscientisante. Il faut construire avec les personnes une réflexion quant aux effets des actions entreprises et sur le rôle primordial qu'elles ont joué.

Lors d'une démarche basée sur le développement du pouvoir d'agir, on ne relève pas les manques et les carences mais au contraire on s'appuie sur les possibilités et les capacités des personnes. La formulation de la problématique se fait avec la (ou les) personne(s) concernée(s), l'intervenant est là pour aider à définir de manière la plus concrète possible en fonction de ce qui lui paraît important à elle(s). L'intervenant n'établit jamais les priorités pour la personne, il n'émet pas non plus de suppositions sur ses priorités, il laisse

---

<sup>17</sup> Le Bossé Yann, *Sortir de l'impuissance : invitation à soutenir le développement du pouvoir d'agir des personnes et des collectivités*, t.1, *Fondements et cadre conceptuel*, Québec, Ardis, 2012.

<sup>18</sup> B. VALLERIE, *Interventions sociales et « empowerment » (développement du pouvoir d'agir)*, Paris, L'Harmattan, 2012, p. 33

la personne juge de sa situation et des changements nécessaires. Ce que l'intervenant souhaite pour la personne sera parfois très différent de ce que la personne veut.

Afin de définir des stratégies d'action, il est nécessaire de distinguer les personnes directement concernées par le problème et celles qui ont un intérêt dans la situation. Ainsi, il faut prendre en compte l'expérience de la personne concernée mais, dans certains cas, il peut aussi être nécessaire de prendre en compte l'expérience de l'entourage si le problème le concerne aussi. Il s'agit ici, d'une part, de respecter toutes les personnes et qu'elles ne sentent pas laissées de côté alors qu'elles aussi se sentaient concernées et d'autre part, d'être sûr de prendre en compte le contexte dans lequel évolue la personne. Il est utile de bien prendre conscience de tous les acteurs mais aussi de leurs enjeux, ce qui pourra aider à établir une stratégie. La participation au processus est très importante pour les personnes, il peut même parfois l'être plus que le résultat lui-même. Le passage en action ayant permis de mettre des mots sur le changement provoqué et ainsi de prendre conscience de ce qui est possible et ce dont on est capable. Les personnes reprennent alors un contrôle relatif sur leurs vies, et prennent conscience qu'elles peuvent encore influencer les choses. Pour que cela fonctionne, il ne suffit pas que les personnes acceptent la démarche mais qu'elles y adhèrent pleinement. Il faut donc que la démarche entreprise corresponde à leurs désirs et à l'énergie qu'elles peuvent effectivement mobiliser.

Le développement du pouvoir d'agir est donc une mise en mouvement qui a pour but de permettre l'autonomie des personnes, qu'elles se rendent compte des compétences qu'elles ignoraient posséder. Ce n'est plus le professionnel qui est expert mais bien la personne qui est experte de sa situation. La place de l'intervenant est très importante. Il doit poser les questions qui vont permettre aux personnes de délivrer ce qu'elles, seules, savent. Il n'a pas les réponses et ne doit pas être vu comme le sauveur qui a la solution. Il doit donc clairement expliquer aux personnes quel est son rôle et en quoi exactement il peut l'aider, c'est-à-dire l'aider à formuler le problème et à prioriser les choses ainsi que permettre le passage à l'action sans faire pour elle, sans juger ce qu'il faudrait faire ou non.

Pour conclure, nous pouvons reprendre Yann Le BOSSÉ qui disait que le développement du pouvoir d'agir des habitants crée des conditions pour que les personnes puissent agir individuellement ou collectivement sur ce qui est important pour elles, en s'appuyant sur leurs forces et permettre le passage à l'action.

## Chapitre 3 : La mise en œuvre du développement du pouvoir d’agir

La mise en œuvre du développement du pouvoir d’agir se fait dans différents endroits et dans différents contextes, si dans tous les cas cela nécessite d’aller vers les habitants (I) elle peut se faire par différentes méthodes (II)

### I/ Aller vers les habitants

Depuis plusieurs années maintenant, le Centre socioculturel du quartier des Trois Cités, à Poitiers prend à cœur la participation des habitants du quartier dans les divers projets menés par le Centre. Les animateurs cherchent à connaître au mieux les réalités vécues par les habitants afin de proposer des activités et des services qui correspondent réellement aux besoins du quartier.

Le Centre socioculturel estime que sa mission n’est pas seulement de proposer des activités aux habitants qui le souhaitent, autrement dit d’attendre que les habitants viennent d’eux-mêmes au Centre et soient simples consommateurs de ces activités. Mais, au contraire, d’être présents dans le quartier et d’aller à la rencontre des habitants sans attendre qu’ils viennent, ainsi que leur donner une place importante dans la mise en place des activités du Centre. Ainsi, plusieurs activités proposées par le Centre le sont à l’initiative des habitants. De même, les différents projets du Centre sont chacun suivi par une « équipe chantier » composée des salariés travaillant sur ce projet et d’administrateurs du Centre, habitants du quartier. Ces équipes décident, définissent les actions à développer et les stratégies à adopter.

La Fédération Nationale des Centre Sociaux a proposé au Centre socioculturel des Trois Cités de faire partie de l’expérimentation du Collectif Pouvoir d’Agir. En juillet 2014, a donc été officiellement créée une équipe composée de deux personnes dédiées au développement du pouvoir d’agir des habitants. Ce projet s’inscrit dans le cadre du contrat de projet 2014-2017 du Centre.

L’équipe du développement du pouvoir d’agir des habitants a pour mission d’aller à la rencontre de tous les habitants du quartier, ceux qui connaissent bien le Centre et le fréquentent régulièrement mais aussi et surtout les habitants moins connus du Centre. Le

but étant d'aller vers les habitants les plus éloignés et les plus isolés, tant socialement que géographiquement. Ce projet prenant place dans le cadre d'une expérimentation, l'équipe ne possède pas une méthode définie, mais au contraire se questionne sur ses manières de faire, cherche des méthodes sur comment aller à la rencontre de ces personnes, comment faire pour recueillir leurs préoccupations... elle teste différents moyens de rencontrer les gens : demander aux personnes connues du Centre des contacts d'autres personnes qui pourraient être intéressées par le projet, aller à la rencontre des personnes dans la rue, dans le parc... Se pose aussi la question des zones plus pavillonnaires ou plus éloignées des endroits de passage du quartier. Comment faire pour aller vers ces personnes qui participent peu à la vie du quartier mais qui en font quand même partie.

Avec les habitants rencontrés, les membres de l'équipe mènent des entretiens où les personnes peuvent s'exprimer sur les sujets qu'elles veulent. Là aussi, une réflexion a été menée sur la façon de conduire ces entretiens. Il est important que les personnes soient à l'aise et aient confiance. Les entretiens peuvent se dérouler de différentes façons, ils peuvent se faire au Centre, chez l'habitant ou de manière plus informelle dehors dans la rue ou au café... L'idée est de s'adapter aux personnes. Rien n'est attendu dans ces entretiens, il n'y a pas de questions posées, chacun est libre de parler de ce qu'il souhaite, de ce qui l'intéresse, ce que les personnes vivent, la façon dont elles le vivent, il n'y a pas de présomption sur ce qui peut être ou non difficile pour elles, ce sont elles qui le savent. Il faut avoir conscience qu'aucun entretien ne pourra jamais être considéré comme complet, les personnes parlent de ce qui leur vient en tête à ce moment-là, à un autre moment ou face à une autre personne, elles auraient pu penser à d'autres sujets. Bien entendu, il est toujours possible pour les habitants de revenir pour compléter ce qu'ils ont déjà dit.

Il est clairement expliqué aux habitants que tout ce qu'ils diront restera confidentiel, que les animateurs n'ont pas les réponses et ils ne peuvent pas promettre qu'après cet entretien les choses changeront. Une réflexion a aussi été menée sur la façon de conserver ce qui est dit en entretien, au moment de l'entretien et après. Pendant l'entretien, un des moyens les plus sûrs pour ne rien perdre de la parole est de pouvoir enregistrer mais cela peut parfois mettre les gens mal à l'aise et il faudra donc se contenter de prendre des notes, ce qui rend la retranscription un peu moins fidèle. Quand les entretiens se font de manière plus informelle, dans la rue par exemple, même la prise de notes peut être compliquée et bloquer la parole, l'animateur devra alors retenir ce qui a été dit et le retranscrire par la suite. Il y a donc un risque que certaines choses se perdent.

Différents outils sont utilisés afin de restituer et analyser le contenu des entretiens, ces outils sont également expérimentaux et amenés à évoluer en fonction des réflexions qui émergent. Ils doivent permettre de retranscrire le plus fidèlement possible ce qui a été dit tout en permettant l'analyse. Ainsi, certains entretiens sont retranscrits sur un document Word, et tous les entretiens sont consignés dans un tableau permettant de faire apparaître les différents sujets abordés et les problématiques vécues.

De ces différents entretiens, l'équipe a pu faire ressortir diverses problématiques qui reviennent pour plusieurs personnes. Il peut s'agir de difficultés liées au logement (relation avec les voisins ou le bailleur), de l'aménagement du quartier (routes, aire de jeux), de problèmes administratifs, des difficultés à trouver un emploi et des difficultés financières, des relations avec l'école...

Dans le cadre du développement du pouvoir d'agir, il a été proposé à des personnes rencontrant le même genre de problème de se réunir afin de réfléchir sur la question. Aujourd'hui, quatre groupes ont été créés sur les problèmes de bruits liés au voisinage, sur les difficultés de trouver un emploi à Poitiers, sur les problèmes concernant le réseau de bus et sur la communication entre parents et professionnels de l'éducation. Dans ces groupes, le rôle de l'équipe est de les accompagner, les aider à formuler une problématique commune et à se poser les questions sur comment intervenir sur ces difficultés. Il est important que les habitants comprennent que l'animateur n'a pas la solution, même partielle. Il n'a pas de connaissance particulière dans le domaine, ceux qui connaissent ce sont eux. L'animateur est là pour les accompagner dans leur réflexion et leur apporter un soutien dans cette réflexion ou dans les actions à mener. Par exemple, les rencontres se font au Centre qui fournit la salle, l'animateur peut prendre contact avec certains acteurs mais uniquement si le groupe a décidé de ce qui devait être dit. Passer par le Centre peut parfois aider à entrer en contact avec certains acteurs (mais pas toujours !).

L'animateur est aussi là pour faire attention à ce que tout le monde trouve sa place dans le groupe et que la parole de chacun puisse être entendue, en faisant attention à ceux qui peuvent se sentir plus en difficulté. Toutes les idées sont importantes et tout le monde peut apporter quelque chose.

La façon d'animer et d'accompagner ces groupes fait aussi l'objet de questionnement de la part de l'équipe. Entre chaque rencontre, les animateurs se posent la question de savoir ce qui a bien fonctionné et de ce qui aurait pu être fait différemment. Il n'y a pas de méthode

toute prête, nous sommes toujours dans le cadre de l'expérimentation. Cela signifie aussi que parfois des erreurs peuvent être faites, ou des doutes peuvent subsister sur la manière de faire.

Lors de différents entretiens, avaient commencé à ressortir des problèmes concernant un bâtiment en particulier. Plusieurs personnes avaient évoqué des difficultés relatives à ce bâtiment. Il a donc été décidé par l'équipe d'aller vers ce bâtiment et de rencontrer tous ces habitants à ce sujet. La plupart des habitants avaient pas mal de choses à dire sur le bâtiment et les relations entre voisins mais une personne n'a souhaité parler que de son fils avec qui ça ne se passait pas très bien. Cela a quelque peu étonné à première vue mais illustre bien le fait qu'on ne peut supposer ce qui est important pour une personne. Le fait que cette personne n'ait pas évoqué les problèmes relatifs à l'immeuble ne signifie pas qu'elle ne les vit pas, mais la situation avec son fils la préoccupe bien plus et c'est pour elle plus urgent à régler. De même, en relisant les entretiens nous sommes parfois surpris de ce que des personnes peuvent avoir dit ou ne pas avoir dit.

Les actions du groupe travaillant sur les problèmes de bus permettent quant à elles d'illustrer la place de l'animateur. Ce groupe avait envoyé un courrier pour faire part des problèmes qu'il rencontrait. A la suite de ce courrier, une rencontre entre une élue et les habitants a pu avoir lieu. Lors de cette rencontre, les animateurs du Centre n'étaient pas présents. Les animateurs ne voulaient pas être pris pour les porte-paroles des habitants. Mais certains habitants ont reproché cette absence, en disant que la présence des animateurs aurait pu aider à ce que leur parole soit écoutée. La question de la présence des animateurs, lors de la rencontre, n'avait pas été mise en question dans le groupe, lors de la préparation, mais il a été dit que les prochaines fois la présence des animateurs serait discutée et décidée par le groupe. Il semble normal que cette décision, comme les autres, soit prise par le groupe.

Le groupe travaillant sur la difficulté de trouver du travail sur Poitiers est constitué de demandeurs d'emploi trouvant ponctuellement du travail en dehors de Poitiers, ils ne sont donc pas toujours sur place. Il a été discuté en groupe sur la manière dont les rencontres pouvaient avoir lieu et les décisions prises. Il se trouve que, dans ce cas précis, ils se connaissent entre eux, ils ont donc décidé que les réunions se feraient avec les gens présents ce jour-là et qu'ils transmettraient aux autres ce qui avait été dit et les décisions prises.

## II/ Pour une même logique, différentes méthodes

Les six sites de l'expérimentation du Collectif du Pouvoir d'agir ont la même volonté d'aider les habitants à développer leur pouvoir d'agir mais utilisent des méthodes différentes. Ces différences sont liées aux contextes des sites qui sont variés mais aussi à des choix.

Par exemple, si à St Denis la mairie est impliquée dans l'expérimentation ou si aux Trois Cités le Centre se pose la question de la relation avec les élus et des partenariats qui pourraient être fait avec eux, à Grenoble le choix est tout autre.

A Grenoble, c'est l'association ECHO qui est à l'origine des actions sur le développement du pouvoir d'agir. Cette association s'inspire fortement des méthodes de Saul ALINSKY. Leur objectif est de construire une alliance citoyenne avec la population de Grenoble. La force de cette mobilisation doit permettre d'améliorer l'expression et la défense des intérêts du plus grand nombre. Ils sont donc allés à la rencontre des habitants du quartier en identifiant les leaders reconnus ou potentiels pour ensuite les former afin qu'ils puissent mener des campagnes et des actions collectives non violentes. Cela doit leur permettre de devenir une force de propositions et de négociation incontournable face aux pouvoirs institutionnels et économiques du territoire<sup>19</sup>. L'association ECHO et l'alliance citoyenne ne s'occupent donc que des conflits concernant les institutions et pas des conflits entre habitants afin de favoriser la création et la force de cette alliance.

---

<sup>19</sup> <http://www.pouvoiragir.fr/2011/05/14/projet-echo/>



### Partie 3 :

Médiation sociale et développement du pouvoir d'agir, ce  
qui les rassemble, ce qui les différencie

Comme nous l'avons vu, la médiation sociale et le développement du pouvoir d'agir ont des histoires et des parcours très différents. La médiation est bien plus ancienne que le développement du pouvoir d'agir, bien que la notion d' « empowerment » existe depuis un certain nombre d'années.

On constate cependant plusieurs points communs entre les deux. Ils se sont, par exemple, tous les deux installés dans des domaines où il existe déjà des professions mais où il semble qu'il y ait encore des réponses à apporter pour répondre au contexte actuel. De plus, en faisant des recherches sur la médiation, nous retrouvons souvent les termes d' « empowerment » et de « pouvoir d'agir ». Il semble donc qu'il y ait plusieurs éléments qui rapprochent les deux processus.

En médiation sociale, ceux qui exercent la médiation sont identifiés, ce sont des médiateurs professionnels ou bénévoles dont c'est la mission. Le développement du pouvoir d'agir ne correspondant pas à une profession en particulier, c'est une démarche qui peut être appliquée par tous les professionnels qui ont été formés plus spécifiquement à cette démarche et sont en relation avec des publics en difficulté. Il s'agira, par exemple, des professionnels des services sociaux, des animateurs de Centres sociaux...

Dans ce chapitre, nous essayerons donc de voir quelles sont les similarités et les différences entre la médiation sociale et le développement du pouvoir d'agir. Nous verrons, dans un premier chapitre, la posture professionnelle ; dans un deuxième chapitre, le rapport au conflit et dans un troisième chapitre, le rapport aux institutions.

## Chapitre 1 : « Faire avec », une posture professionnelle

En médiation sociale comme dans la démarche du développement du pouvoir d'agir, la posture adoptée par la personne conduisant le processus est très importante. Cependant, elle n'est pas toujours définie de la même manière.

Yann Le BOSSÉ définit la posture comme une « manière d'appréhender l'exercice de sa profession<sup>20</sup> ». La posture est donc vue comme une manière dont l'intervenant se positionne et qui caractérise sa relation avec les personnes accompagnées<sup>21</sup>.

On retrouve les éléments essentiels de la posture du médiateur dans les différents codes de déontologie et les ouvrages de médiation. Trois éléments reviennent à chaque fois : le médiateur doit être indépendant, impartial et neutre. Il est aussi souvent précisé que le médiateur doit être dans une posture d'écoute active et faire preuve d'empathie.

Nous verrons d'abord qu'en médiation sociale les concepts d'impartialité et neutralité sont très forts bien que parfois discutés (I). Dans un deuxième point, nous verrons qu'en médiation sociale, il est question de « responsabilisation » alors que dans le cadre du développement du pouvoir d'agir il est plus question de « conscientisation » (II). Et au final, nous verrons ce que signifie « faire avec » les personnes et leur « donner les moyens de faire » (III).

---

<sup>20</sup> Le Bossé Yann, *Sortir de l'impuissance : invitation à soutenir le développement du pouvoir d'agir des personnes et collectivités*, t. 1, *Fondements et cadre conceptuel*, Québec, Ardis, 2012, p. 105

<sup>21</sup> Jouffray Claire, Portal Brigitte, *Développement du pouvoir d'agir, Une nouvelle approche de l'intervention sociale*, Rennes, Presses de l'EHESP, 2014, p. 30

## I/ Impartialité et neutralité, des concepts qui questionnent

L'impartialité et la neutralité sont deux concepts qui reviennent souvent en médiation, ils sont des éléments importants de la posture du médiateur. L'impartialité du médiateur signifie qu'il ne prend parti pour personne et donc ne défend aucun intérêt. La neutralité signifie que le médiateur ne s'implique pas dans la solution, il n'a pas d'avis sur ce qu'il vaudrait mieux faire. Il est extérieur à la situation, son histoire et qui il est ne rentrent pas en compte. Un respect de ces deux principes permet au médiateur d'affirmer sa position et son rôle afin que les personnes comprennent bien pourquoi il est là et qu'il ne tranchera pas, ne donnera pas la solution.

Cependant, ces concepts peuvent être discutés, certains médiateurs questionnent parfois leur légitimité, pas dans le fond, mais il est plutôt question de savoir si ces deux termes expriment au mieux la réalité de la situation. Car si le médiateur ne prend pas partie ou n'a pas d'avis sur la solution la plus adaptée, il a quand même pour mission d'aider les personnes à trouver une solution. Même s'il est extérieur à la situation, il est quand même présent, il invite les personnes en médiation à partager une partie de leur histoire et leurs émotions, il ne peut se montrer complètement extérieur ou insensible à ce qu'il entend. De plus, l'association de la notion de neutralité à celle d'impartialité est souvent un peu vague car pour la plupart des personnes cela revient au même. Plutôt que d'impartialité, certains préfèrent parler de multipartialité, le médiateur est là pour aider toutes les personnes à trouver une solution qui convienne à tout le monde.

La démarche du développement du pouvoir d'agir n'étant pas associée à une profession en particulier, il est plus dur d'affirmer que le professionnel est neutre et impartial, nous pouvons cependant nous poser la question si la logique employée lors de cette démarche amène le professionnel de par sa posture à être neutre ou impartial.

Lors de la démarche du développement du pouvoir d'agir, le professionnel aide une personne ou un groupe de personnes à agir sur une situation qui leur pose problème, comme en médiation, le professionnel ne prend pas les décisions à la place des personnes et n'a pas d'avis sur la solution la plus adaptée. En ce sens, il peut donc être considéré comme neutre. Mais, comme en médiation, il sera amené à entendre l'histoire de la personne et les émotions provoquées en lui, il n'est donc pas complètement détaché de ce qui se dit. Concernant l'impartialité, cela est un peu différent. Dans le cadre de la démarche du pouvoir d'agir, tous les acteurs sont pris en compte ainsi que leur enjeux, cependant le

professionnel ne les rencontre pas forcément, son action se fera qu'auprès de la personne ou du groupe. Il n'agit pas contre les autres acteurs et ne défend pas particulièrement les intérêts des personnes qu'il accompagne dans cette démarche mais il y a quand même une forte implication qui ne permet pas de le définir comme impartial.

Ainsi les postures adoptées en médiation et dans le cadre du développement du pouvoir d'agir sont similaires, mais nous constatons une implication plus forte dans le cadre du développement du pouvoir d'agir que l'on peut attribuer à l'essence même de faire cette démarche. C'est-à-dire le professionnel a une réelle volonté de pouvoir aider la personne et il va faire le choix d'utiliser cette logique, alors que le médiateur utilise la médiation car cela fait partie de sa mission.

## II/Responsabilisation et conscientisation

Alors qu'en médiation, les professionnels parlent de la responsabilisation des personnes qui viennent en médiation, dans le cadre du développement du pouvoir d'agir ce sont les termes d'actions conscientisantes qui sont utilisés. Il faut donc se poser la question de savoir ce qu'il y a derrière ces deux termes et quelle réelle différence cela fait.

Le mot responsabilisation, vient de responsable. Il s'agit de rendre les personnes responsables de leur acte, qu'elles comprennent que ce qu'elles font ou ne font pas, ont des conséquences et surtout des conséquences qu'elles n'avaient pas forcément envisagées.

Le mot conscientisation, vient de conscience et plus précisément du fait de prendre conscience. Il s'agit de prendre conscience de ce que l'on fait, de ce que l'on peut faire, d'avoir donc un recul par rapport à nos actions pour pleinement les apprécier.

On remarque que ces notions sont assez proches et renvoient, dans les deux cas, aux actions et leurs conséquences, cela questionne donc les objectifs visés par les deux démarches. Il y a une volonté commune que le passage par une médiation ou une démarche de développement du pouvoir d'agir ait un impact sur la personne et son attitude face aux problèmes qu'elle peut rencontrer.

La médiation cherche à permettre aux personnes de se responsabiliser, c'est-à-dire de reprendre la main sur leur conflit, leur situation. Elle les met face à leurs responsabilités, c'est à elles de trouver une solution pour sortir de la situation conflictuelle. Elles doivent être responsables de leurs actes pour qu'une situation s'arrange. La personne prend

conscience que son attitude a une influence sur la situation. Ainsi même si c'est la responsabilisation qui est mise en avant il y aussi une sorte de conscientisation. Il peut y avoir conscientisation aussi dans le sens où la personne ne pensait pas pouvoir sortir du conflit et se rend compte qu'avec une autre approche des choses il est possible de trouver des solutions, et que c'est elle, avec les autres personnes en conflit, qui possède ces solutions.

Dans le cadre de la démarche du pouvoir d'agir, il s'agit d'aider les personnes à reprendre le contrôle sur ce qui est important pour elles. Pour cela il faut leur faire prendre conscience de leur capacité. La conscientisation des actions et des effets obtenus est une partie importante de la démarche. L'objectif n'est pas seulement de surmonter un obstacle ou de résoudre un problème mais bien de prendre conscience de son pouvoir d'agir afin de pouvoir aborder les nouveaux obstacles sous autre angle. Nous pouvons voir dans la démarche du pouvoir d'agir une responsabilisation dans le sens où la personne reprend la main sur sa situation et n'attend pas que d'autre trouve la solution pour elle.

Ainsi la responsabilisation et la conscientisation se retrouvent dans la médiation sociale comme dans le développement du pouvoir d'agir. Mais le choix d'insister sur l'un plus que l'autre relève plus des objectifs qui sont recherchés. En médiation il s'agira d'abord de sortir du conflit, puis éventuellement d'avoir une autre attitude face à un nouveau conflit, dans le cadre du développement du pouvoir d'agir la conscientisation a pour but que l'attitude de la personne évolue lorsqu'elle rencontre de nouveaux obstacles, la visée est donc plus sur le long terme.

### III/De « faire avec » à donner les moyens de faire

Comme cela a été dit dans les parties précédentes en médiation comme dans la démarche du développement du pouvoir d'agir il y a refus clair de « faire pour », autrement dit de donner une solution toute faite aux personnes en demande. Il est hors de question pour le médiateur ou le professionnel adoptant la démarche du développement du pouvoir d'agir de se substituer à la personne. Dans les cas il y a l'idée forte que pour que la solution trouvée soit efficace et apporte une amélioration sur le long terme elle ne peut être décidée par une personne extérieure à la situation. Le tiers (médiateur ou professionnel utilisant la démarche du développement du pouvoir d'agir) refuse de substituer à la personne, et ce même pour une petite décision qui pourrait sembler de moindre

importance. La même frontière à ne pas franchir : on ne décide pas à la place de la personne.

Il a donc été choisi, au lieu de « faire pour », de « faire avec » les personnes. Il s'agit donc d'accompagner la ou les personnes dans la compréhension du problème ou du conflit et dans la manière de faire avancer la situation. En médiation comme dans le cadre du développement du pouvoir d'agir, cela passe par un questionnement. Le médiateur ou professionnel du développement du pouvoir d'agir posent des questions qui aident les personnes à démêler la situation et en faire ressortir les enjeux les plus importants. L'intervenant n'est là que pour aider à prendre un recul sur la situation et accompagner les personnes dans leurs réflexions.

Dans ce questionnement et cet accompagnement, il sera amené à donner des outils à la personne qu'elle ne possédait pas et qui pourront l'aider. Ces outils pourront être de différentes formes, cela peut être au niveau de la réflexion, mais aussi au niveau de la compréhension de certains fonctionnements. Cependant ce partage d'outils sera différent dans la médiation sociale et le développement du pouvoir d'agir. La médiation étant plus cadrée, le médiateur pourra apporter les outils qu'il connaît et possède, il pourra aussi orienter la personne vers un autre professionnel si elle a besoin de conseils dans un domaine particulier mais il s'agira d'un professionnel qu'il connaît ou dans il sait quel est le domaine. Le cadre du développement du pouvoir d'agir étant plus libre, l'intervenant sera plus libre d'accompagner la personne dans ses recherches et donc de l'accompagner dans des domaines qu'il ne connaît pas. Par exemple, si la personne a besoin de renseignements qu'elle ne sait pas où obtenir même si l'intervenant ne sait pas non plus où se renseigner, il pourra aider la personne à contacter différentes personnes ou institutions, associations afin de savoir où chercher.

Dans les deux cas, il s'agit d'un accompagnement des personnes pour faire en sorte qu'elles résolvent elles-mêmes leurs difficultés. Mais cet accompagnement est plus ou moins encadré.

## Chapitre 2 : La relation au conflit

La médiation est avant tout un mode amiable de règlement des différends. Pour qu'il y ait médiation, il faut donc qu'il y ait un désaccord assez important pour nécessiter l'intervention d'un tiers. Le conflit est donc au cœur même de la médiation. Il a été vu que dans le cas de la médiation sociale, il ne s'agit pas toujours d'un règlement direct d'un conflit, mais même s'il n'y a pas un conflit clairement identifié c'est bien autour de la notion de conflit que sont mis en place des agents de médiation. Cela peut être dans un but de prévention, lorsqu'ils sont présents quelque part par exemple, leur présence a pour but d'apaiser les situations potentiellement conflictuelles. Quand ils ont pour missions d'informer ou de faire le lien entre les personnes et les institutions, c'est également pour prévenir des situations qui, à cause d'incompréhensions, pourraient dégénérer. Avec un manque d'information ou une incompréhension de la façon dont fonctionnent les institutions, les personnes peuvent se retrouver dans des situations qu'elles ne comprennent pas et sentir délaissées, le conflit n'est pas alors pas forcément exprimé mais existe tout de même. Ainsi le conflit peut être exprimé ou non, exister ou potentiellement survenir mais il n'y a médiation que s'il y a conflit.

Contrairement à la médiation, la démarche du développement du pouvoir d'agir ne s'articule pas autour de la notion de conflit. Il s'agit d'abord d'identifier un problème ou des difficultés sur lesquelles agir. Nous pouvons donc utiliser la démarche du développement du pouvoir d'agir sans rencontrer de réels conflits qui nécessiteraient qu'on s'y arrête. Mais il peut arriver au contraire que la question se pose. De manière générale, il n'y pas de position affirmée sur l'approche qu'il faut avoir par rapport aux conflits, les professionnels et les personnes qui réfléchissent sur le sujet se posent encore la question.

Que faut-il faire quand un conflit surgit ? Cela peut dépendre de la provenance du conflit. Dans le cas d'un groupe qui travaille sur une problématique, il paraît évident que le groupe doit être uni, il est donc important de régler les conflits qui pourraient survenir au sein du groupe. Cela ne signifie pas qu'il ne peut pas avoir de désaccord mais les membres du groupe doivent pouvoir discuter et échanger afin d'entendre ce que tout le monde a à dire.

La question porte donc plus sur les conflits qui pourraient survenir lors d'actions menées avec d'autres acteurs extérieurs à la démarche mais concernés plus ou moins directement



par la situation problématique. La question est particulièrement intéressante s'il s'agit de professionnels ou d'institutions. Lorsqu'un conflit semble survenir avec la personne ou le groupe travaillant sur une problématique, quel est alors le rôle du professionnel accompagnant cette personne ou ce groupe ? Doit-il, s'il en a la possibilité, tenter d'apaiser la situation ou au contraire laisser faire ?

De manière plus générale, dans le cadre d'une démarche du développement du pouvoir d'agir peut-on être amené à provoquer le conflit ? Que ce soit ce choix qui soit fait comme une première action à mener, les expériences actuelles semblent montrer que parfois provoquer ou exprimer le conflit est le seul moyen pour les habitants de se faire entendre des institutions, cependant cela ne suffit pas à résoudre la situation et si le conflit a parfois besoin d'être provoqué il faut tout de même trouver un moyen de le résoudre et apporter une solution qui convienne à chacun.

## Chapitre 3 : Le rapport aux institutions

En médiation sociale comme dans le cadre du développement du pouvoir d’agir, les professionnels sont confrontés aux institutions avec lesquelles ils entretiennent des relations plus ou moins simples qui peuvent parfois questionner leur indépendance.

### I/ La relation aux institutions

La médiation sociale est plus ancienne, de quelques années, que le développement du pouvoir d’agir, elle est également mieux connue des institutions. Aujourd’hui, nous trouvons de la médiation sociale dans presque toutes les villes de France, elle peut être mise en place par des associations, par des bailleurs sociaux ou par des collectivités territoriales. Le développement de la médiation sociale, particulièrement appréciée dans les quartiers politiques de la ville, en fait un acteur important du domaine social. Que ce soit en étant à l’origine de leur mise en place ou par des subventions, la médiation entretient souvent un rapport étroit avec les institutions.

Dans la première partie portant sur la médiation sociale a été évoqué le cas du Centre social George Brassens créé dans le quartier des poètes à Pierrefitte. Ce Centre a été créé avec le partenariat de la mairie et des personnes prêtes à s’engager. Les actions de médiation qui s’y sont développées l’ont été avec le concours des institutions, financeurs du projet.

Le développement du pouvoir d’agir est un concept plus récent et encore souvent mal connu des institutions comme du public. Son rapport avec les institutions est donc plus lointain mais bel et bien existant. Il faut cependant préciser que ce rapport peut être différent selon les acteurs et les lieux. La démarche du développement du pouvoir d’agir est par exemple utilisée par certaines assistances sociales, qui s’y sont formées.

Dans ce cas, c’est l’institution représentée par l’assistante sociale qui utilise la démarche du développement du pouvoir d’agir et la finance car elle paye le salaire de l’assistante sociale, mais c’est un choix personnel de l’assistante sociale d’utiliser cette démarche et

cela ne signifie pas que toutes les personnes travaillant dans cet établissement aient connaissance de ce qu'est le développement du pouvoir d'agir.

Dans le cas de l'expérimentation menée par le collectif Pouvoir d'Agir la situation est différente. Il s'agit de 6 territoires dont les contextes sont très divers. Selon les territoires, le projet est mené par différents acteurs, des associations (ATD Quart Monde, De fil en réseaux, L'Alliance citoyenne Grenobloise, APPUII), un Centre social (le Centre socioculturel des Trois Cités à Poitiers) et soutenu par la mairie à Saint-Denis. Le rapport aux institutions est donc très varié. Le principal financeur de ces actions est la Fondation de France<sup>22</sup>.

A Saint-Denis, le projet est en partie porté par la mairie, il est donc évident qu'à cet endroit le développement du pouvoir d'agir est connu et compris par les institutions. A Grenoble, qui a déjà été évoquée précédemment<sup>23</sup>, il y a un refus affirmé de créer des partenariats avec les différentes institutions, il y a donc fort à supposer que, dans ce territoire, le développement du pouvoir d'agir est peu connu des institutions.

A Poitiers, au Centre socioculturel des Trois Cités, la question des institutions et plus particulièrement dans le cadre du projet du développement du pouvoir d'agir se pose. Le Centre socioculturel existe depuis plusieurs années et bien connu de la mairie et des autres acteurs du quartier. Le projet du développement du pouvoir d'agir est lui plus récent et peu connu et surtout peu compris par les collectivités. Nous ne pouvons pas dire qu'elles n'en ont pas connaissance car un faible financement est alloué à ce projet dans le cadre des quartiers politiques de la ville. Mais l'expérience montre, notamment quand les habitants accompagnés dans le cadre de ce projet souhaitent rencontrer des représentants des institutions, que ceux-ci ont une mauvaise connaissance du projet et ont du mal à comprendre cette demande. L'équipe travaillant sur ce projet est consciente de cet enjeu et a entamé une réflexion à ce sujet et même de manière plus large que juste le développement du pouvoir d'agir sur le rapport et la communication avec les institutions.

---

<sup>22</sup> <http://www.pouvoirdagir.fr/2014/10/05/le-programme-de-croisement-dexperiences/>

<sup>23</sup> Deuxième partie, Chapitre 3, *Pour une même logique, différentes méthodes*

## II/La question de l'indépendance

Le médiateur doit pouvoir agir en toute indépendance, c'est un des principes forts de la médiation. Dans le cadre de la démarche du développement du pouvoir d'agir, il n'est pas fait mention d'indépendance mais les rapprochements entre les deux démarches peuvent poser la question, le professionnel utilisant la démarche du développement du pouvoir d'agir doit-il être indépendant et si oui de qui ?

Cette indépendance est surtout liée aux rapports entretenus avec les institutions et les diverses structures, y compris celles qui emploient les médiateurs. L'indépendance se mesure donc aux libertés d'actions laissées au médiateur. Le professionnel qui choisit de recourir à la démarche du développement du pouvoir d'agir le fait parce qu'il pense que cette démarche peut apporter quelque chose à la ou les personnes. Si le choix est fait par le professionnel lui-même cela suppose, pour qu'il ait pu faire ce choix, qu'il dispose dans la structure où il travaille d'une certaine indépendance. Lorsque le choix de s'intéresser au développement du pouvoir d'agir est fait par la structure, comme c'est par exemple le cas au Centre socioculturel des Trois Cités, et étant donné le caractère encore expérimental du développement du pouvoir d'agir, il faut pour que le projet fonctionne que le professionnel dispose d'une certaine liberté. Nous pouvons donc estimer que sans être un trait caractéristique de la démarche du développement du pouvoir d'agir le professionnel qui l'utilise dispose d'une indépendance certaine.

Dans le cadre de la médiation sociale, l'indépendance du médiateur peut parfois être remise en cause d'un point de vue extérieur. Le médiateur social est bénévole ou salarié. Dans les deux cas, il dépend d'une structure qui doit garantir son indépendance. Cette structure peut être la collectivité territoriale, une association ou le bailleur social... Les associations fonctionnent souvent avec des subventions, accordées principalement par les collectivités territoriales. Le médiateur a un responsable à qui il doit rendre des comptes et qui lui confie des missions. La relation qui existe entre les médiateurs salariés et leurs employeurs peut rendre difficile à prouver l'indépendance du médiateur. Puisqu'il est missionné par une structure, il est facile d'imaginer qu'il peut recevoir d'autres directives. De plus, la plupart des emplois de médiateurs sociaux étant des emplois d'avenir ou d'insertion, les médiateurs sont parfois encore en situation de précarité et ont pour objectif d'évoluer vers d'autres postes. Dans ce cas, même quand l'indépendance est garantie du

côté de l'employeur comment être sûr que le médiateur ne va pas chercher à « plaire » à son employeur afin d'assurer la suite de sa carrière.

L'indépendance est donc dure à évaluer car elle dépend de plusieurs éléments et peut être parfois mal interprétée d'un regard extérieur.

## Conclusion

### I/ Ce qui différencie la médiation sociale du développement du pouvoir d'agir

La médiation est un processus plus cadré que la démarche du développement du pouvoir d'agir, elle a des missions claires qui permettent de déterminer le début et la fin du processus. Dans le cadre du développement du pouvoir d'agir, les contours sont beaucoup plus flous, on sait quand le processus se met en marche mais on ne peut savoir à l'avance combien de temps cela va durer. Le temps dépend de plusieurs facteurs qui ne permettent pas de pouvoir l'estimer. Le contexte, les acteurs qui peuvent être concernés et la personne ou le groupe qui entre dans la démarche du développement du pouvoir d'agir, autant de facteurs qui font que chaque situation sera différente. Même deux situations qui pourraient de premier abord se ressembler peuvent se dérouler sur un temps complètement différent.

Plus que la question du temps, c'est la question de la fin du processus qui se pose. On peut estimer la fin de la médiation au moment où un accord est trouvé ou lorsqu'une situation conflictuelle est apaisée. En général, des étapes d'actions sont prévues qui permettent d'estimer quand finira le processus. Dans le cadre de la démarche du développement du pouvoir d'agir, c'est plus compliqué, toutes les actions étant décidées avec la personne, il ne peut être prévu à l'avance un calendrier, de plus l'avancée dépend aussi des autres acteurs qui seront éventuellement interpellés, il est donc impossible de prévoir sur quelle période se déroulera le processus et quand il se terminera.

Une différence importante entre la médiation sociale et le développement du pouvoir d'agir est la prise en compte du groupe et la prise en compte des enjeux des autres acteurs.

Yann Le BOSSÉ part du développement du pouvoir d'agir des habitants et des collectivités, quand la médiation se définit comme un mode de règlement des conflits où des personnes font appel à un tiers. Dès le début, la question du groupe est envisagée de manière différente.

Dès les débuts de l'empowerment, ce sont des groupes qui se sont emparés du concept. Le groupe est vu comme une force qui favorise cet empowerment. Dans le cadre du développement du pouvoir d'agir, le fait de faire groupe pour mener des actions est parfois un choix, comme par exemple à Grenoble, où le choix a été fait de créer une alliance, et à

Poitiers où le Centre socioculturel a fait le choix de travailler avec des groupes. Travailler en groupe permet aux personnes de prendre conscience qu'elles ne sont pas seules à vivre leurs difficultés, cela permet de partager les expériences et parfois d'être plus inventif sur la manière d'agir.

La médiation part de l'individu, les techniques de médiation font appel à l'histoire et les émotions d'une personne sans chercher à savoir si cela a été vécu par d'autres, ce qui intéresse c'est l'histoire personnelle. L'individu est donc au centre du processus, l'intervention auprès de groupes relève plus de l'exception. Le fait de se concentrer sur chaque personne permet d'assurer à chaque personne en médiation de pouvoir prendre le temps dont elle a besoin pour s'exprimer.

La médiation prend en compte l'individu sans le placer dans son contexte. L'intervention du médiateur va se limiter aux personnes directement concernées et identifiées dans la situation conflictuelle, il ne va pas faire appel aux autres acteurs qui pourraient avoir une influence. Au contraire, la démarche du développement du pouvoir d'agir s'appuie sur les différents acteurs ayant un lien direct ou indirect avec la situation, elle replace la problématique dans un contexte bien défini et cherche à en comprendre tous les ressorts et les enjeux de chacun.

## II/ Les apports de l'un à l'autre...

Le développement du pouvoir d'agir est un processus encore en expérimentation, qui cherche à développer des méthodes. Les professionnels utilisant la démarche du pouvoir d'agir cherchent donc à développer de nouveaux outils. Le médiateur utilise différents outils déjà expérimentés mais pouvant encore être améliorés. Dans le cas de la médiation comme dans le cas du développement du pouvoir d'agir, il faut aider la personne à s'exprimer et à formuler ce qu'elle ressent, ce qui lui pose problème. Les techniques employées et les outils développés par l'un peuvent donc être utiles à l'autre.

La médiation sociale et le développement du pouvoir d'agir n'interviennent pas exactement dans les mêmes situations, ou du moins pas avec les mêmes objectifs. Il y aura des situations où l'un apparaîtra comme plus adapté et des situations où la question peut être posée. Nous pouvons légitimement nous demander s'il peut arriver que la médiation sociale et le développement du pouvoir d'agir puissent se faire concurrence.

En fait, l'intérêt de l'un ou de l'autre dépendra principalement des objectifs visés. La médiation permettant de régler une situation précise où chaque acteur est déjà identifié ainsi que le problème alors que le développement du pouvoir d'agir permet de prendre une situation dans son ensemble et faire intervenir plus d'acteurs. Là où la médiation vise de régler un conflit, le développement du pouvoir d'agir cherche à faire changer une situation.



## Conclusion

Nous avons vu que la médiation sociale s'était installée dans des domaines déjà occupés par d'autres métiers, mais qui peinaient à apporter une réponse satisfaisante au délitement du lien social et qui manquaient d'outils face aux nouvelles populations d'origines étrangères. Face à de nouvelles problématiques, il a fallu inventer de nouveaux moyens d'intervention.

Venir s'installer là où d'autres sont déjà présents sans faire concurrence, a été un des grands enjeux de la médiation sociale. Cela a demandé un vrai travail, afin de se faire connaître auprès des autres professionnels et de construire avec eux un partenariat.

Mais si la médiation sociale apporte de nouveaux de moyens, qui ont trouvé un certain succès, elle ne possède pas non plus toutes les réponses. Ainsi, alors que la médiation continue d'évoluer, en essayant de s'adapter au mieux aux situations qu'elle rencontre, les acteurs du travail social continue de se questionner et d'inventer de nouvelles méthodes, de nouveaux outils.

Le développement du pouvoir d'agir est aussi né de réflexion sur les façons d'agir et les moyens d'aider de manière efficace les populations en difficulté. S'il arrive également dans un domaine où évolue un certain nombre de professionnels, il ne se présente pas comme un nouveau métier mais comme une réflexion, des outils à la disposition de ces-dits professionnels.

Un des principaux points communs entre la médiation sociale et le développement du pouvoir d'agir est l'implication des personnes qui participent au processus. La parole est donnée aux personnes qui vivent la situation ou le conflit. Ce sont elles qui connaissent la situation et qui par conséquent sont les mieux placées pour trouver les moyens de la résoudre.

Ce refus de « faire pour » permet aux personnes de reprendre le contrôle et ne plus se sentir prisonnières d'une situation. Il n'est plus question de pointer les torts ou les manquements mais de se concentrer sur ce qui est nécessaire pour avancer.

La médiation sociale implique les personnes dans un processus qui, certes, leur permet de retrouver la parole et le contrôle sur la situation, mais reste prédéfinie. Le médiateur est garant d'un cadre dans lequel vont évoluer les personnes et leur permettre de trouver une solution. Le développement du pouvoir d'agir va impliquer davantage les personnes dans la construction du processus. Un des principes phares du développement d'agir est de ne prendre aucune décision à la place des personnes. Ainsi, toute la méthode d'action est discutée avec la ou les personnes et aucune décision n'est prise sans avoir leur accord. Le développement du pouvoir d'agir va donc plus loin dans la recherche de l'autonomie des personnes.

Dans le contexte social actuel, nous avons encore du mal à savoir qu'elles sont les méthodes efficaces dans l'aide que l'on apporte aux personnes mais de plus en plus de moyens se développent avec cette idée qu'il faut redonner leur autonomie aux personnes et leur donner les moyens d'être actives.

# Bibliographie

## Ouvrages :

BONAFE-SCHMIDT J-P., DAHAN J., SALZER J., TOUZARD H., VOUCHE J., 2003, *La médiation, les médiations*, Toulouse, Erès, 304p.

DOLLE N., TABIB H., 2007, *Téhéran-Paris : résistant en Iran, innovateur social en France*, Ivry-sur-Seine, Les Editions de l'Ateliers, 229p.

FAGET J., 2012, *Médiations. Les ateliers silencieux de la démocratie*, Toulouse, Erès, 300p.

FUITAK T., 2009, *Le médiateur dans l'arène, Réflexion sur l'art de la médiation*, Toulouse, Erès, 214p.

GRESY J-E (dir.), 2011, *Pratiques professionnelles de la médiation sociale*, [En ligne], édition France Médiation, 128 p.

GROUPES DE RECHERCHE QUART MONDE-UNIVERSITE ET QUART MONDE PARTENAIRE, 2008, *Le croisement des savoirs et des pratiques*, Ivry-sur-Seine, Editions Quart Monde, Les Editions de l'Ateliers.

GUILLAUME-HOFNUNG M., 2015, *La médiation*, Paris, Presses Universitaires de France, (Que sais-je), 128p.

JOUFFRAY C, (dir.), 2014, *Développement du pouvoir d'agir, une nouvelle approche de l'intervention sociale*, Rennes, éditions Presses de l'EHESP, 227p.

SIX J-F., 2003, *Les médiateurs*, Paris, Le Cavalier Bleu, 128p.

STEBE J-M., 2005, *La médiation dans les banlieues sensibles*, Paris, Presses Universitaires de France, (coll. Le Lien social), 256p.

VALLERIE B. ( dir.), 2012, *Intervention sociales et « empowerment » (développement du pouvoir d'agir)*, Paris, L'Harmattan , 192p.

VERFAILLE B., 2016, *Agir avec les pauvres contre la misère*, Ivry-sur-Seine, Editions Quart Monde, Les Editions de l'Ateliers, (coll. Pouvoir d'Agir), 192p.

WAKS F., 2006, *Joseph Wresinski la pauvreté au corps à corps*, Paris, Editions Quart Monde, Textuel, 112p.

### Articles et revues :

BARTHELEMY F., 2009, *Médiateur social, une profession émergente ?*, [En ligne], *Revue française de sociologie* 2/2009 (Vol. 50), p. 287-314, consulté le 21 avril 2016, URL : [www.cairn.info/revue-francaise-de-sociologie-2009-2-page-287.htm](http://www.cairn.info/revue-francaise-de-sociologie-2009-2-page-287.htm)

CALVES A-E., 2009, « *Empowerment* » : *généalogie d'un concept clé du discours contemporain sur le développement*, [En ligne], *Revue Tiers Monde* 4/2009 (n° 200), p. 735-749, Consulté le 25 avril 2016, URL : [www.cairn.info/revue-tiers-monde-2009-4-page-735.htm](http://www.cairn.info/revue-tiers-monde-2009-4-page-735.htm).

LE BOSSE Y., 2003, *De l' « habilitation » au « pouvoir d'agir » : vers une appréhension plus circonscrite de la notion d'empowerment*, [En ligne], *Nouvelles pratiques sociales*, Volume 16, numéro 2, p.30-51, Consulté le 25 avril 2016, URL : <http://id.erudit.org/iderudit/009841ar>

LE BOSSE Y. 2008, *L'empowerment : de quel pouvoir s'agit-il ? Changer le monde (le petit et le grand) au quotidien*, [En ligne], *Nouvelles pratiques sociales*, Volume 21, numéro 1, p. 137-149, consulté le 24 avril 2015, URL : <http://id.erudit.org/iderudit/019363ar>

MADÉLIN B., 2007, *Le rôle des femmes-relais. En Seine-Saint-Denis, avec Profession banlieue*, [En ligne], *Informations sociales* 5/2007 (n° 141), p. 120-127, consulté le 26 avril 2016, URL : [www.cairn.info/revue-informations-sociales-2007-5-page-120.htm](http://www.cairn.info/revue-informations-sociales-2007-5-page-120.htm).

PASQUIER S. REMY J., 2008, *Etre soi peut-il être professionnel ? Le cas des médiateurs sociaux*, *Sociologies* [En ligne], *Théories et recherches*, consulter le 25 avril 2016, URL : <http://sociologies.revues.org/1143>

*Médiation sociale : pour la reconnaissance d'un métier*, Rapport du groupe interministériel et interpartenarial, Décembre 2011, *Cahiers Pratiques*, Hors-Série, Saint-Denis, Les Editions du CIV, 56p.

Pages et sites internet :

AFPAD, consulté en mai 2016, URL : <http://afpad.pierrefitte93.fr>

Alliance Citoyenne Grenobloise, consulté en mai 2016, URL :  
<http://www.alliancecitoyenne-38.fr/>

AMELY, consulté en mai 2016, URL : <http://www.amely.org/>

Anda DPA, consulté en mai 2016, URL : <http://www.andadpa.fr/>

ATD Quart Monde, consulté en mai 2016, URL : <https://www.atd-quartmonde.fr/>

Collectif Pouvoir d'Agir , consulté en mars 2016, URL : <http://pouvoirdagir.fr/>

France-Médiation, consulté en mai 2016, URL : <http://www.francemediation.fr/>

Irenees, Entretien avec Hibat TABIB, Avocat iranien, militant des forces démocratiques à Téhéran, consulté le 24 avril 2016, URL : [http://www.irenees.net/bdf\\_fiche-entretien-70\\_fr.html](http://www.irenees.net/bdf_fiche-entretien-70_fr.html)

Laboratoire de recherche sur le développement du pouvoir d'agir des personnes et des collectivités, consulté en mars 2016, URL : <http://www.fse.ulaval.ca/ladpa/>

Newman B., Le centre social et culturel Georges Brassens : un engagement contre le racisme et la violence, consulté le 4 mai 2016,

URL : <http://base.d-p-h.info/fr/fiches/premierdph/fiche-premierdph-5762.html>

PIMMS, consulté en mai 2016, URL : <http://www.pimms.org/>

RésoVilles, consulté en avril 2016, URL : <http://www.resovilles.com/>

# Table des matières

Sommaire-----	3
Introduction -----	4
Partie 1 : La médiation sociale -----	6
Chapitre 1 : La médiation sociale, née d'initiatives populaires -----	10
I/ Les premières actions menées par des habitants -----	10
II/ Des initiatives qui se structurent -----	13
III/ Les débuts de structures de médiation-----	14
Chapitre 2 : De l'action bénévole à la professionnalisation -----	15
I/ La médiation sociale, une dualité des axes d'action-----	15
II/ La création des associations de médiations-----	16
III/ Le saisissement de la médiation sociale par les institutions-----	17
Chapitre 3 : Les métiers de la médiation sociale aujourd'hui -----	18
I/ Des actions et des domaines divers -----	18
II/ Des métiers divers avec des principes communs -----	22
1. Les principes concernant la pratique de la médiation -----	22
2. Les principes qui s'appliquent au médiateur -----	23
Partie 2 : Le développement du pouvoir d'agir -----	25
Chapitre 1 : De la notion d' « empowerment » à celle de « développement du pouvoir d'agir » -----	27
I/ La notion d' « empowerment » et les difficultés de la traduire -----	27
1. La notion d'"empowerment" aux Etats-Unis -----	27
2. Les tentatives de traductions de la notion d' "empowerment" -----	28
II/ Du concept aux actions -----	30
Chapitre 2 : L'approche du développement du pouvoir d'agir des habitants, une logique plus qu'une méthode-----	31
I/ Une logique aux racines diverses -----	31

II/ Les personnes au centre du processus -----	34
Chapitre 3 : La mise en œuvre du développement du pouvoir d’agir -----	36
I/ Aller vers les habitants-----	36
II/ Pour une même logique, différentes méthodes-----	40
Partie 3 : Médiation sociale et développement du pouvoir d’agir, ce qui les rassemble, ce qui les différencie -----	41
Chapitre 1 : « Faire avec », une posture professionnelle -----	43
I/ Impartialité et neutralité, des concepts qui questionnent -----	44
II/Responsabilisation et conscientisation -----	45
III/De « faire avec » à donner les moyens de faire -----	46
Chapitre 2 : La relation au conflit -----	48
Chapitre 3 : Le rapport aux institutions -----	50
I/ La relation aux institutions-----	50
II/La question de l’indépendance -----	52
Conclusion -----	54
I/ Ce qui différencie la médiation sociale du développement du pouvoir d’agir -----	54
II/ Les apports de l’un à l’autre... -----	56
Conclusion -----	57
Bibliographie -----	59

## Annexes

Annexe 1 :

Extrait du document diffusé par le Collectif Saisie-Expulsion

Annexe 2 :

Charte de référence de la médiation sociale

Annexe 3 :

Texte d'appel du Collectif Pouvoir d'Agir

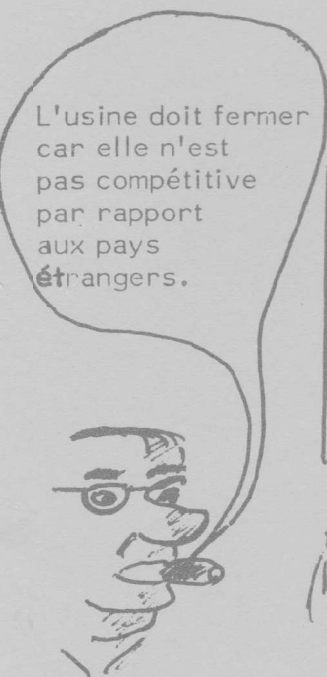


Situation économique et sociale

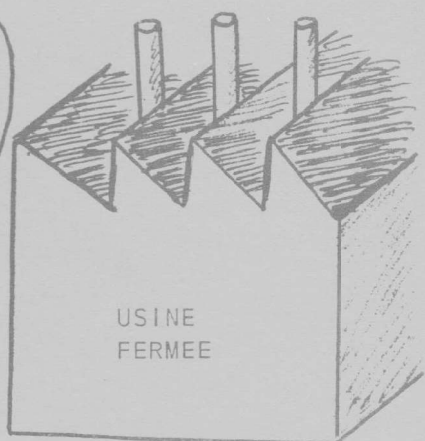
Plus d'un million et demi de chômeurs!!!

Voilà une situation qui ne peut que compliquer l'endettement, le nombre de saisies...

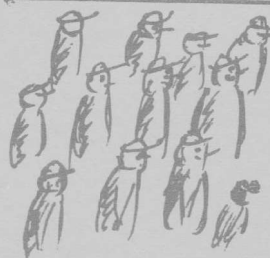
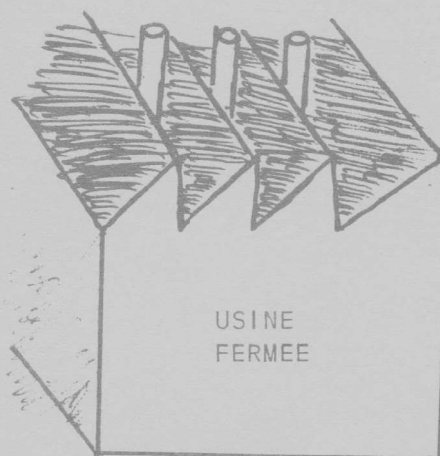
Pourquoi ce chômage ? La réponse officielle à cette question est que la France doit être compétitive.



L'usine doit fermer car elle n'est pas compétitive par rapport aux pays étrangers.



France



Allemagne ...



Notre usine n'est plus compétitive car la France vient de fermer celles que l'on pouvait concurrencer!!

Ce "petit jeu" peut évidemment durer longtemps.

**SAVOIR**

**POUR COMPRENDRE**

**ET AGIR**

PAR LE COLLECTIF SAISIE-EXPULSION

## INTRODUCTION

Les dettes, la saisie, l'expulsion ne sont pas des mésaventures qui n'arrivent qu'aux autres... Vous pourriez, un jour, aussi en être victime et il n'y a aucune honte à être frappé de saisie. Mais n'attendez pas la saisie... ne restez pas dans votre coin... n'agissez pas seul... Faites-vous aider dans les différentes démarches :

- par une association de locataires ou de copropriétaires
- par le centre social de votre quartier
- par vos élus locaux
- par les assistantes sociales
- par toute organisation à but social
- par le **GROUPEMENT D'ACTION JUDICIAIRE**

Maison des justiciables, 164 rue Duguesclin  
69006 LYON la Part-Dieu

Dispensaire judiciaire gratuit ouvert à tous :  
mardi, samedi de 8 à 17 H.

Prendre rendez-vous au 33.19.53 entre 9 H 30  
et 12 H - entre 15 et 18 H.

- par **DEFENSE DES CONSOMMATEURS**

7 place des Terreaux - 69001 LYON



# QU' EST-CE QU' UN HUISSIER DE JUSTICE ? SON ROLE ?



NON, l'huissier n'est pas un représentant du Ministère de la Justice.

- C'est une profession libérale dont la charge est achetée
- il agit sur la requête d'un créancier (particulier ou société)
- il sert plus un droit privé qu'un droit public
- il a le monopole des actes de procédure (sommation, assignation etc...)
- il permet d'avoir la preuve irréfutable que le destinataire d'un acte de procédure l'a bien reçu
- il procède à l'exécution de la décision de justice

Dans ce rôle, il peut se faire assister par la force publique.

## REMUNERATION

Il existe un tarif officiel et obligatoire.

Tous les actes sont tarifés

- le prix doit être indiqué sur l'acte lui-même (sommes dues, frais de justice, intérêts, frais d'actes : tout doit être indiqué en détail et par écrit)
- l'huissier dispose de trois mois pour remettre les sommes récupérées au créancier
- s'il y a plusieurs créanciers, l'huissier ventile, comme il l'entend, les sommes récupérées.



DEMANDER CE TARIF AU TRIBUNAL  
 EXIGER LE DETAIL  
 VERIFIER LES FRAIS D'HUISSIER  
 ATTENTION AUX ACTES EN NOMBRE IMPORTANT

COMME, EN PRINCIPE, IL N'A PAS LA POSSIBILITE DE CONNAITRE LES REVENUS DE LA FAMILLE, VERIFIER QU'IL N'IMPOSE PAS DES EXIGENCES EXCESSIVES LORSQU'IL Y A SAISIE SUR LES SALAIRES.

- ( Pourquoi hésiter à donner ses )
- ( revenus aux personnes qui es- )
- ( saient de vous défendre alors )
- ( que vous les donnez facilement )
- ( aux sociétés de crédit...

EXEMPLES :

► Souvent les frais égalent la moitié et même parfois le montant de la dette !!!

Exemple : Machine à laver achetée à crédit

Principal : MACHINE A LAVER	F	3 724,45
Art. 12		345,00
Droit proportionnel		139,05
Interêts		249,79
Sommation payer		61,60
Requête injonction		62,00
Dépôt requête		18,00
Timbres fiscaux		8,50
Notification ordonnance		86,60
Signification ordonnance		78,60
Commandement payer		96,17
PV saisie		170,76
PV affiches		52,00
Sommation vente		54,60
Sommation vente		56,29
PV affiches		135,89
Publicité		80,00
PV recolement et objets saisis		254,89

Facture Demortière





Objet : 1 visite  
 Soit : 1 camion n° 9031 GE 69  
 1 chauffeur  
 3 hommes  
 9 à 12 h = 3 heures  
 TARIF HORAIRE :  
 pour 4 hommes 400,00 HT  
 pour 3 heures... 1 200,00 HT  
 T.V.A. 17,60 %.. 211,20

TOTAL TTC.....	1 411,20	1 411,20
----------------	----------	----------

	Total	7 082,39
A déduire : acompte		2 000,00
Reste dû		5 082,39

## PROBLEMES DE FONDS

En étudiant ces problèmes de saisie, d'expulsion, on s'aperçoit que :





-  - certains organismes HLM dont la comptabilité se tient sur ordinateur laissent s'accumuler des dettes considérables,
-  - certains démarcheurs font signer des traites sans rapport avec les revenus d'une famille
-  - les organismes CAFAL, DDASS ne sont pas assez souples
  - ° ne peuvent avancer, même une somme d'argent très modeste, dans les 48 H.
  - ° aucun pouvoir de décision sur place,
  - ° ne font pas le poids en face des huissiers
-  - de l'inadaptation de la loi
  - la lettre de dédit (dans la loi du démarchage à domicile) n'est pas à la portée de tous.



Une question se pose : Est-il normal que l'état, par sa justice, appuie des sociétés qui, par leurs démarcheurs, abusent des gens sans défense ?



Quelles actions pouvons-nous envisager ensemble ?

-  - une action sur la consommation par associations de consommateurs, associations familiales
-  - assister les familles au Tribunal d'instance
-  - constituer un dossier sur les "cabinets d'affaires" et réagir en attendant qu'une loi les interdise.
-  - Soutenir ceux qui travaillent pour :
  - obtenir la suppression des charges d'huissier et créer des offices municipaux de recouvrement
  - faire réviser la loi du 5.7.72 et le décret du 25.3.77 sur les biens insaisissables
  - intenter une action sur la loi relative à l'injonction de payer : le débiteur n'est pas présent et le délai est de 30 jours.



## CHARTRE DE REFERENCE DE LA MEDIATION SOCIALE

***Document établi et adopté par le groupe de travail interministériel et interpartenarial sur les emplois dits « de médiation sociale », visé par le comité interministériel des villes en date du 1<sup>er</sup> octobre 2001***

Depuis plusieurs années, des initiatives multiples se développent sous le terme générique de « médiation ». Ces démarches répondent à une volonté commune de promouvoir un mode d'intervention dans les relations sociales basé sur la philosophie du dialogue et de la négociation. Elles tendent à s'établir comme un mode spécifique de régulation sociale.

Dans le domaine judiciaire, la médiation familiale et la médiation pénale disposent à présent d'un encadrement codifié. Hors mandat judiciaire, différentes initiatives ont également vu le jour tendant à une résolution des conflits de la vie quotidienne ou plus largement à susciter davantage de lien social, à améliorer les relations entre les institutions, les groupes sociaux et les personnes, ainsi que les relations des personnes entre elles. Ce foisonnement d'expériences faisant appel à l'intervention d'un tiers s'est développé sous l'appellation générique de « médiation sociale ».

Qu'elles soient d'initiative citoyenne ou institutionnelle, ces pratiques occupent une place de plus en plus importante, en particulier au sein des quartiers de la politique de la ville et participent, notamment, de la volonté de réinvestissement et d'humanisation de l'espace public.

Ces pratiques génèrent souvent de véritables dynamiques locales, contribuent à conforter le lien social, à améliorer la cohésion sociale et à faciliter une meilleure prise en compte des conflits de la vie quotidienne. Elles tendent à établir une plus grande égalité des chances au sein de la société, à favoriser une plus grande proximité des institutions avec les publics, à expérimenter de nouvelles formes de relations sociales et à développer une plus grande humanité dans les rapports entre les gens.

La démarche de la médiation sociale répond à un objectif de pédagogie citoyenne qui constitue le cœur de son utilité sociale : en privilégiant l'écoute et le dialogue, en facilitant une meilleure compréhension des situations, des normes, des points de vue d'autrui et des conséquences sociales des comportements de chacun, elle contribue à faire émerger des solutions nouvelles et adaptées à l'évolution de la société et à favoriser l'autonomie des individus.

Les activités de médiation sociale concernent des catégories d'intervenants très variées (annexe 1), aux statuts divers et pour lesquels la médiation sociale constitue parfois une fonction spécifique et le plus souvent une fonction parmi d'autres.

Il faut souligner que la médiation entendue au sens de ce texte prend en compte l'ensemble des personnes dont l'activité vise à intervenir en qualité de tiers ou d'intermédiaire entre deux parties. De nombreux métiers existants – gendarme, conducteur d'autobus, enseignant... – peuvent développer des activités de médiation, mais celles-ci ne constituent pas leur objectif principal.

La médiation intervient dans les interstices, en amont ou en aval d'autres intervenants notamment dans les champs de la prévention, de la sécurité, de l'intégration ou du travail social, et particulièrement des services publics. L'émergence de la médiation sociale doit donc également conduire à une redéfinition de ces métiers traditionnels, mais le cadre de référence proposé ci-après n'a pas vocation à se substituer aux règles et déontologies propres à chaque profession.

## Délégation interministérielle à la ville

Par-delà la diversité des appellations, des statuts et des missions, le besoin d'un cadre de référence par rapport aux pratiques relevant de la médiation sociale se fait ressentir et est exprimé bien souvent par les intervenants eux-mêmes. Ce besoin de clarification participe également d'une fréquente demande de reconnaissance professionnelle vis-à-vis des employeurs. Ce besoin a conduit d'ores et déjà à la production de textes de référence, couvrant soit un statut particulier (circulaire Intérieur, Emploi et Solidarité sur les ALMS, emplois jeunes), soit une activité particulière (correspondant de nuit, femmes-relais), soit des employeurs déterminés (OPTIMA, RATP, SNCF...).

Il nous a paru nécessaire de parvenir aujourd'hui à la production d'un cadre d'ensemble, recueillant l'adhésion des différents ministères et partenaires concernés et servant de base à la définition plus précise des métiers, de leurs conditions d'exercice et d'articulation avec les autres métiers. Il ne s'agit pas de rigidifier des pratiques qui ont fait la preuve de leur pertinence et dont l'intérêt réside le plus souvent dans leur spontanéité, leur faculté d'adaptation, leur inventivité et leur non-assujettissement à des normes institutionnelles. Il s'agit en fait de répondre à une demande largement exprimée d'élaborer un cadre de référence de la médiation sociale qui offre une série de points de repère aux intervenants pour guider leurs pratiques, à leurs employeurs, ainsi qu'aux pouvoirs publics.

### **I - Les objectifs et la définition des missions**

La médiation sociale est définie 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.

D'autres pratiques se sont développées, parfois sous le terme de médiation sociale, poursuivant ces mêmes objectifs, en recourant à l'intervention d'un tiers, mais sans remplir les conditions de son impartialité ou de son indépendance. Ces pratiques généralement portées par des institutions, même si elles renvoient à des interrogations spécifiques liées à l'externalisation de certaines missions, posent des questions similaires en ce qui concerne les principes de référence et conditions de leur mise en œuvre.

Si les objectifs de ces pratiques sont variés – règlement des conflits de la vie quotidienne, prévention de la délinquance, intégration des populations en difficulté... –, elles ont fréquemment comme dénominateur commun leur participation à un réinvestissement collectif des espaces publics.

### **II - Le cadre déontologique d'intervention**

Les médiateurs sociaux doivent se conformer dans leur intervention à un certain nombre de règles juridiques et éthiques délimitant ce qui leur est autorisé et ce qui leur est interdit dans le cadre de la loi. Ces règles, qui constituent en quelque sorte les droits et devoirs des médiateurs sociaux, sont la garantie d'une protection tant pour les usagers et les publics que pour les intervenants et les partenaires eux-mêmes. Elles constituent aussi une garantie de leur efficacité et de leur pérennité.

#### **1. Principes généraux**

##### **La neutralité et l'impartialité**

La neutralité et l'impartialité doivent être des principes généraux guidant l'intervention des médiateurs sociaux, qui ne doivent pas favoriser l'une ou l'autre des parties. En tout état de cause, l'application de ces principes dépend de la reconnaissance d'un statut du médiateur et suppose une formation adaptée. L'intervention en binôme peut contribuer à un meilleur respect de ces principes.

### **La négociation et le dialogue**

L'action de médiation se situe dans le cadre de la négociation et du dialogue : à aucun moment elle ne se situe dans le cadre d'une intervention d'autorité qui serait imposée, même si elle s'applique en référence à la règle procédant soit de la législation pénale ou civile, soit du respect de règlements ou de la vie collective.

### **Le libre consentement et la participation des habitants**

La médiation sociale repose sur le libre consentement des parties. A tout moment, il est possible pour l'une ou l'autre des parties de revenir sur ce consentement. La médiation doit reposer sur la recherche constante de l'adhésion des parties aux objectifs de ses interventions. Elle doit viser à obtenir la participation des habitants à la résolution du différend qui les oppose ou à l'amélioration de la communication et du lien social entre elles. Cet objectif impose en contrepartie pour la personne médiatrice un devoir d'explication sur les conditions de son intervention et sur les limites de celle-ci.

### **La mobilisation des institutions**

En favorisant la citoyenneté et en servant de révélateur de dysfonctionnements des institutions, la médiation sociale contribue à la modernisation des institutions, à une plus grande proximité de celles-ci avec les habitants et les usagers de services publics ainsi qu'à leur adaptation aux besoins nouveaux. La médiation sociale contribue ainsi au bon exercice des missions de service public sans s'y substituer et sans faire écran entre les institutions et les publics.

### **La protection des droits des personnes**

La médiation sociale tend à une protection des personnes et de leurs droits. Elle ne peut pas se substituer aux prestations ou aux droits garantis à chacun. Elle conduit à une amélioration des relations sociales sans jamais obliger quiconque à renoncer à ses droits.

### **Le respect des droits fondamentaux**

La médiation sociale doit offrir toutes les garanties énoncées par la convention européenne des droits de l'homme et la jurisprudence y afférente, tant dans les mécanismes qu'elle met en œuvre que dans les solutions dont elle favorise l'émergence.

Elle doit être conduite dans le respect des libertés publiques et des règlements qui protègent la vie privée.

## **2. Les attitudes du médiateur**

### **La discrétion et les obligations du médiateur vis-à-vis de la loi**

La discrétion et le respect de l'anonymat s'imposent au médiateur, dont la reconnaissance repose sur la confiance qu'il inspire aux parties. Le médiateur ne peut utiliser les informations recueillies lors de la médiation (qu'elles relèvent de la confiance ou de l'observation) qu'avec l'accord des parties, dans le respect des lois existantes.

Dans l'exercice de leurs activités, les médiateurs sociaux sont confrontés à des situations complexes qui ne les exonèrent pas pour autant de leurs responsabilités de citoyens au regard de la loi (obligation de porter assistance à personne en péril, obligation de dénoncer les crimes et les violences faites aux personnes particulièrement fragiles...).

Au regard de ces éléments, il est de la responsabilité de l'employeur de rappeler au médiateur la nature des informations qui doivent être transmises et les conditions de la transmission de celles-ci, qui doit se faire selon des modalités garantissant leur protection.



### **Le désintéressement et la liberté du médiateur**

La médiation est désintéressée : hormis la rémunération qu'il peut recevoir de son employeur, le médiateur ne doit pas utiliser son influence ou sa situation pour obtenir quelque avantage de la part des habitants, des usagers ou des structures auprès desquels il intervient.

En fonction de la situation, de la nature spécifique du conflit ou du problème, du lieu concerné ou des personnes impliquées, le médiateur a la possibilité de refuser une intervention dont il est saisi.

Dans certaines circonstances particulières, il peut également être conduit à interrompre une action qu'il a engagée. Il ne doit cependant pas prendre seul cette décision et, si les conditions sont réunies, il devra alors passer le relais.

### **III - Les conditions d'un bon exercice de la médiation sociale**

D'ores et déjà, les principales conditions d'exercice de la médiation sociale peuvent être recensées. Elles seront précisées dans le cadre des différents supports professionnels ou partenariaux qui seront élaborés par le présent groupe de travail.

#### **1. Les aptitudes**

Les fonctions de médiation sociale nécessitent des aptitudes ou pré-requis qui sont de deux sortes :

- qualités et potentialités relationnelles, d'ouverture, d'analyse de situations ;
- expérience de la vie sociale, de ses problématiques et de son évolution.

#### **2. La formation**

La formation doit en particulier permettre l'acquisition de véritables compétences professionnelles de la médiation sociale.

Elle doit pour une large part reposer sur l'alternance, les mises en situation, l'analyse des pratiques, l'intervention d'acteurs professionnels.

Elle doit être régulièrement actualisée et intégrer en particulier des éléments relatifs à la déontologie et à l'éthique.

Elle doit favoriser l'approche partenariale et pluridisciplinaire des situations.

#### **3. L'encadrement**

La mise en place d'un véritable encadrement au sein de la structure employeuse, disposant des qualifications nécessaires et d'une reconnaissance institutionnelle, est une condition de la mise en œuvre dans la durée d'un service de qualité. Cet encadrement est un garant de cette qualité, à la fois contrôle et soutien pour les médiateurs.

Il peut être utilement complété par un travail de supervision.

L'encadrement est également le signe concret de l'engagement de la structure ou de l'institution à porter, soutenir et intégrer ces services de médiation sociale dans leurs propres organisation et fonctionnement.

#### **4. Le partenariat**

Les médiateurs n'ont pas à faire à la place des autres professionnels. Ils exercent une activité nouvelle et originale, distincte du travail social ou d'activités éducatives ou de sécurité. Ils doivent

## Délégation interministérielle à la ville

développer leur intervention en articulation, concertation et complémentarité avec les autres intervenants.

L'inscription dans des logiques partenariales et territorialisées est un principe essentiel de la médiation sociale et une des conditions de sa réussite : sa réussite dépend notamment de la capacité des autres acteurs à prendre le relais. En ce sens, des protocoles de collaboration interpartenariaux peuvent être utilement conclus localement.



## **Pour mieux vivre ensemble : le pouvoir d'agir des citoyens**

Militants associatifs, militants syndicaux, professionnels, élus locaux, nous sommes des animateurs de démarches collectives locales.

Nous partageons une inquiétude croissante sur la situation des habitants des quartiers populaires et d'autres territoires avec lesquels nous agissons.

**Le développement de la défiance, de la précarité, des inégalités sociales et territoriales au sein des villes et des territoires, conjugués au discrédit grandissant du Politique et à un affaiblissement de la démocratie devient un « cocktail détonnant ».**

Nous partageons la conviction que les politiques publiques mises en œuvre dans les villes et territoires font fausse route sur des points essentiels :

- **Elles laissent en friche les capacités d'expression, d'initiatives et d'action des habitants ;**
- Elles les considèrent comme des problèmes, rarement comme des ressources, et se privent de leur créativité et de leur capacité d'action ;
- Elles individualisent les approches, misent sur le mérite individuel et la compétition et se privent de plus en plus du ressort collectif et des apports de la coopération et de la solidarité.
- Parce qu'elles nient très souvent l'existence d'une pluralité de savoirs propres aux identités collectives et individuelles, aux communautés de vie, aux appartenances culturelles, aux croyances philosophiques ou religieuses, elles ne favorisent pas la rencontre, le dialogue, et la recherche du bien commun.

**Les citoyens ne sont pas seulement des habitants, clients ou bénéficiaires. Ils sont aussi acteurs. De très nombreuses expériences de terrain démontrent que faire place au pouvoir d'agir des citoyens leur permet de se mobiliser et de se former, de transformer la vie et de rendre les politiques publiques et les services publics plus efficaces.**

Lorsque l'action publique associe les citoyens à son élaboration, à sa mise en œuvre et à son évaluation, elle gagne en pertinence, efficacité et durabilité. C'est un multiplicateur d'investissements publics et privés qui génère des dynamiques de développement pour les personnes, les communautés de vie et les territoires.



**Mais pour cela, il faut y croire et avoir confiance.**

**Nous avons tous besoin d'une véritable révolution de nos mentalités et de nos pratiques.**

Il est temps pour notre pays de rompre avec des décennies de déconsidération et de crainte des citoyens, des communautés de vie et de la société civile.

Il est temps de considérer les citoyens pour ce qu'ils sont : des personnes et des groupes doués de réflexion, capables d'inventer, d'être responsables et solidaires, de décider, d'agir ensemble pour faire vivre les valeurs de la république.

**Il est urgent de soigner notre vieille démocratie**

L'abstention, les émeutes et révoltes sporadiques, les logiques de ghetto de riches ou de pauvres, le recul des démarches participatives, les replis communautaristes de toutes classes sociales ou toutes origines culturelles, tirent la sonnette d'alarme. **La crise économique et écologique et ses conséquences sociales ont achevé de rendre la situation particulièrement inquiétante.**

Les cadres institutionnels sont devenus obsolètes à mesure que s'est développé le potentiel de la société civile. **Notre démocratie souffre d'une crise profonde de la délégation du pouvoir** : tous les représentants, qu'ils soient politiques, associatifs ou syndicaux, y sont confrontés.

Si les citoyens ne participent pas ou peu aux affaires publiques, ce n'est pas parce qu'ils s'en désintéressent, mais parce qu'ils n'ont pas, dans les espaces qu'on leur propose, de réel pouvoir sur les questions qui les concernent. **On leur dénie la capacité d'agir et de participer à la décision pour le bien commun.**

**La démocratie n'est pas seulement un mode de désignation des représentants du peuple, c'est d'abord la manière de vivre ensemble, de décider des affaires communes et de les mettre en œuvre.**

\*\*\*

**Nous invitons les citoyens, acteurs, réseaux intéressés à débattre des enjeux du pouvoir d'agir, amender ce texte d'appel et rejoindre le Collectif pour faire vivre le message et travailler à des actions locales et nationales.**

\*\*\*

**Créons les conditions du pouvoir d'agir des citoyens**

**pour mieux vivre ensemble dans une démocratie vivante et solidaire !**

Contact : Isabelle Foucher - Fonda - 01.45.49.06.58 - [pouvoir.agir@gmail.com](mailto:pouvoir.agir@gmail.com)

