

lité des agents qui les mènent. En effet, les médiateurs sociaux, par définition même de leurs missions, s'effacent devant d'autres acteurs quand la problématique ne relève plus de leur domaine d'intervention pour faire du soutien scolaire ou un accompagnement social par exemple. Ainsi les acteurs avec lesquels ils sont amenés à travailler peuvent ne pas leur octroyer de reconnaissance professionnelle.

Pourtant, leurs missions sont encadrées par des principes et une déontologie.

B) ... dans un cadre déontologique.

Défini à l'issue de plusieurs expérimentations évaluées par le réseau France Médiation, le Guide pratique sur l'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale (publié en 2009 par la DIV) énonce les grands principes de l'efficacité d'une démarche de médiation sociale mais aussi une déontologie d'intervention.

Ces principes tels que la proximité de l'action, la gestion immédiate ou différée des conflits ou encore le travail en partenariat assurent à la démarche de médiation sociale une efficacité.

Par ailleurs, sont définis comme principes déontologiques d'intervention : la neutralité, l'impartialité et l'indépendance. Ces principes interrogent la pertinence de la création d'un service de médiation sociale et scolaire par une commune. En effet, si la neutralité et l'impartialité sont de mise dans les actions des agents territoriaux, et que le maire est compétent en matière de prévention et de tranquillité publique, il est nécessaire de créer les outils pour garantir l'impartialité de l'agent.

Fort de ces informations, je propose le processus suivant afin d'établir le cadre de la

Centre de gestion de la fonction publique territoriale du Rhône et de la Métropole de Lyon

CONCOURS ou EXAMEN de

Attaché territorial

à titre interne ⁽¹⁾

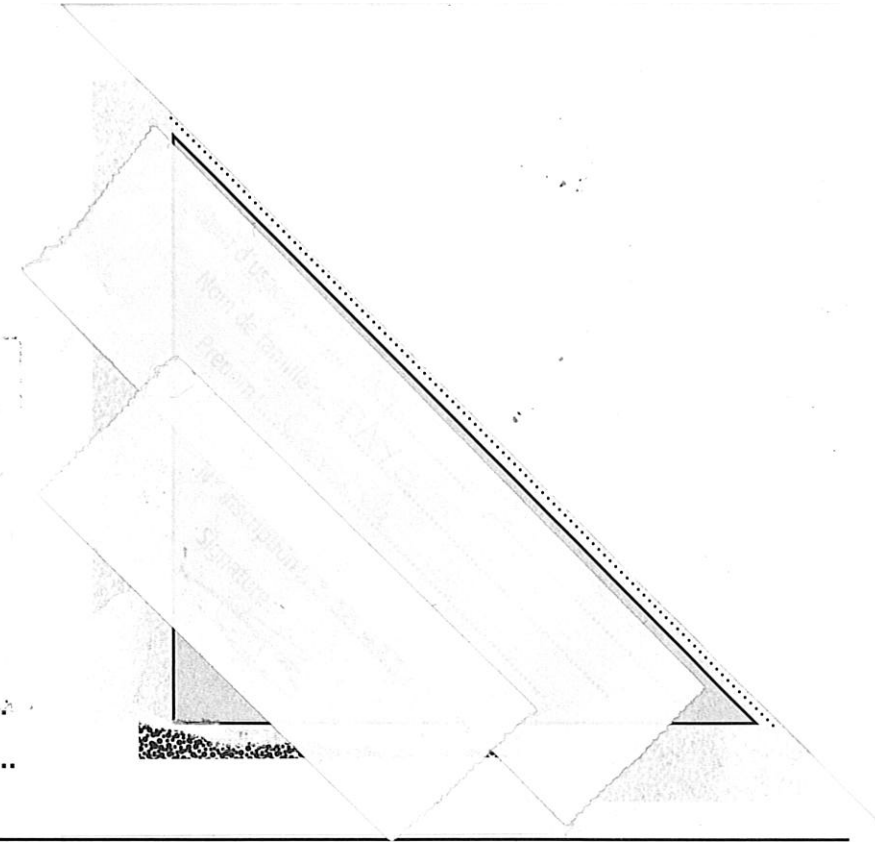
à titre externe ⁽¹⁾

au titre du troisième concours ⁽¹⁾

Spécialité : Animation

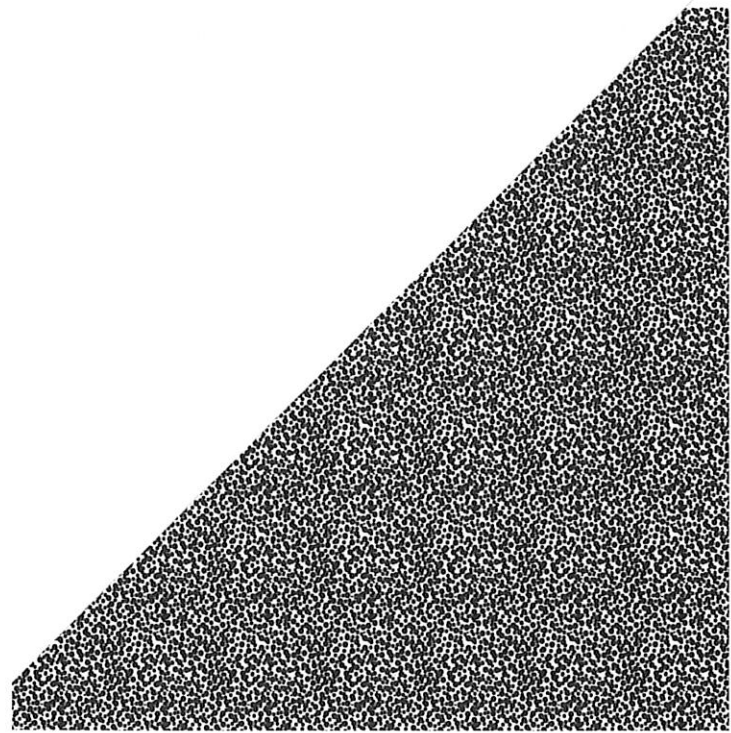
Épreuve de : Rapport avec projet

Date de l'épreuve : 24/11/2016



Colonne réservée à l'administration	<p>Ville d'Animville le 24 novembre 2016</p> <p>Direction de la citoyenneté, vie des quartiers et cohésion sociale</p> <p style="text-align: center;">RAPPORT</p> <p>à l'attention de Madame la Directrice générale des services</p> <p>Objet : Mise en place d'un service de médiation sociale et scolaire</p> <p>Référence : "Charte de référence de la médiation sociale" - Médiation sociale pour la reconnaissance d'un métier - cahiers pratiques - Comité interministériel des Villes - décembre 2011</p> <p>Le philosophe François Jullien, dans un article paru cet été dans l'Humanité, fait état de la rupture du lien qui s'opère actuellement dans notre société. Cette rupture se fait d'autant plus ressentir par des violences, des problématiques de dégradations ou de</p>
Numéro de copie	<p style="text-align: center;">2527</p>
Note attribuée (réservé au jury)	<p style="text-align: center;">15</p>

⁽¹⁾ Cocher la case correspondante Le nom du candidat ne figurera nulle part ailleurs que dans l'emplacement réservé à cet effet sur cette copie. Aucun signe distinctif ne devra apparaître (signature, initiale, encre autre que bleue ou noire,...).



délinquance, entre autres, dans les quartiers qualifiés Politique de la Ville. Définis comme prioritaires par des indicateurs statistiques (pauvreté, alphabétisation, ...) ces quartiers n'en sont pas moins composés d'habitants. Confronté à ces problématiques, le maire d'Aninville réfléchit à la mise en place d'actions de médiation sur la commune dans l'espace

public et en direction des jeunes.

Les démarches de médiation sociale, originellement citoyennes et féminines, se développent depuis les années 1980. Elles ont fait l'objet d'une définition, lors d'un colloque organisé par la Direction Interministérielle des Villes (DIV) et la Communauté européenne en 2000. Cette définition les axe principalement autour de processus de réparation du lien social et de règlement des conflits. Réalisés par un tiers indépendant et impartial, ces processus s'appuient sur l'organisation d'échanges entre deux parties pour les aider à régler, ou améliorer leur relation.

Les années d'expérimentation en médiation sociale permettent de mettre en avant les richesses et les écueils des démarches de médiation sociale pour construire une politique de médiation sociale adaptée aux réalités d'Aninville.

Dans un premier temps, le présent rapport analysera les intérêts de la médiation sociale pour les différents acteurs concernés (I).

Puis un cadre pour la mise en œuvre d'un service de médiation sociale et éclairé au sein de la

Ville sera proposé (II).

I - Habitants, professionnels, agents et élus : quels intérêts dans les démarches de médiation sociale ?

De son caractère polymorphe, la médiation sociale revêt de multiples intérêts dans la vie de la Cité. Toutefois, des principes d'action et déontologiques les garantissent.

A) le polymorphisme de la médiation sociale ...

La médiation sociale a plusieurs visages qui sont les reflets des territoires et milieux d'intervention où elle est mise en œuvre.

Elle recouvre donc différents secteurs d'activité, métiers et domaines d'intervention : socio-culturel, santé, aménagement urbain par exemple. Ce caractère multiple est un atout car, en prenant différentes voies, il favorise la réappropriation des espaces publics ou institutionnels recrée le dialogue et les liens, facilite l'information des habitants, comme des professionnels par l'expertise des médiateurs sociaux dans la connaissance du territoire et de ses enjeux. Ainsi les habitants sont revalorisés dans leurs richesses et participent à ce que Pierre Perrier a conceptualisé : "la coopération équitable". Les professionnels travaillent quant à eux plus facilement avec ce public qu'ils connaissent mieux. Ces actions favorisent ainsi la participation citoyenne des habitants à la vie de la Cité car ils sont reconnus dans leur compétence d'usage.

Néanmoins, ce caractère des démarches de médiation sociale, qu'elles se réalisent dans l'espace public ou en milieu scolaire, entraîne un défaut de visibili-

favorise le bien vivre dans les quartiers et le bien-être des habitants.

mise en œuvre d'un service de médiation sociale répondant aux réalités d'Animville.

II - Mise en place d'un service de médiation sociale garantissant l'efficacité des démarches.

Afin de s'assurer de la qualité des démarches initiées, favorisant par la recréation des liens sociaux le mieux vivre dans les quartiers et au sein du collige, la création d'un service de médiation sociale s'appuiera sur un réseau d'acteurs locaux et nationaux et garantira l'accompagnement et la reconnaissance de ses agents.

A) Cartographier le territoire de la médiation sociale et sélectionner et construire un réseau.

Le service de médiation sociale étant amené à travailler en partenariat, il convient d'établir une cartographie des acteurs locaux et nationaux pouvant être associés. Les partenariats pourront prendre différentes formes : accompagnement à la mise en œuvre en invitant France Médiation à suivre et évaluer les démarches entreprises par le service ou en impulsant des rencontres avec les agents d'autres collectivités inscrites dans ces démarches. Le service travaillera par ailleurs avec l'ensemble des services de la Ville pouvant être concernés par son action : le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS), le service jeunesse, le service culturel, celui de la vie associative, de l'aménagement urbain ou encore des espaces verts. Ce partenariat facilitera la médiation auprès des habitants et pourra être riche de projets initiés par les habitants et accompa-

grés par le service médiation sociale et scolaire. Le collège, et en fonction des problématiques rencontrées, le Département, seront également des collaborateurs réguliers. Les liens créés dans l'établissement avec l'équipe pédagogique sont la base d'une démarche de médiation de qualité. Enfin, le service de médiation sociale travaillera en relation étroite avec les conseils citoyens de chaque quartier politique de la Ville, experts de leur territoire et de ses problématiques.

Ces partenariats assureront la légitimité de compétence nécessaire à la démarche de médiation sociale. Dans une perspective d'évolution des missions du service il pourra être envisagé de développer des actions inter-quartier. Les agents formant le service de médiation sociale devront par conséquent voir leur temps de travail organisé en deux grands axes : un travail d'animation du réseau médiation sociale d'Animville et un travail de terrain, dans les différents quartiers et au collège. Ainsi un rédacteur (B) pourrait assurer la coordination du service qui serait composé de trois techniciens (C). La répartition du temps de travail sur les axes variant en fonction du grade.

B) Garantir l'accompagnement et la reconnaissance des agents

La multiplicité des tâches et des terrains d'action mais aussi l'énergie et l'investissement à mettre en œuvre pour leur réussite nécessitent de garantir aux agents des formations, des outils opérationnels et une reconnaissance.

La déontologie de la médiation sociale demande que les agents soient formés à l'impartialité et que l'organisation du service garantisse leur indépendance. En effet, si des communes créent des services de médiation sociale du fait des compétences du main en

matière de prévention de la délinquance et de tranquillité publique, l'organisation hiérarchique doit préserver les agents de tous risques de prise de position ou de partialité. Ainsi une gestion collégiale du service impliquant le coordinateur, les techniciens et la directrice de la citoyenneté, vie des quartiers et de la cohésion sociale favoriserait l'impartialité du service. Cette gestion s'appliquerait uniquement lors de prises de décisions sur les projets en cours.

Par ailleurs, une cellule d'échanges de pratiques pourra être formée. Transversale, elle permettra à tous les agents d'échanger sur des conflits, des dialogues qu'ils ont eus avec les habitants et qui les interrogent. Une cellule du même ordre pourra être proposée au président du collège. Ces cellules seraient co-animées par un agent du service, de manière circulaire, et un psychologue. Ceci afin de prévenir les risques psycho-sociaux éventuellement encourus par les agents.

Afin de faciliter l'intervention de proximité des agents, des permanences dans des structures identifiées et faisant partie du réseau local, seront mises en place en complément aux tournées effectuées par les agents.

Enfin, la reconnaissance du travail des agents du service s'illustrera par la création d'un budget de projets permettant aux agents d'accompagner des initiatives citoyennes. L'inscription du service médiation sociale et scolaire dans le contrat de Ville sanctifiera également cette reconnaissance.

Inscrit dans les expérimentations nationales de médiation sociale, le service médiation sociale et scolaire d'Animville participera à l'enrichissement de ce domaine. En garantissant un service basé sur le travail partenarial et transversal, Animville