CIPD
Comité Interministériel de Prévention de la Délinquance

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

COMITÉ INTERMINISTÉRIEL DES VILLES
SECRÉTARIAT GÉNÉRAL
www.ville.gouv.fr

Guide sur la médiation sociale en matière de tranquillité publique

Juin 2012

Introduction

Ce guide a pour objet d'identifier ce qui caractérise l'action de médiation sociale en matière de tranquillité publique, ce qui la singularise dans le champ de la médiation sociale, et de fixer un cadre de référence à partir des expériences locales réussies.

Elaboré conjointement par les Secrétariats généraux du Comité interministériel de prévention de la délinquance et du Comité interministériel des villes et grâce au concours de nombreux partenaires, en particulier l'Agence nationale pour la cohésion sociale et l'égalité des chances (Acsé), ce guide a vocation à s'adresser principalement aux communes, aux établissements publics de coopération intercommunale, aux autres employeurs (associations, bailleurs sociaux, opérateurs de transport...) et aux services de l'Etat. Il a pour objectif de leur donner des conseils pratiques pour la mise en place de postes et d'équipes de médiateurs chargés de la tranquillité publique et pour l'amélioration de la qualité du service rendu aux habitants.

La médiation sociale en matière de tranquillité publique occupe aujourd'hui une place importante dans les politiques locales de prévention de la délinquance et constitue un outil très développé qui s'est largement structuré au cours de ces dernières années. Mais elle fait encore l'objet de nombreuses critiques, en raison parfois d'un manque d'encadrement des missions et des modes d'intervention de certains services ou parce qu'elle conserve pour certains une image négative du fait d'une assimilation, parfois d'ailleurs abusive, à l'expérience dite «des grands frères».

En ce sens, le présent guide ne manquera pas de signaler les risques d'effets pervers de la mise en place d'équipes de médiation. Afin d'éviter ces écueils, il est possible de dégager quelques principes directeurs, tirés de l'expérience, permettant de favoriser les conditions de la réussite d'une action de médiation sociale dans un territoire. Ce guide participe ainsi à une meilleure reconnaissance du métier de médiateur social, en conformité avec les décisions du Comité interministériel des villes du 18 février 2011.

Compte tenu du décalage qui reste important entre les considérations théoriques sur le sujet et la réalité concrète de la médiation sociale, il importe que ce guide soit avant tout pratique. Ce guide ne développera pas l'ensemble des aspects relatifs à la médiation sociale qui sont pour certains déjà largement abordés dans d'autres publications dont certaines sont citées dans ce guide.

La circulaire conjointe des Secrétariats généraux du Comité interministériel des villes et du Comité interministériel de prévention de la délinquance du 20 mars 2012 fait de la médiation sociale l'un des moyens d'intervention prioritaires de la prévention de la délinquance dans les quartiers de la politique de la ville et préconise le renforcement de la qualification des agents de médiation.

Le présent guide se veut utile à la mise en œuvre de ces orientations et à un meilleur emploi des crédits de la politique de la ville, en particulier au titre du dispositif adultes-relais, et du fonds interministériel de prévention de la délinquance pour le financement de la médiation sociale en matière de tranquillité publique.

D'autres emplois de médiation sociale en lien avec la tranquillité publique peuvent également être financés sur d'autres crédits d'Etat (contrats aidés non marchands) et les dispositions qui suivent leur seront également applicables.

Sommaire

Introduction 1

CHAPITRE I - La médiation sociale au service de la tranquillité publique 5

La médiation sociale, une grande diversité de champs d'intervention 5

Les caractéristiques de la médiation sociale en matière de tranquillité publique 6

- Des domaines identifiés par les lieux d'intervention 6
- Les publics concernés 6
- Des modes d'action spécifiques 7
- Un contexte partenarial 7

Réalité actuelle de la médiation sociale en matière de tranquillité publique 7

CHAPITRE II - Eléments de cadrage tirés des bonnes pratiques 9

Une inscription nécessaire dans les stratégies locales de sécurité et de prévention de la délinquance 9

- Un diagnostic des besoins 9
- Une réponse adaptée aux objectifs de la stratégie 10
- L'articulation avec les autres outils de la stratégie 11

Des logiques partenariales à clarifier 11

- La place de la médiation sociale dans les instances de pilotage de la prévention de la délinquance 11
- Les relations avec la police municipale 12
- Les relations avec la police et la gendarmerie nationales 12
- Les relations avec les services de la protection judiciaire de la jeunesse 13
- Les relations avec les équipes de prévention spécialisée 13
- Les relations avec les bailleurs sociaux 14
- Les relations avec les opérateurs de transports 15

Une professionnalisation des pratiques à approfondir 16

- Des modalités de recrutement plus exigeantes 16
- Des modes d'intervention spécifiques 17
- L'organisation de la circulation de l'information 17
- L'encadrement et le management à renforcer 18
- La formation à intensifier 19

Une évaluation de l'activité à encourager 20

La médiation sociale au service de la tranquillité publique

La structuration du champ de la médiation sociale a conduit ces dernières années à identifier clairement une médiation dédiée à la tranquillité publique qui est une déclinaison de la médiation sociale.

La médiation sociale, une grande diversité de champs d'intervention

Le champ de la médiation sociale, qui apparaît étendu et très divers, a gagné en lisibilité et en légitimité ces dernières années grâce à une structuration de ses domaines d'intervention et une professionnalisation de ses métiers [1].

Son ancrage institutionnel paraît aujourd'hui moins volatile, les dispositifs de médiation étant plus intégrés dans les organisations et moins tributaires d'emplois aidés, les équipes de médiation étant moins isolées dans le tissu partenarial et les missions qui leur sont confiées étant plus claires. Aujourd'hui, un cœur de métier de la médiation sociale est reconnu avec un référentiel d'activités et de compétences, des formations diplômantes spécifiques et des principes déontologiques partagés.

Le Comité interministériel des villes du 1er octobre 2001 a adopté une charte de référence de la médiation sociale qui énonce ses principes déontologiques et en donne la définition suivante : «*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*». Quels que soient les lieux et les domaines d'intervention, l'unité du métier de la médiation sociale est fondée sur le respect des principes déontologiques et éthiques qui garantissent d'une part le processus de médiation et d'autre part la qualité du médiateur social [2].

Le groupe de travail interministériel et partenarial piloté par le SG-CIV a identifié huit profils de médiateurs sociaux [3] dont quatre relèvent de la médiation sociale en matière de tranquillité publique :

- le médiateur social dans l'espace public,
- le correspondant de nuit,
- le médiateur social dans le logement social,
- le médiateur social dans les transports.

Les autres profils de médiateurs interviennent dans les champs social et culturel, scolaire, de la santé et dans l'accès au droit et aux services publics. Ils ne font pas l'objet de développements dans le présent document (*voir ouvrage précité*).

(1) *La médiation sociale, une démarche de proximité au service de la cohésion sociale et de la tranquillité publique, clés pour la mise en œuvre et la professionnalisation, DIV et CNFPT*, décembre 2004.
(2) *Médiation sociale : pour la reconnaissance d'un métier, Rapport du groupe de travail interministériel et partenarial*, les Éditions du CIV, décembre 2011, p. 14-16.
(3) *Médiation sociale : pour la reconnaissance d'un métier*, Rapport du groupe de travail interministériel et partenarial, les Éditions du CIV, décembre 2011 p. 12-13.

Les caractéristiques de la médiation sociale en matière de tranquillité publique

Ce qui distingue la médiation sociale en matière de tranquillité publique des autres types de médiation tient à la fois à ses lieux d'intervention, aux publics concernés, à des modes d'action spécifiques, aux partenaires impliqués et à un plus fort centrage de ses interventions sur des actions de prévention, de régulation des conflits et de veille technique et sociale.

Des domaines identifiés par les lieux d'intervention

On distingue trois types de médiation sociale en matière de tranquillité publique en fonction des lieux d'intervention :

– **la médiation sociale dans l'espace public (espaces et lieux publics et ouverts au public)** : elle comprend des médiateurs intervenant en journée et des correspondants de nuit dont l'action s'inscrit souvent dans un partenariat entre les collectivités locales et les bailleurs. Les médiateurs de l'espace public participent, par leur présence de proximité et leur capacité de dialogue, à réduire le sentiment d'insécurité. Ils doivent prendre en charge des comportements à risque et agir de manière préventive ou réactive face aux dysfonctionnements constatés dans les espaces et lieux publics et ouverts au public. Ils contribuent activement à des missions de veille technique et sociale.

– **La médiation sociale dans l'habitat social :** les médiateurs dans le logement social contribuent en particulier à résoudre les conflits et les troubles de voisinage en restaurant le dialogue. Ils ont une fonction de veille technique, mais également sociale, de signalement des dégradations et travaillent avec les services compétents pour résoudre les difficultés constatées. Cette pratique est souvent liée à la médiation dans l'espace public et a vocation à s'inscrire pleinement dans les démarches de gestion urbaine de proximité [4], dont la tranquillité publique fait partie intégrante. Ils peuvent également intervenir de façon spécifique sur le temps de la nuit.

– **La médiation sociale dans les transports en commun :** les médiateurs dans les transports ont pour mission de réguler les tensions, d'apaiser les conflits entre les usagers et entre les usagers et les représentants de l'opérateur de transport. Ils veillent au respect de la réglementation et en particulier préviennent les dégradations. Ils contribuent à sécuriser et à humaniser les transports en commun et à réduire les coûts engendrés par les dégradations pour le transporteur.

Les missions relevant de ces trois types de médiation sociale sont en fait très proches et sont parfois regroupées au sein d'un dispositif global de médiation intégrant ces différents lieux, domaines et temporalités d'intervention.

Les publics concernés

Par la nature même de cette médiation, les publics qui en font l'objet sont particulièrement hétérogènes ; il s'agit en fait des usagers des espaces, lieux et équipements publics et ouverts aux publics, des transports, de l'habitat social.

On peut dire tout de même que la médiation sociale en matière de tranquillité publique concerne dans les faits davantage les difficultés relationnelles entre différentes catégories de la population. La médiation sociale et culturelle quant à elle touche plus des familles et leurs enfants.

Mais compte tenu de ses modes d'intervention, tout type de public est susceptible d'être concerné par la médiation en matière de tranquillité publique.

(4) *Gestion urbaine de proximité Évolution des enjeux et des pratiques d'acteurs, SG-CIV, DHUP, ACSE, ANRU, USH,* publication de l'ACSE, Mai 2012, 30 p.

Des modes d'action spécifiques

La médiation sociale en matière de tranquillité publique se singularise également par ses modes spécifiques d'intervention. En effet, contrairement à la médiation sociale et culturelle, qui suppose dans la plupart des cas une gestion des conflits, des problématiques sur un temps différé, elle se réalise le plus souvent en temps réel.

La médiation sociale en matière de tranquillité publique ne se limite pas à la simple présence et ne se confond pas avec la surveillance. Elle consiste en une présence active de proximité qui suppose d'aller au devant des personnes pour rassurer, prévenir les incivilités et réguler les conflits , informer, orienter. Dans la plupart des cas dont elle est saisie, l'équipe de médiation doit aussi assurer le passage de relais auprès des services compétents (services sociaux, services techniques, services de sécurité publique, services judiciaires…) avec lesquels elle a tissé des relations de partenariat.

Les médiateurs en charge de la tranquillité publique interviennent à un niveau infra-pénal, de manière préventive et sans pouvoir coercitif, ce qui les distingue notamment des agents de sécurité publique ou privée. Ils ont vocation à désamorcer les situations conflictuelles par le dialogue.

Un contexte partenarial

Comme toute forme de médiation sociale, la médiation en matière de tranquillité publique est par essence partenariale. Les acteurs avec lesquels elle est principalement en contact sont ceux qui interviennent dans l'espace public parmi lesquels on peut citer notamment la police et la gendarmerie nationales, la police municipale, les éducateurs de prévention spécialisée, les gardiens d'immeubles, les conducteurs et les contrôleurs de transports.

Les médiateurs sont également conduits à relayer leurs constats des dysfonctionnements ou des dégradations, auprès des services techniques (des collectivités et des bailleurs) ou concernant des situations de détresse auprès des services spécialisés (acteurs des champs social, psychologique ou de secours).

Cette liste n'est évidemment pas exhaustive, mais il importe que le positionnement et le rôle des médiateurs soient définis en regard des missions confiées à ces différents acteurs du territoire. Ces derniers doivent également être informés des missions spécifiques, des limites de l'activité des médiateurs sociaux et des conditions de passage de relais. A cette fin, des protocoles de collaboration peuvent être utilement conclus.

Réalité actuelle de la médiation sociale en matière de tranquillité publique

La médiation sociale en matière de tranquillité publique correspondrait à plus de 9 000 postes au plan national suivant des sources recoupées.

Les principaux employeurs sont :

– les collectivités territoriales, qui emploient directement près de 5 000 agents de médiation et de prévention dont le tiers est titulaire de la fonction publique territoriale ;
– les sociétés de transports, qui emploient directement plus de 500 salariés et plus de 1 000 agents par le biais de conventions passées avec des associations ;
– les bailleurs sociaux, qui emploient directement quelques centaines d'agents de médiation locative ;
– le secteur associatif, qui constitue également un employeur important de médiateurs sociaux et le principal porteur d'emplois aidés dans ce secteur d'activité.

Le financement par l'Etat de ces postes dans les quartiers de la politique de la ville est principalement assuré par le biais du dispositif «adultes-relais», soit un total d'environ 1200 postes ayant pour principal domaine d'intervention (environ 550) ou pour domaine secondaire d'intervention (environ 650) la tranquillité publique, ce pour un montant d'environ 20 M€ en 2011 au titre des crédits de la politique de la ville, auxquels s'ajoutent quelques actions de médiation en lien avec la prévention et la gestion des conflits pour un montant de 650 000 € (crédits Ville, hors adultes-relais).

En 2011, le FIPD a financé des actions relevant de la médiation sociale en matière de tranquillité publique pour un montant de près de 2 M€, ce qui correspond surtout au financement de postes.

La question de la solvabilisation des postes de médiateurs, en dehors de fonds publics, se pose. Une des pistes les plus intéressantes consiste à ce que les services de l'Etat, les collectivités territoriales et les opérateurs privés du territoire concerné (bailleurs sociaux, transporteurs, sociétés commerciales, opérateurs du service public de l'énergie…) promeuvent ensemble des dispositifs territorialisés et mutualisés. D'autres pistes concernent l'intégration de ces démarches et des emplois afférents au sein des organisations (cadres d'emploi de la fonction publique territoriale, conventions collectives…).

Des formes de financement public/privé telles que les Points d'Information Médiation Multi Services (PIMMS) ou les Points de Services à la Personne et les expériences de groupements d'employeurs sont également des exemples intéressants.

Eléments de cadrage tirés des bonnes pratiques

Les recommandations qui suivent sont tirées de différentes expériences et doivent, dans leur mise en œuvre, être adaptées aux contextes locaux.

Une inscription nécessaire dans les stratégies territoriales de sécurité et de prévention de la délinquance

La conduite de la démarche s'inspire de l'approche méthodologique retenue dans le document sur «les stratégies territoriales de sécurité et de prévention de la délinquance» établi par le SG-CIPD et mis en ligne sur son site internet www.prévention-delinquance.interieur.gouv.fr.

Un diagnostic des besoins

Avant de mettre en place un dispositif de médiation en matière de tranquillité publique dans une commune ou une intercommunalité, il apparaît indispensable d'établir un diagnostic sur les besoins du territoire au vu des problématiques rencontrées et des dispositifs et réponses de proximité déjà mis en place. Les éléments dégagés au niveau partenarial permettront de déterminer la nécessité ou non de mettre en place un dispositif de médiation, de définir le type de médiation à envisager et de dimensionner le service en conséquence.

Ainsi, à Besançon plusieurs éléments de diagnostic ont motivé la création en 2007 d'un service de correspondants de nuit :

- l'observatoire de la sécurité a constaté un nombre deux fois plus important de troubles la nuit, lesquels étaient en outre en augmentation ;
- le sentiment d'insécurité nocturne est élevé dans plusieurs quartiers de la ville comme en témoignent les courriers adressés au Maire ainsi que les résultats d'une enquête sur le sentiment d'insécurité ;
- le sentiment d'abandon des habitants la nuit en cas de problème dû en partie à la fermeture de la quasi-totalité des services publics à partir de 19h.

Les missions confiées au service des correspondants de nuit de l'association départementale du Doubs de sauvegarde de l'enfant à l'adulte (ADDSEA) ont découlé de ces éléments de diagnostic. Une évaluation du dispositif a été réalisée pour vérifier que l'intervention de l'équipe de médiation répondait bien aux objectifs fixés.

Contact : ADDSEA, Monsieur Guy SIGNORI, Directeur du service des Correspondants de nuit
Tél : 03.81.21.32.40 – mèl : guy.signori@addsea.fr

La mise en place d'une équipe de médiation suppose également de s'interroger sur la structure porteuse. Plusieurs options sont à examiner : le recours à un opérateur externe (association dans la plupart des cas) ; une gestion en régie par la collectivité, les bailleurs sociaux, les opérateurs de transports ; la création d'un groupement d'intérêt public ou d'un groupement d'employeurs. Le choix de l'un de ces portages dépend du contexte local, et il n'y a pas *a priori* de formule à privilégier.

Dès la création de l'équipe de médiation, un dispositif d'information des partenaires, de suivi et d'évaluation doit être élaboré afin de s'assurer que l'offre répond bien dans la durée aux besoins initialement identifiés.

Une réponse adaptée aux objectifs de la stratégie

La médiation en matière de tranquillité publique doit être considérée comme un moyen parmi d'autres de lutte contre les incivilités et contre le sentiment d'insécurité. Par leur présence active de proximité et leur capacité de dialogue, les médiateurs ont vocation à rassurer les habitants, à sécuriser de manière préventive l'espace public, à contribuer à sa réappropriation, ce qui peut constituer l'un des objectifs de la stratégie territoriale.

Ainsi, les missions des médiateurs doivent être déterminées en fonction des problématiques rencontrées et des objectifs qui ont été arrêtés dans le cadre de la stratégie territoriale. Leur champ d'intervention doit être délimité en fonction des situations et des publics concernés en précisant en particulier les espaces à risque et les périodes sensibles.

A titre d'exemple, Marseille a inscrit la sécurisation de l'espace public comme l'un des deux axes prioritaires de sa stratégie territoriale de sécurité et de prévention de la délinquance. La médiation est l'un des leviers des différents modes opératoires (sécurisation aux abords des établissements scolaires, sécurisation du centre ville, sécurisation du littoral, etc) concourant à cet objectif. Son action de prévention est à coordonner avec les interventions de la police nationale et de la police municipale.

Afin d'articuler les multiples dispositifs de médiation existants sur la ville qui peuvent relever d'opérateurs et de financements différents, un groupe de travail du CLSPD a été constitué.

Contact : Commune de Marseille, coordonnateur CLSPD
Tél : 04.91.55.40.72 – mèl : prevention-delinquance@mairie-marseille.fr

Il n'est pas rare que la création d'un poste de médiateur s'explique par la prise en compte par une municipalité des facultés d'un habitant à résoudre des conflits, ce qui suppose dans ce cas un accompagnement professionnel dans la fonction.

Monsieur N., habitant les quartiers Est de la ville d'Oyonnax, est identifié par les agents de développement de la ville suite à la création par celui-ci d'une association de quartier. La ville lui propose d'effectuer une vacation comme médiateur au sein du bassin nautique, pour désamorcer les conflits d'usage sur ce lieu.

A cette période, des tensions éclatent entre des habitants et des réfugiés d'un foyer dans ces quartiers Est. Par sa connaissance du quartier et ses relations avec les habitants, Monsieur N. contribue à rétablir un dialogue entre les différentes parties mais aussi à fournir des éléments de compréhension du conflit aux autorités.

Monsieur N. est alors embauché par la municipalité comme adulte-relais ; il bénéficie dans ce cadre de formations organisées par la DRJSCS et par ailleurs de l'appui des agents de développement de la ville et du chef de projet CUCS, qui le présentent aux différents représentants des bailleurs sociaux, des équipes de prévention, de travail social, de la police, de l'Education.

Contact : Sous-Préfet de Nantua, Monsieur Marc DEMULSANT
Tél : 04.74.75.20.66 - mèl : marc-demulsant@ain.gouv.fr

Commune d'Oyonnax, Monsieur Pierre-Yves PRIGENT
directeur de la cohésion sociale et de l'éducation
Tél : 04.74.77.00.06 – mèl : pierre-yves.prigent@oyonnax.fr

Par ailleurs, les habitants eux-mêmes, dans certains cas, peuvent être médiateurs et participer, par la reconnaissance dont ils bénéficient, à l'apaisement de tensions en particulier avec les forces de l'ordre. Cette forme de médiation, qui relève de l'informel et tient souvent au charisme d'une personne, ne peut être éludée. Il est nécessaire cependant de ne pas la confondre avec l'action des médiateurs sociaux professionnels.

L'articulation avec les autres outils de la stratégie

La médiation doit être considérée comme l'un des nombreux leviers dont dispose le maire pour mettre en œuvre sa stratégie territoriale de sécurité et de prévention de la délinquance. Elle fait partie des moyens d'action qui relèvent d'une initiative municipale dans le cadre de la politique locale qui a vocation à s'inscrire dans un partenariat avec l'Etat (les services de la police, de la gendarmerie, de la protection judiciaire de la jeunesse, etc), le Conseil général, les opérateurs de transports, les bailleurs sociaux et le tissu associatif. Elle s'inscrit véritablement dans une logique de complémentarité avec les autres modes d'intervention.

La ville d'Orléans a créé en 2001 le dispositif de Prévention-Médiation et Réussite. Il est intégré depuis 2006 au sein du Pôle de Prévention et de Réussite de la Mairie avec quatre autres dispositifs : le Carrefour des parents, la réussite éducative, les travaux d'intérêt général, et par délégation du Conseil général, la prévention spécialisée.

Le service de Prévention-Médiation et Réussite, qui est composé de 21 médiateurs et de 6 encadrants, a pour mission de veiller à la tranquillité publique, de développer la prévention éducative et de favoriser le lien social.

Ces interventions sont réalisées en étroite collaboration avec les différents partenaires du champ de la tranquillité publique, de la prévention éducative et du lien social.

Dans le champ de la tranquillité publique, les médiateurs sont en contact quotidiennement avec la police municipale par l'intermédiaire du centre de sécurité orléanais (CSO). Ces contacts visent à coordonner l'intervention des deux services sur des situations relatives à la tranquillité publique. Les radios utilisées par les médiateurs sont reliées au CSO favorisant ainsi la transmission des informations utiles à la compréhension et à la gestion des situations de terrain.

Cette concertation est également appliquée avec la Police nationale et la Justice dès lors qu'il y a un risque de trouble à l'ordre public suite à un évènement.

Un protocole de partenariat a également été établi avec les bailleurs sociaux dans le but de mieux prendre en charge la présence de mineurs dans des halls d'immeubles.

Dans certains cas, pour renforcer le dispositif de médiation, il est fait appel à des parents relais qui sont engagés sous un statut de vacataires

Contact : Commune d'Orléans, Monsieur Say SIRISOUK, coordonnateur CLSPD
Tél : 02.38.68.46.83 - mèl : ssirisouk@ville-orleans.fr

Ainsi, il apparaît nécessaire de mieux articuler le dispositif de médiation avec les autres outils dont dispose le maire.

Des logiques partenariales à clarifier

La médiation sociale en matière de tranquillité publique doit s'inscrire dans une logique de coopération avec les différents partenaires concernés. Elle n'a pas vocation à se substituer aux compétences plus traditionnelles des autres acteurs, ni à leur faire écran.

La place de la médiation sociale dans les instances de pilotage de la prévention de la délinquance

Il importe que les dispositifs de médiation sociale en matière de tranquillité publique soient véritablement inscrits dans les instances de pilotage de prévention de la délinquance et en particulier dans les travaux des Conseils locaux de sécurité et de prévention de la délinquance. A ce titre, il paraît utile que le CLSPD/CISPD ou un de ses groupes de travail examine le bilan de l'activité de médiation sociale, à partir duquel il pourra fixer des orientations précises en la matière. Dans les communes en contrat urbain de cohésion sociale, les comités de pilotage de ces dispositifs contractuels ont également à connaître des dispositifs de médiation sociale.

Cette inscription dans les instances de pilotage de la prévention de la délinquance paraît d'autant plus pertinente qu'elle doit permettre de mieux capitaliser le travail de veille territoriale qui fait partie intégrante de l'activité des équipes de médiation sociale.

A Bordeaux, les missions de médiation en matière de tranquillité publique sont confiées à une association et à une régie de quartier qui emploient dix médiateurs mais le pilotage est assuré par la municipalité qui leur a clairement fixé un cahier des charges. Les correspondants de quartier sont chargés d'assurer une régulation concertée des conflits, une intervention citoyenne face aux actes d'incivilité, une information et un relais auprès de la population.

Des cellules de veille restreintes animées par les représentants de la ville et auxquelles participent les médiateurs, des représentants de la police nationale, des éducateurs de prévention spécialisée et les bailleurs, se tiennent tous les mois. Les échanges portent sur des éléments d'ambiance du quartier et non sur des informations nominatives.

Contact : Commune de Bordeaux, Monsieur Guy HENGEN, coordonnateur CLSPD
Tél : 05.56.10.27.56 - mèl : g.hengen@mairie-bordeaux.fr

Il est nécessaire de bien identifier les spécificités et les limites d'intervention de chacun, afin de dissiper les éventuels malentendus et de rechercher les complémentarités avec les partenaires. Dans certains cas, les cellules de veille opérationnelle territorialisée peuvent être des lieux d'échanges et de partage d'informations entre les acteurs d'un même territoire (animateurs, éducateurs, policiers municipaux et nationaux, … etc.), dans le respect des règles de confidentialité concernant les informations nominatives.

Les relations avec la police municipale

La création d'un dispositif de médiation et la mise en place d'une police municipale peuvent apparaître comme des options alternatives pour renforcer la tranquillité publique dans une commune ou une intercommunalité. Mais ces dispositifs peuvent tout à fait être complémentaires compte tenu de leur différence de nature.

Dans le cahier des charges des médiateurs, il apparaît souhaitable de bien dissocier leurs missions de celles qui relèvent de la police municipale et de préciser les passages de relais et les complémentarités.

L'exemple du dispositif mis en place à Orléans, précédemment évoqué, montre comment la coordination peut être clairement organisée.

Les relations avec la police et la gendarmerie nationales

Les médiateurs sociaux en charge de la tranquillité publique n'ont bien évidemment pas vocation à suppléer les forces de l'ordre. Comme le précise la charte de référence de la médiation sociale, à aucun moment l'action de médiation ne se situe dans le cadre d'une intervention d'autorité qui serait imposée. Elle s'applique naturellement dans le cadre des textes en vigueur [5].

Localement, on assiste à une clarification des rapports entre les forces de l'ordre et les équipes de médiation sociale jusqu'ici assez distendus. Alors qu'il est souvent jugé préférable d'éviter tout contact public entre les médiateurs et les forces de l'ordre, les relations ont vocation à se nouer plutôt au niveau des responsables lors de réunions informelles ou de groupes de travail du CLSPD et dans le respect du cadre éthique de la médiation sociale.

(5) *La médiation sociale, une démarche de proximité au service de la cohésion sociale et de la tranquillité publique, clés pour la mise en œuvre et la professionnalisation*, DIV et CNFPT, décembre 2004.

Les médiateurs de TICE (Transports Intercommunaux Centre Essonne) n'ont pas de contact direct avec les services de police. La relation de l'opérateur s'inscrit dans le cadre des dispositifs partenariaux (CLSPD, CUCS expérimentaux, ...etc.) et est assurée au niveau du coordonnateur médiation et du responsable du service.

- Un partenariat est établi entre l'opérateur, la police nationale et municipale et des établissements scolaires sensibles confrontés à des problèmes de racket et d'agressions. La coordination de ces différents acteurs pour gérer les flux à l'entrée et à la sortie des classes a permis de faire baisser le nombre de ces incidents.
- Quand le transporteur reçoit l'information de la police ou de la collectivité d'un contexte tendu dans un quartier, il organise une présence des médiateurs dans les bus et envoie d'autres médiateurs en voiture pour effectuer une veille du réseau.
- En cas d'incident grave (agression verbale violente, jets de projectile, ...etc.), le conducteur dispose d'un bouton d'alarme relié au PC du transporteur. Le PC, qui dispose d'un numéro direct d'appel de la DDSP, peut alors faire appel à la police ou aux pompiers pour gérer les auteurs ou les victimes et aux médiateurs pour rassurer la clientèle et apaiser les tensions pendant le temps d'attente.

Par ailleurs, le réseau TICE expérimente depuis le printemps un programme mobilisant la participation des habitants à l'amélioration de la qualité du réseau et de son fonctionnement. En lien avec les médiateurs, 68 utilisatrices de la ligne 402 s'engagent bénévolement pour relayer auprès des usagers de leur quartier les informations communiquées par l'exploitant. Elles joueront également un rôle de relais éducatif et citoyen en direction des enfants et des familles et s'attacheront à faciliter la relation entre les personnels et les usagers.

Contact : TICE, Monsieur Alexandre FLON,
Responsable du service développement urbain, médiation, contrôle, sécurité
Tél : 01.69.47.35.64 – mél : aflon@keolis.com

Les relations avec les services de la protection judiciaire de la jeunesse

Dans le cadre d'actions de médiation, de facilitation de dialogue entre les jeunes et les adultes mais aussi de renforcement de la vie associative dans les contrats urbains de cohésion sociale (CUCS), les médiateurs sont amenés à coordonner leur intervention avec celle d'un service déconcentré de la protection judiciaire de la jeunesse.

Les médiateurs peuvent également être confrontés à des situations éducatives susceptibles de relever du domaine de la protection judiciaire pénale des mineurs. Face à des enfants et adolescents de quartiers prioritaires souvent désocialisés et hors des dispositifs scolaires ou de formation de droit commun, des initiatives de rapprochement entre les médiateurs et les services de la protection judiciaire de la jeunesse sont utiles.

D'une façon générale, il convient d'encourager le développement des dispositifs contractuels existants en matière de politique d'éducation afin d'échanger sur les formes éducatives et éventuellement les mesures de prévention les plus appropriées à ces jeunes également auteurs de trouble à l'ordre public. Ces relations sont à concevoir dans un ensemble institutionnel impliquant les autres acteurs éducatifs du territoire, tels que les services de la prévention spécialisée.

Les relations avec les équipes de prévention spécialisée

L'action des médiateurs ne se confond pas avec celle des équipes de prévention spécialisée, laquelle s'appuie sur un accompagnement éducatif des jeunes dans la durée. Au départ, les médiateurs sociaux ont souffert d'une certaine méfiance et d'un manque de reconnaissance de la part des éducateurs de prévention spécialisée. Cette situation a évolué récemment, notamment lorsque des associations qui portent à la fois des postes de médiateurs et d'éducateurs ont organisé l'articulation

des rôles de chacun [6] et inscrit ces dispositifs dans une démarche de continuité et de globalité de prise en charge des publics.

Il importe de bien distinguer leurs fonctions respectives : les éducateurs de prévention spécialisée sont en charge d'assurer un suivi éducatif personnalisé dans la durée à la différence des médiateurs sociaux, mais leurs interventions peuvent, lorsqu'elles sont bien articulées, être tout à fait complémentaires.

C'est le cas dans le Var avec les associations APEA, GRAPESA et la Ligue Varoise de Prévention. Cette dernière a mis en place une équipe conjuguant prévention spécialisée et médiation qui intervient à Toulon et à Ollioules. Leur cadre d'intervention a été co-construit par les correspondants de nuit et les éducateurs de prévention spécialisée, ce qui permet de mieux couvrir l'espace public en journée et la nuit en touchant davantage les populations. Un même chef de service encadre les éducateurs et les médiateurs, ce qui permet de faciliter les échanges et le passage de relais entre les interventions diurne et nocturne.

Contact : Ligue Varoise de Prévention, Monsieur Daniel BOMBERT, directeur
Tél : 04.94.09.10.00 - mèl : lvpicot@orange.fr

Les relations avec les bailleurs sociaux

La médiation sociale en matière de tranquillité publique occupe de longue date une place importante dans l'habitat social [7].

Les champs de la médiation dans les espaces publics et ouverts au public et dans l'habitat social sont souvent intimement liés et peuvent faire l'objet d'une approche globale territorialisée. Lorsque leurs missions sont pensées en cohérence avec celles des autres acteurs de proximité (gardiens d'immeubles, agents techniques…), les médiateurs sociaux peuvent apporter une contribution importante à la restauration du lien entre locataires et bailleurs et à la résolution de certains dysfonctionnements dans la gestion du parc social. Leur mission de veille technique et sociale de proximité contribue par ailleurs à alimenter l'observation fine de la réalité du quartier.

A titre d'illustration, la ville de Rennes s'est associée à quatre bailleurs sociaux dans le cadre d'un groupement de commande afin de désigner en commun un même prestataire chargé d'assurer les missions de médiation sur l'espace public et dans l'habitat. Un cahier des charges unique a été établi. Avant de les solliciter financièrement, les locataires concernés sont tous consultés afin d'obtenir leur accord, *via* les associations représentatives signataires, sur leur participation financière au dispositif de médiation.

L'association Optima, qui a été retenue dans ce cadre, a des missions très précises et ses relations avec la ville comme avec les bailleurs sociaux sont clairement déterminées.

Contact : Optima, Monsieur Alain LE DEVIC, Directeur général
Tél : 02.99.14.90.90 - mèl : a.ledevic@optima.tm.fr

Les équipes de médiation sociale doivent avoir toute leur place dans la gestion urbaine de proximité qui comprend un volet tranquillité publique. En ce sens, il est fortement recommandé que les médiateurs participent aux « diagnostics en marchant » qui se développent largement dans les quartiers en contrat urbain de cohésion sociale [8].

Un bailleur social peut également inscrire la médiation dans la stratégie de gestion de son parc immobilier et développer des démarches partenariales de médiation en lien avec les collectivités locales dans un objectif de « tranquillisation » des espaces collectifs [9].

(6) *Educateurs de rue et médiateurs sociaux : oser la coopération, ASH*, 26/08/2011, p. 30-33.
(7) « La médiation dans une politique de tranquillité résidentielle », n°142 *Les Cahiers de l'Union sociale pour l'habitat*, mai 2011.
(8) *Gestion urbaine de proximité Évolution des enjeux et des pratiques d'acteurs, SG-CIV, DHUP, ACSE, ANRU, USH*, publication de l'ACSE, Mai 2012, 30 p.
(9) Les problématiques liées à la tranquillité dans les espaces collectifs sont mentionnées dans les trois-quarts des diagnostics en marchant de la GUP.

Le bailleur 3F gère 4000 logements sociaux à Garges-lès-Gonesse. En 2012, il a redéfini son pôle médiation, qui existe depuis une dizaine d'années. Les 7 médiateurs sont dorénavant encadrés par un responsable de pôle, lui-même ancien médiateur.

Chacun est référent pour un quartier, afin d'être connu et identifié par les habitants. En cas de conflit, le médiateur d'un quartier peut apporter son aide à un collègue d'un autre quartier, l'organisme souhaitant également développer une approche inter-quartiers. Les médiateurs interviennent de 13 à 21 heures.

Les missions initiales concernant la gestion des occupations de halls d'immeubles et des conflits de voisinage ont été élargies au diagnostic et au signalement des dysfonctionnements (squats, sur ou sous-occupation de logements, mobilité résidentielle), à l'aide aux personnes en difficultés (personnes handicapées ou en détresse sociale) en relation avec les associations de quartier, à l'animation du quartier : travail sur le tri sélectif, sur la semaine propreté (respect des parties communes), organisation de sorties, de tournois, ...etc.

Les médiateurs sont là pour contribuer au maintien de la tranquillité des locataires, du bon état du parc locatif et du cadre de vie en signalant aux responsables de l'organisme les problèmes dont la résolution dépend d'un autre acteur (chef de secteur chargé de la gestion du patrimoine, responsable de l'accompagnement social, chef de pôle) qui peut faire, si nécessaire, remonter l'information à un partenaire externe.

Contact : 3F, direction départementale du Val-d'Oise, Madame Anna FERRO-HADMAR,
Responsable Habitat,
Tél : 01.30.10.62.12 – mèl : anna.ferro-hadmar@groupe3f.fr

Les relations avec les opérateurs de transports

Les opérateurs de transport ont développé depuis de nombreuses années des dispositifs de médiation sociale pour réguler les tensions, protéger leur personnel, rassurer la clientèle. Ils contribuent également à améliorer la qualité de service en matière d'information, d'orientation et d'appui aux usagers pour faciliter et encourager leur mobilité et leurs déplacements. Ils ont un impact sur l'élévation du sentiment de sécurité.

La régie des transports de Marseille (RTM) a recours, dans le cadre d'un marché, à l'association AMS (association de médiation sociale) pour une mission de médiation sociale sur l'ensemble du réseau.

Il s'agit d'assurer une présence aux entrées et sorties des établissements scolaires (collèges), un accompagnement dans les véhicules de transport en commun (bus, métro, tramway), une veille active et préventive dans les stations de métro et d'intégrer des dispositifs de sécurisation lors des grands évènements rythmant la vie de la cité.

Les médiateurs ont pour mission d'aller au contact et de dialoguer avec les usagers, de les renseigner, de rappeler les règles, de désamorcer les conflits et, ce faisant, de contribuer au maintien d'une certaine tranquillité pour les usagers et les conducteurs de bus.

Cette dimension de la prévention de la délinquance est traitée dans un groupe de travail du CLSPD qui réunit tous les deux mois les différents partenaires concernés : représentants de la police, des bailleurs sociaux, des acteurs sociaux, des comités de quartiers, des transporteurs, ...etc. Ce lieu est l'occasion d'évoquer les problèmes rencontrés et de contribuer à développer un discours partagé par ses membres sur un même territoire.

Contact : RTM, Monsieur Christophe MOULIN, adjoint au directeur de la Sûreté
Tél : 04.91.10.56.35 - mèl : cmoulin@rtm.fr

Une professionnalisation des pratiques à approfondir

La légitimité de la médiation en matière de tranquillité publique tient pour une grande part à l'encadrement des missions des médiateurs sociaux et à la reconnaissance de leurs compétences. Le champ de la médiation, en particulier en matière de tranquillité publique, a connu ces dernières années une professionnalisation croissante des personnes et des structures qui s'est traduite notamment par une plus grande qualification des intervenants et une amélioration qualitative des pratiques de médiation.

A ce stade, il convient de rappeler que compte tenu de la nature de leurs interventions et des informations qui sont portées à leur connaissance, les médiateurs sociaux doivent se conformer 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 sont la garantie d'une protection tant pour les usagers que pour les intervenants et les partenaires. En référence à la charte nationale adoptée en 2001 (accessible sur le site internet www.ville.gouv.fr), plusieurs réseaux de médiation sociale et de nombreux services de médiation ont ainsi adopté des chartes posant un cadre éthique et déontologique.

Ces chartes peuvent utilement préciser les principes régissant l'intervention des médiateurs sociaux : neutralité et impartialité, négociation et dialogue, discrétion, libre consentement des parties, mobilisation des institutions, protection des droits des personnes, et respect des obligations vis-à-vis de la loi.

Des modalités de recrutement plus exigeantes

Les exigences en matière de recrutement se sont largement développées ces dernières années et les procédures se sont professionnalisées.

A titre d'illustration l'Association Lyonnaise Tranquillité Médiation (ALTM) a mis en place une procédure de recrutement. L'association emploie des contrats à durée indéterminée et ne cible pas les publics éligibles aux contrats aidés. A minima, les personnes recrutées ont un niveau bac qu'elles aient ou non un titre ou un diplôme dans le champ de la médiation.

L'entretien de recrutement dure en moyenne une heure :

- le candidat est d'abord jugé sur ses capacités d'analyse : il dispose d'un quart d'heure pour répondre par écrit à la question suivante : Pensez-vous que la médiation sociale permette de prévenir la délinquance et permette une meilleure cohésion sociale dans les quartiers ?
- l'entretien oral animé par le directeur de la structure et son chef de service vise à apprécier le parcours professionnel du candidat, ses représentations du poste de médiateur social, sa connaissance des partenaires notamment. Une fiche permet de synthétiser l'appréciation des candidats et de les sélectionner.

Une préparation opérationnelle à l'emploi est ensuite mise en place avec l'organisation d'une formation de quatre jours (28 heures de formation) avant leur prise de poste.

Les médiateurs ont chaque année un entretien d'évaluation dont le résultat détermine en partie le montant de leur prime individuelle.

Contact : ALTM, Monsieur Xavier ROCHEFORT, directeur
Tél : 04.72.52.23.80 - mèl : x.rochefort@altm.fr

En lien avec Pôle emploi, se développent de plus en plus des recrutements de médiateurs sociaux par la méthode de recrutement par simulation (MRS) selon laquelle un poste de travail est défini d'abord par des connaissances, des habiletés et des conditions de travail. C'est par exemple la procédure employée par l'association Citéo qui, avec près de 400 emplois, est la principale structure de médiation sociale en Nord-Pas-de-Calais.

Pour la mise en place d'une équipe de médiation sociale chargée de la tranquillité publique sur un territoire, il est conseillé de constituer un jury de recrutement auquel peuvent participer des représentants de la commune ou de l'intercommunalité et les partenaires territoriaux du dispositif de médiation (police municipale, police nationale, protection judiciaire de la jeunesse, bailleur social, société de transport…).

Les principales qualités requises pour être médiateur en matière de tranquillité publique sont la maturité, la capacité à s'exprimer dans un langage clair et posé, la capacité d'écoute, de relation et de recul, le sang froid, la discrétion.

Ainsi, le professionnalisme des médiateurs est un gage nécessaire pour établir des relations de confiance avec les différents partenaires et les habitants.

Des modes d'intervention spécifiques

Les modalités d'intervention des médiateurs sont différentes d'un territoire à l'autre. La saisine selon une procédure prédéterminée et validée par les partenaires du dispositif de médiation paraît dans bien des territoires incontournable. Les médiateurs circulent le plus souvent à pied par équipes de deux au moins.

Il est vivement recommandé que les médiateurs aient une tenue vestimentaire visible, distincte de celle des autres institutions, qui permette de les identifier.

Les médiateurs doivent savoir à quel moment se retirer d'une situation afin d'éviter de se mettre en danger ou lors d'une intervention des forces de l'ordre. Il est en particulier utile de préciser l'attitude qu'ils doivent adopter en cas de tensions et de violences urbaines.

Le «copinage» avec les jeunes discrédite parfois l'action des médiateurs auprès des partenaires et des habitants. Or, en même temps, l'un des principaux enjeux pour les médiateurs est de nouer le contact avec des jeunes qui sont dans une attitude de méfiance voire souvent de défiance vis-à-vis des institutions et plus généralement des adultes. Cette question délicate mérite d'être traitée régulièrement avec l'encadrement et les partenaires dans le cadre des cellules de veille opérationnelle et les instances de pilotage du dispositif. Les préconisations formulées dans le présent guide en particulier concernant les modalités de recrutement et la professionnalisation doivent permettre d'éviter des dérives.

Sur ces questions relatives aux modes d'intervention, il est utile de se référer à la boîte à outils récemment établie par le réseau national France Médiation concernant «Les pratiques professionnelles de la médiation sociale»[10].

L'organisation de la circulation de l'information

Le tri de l'information est un enjeu primordial, un travail sélectif doit être réalisé à l'aune de l'intérêt de l'information pour les partenaires concernés, ce qui suppose de la hiérarchiser.

Il convient de dissocier plusieurs niveaux dans l'échange d'information :

– la remontée d'information des agents de médiation vers les responsables de leur structure ;
– l'information transmise par l'encadrant intermédiaire aux différents partenaires.

(10) *Les pratiques professionnelles de la médiation sociale,* Édition France Médiation.

Il faut éviter que le système de remontée de l'information retenu ne conduise à une bureaucratisation du dispositif, à confier aux médiateurs un travail administratif trop lourd, ce qui risque de les éloigner de leur action concrète et de leur faire perdre la singularité de leur observation des réalités qu'ils côtoient chaque jour. Le compte rendu d'activité est un document qui doit être utile.

Dans le domaine des transports, ces outils de suivi sont souvent particulièrement développés et ont un objectif très opérationnel.

A Lille Métropole, l'association de médiation Citéo utilise un dispositif informatisé de traçabilité des actions.

A l'issue de chaque action (information donnée, orientation, incident), le médiateur saisit l'information à l'aide d'une nomenclature sur son téléphone portable. Les informations sont ensuite exploitées par une personne du service de traitement qui effectue des synthèses et produit des statistiques.

Cet outil permet d'effectuer un compte rendu d'activité sur la médiation dans le cadre de la réunion hebdomadaire organisée par le transporteur avec les services de la police, de la communauté urbaine et l'association Citéo.

Les données fournies peuvent alors être mises en relation avec celles issues des services de police et du transporteur pour définir l'activité de la semaine suivante. Au fil du temps, elles permettent aussi d'établir une photographie de la nature des problèmes selon les lieux (trafics, détresse sociale, fraude, ...) et d'organiser la cohérence de l'action entre les différents acteurs. Citéo participe aux réunions de coordination hebdomadaires, regroupant Lille Métropole Communauté urbaine, le service départemental de sécurisation des transports en commun (SISTC) du Nord-Pas-de-Calais et Transpôle.

Pour faire remonter des informations ayant un caractère d'urgence, les médiateurs peuvent effectuer *via* un talkie-walkie un signalement auprès du PC du transporteur, qui pourra éventuellement appeler la police.

Contact : CITEO, Monsieur Antonio FURTADO, Directeur Exploitation, Projets et Démarches qualité
Tél : 03 28 38 97 71 – mèl : a.furtado@citeo.org

Les médiateurs sociaux, de par leurs fonctions, peuvent contribuer à l'observation de la délinquance. En s'appuyant sur leur activité et des éléments d'ambiance, leur appréciation concernant en particulier les incivilités, les troubles, les risques, peut tout à fait apporter un complément à des données statistiques et à un point de vue plus institutionnel. A ce titre, les équipes de médiation peuvent être associées aux observatoires locaux de la délinquance.

L'encadrement et le management à renforcer

Le métier d'encadrant intermédiaire n'est pas le même que celui de médiateur. Son profil est plutôt celui d'un manager qui doit maîtriser les pratiques de médiation sociale. Une expérience passée comme médiateur peut à ce titre s'avérer utile.

Son rôle suppose qu'il soit en capacité de s'inscrire dans le tissu partenarial. Il lui revient de filtrer les demandes et de contrôler l'action des médiateurs, de les conseiller et de les accompagner au quotidien. Il organise et anime le débriefing de l'équipe, ce qui suppose un sens aigu des relations humaines et une faculté à se positionner dans le traitement des conflits. Il assume aussi bien souvent des tâches de gestion administrative.

A la TCAR (transports en commun de l'agglomération de Rouen), un poste d'encadrement intermédiaire a été créé en 2006 pour épauler le responsable prévention sécurité et encadrer l'équipe des 31 médiateurs de l'entreprise.

Son rôle :

- former les médiateurs nouveaux et veiller ensuite au comportement adapté de ceux-ci (horaires, tenue, bonnes attitudes professionnelles, ...) ;
- être au quotidien sur le terrain, à proximité des médiateurs pour échanger avec eux sur les interventions réalisées ;
- valoriser leur travail et analyser les modes de fonctionnement ;
- quand un incident lui est signalé, intervenir au pied levé et si nécessaire, rencontrer les principaux interlocuteurs de la police municipale, de l'Education nationale ou des travailleurs sociaux.

Son profil :

- agent de maîtrise après 15 ans dans des postes d'exploitation de la société ;
- très bonne connaissance de l'entreprise, des métiers du transport ;
- très bonne connaissance des secteurs d'intervention ;
- forte capacité à dialoguer avec les médiateurs et la population des quartiers en particulier les jeunes.

Contact : TCAR, Monsieur Gilles BILLAUX, Responsable Prévention Sécurité
Tél : 02.32.08.39.75 – mèl : gilles.billaux@veolia-transports.fr

La formation à intensifier

Il s'agit là d'un enjeu important pour renforcer la professionnalisation, tant des médiateurs eux-mêmes que des structures de médiation, garantir la qualité professionnelle de la médiation sociale et offrir de perspectives de carrière professionnelle aux médiateurs.

La création de diplômes et de certifications propres à la médiation sociale tels que le CAP d'agent de prévention et de médiation (APM), le certificat professionnel d'agent de médiation, information, service (AMIS), le baccalauréat professionnel services de proximité et vie locale (SPVL), et le titre professionnel de technicien médiation service (TMS), ont contribué à structurer ce nouveau métier, notamment via la validation des acquis professionnels [11].

Par ailleurs, l'Agence nationale pour la cohésion sociale et l'égalité des chances (Acsé) met en œuvre depuis 2009 un plan de professionnalisation des médiateurs sous convention d'adulte-relais [12]. De son côté, le CNFPT, en partenariat avec le SG-CIPD et l'Acsé, expérimente en 2012 un cycle de formation à la prévention de la délinquance, ouvert aux médiateurs intervenant dans le champ de la tranquillité publique [13]. Enfin, l'Acsé expérimente en 2012 des formations-actions des acteurs locaux de la gestion urbaine de proximité sur une vingtaine de sites, celles-ci étant notamment accessibles aux médiateurs.

La formation des encadrants intermédiaires doit également être renforcée. Elle souffre encore aujourd'hui d'une faiblesse de l'offre de formation spécifique dans le domaine universitaire. S'il existe des diplômes universitaires (DU) de niveau bac plus 2 ou 3 dans le domaine de l'intervention sociale ou de la médiation, aucune à ce jour n'est spécifiquement adaptée à l'encadrement de la médiation sociale [14].

Pour pallier cette carence, le réseau national France Médiation a mis en place une formation à l'encadrement de la médiation sociale pour les structures membres de son réseau. Le CIV du 18 février 2011 a par ailleurs demandé d'étudier les conditions de mise en oeuvre d'une filière de formation professionnelle spécifique, allant du niveau V au niveau II.

(11) Les diplômes de CAP APM et le bac pro SPVL sont délivrés par le ministère de l'éducation nationale alors que les titres professionnels AMIS et TMS sont délivrés par le ministère du travail.
(12) En 2010, 73 % des adultes-relais ont bénéficié d'une formation dans le cadre de ce plan de professionnalisation, dont un tiers sur la thématique « gestion des conflits ».
(13) http://www.evenements.cnfpt.fr/preventiondeladelinquance/
(14) *Médiation sociale : pour la reconnaissance d'un métier*, Rapport du groupe de travail interministériel et partenarial, les Éditions du CIV, décembre 2011, annexe 8, certifications et diplômes centrés sur la médiation sociale en 2011.

Une évaluation de l'activité à encourager

Il importe que l'action des médiateurs fasse l'objet d'une évaluation qui s'inscrive dans la démarche évaluative plus globale de la stratégie territoriale engagée en matière de sécurité et de prévention de la délinquance. L'évaluation est également un outil de pilotage de l'action et peut aider à convaincre de nouveaux partenaires de l'utilité sociale du dispositif. La démarche et le protocole d'évaluation doivent être réfléchis entre les partenaires commanditaires de la médiation sociale au moment de la mise en œuvre du dispositif. Ses résultats doivent être communiqués aux partenaires mais également aux bénéficiaires des actions de médiation sociale, y compris les habitants. Les enquêtes de satisfaction auprès des habitants peuvent s'avérer pertinentes en termes de méthodologie.

A ce titre, il est conseillé de se référer au Guide l'évaluation des politiques locales de prévention de la délinquance de la mission permanente d'évaluation de la politique de prévention de la délinquance, accessible sur le site internet du SG-CIPD : www.prevention-delinquance.interieur.gouv.fr.

Sur l'évaluation de la médiation en matière de tranquillité publique, il est vivement recommandé de se référer au Guide d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale édité par le SG-CIV[15] et accessible sur son site www.ville.gouv.fr. Ce guide méthodologique montre en particulier comment construire un référentiel d'évaluation en ce domaine et restituer les résultats de l'évaluation.

Pour réaliser des évaluations des dispositifs de médiation, il est nécessaire en premier lieu de se doter d'outils de suivi de leur activité. L'outil cartographique peut à ce titre être tout à fait approprié. Dans cet esprit, l'Acsé a également mis en place une enquête annuelle de suivi de l'activité et de l'impact des interventions des adultes-relais.

L'association OMEGA, qui intervient dans l'agglomération d'Angoulème, a développé un outil qui permet de repérer :

- les conflits portés à la connaissance des services de médiation en précisant leur localisation, leur nature ;
- les dégradations, les dysfonctionnements sur l'espace public ou sur le patrimoine des bailleurs sociaux.

Chaque commune de l'agglomération a accès au logiciel de cartographie pour son territoire. Ces données sont analysées dans des réunions partenariales et dans le cadre des CLSPD.

Cet outil cartographique va être généralisé aux structures du réseau de France Médiation.

Contact : OMEGA, Monsieur Cédric JEGOU, directeur
Tél : 05.45.38.69.83 - mèl : direction@omega16.net

La démarche évaluative doit faire partie intégrante de l'activité même des équipes de médiation.

Dans le champ de la médiation en matière de tranquillité publique, à partir du référentiel CITER (cohésion sociale, innovation et apprentissage, tranquillité publique, contribution économique, reconnaissance) évoqué dans le guide d'évaluation de l'utilité sociale, pourront être retenus plusieurs types d'indicateurs :

- de réalisation (ex : temps passé sur l'espace public, nombre de signalements, de dégradations,…etc) ;
- de résultat (ex : taux d'habitants satisfaits par la réponse apportée par les médiateurs, taux de personnes ayant pris contact avec une institution suite à une action de médiation) ;
- d'impact (ex : réduction du nombre de signalements d'incivilités auprès des bailleurs notamment, montant des réparations évitées,… etc).

Le choix de la méthode d'évaluation incombe au commanditaire du dispositif et les méthodes retenues sont multiples et variées.

La ville de Paris a mis en place en 2004 un dispositif de correspondants de nuit qui compte 135 agents qui sont des fonctionnaires de la mairie. L'activité des correspondants de nuit a donné lieu à une évaluation par deux chercheurs du Centre de recherches sociologiques sur le droit et les institutions pénales (CESDIP) dans le cadre d'une convention avec la ville. Les recommandations formulées à l'issue de ce travail d'évaluation ont permis de conforter la ville dans son projet de réorganisation du service.

Force est de constater que les dispositifs qui donnent satisfaction font l'objet de remises en question régulières et plus ou moins profondes afin de les adapter aux besoins des territoires et de répondre aux attentes des partenaires et des habitants en matière de tranquillité publique.

(15) *Guide d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale*, Les Éditions du CIV, septembre 2009.

SECRETARIAT GENERAL DU COMITE INTERMINISTERIEL DE PREVENTION DE LA DELINQUANCE
20, avenue de Ségur
75007 PARIS
Adresse postale : Place Beauvau 75800 PARIS Cedex 08
Adresse Mel : cipd.siat@interieur.gouv.fr
Site internet : www.prevention-delinquance.interieur.gouv.fr

SECRETARIAT GENERAL À LA VILLE
5, rue Pleyel
93283 SAINT-DENIS cedex
Site internet : www.ville.gouv.fr

Conception graphique et mise en page : cellule conception graphique – INHESJ