

IMMERSION À TURIN, JANVIER 2016

1. INTRODUCTION

Avant de commencer la présentation de notre stage à Turin, il est nécessaire de souligner le travail accompli par les organisations sociales dans la ville. C'est une intervention caractérisée par un cadre de la ville systématique dans les politiques d'intégration sociale et de développement communautaire.

La merveilleuse collaboration entre les organismes publics et privés consacrés à la médiation sociale, médiation pénale, médiation interculturelle et autres services sociaux (accueil, accompagnement, etc), optimise les résultats de manière visible.

Enfants, adultes et familles en situation de vulnérabilité bénéficient d'un réseau de proximité en termes de ressources afin d'améliorer leur situation et gagner en autonomie personnelle.

Giovanni Ghibaudi, maître d'apprentissage et coordinateur du Centre Médiation de Turin, a dirigé ce processus. Nous avons travaillé sur les actions directes de ce Centre et nous avons fait le tour des organisations de la ville qui travaillent dans la médiation.

"Gruppo Abele", "ASAI", "Ufficio Pio", "Associazione Mosaico", "The Gate", "Casa del Quartiere", "Polizia di Prossimità" et "Sharing Torino" sont les principales organisations visitées, avec un objectif commun: être aux côtés des personnes et des familles en situation d'exclusion sociale. Dans les paragraphes suivants, nous allons présenter en détail le travail de ces organisations.

2. LE CENTRE MÉDIATION DE TURIN

Le "Centre Médiation de Turin" est, principalement, un lieu de rencontre pour les enfants impliqués dans des incidents que la loi définit

comme “crimes”; destiné à la fois à ceux qui ont commis le crime et à ceux qui en ont souffert, mais pas seulement. En fait, les villes doivent maintenant faire face à de nombreux phénomènes de violence, l’insécurité réelle ou subjective, et à d’autres situations de conflit. Dans ce contexte, émergent souvent des malentendus, des craintes, de la violence, du repli sur soi, mais aussi la méfiance envers les institutions et leur capacité à fournir des réponses adéquates. Les villes sont en permanence à la recherche de mécanismes pour faciliter l’accueil, la confiance, le soutien et le rapprochement des résidents. Une des réponses est constituée par la médiation pour la gestion de conflits. Nouveau facteur de l’évolution des relations entre la loi, les institutions et les citoyens, la médiation fait partie d’une politique de prévention visant à renouveler le lien social et à autonomiser les personnes. Il faut tenir compte que dans la région où naissent et se développent des conflits, il y a des communautés locales avec des acteurs qui soit maintiennent, soit perturbent les relations sociales. Mais les uns comme les autres sont à considérer comme des acteurs sociaux, ainsi que des acteurs juridiques, comme défini par le médiateur allemand Zauber- man. Plus précisément, les acteurs sociaux ont besoin, et surtout le droit, de reprendre la gestion de conflit qui si celui-ci, fait suite à une infraction sans importance d’un point de vue juridique, il peut en être tout autrement d’un point de vue personnel, de la victime, au niveau social et/ou par rapport à la communauté.

Par ailleurs, la gestion de la violence inhérente au conflit, qui est le plus souvent la pointe de l’iceberg de situations beaucoup plus complexes, doit être abordée avec une synergie d’action entre les différentes composantes institutionnelles. Seule une action synergique qui se développe dans une approche systémique, permet de reconnaître la spécificité et la complexité du problème. La reconnaissance des différentes références des parties concernées, par l’influence mutuelle, va permettre la construction de réponses différentes qui font sens et de valeurs dans l’Inter-Action continue entre les acteurs sociaux impliqués.

Dans le Centre Médiation de Turin, les médiateurs cherchent à promouvoir le dialogue entre les parties. Les personnes concernées peuvent raconter leur histoire et exprimer leurs sentiments à propos de ce qui est arrivé. Cela peut servir à ré-ouvrir une communication interrompue ou en construire une nouvelle et de là, permettre un mode de réparation des conséquences suite par exemple, à une infraction.

L’équipe est composée de différents professionnels (avec formation juridique, éducative, psychologique, sociale) qui ont bénéficié d’une formation spécifique à la médiation.

Les services du Centre sont disponibles gratuitement et la médiation offerte demande une adhésion volontaire et le consensus des personnes qui y accèdent. Cela reste confidentiel.

3. L'ASSOCIATION RÉSEAU DAFNE

En même temps, il est important de souligner le travail de l'Association Réseau DAFNE, créée à Turin en 2008 avec la volonté d'offrir des activités de soutien, de protection, de médiation, et d'accompagnement de personnes qui se trouvent devant la justice en tant que victimes d'un crime, indépendamment de leur âge, nationalité, origine ethnique, religion, statut social et économique.

L'Association Réseau DAFNE est constituée par la "Ville Métropolitaine de Turin", la "Ville de Turin", le "Département de la Santé Mentale", l'"Association Gruppo Abele", l'"Association Ghenos", la Fondation bancaire "Compagnia di San Paolo".

L'Association entend répondre, de manière articulée, aux demandes provenant de personnes qui font face aux conséquences d'un crime et prend en charge les effets des crimes liés à la violence domestique, la violence inter-individuelle, les événements criminels qui affectent l'intégrité physique et mentale des individus.

Elle fait des propositions en conformité avec les directives et recommandations européennes spécifiques. En conformité avec les directives et recommandations européennes spécifiques, l'Association indépendamment de la nature de l'infraction, propose aux victimes et acteurs impliqués, un réseau de services transversaux au niveau social, psychologique, médical et juridique. Les activités du projet s'adressent principalement à ceux qui ont fait état d'un crime et à ceux qui en ont souffert, même indirectement, des conséquences, y compris la famille et leur cercle social.

L'Association Réseau DAFNE se positionne également, comme un point de référence pour les forces de l'ordre sur le terrain et le Procureur de Turin, pour la promotion de moments de formation commune. Elle conduit des actions de sensibilisation sur la question à l'adresse des citoyens, du public et des acteurs sociaux privés.

La perspective du Réseau DAPHNE est la protection et la promotion d'un changement de posture par rapport au rôle de victime. Il s'agit de promouvoir une perspective dans laquelle on tente, dans la mesure du possible, d'impliquer de manière dialogique, directement ou indirectement, la victime, le délinquant et la collectivité.

Intégrant harmonieusement les différents mandats de chaque membre du réseau, un modèle d'intervention a été mis au point en réponse à des besoins multiples problématiques de victimes d'actes criminels. Ce modèle comprend l'offre totalement gratuite d'activités réparties comme suit: accueil et orientation, informations sur les droits, cours spécialisés, soutien psychologique, traitement intégré des aspects psychologique et psychiatrique, médiation, groupes autonomes d'entraide et psychoéducation.

4. LE GROUPE ABELE

Le "Groupe Abele" est une association fondée à Turin en 1965 par Don Luigi Ciotti. Son engagement principal a toujours été d'essayer d'accueillir les personnes dans une perspective culturelle et politique. Pour les opérateurs et les bénévoles, "social" signifie l'articulation entre l'Homme et la justice, la proximité de ceux qui éprouvent le besoin et fournissent les moyens pour éliminer tout ce qui crée la marginalisation, l'inégalité, la perte.

L'action du Groupe s'articule autour d'une quarantaine d'activités. Parmi celles-ci, des services d'accueil pour les personnes bas seuil, en situation de toxicomanie ou vivant en marge de la société, par le biais de l'écoute, de l'orientation.

Ainsi, plusieurs services ont été créés: un centre d'études et de recherche, une bibliothèque, des archives, les magazines *Narcomafie* et *Animation Sociale*, une maison d'édition (*Editioni Gruppo Abele*), et des programmes éducatifs destinés aux jeunes, les professionnels et les familles.

La coopération au développement: l'association coordonne et anime des groupes de projets de coopération au développement en Afrique et au Mexique. A Turin, un consortium de coopératives sociales emploie des personnes porteuses d'une histoire difficile.

L'effort transversal commun et du Groupe Abele consiste à faire des propositions ensemble afin d'enrichir et de consolider les projets. Pour cela, on a encouragé la création de plusieurs associations et initiatives de coordination. En 1982, le Groupe a accompagné la création de la CNCA (Coordination nationale de la communauté d'accueil), et en 1986, il a participé à la fondation de Lila (Ligue italienne pour la lutte contre le sida). Aussi, à partir du Groupe Abele a débuté en 1995, l'expérience de Libera, une initiative contre le réseau mafieux qui regroupe aujourd'hui plus de 1.600 réalités italiennes et étrangères.

5. L'ASSOCIATION ASAI

L'Association ASAI a été créée à Turin en 1995 et propose des activités éducatives et culturelles pour les enfants, les jeunes et les adultes dans les différentes parties de la ville.

Toutes les interventions d'ASAI ont été et continuent d'être motivées par un désir de contrer le risque d'exclusion, de marginalisation et de "double absence" de nombreux migrants en favorisant la compréhension, les rencontres et en respectant la dignité de chaque personne.

Une attention particulière est accordée aux adolescents et à la deuxième génération de migrants à travers l'organisation d'activités de groupe, basées sur la méthodologie de la coopération et favorisant le développement des compétences d'écoute, de négociation, de participation et de formation.

Des activités et des services sont proposés dans le domaine de l'éducation, le soutien scolaire, les loisirs, le tutorat, l'accueil, la formation professionnelle, la justice réparatrice, et la citoyenneté active. En termes de médiation, elle se situe à la fois au niveau scolaire, communautaire, interculturel, médical et de la rue.

Parmi les différentes activités promues par l'association, il nous faut mentionner le projet FEI (InMediaRes - Intégration Médiation Responsabilité), qui vise à améliorer la capacité des enseignants, des formateurs et de l'ensemble des acteurs locaux publics et privés en vue d'activer les processus positifs d'intégration des enfants migrants de citoyens de pays tiers dans l'enseignement et la formation professionnelle. Ceci à travers l'expérimentation d'un modèle intégrant la médiation interculturelle, ethnopsychologie, anthropologie culturelle et l'expérience des éducateurs dans le processus d'autonomisation de tous les acteurs concernés, tout en faisant participer les familles et les communautés d'étrangers. Le projet a été créé avec pour objectif d'offrir des outils psychologiques et ethnopsychologiques pour la gestion de conflits, développés en collaboration avec l'association MAMRE.

500 bénévoles, un exemple d'engagement civil, sont la force de l'association et son moteur.

6. LA POLICE DE PROXIMITÉ

Ce groupe est né à Turin en 2003. Il se compose d'environ 60 agents de police municipaux ayant pour mission d'assurer un service de proximité,

de dialogue, d'aider les personnes dans leur vie quotidienne, de contribuer à la formation de citoyens actifs et engagés vis à vis des autres. En d'autres termes, assurer, la paix sociale et le sentiment de sécurité, mais aussi la simplification de la relation bureaucratique entre les institutions et les citoyens, la compréhension des difficultés et la capacité de médiation avant de recourir à l'application stricte de la loi.

La police de proximité s'occupe, en fait, de tous les cas qui ont un impact sur la vie quotidienne de chacun et qui nécessitent des temps de parole, de contact, d'écoute: les querelles entre voisins (la dame à l'étage avec des talons aiguilles ...), le regroupement de jeunes (enfants qui font du bruit, discussions dans le parc, ...).

Il s'agit d'écouter, de comprendre, d'entrer dans le problème, de se faire entendre. Comprendre les intérêts ou les besoins dans un litige et l'importance de se reconnaître mutuellement comme deux parties ayant besoin aussi bien l'une que l'autre, de protection. Il est question de favoriser la réflexion, l'implication et la participation.

Les cas traités sont divisés en 3 types:

1. Qualité urbaine: installations endommagées (éclairage public...).
2. Cohabitation civile - conflits et désaccords: incluant les cas de bruit et les tapages, les comportements qui causent des troubles.
3. Alarme Social : "à l'appui de groupes vulnérables" comprend les cas découlant de situations de violence domestique, le harcèlement criminel, la fraude...

Le Centre Médiation de Turin travaille directement avec ce groupe et tout particulièrement, avec l'équipe qui s'occupe d'enfants ayant commis un crime. Un effort coordonné est nécessaire pour mettre en œuvre la médiation pour les mineurs. La fréquence des réunions dépend des dossiers en cours. Il est également nécessaire de conduire conjointement des recherches, des études et de proposer une formation dans les écoles.

7. L'UFFICIO PIO

L'Ufficio Pio c'est un organisme instrumental de la Compagnia di San Paolo, avec quatre siècles d'histoire, dès 1595, et sa mission est d'être aux côtés des personnes et des familles en situation d'exclusion sociale. Il assure la gestion directe et le réseautage, ainsi que la collaboration avec d'autres parties.

Le cœur de son action se caractérise par l'intégration: d'un service administratif, de services à la population et de services de bénévolat.

La stratégie d'intervention de l'Ufficio Pio s'articule autour de trois grands axes: l'espace d'accueil, d'orientation et d'assistance aux familles dans le besoin; la zone Jeunesse avec des projets pour prévenir l'exclusion sociale et destinée aux enfants et jeunes âgés de 6 à 27 ans en situation de vulnérabilité sociale; le domaine du travail et de la formation pour concevoir l'autonomie individuelle et un espace de réinsertion sociale.

8. LE PROJET: "THE GATE-LIVING NOT LEAVING"

Le projet "The Gate-living not leaving" est un projet urbain pilote visant à améliorer les conditions de vie et de travail dans le quartier de Porta Palazzo. Grâce à une méthodologie et une approche innovante, le projet vise à impliquer les différents partenaires, publics et privés, en vue d'initier un processus de réaménagement de la zone de Porta Palazzo et Borgo Dora.

Porta Palazzo est un quartier central de la vie à Turin riche en ressources, cultures, nationalités et de possibilités de développement. Et cela, malgré les difficultés, la dégradation et les problèmes qui le caractérisent. Parier sur l'avenir de Porta Palazzo, c'est de croire en l'effort, le travail et l'énergie de ceux qui y vivent, y travaillent, et s'y impliquent.

Le service d'accompagnement social a des compétences de lecture et d'intervention sur les processus et sur les dynamiques psycho-sociaux qui traversent la communauté territoriale. La poursuite du développement de la communauté est vue comme méthodologie et stratégie d'intervention. Faire du développement communautaire signifie mettre en place des mesures pour améliorer les relations entre les composantes locales, la gestion des conflits et de supprimer ce qui fait obstacle à la construction d'un "nous pluriel" pour redéfinir une identité collective positive partagée.

Les éléments clés de cette stratégie: facilitation des processus de responsabilité collective; mobilisation des ressources humaines pour identifier et résoudre les problèmes qui affectent la communauté; activation et appui aux processus de collaboration entre les acteurs d'un système; facilitation des processus de participation des parties prenantes dans le système de gouvernance; développement de relations qui renforcent la dimension de confiance, le sentiment d'appartenance et un sens de la communauté; développement de compétences et de capacités collectives par les membres de la communauté.

Il est également intéressant de présenter certains des projets développés et coordonnés par “The Gate”:

- “Sans Exception”: Le projet concerne deux domaines d'intervention: la création de nouveaux outils qui permettent un suivi constant de l'évolution des phénomènes liés à la sécurité; la formation et l'encadrement des citoyens dans la mise en œuvre des actions de “sécurité partagée” et la médiation des conflits.
- “Sur la Place de l'Apprendre”: Au printemps et en automne, le dimanche matin, à la Porta Palazzo, on y essaie un accueil nouveau et original pour l'arrivée des “étudiants” de diverses origines: Roumanie, Maroc, Tunisie, Chine, Sénégal, Italie, etc. Le projet est tout cela et bien plus: des cours gratuits en italien, arabe, chinois et roumain, qui se déroulent sur 10 dimanches sur la place de la République, à l'abri sous le pavillon où les enseignants et les bénévoles accueillent des centaines d'immigrants, des italiens et des curieux, travaillent au renforcement des compétences linguistiques de chacun à travers des modules d'apprentissage en situation.
- “Les Chemins de la Citoyenneté Active”: un projet destiné aux citoyens et les associations de quartier visant à développer des compétences dans l'analyse et la résolution créative des conflits et à soutenir les efforts des citoyens actifs sur le territoire. Fournir plus d'occasions de se rencontrer et de réfléchir sur le thème des conflits, de faciliter la communication, de développer des compétences de médiation au sein des communautés peuvent être autant d'outils utiles pour améliorer les relations à travers le territoire de Porta Palazzo.
- “Save the Children”: un projet visant à proposer une médiation interculturelle et de rue auprès de mineurs non accompagnés. Les efforts de chacun sont soutenus et des outils visant à l'autonomie sont proposés: cours d'italien, formations entre autres.
- “La Casa del Quartiere” est un laboratoire pour la conception et la mise en œuvre d'activités sociales et culturelles avec des associations, des citoyens, des artistes et des créateurs culturels. C'est un espace ouvert et multiculturel, un point de rencontre et d'échange des biens et des personnes. Le projet a démarré avec un financement de la *Fondation Vodafone* et avec la collaboration de la *Ville de Turin*, qui a participé à la rénovation des locaux (2003). Il y a un café, *Ciclofficina*, un bureau de co-working, une banque de temps, un jardin, des salles de réunion, des bureaux information et un espace d'écoute psychologique. Les personnes peuvent participer à des ateliers d'art, des cours de danse, d'arts orientaux, de musique et de chant, de langues et d'informatique. Peuvent être organisées, des fêtes d'anniversaire, des

conférences, des événements, ainsi que des activités à concevoir et à réaliser de manière collective.

9. L'ASSOCIATION MOSAICO

L'Association Mosaico est une association de promotion sociale apolitique et non partisane, créée à Turin en 2007 par un groupe de réfugiés en provenance de divers pays. C'est un support pour les réfugiés et leurs familles pour:

- L'intégration dans la société locale, en collaboration avec d'autres organismes de la région impliqués dans ce domaine;
- la promotion des droits des réfugiés à travers un espace d'information qui soutient les actions déjà entreprises par les institutions et représente un nouveau jalon dans la région;
- la diffusion des connaissances et de l'information en temps opportun sur le thème de la migration forcée, par des moments de rencontre, de sensibilisation et d'analyse, en collaboration avec d'autres organisations et institutions en charge;
- la promotion et l'organisation de *la Journée annuelle mondiale du réfugié*, le 20 juin, pour qu'elle devienne un point focal de discussion et d'étude sur le droit d'asile à Turin.

10. "SHARING TORINO"

Partage, logement social, hôtel, résidence; est une initiative de logement social temporaire lancée à Turin en septembre 2011 pour répondre aux besoins dans ce domaine et à des prix compétitifs, se caractérisant par ses objectifs en matière d'efficacité énergétique et à faible impact sur l'environnement.

Sont proposées 58 chambres d'hôtel et 122 logements entièrement meublés et équipés avec des cuisinières à induction et dotés d'une connexion Wi-Fi et d'un système domotique pour contrôler les coûts de consommation.

Sharing signifie partage et vous avez également la possibilité de le faire au niveau de votre temps avec les étudiants, les travailleurs, les jeunes couples et les familles à travers le monde.

Tout comme cette initiative de "partage - sharing", d'autres organisations inscrivent leur activité dans la même perspective.

REMERCIEMENTS:

Tous mes remerciements à tous ceux qui nous ont gentiment accueillis. Bon courage pour la suite. Félicitations pour votre travail.

RÉFÉRENCES WEB

<http://www.comune.torino.it/>

<http://www.asai.it/>

<http://www.gruppoabele.org/>

<http://www.mosaicorefugees.org/>

http://www.mosaicorefugees.org/site/?page_id=119

<http://www.ufficiopio.it/>

<http://www.comune.torino.it/portapalazzo/>

Citation:

Jiménez, T. M. & Ghibaudi, G. (2016). Immersion à Turin, janvier 2016. In A. Moisan; A. M. C. e Silva; C. Fortecœf & N. Buelens (Eds.), *Le Tour d'Europe des médiateurs sociaux: de la valorisation de l'expérience et la formation à la reconnaissance et la professionnalisation* (pp. 47-56). Braga: CECS.