

BONNES PRATIQUES EN MÉDIATION SOCIALE

1. INTRODUCTION

L'Association pour la Médiation Sociale – EQUA est une association privée à but non lucratif, créée en 1997 et qui œuvre dans le domaine du développement social, communautaire et de l'insertion socio-professionnelle de jeunes en situation de risque d'exclusion sociale, personnes avec incapacités intellectuelles et autres groupes vulnérables sur son territoire d'intervention (Baie de Cadix). Son action se développe ainsi dans le contexte professionnel, social, entrepreneurial, l'économie sociale et solidaire, des loisirs et du temps libre avec les jeunes. L'entité dépend d'un financement public (commune d'Andalousie, Ministère de la Santé, des Services sociaux et de l'Égalité, Municipalités de son territoire); d'un financement privé ("La Caixa") et de Services spécifiques (entreprise d'insertion, de formation et de conseil). Et, pour mieux développer son intervention, l'Association fait partie de différents réseaux.

L'institution a pour objectif général, le développement social et personnel des personnes et des collectifs qui travaillent au développement local et inclusif de son territoire d'intervention. Auprès d'un public avec incapacités intellectuelles, les objectifs sont de sensibiliser la société sur les droits de ces personnes et de proposer un projet de vie avec une égalité des chances ; de fournir les outils et les ressources nécessaires à ces personnes afin qu'elles puissent développer leur projet de vie en fonction de leurs besoins et possibilités; d'être une entité de référence au niveau des individus, groupes, institutions publiques et/ou privées ayant besoin d'informations, d'un service d'orientation, de conseils et de formation dans le domaine de l'intervention auprès de personnes avec incapacités.

EQUA fournit ainsi un service de Médiation Sociale à travers une équipe multidisciplinaire de professionnels (enseignants, éducateurs

spécialisés, assistants sociaux) qui œuvrent pour une meilleure qualité de vie des personnes avec ou sans incapacités, se centrant sur leur intégration dans des contextes classiques¹.

Au cours du stage, j'ai eu l'opportunité d'accompagner ces professionnels et d'observer, comprendre comment ils travaillent, les difficultés auxquelles ils doivent faire face et comment ils œuvrent afin que la Médiation Sociale soit de plus en plus reconnue comme un atout.

2. LA TRANSVERSALITÉ DE LA MÉDIATION SOCIALE

Au sein de l'Association EQUA, j'ai pu observer comment la Médiation Sociale peut faire partie intégrante du Projet de vie d'une personne. Ses professionnels ne font pas une intervention ponctuelle comme c'est le cas dans différents services publics et/ou privés où lorsqu'un individu a un problème, on focalise l'intervention sur ce dernier et lorsqu'il est résolu, la relation s'arrête là. EQUA au contraire, promeut une intervention continue tout au long de la vie et qui couvre différents domaines. C'est le cas notamment, auprès de jeunes avec incapacités intellectuelles. L'association travaille exclusivement avec une population adulte. L'âge d'entrée à EQUA pour un public de jeunes présentant des incapacités intellectuelles, se situe entre 17 et 21 ans à partir du moment où ces jeunes sont en voie de terminer ou ont déjà terminé leur parcours scolaire obligatoire et que l'État a pour obligation d'œuvrer à leur inclusion. La majorité de cette population est complètement désemparée et ne bénéficie pas de fonds publics. EQUA a pour ambition de gérer des services d'intervention auprès de ces jeunes à partir du moment où ils n'ont pas un appui public. Par ailleurs, l'association réussit à gérer des groupes de jeunes d'une même tranche d'âge de la manière la plus naturelle et conventionnelle possible. A partir du moment où ils rejoignent l'institution et suivent avec succès le programme de formation *Servicio Puente*², on met en place un projet de vie englobant différents domaines comme le développement personnel, social, professionnel,

¹ Insertion de jeunes en environnements généralisés/conventionnels de la société civile, comme par exemple, des entreprises du secteur privé et l'administration publique, insertion dans des environnements qui ne sont pas spécifiquement, destinés à des personnes avec un quelconque type de déficience.

² Programme spécifique pour personnes avec incapacités, dans lequel elles développent des compétences de base comme l'autonomie (apprennent à vivre et à se déplacer seules), la communication (développement social), les aptitudes sociales (relationnel avec la famille, les amis, les collègues), l'orientation (connaître le marché du travail et les ressources existantes), ainsi que le profil professionnel (aptitudes et activités possibles).

loisirs et temps libre, vie indépendante, environnement familial, éducation affective sociale, etc. Dans ces contextes, ces jeunes bénéficient de l'accompagnement continu d'un médiateur social jusqu'à ce que cela ne soit plus nécessaire à leur évolution personnelle.

J'ai rencontré des personnes qui ont rejoint EQUA à l'âge de 19 ans et qui sont aujourd'hui, à 30 ans, toujours autant impliqués dans l'Association.

Pour ce qui est des loisirs et du temps libre, j'ai eu l'occasion de participer à deux sessions avec eux et qu'ils nomment Groupe de Ócio, une Médiation de Groupe permettant à des jeunes avec des incapacités, avec l'accompagnement d'un médiateur, de se réunir une fois par semaine pendant deux heures. Cet espace a été créé afin que ces jeunes puissent entre autres, organiser et autogérer leurs propres activités de loisirs; apprendre à s'autofinancer, développer des aptitudes personnelles et sociales, des capacités de résolution de conflits, leur autonomie et leur créativité; gagner en confiance; travailler sur leurs centres d'intérêt; prendre conscience de l'importance des loisirs dans leurs vies; parler de situations qu'ils ont vécu. Ici, le rôle du médiateur, est celui de facilitateur de la communication, de favoriser le dialogue en proposant des questions afin de susciter la réflexion par les jeunes eux-mêmes sur ce qu'ils sont en train d'entendre et/ou de parler et que puisse se résoudre dans cet espace, toute forme de conflit interne au groupe.

D'un côté, l'intervention de groupe au-delà du travail sur des compétences spécifiques, on développe également, des activités culturelles et de temps libre. De l'autre côté, il existe des séances d'appui, auxquelles participent deux ou trois personnes, avec la présence d'un médiateur et qui se réunissent en vue d'organiser quelque chose de concret qui a émergé au sein du groupe (participation d'un groupe à un marché mensuel d'artisanat). Ces sessions sont programmées en fonction des besoins et objectifs définis par les jeunes eux-mêmes avec les médiateurs, dans leurs parcours d'insertion socioprofessionnel et projets de vie.

Parallèlement aux sessions de groupe, le Médiateur voit individuellement chaque jeune pour parler de son projet de vie, définir les objectifs et comment les atteindre et de ce que chacun souhaite faire de son temps de loisir et dans le futur, ou simplement, pour parler d'un problème personnel.

Aussi bien les sessions de groupe que les sessions individuelles, permettent d'identifier les besoins spécifiques de certains jeunes. C'est à partir de là que vont se mettre en place, des mesures pour le développement de workshops sur différentes thématiques Éducation et Valeurs, Politique, Autonomie, Nutrition et Habitudes saines, Créativité. Ces workshops

sont mis en place, normalement, par des volontaires ou des stagiaires de l'association.

“Dans l’insertion sociale, on ne doit pas se réunir que lorsqu’il y a conflit, il est nécessaire de se voir pour savoir comment ça va, ce qu’ils ressentent et ce qu’ils ont fait” (Macarena, Médiatrice du Groupe de Ócio).



Image 1: Groupe de Ócio



Image 2: Session d'Appui

Il est important de souligner que Cadix est la ville ayant le taux le plus élevé de chômage en Espagne et un des endroits en Europe où le chômage affecte directement, les jeunes.

EQUA développe ainsi, dans le domaine de l’insertion socioprofessionnelle, différents projets dont le Projet d’Appui à l’Emploi de personnes

présentant des incapacités intellectuelles. Ce projet permet à l'association d'appuyer et de promouvoir l'insertion de cette population dans des entreprises du marché de l'emploi standard. Le projet consiste en une série d'actions individualisées (actions avec des entreprises et des travailleurs, et sur le poste de travail) afin que les personnes avec incapacités intellectuelles et en situation d'exclusion sociale puissent accéder à, se maintenir et se développer sur un poste de travail au sein d'une entreprise standard. Les actions d'appui à l'emploi sont conduites par une équipe de médiateurs socioprofessionnels qui permettent aux travailleurs avec incapacités, ainsi qu'à ceux en situation d'exclusion sociale, de bénéficier de l'aide nécessaire pour la meilleure adaptation possible au poste de travail. Cette adaptation va de la préparation au développement des tâches à réaliser à l'accompagnement continu sur le poste de travail en passant par la formation et la sensibilisation des collègues de travail afin de favoriser l'inclusion sociale au sein même de l'entreprise.

A noter, qu'EQUA par principe, ne travaille qu'avec les moyens ou ressources standard de la société civile, à savoir qu'elle ne fait pas appel à des institutions spécifiques ou spécialisées pour personnes avec incapacités intellectuelles. Cependant, tous ces jeunes ne peuvent bénéficier du dispositif, car cela va dépendre pour beaucoup de leur capacité d'évolution individuelle, ainsi que de celle du tissu entrepreneurial à accueillir des travailleurs avec ces caractéristiques.

Pour stimuler l'environnement professionnel, EQUA a créé une Entreprise Sociale d'Insertion³ qui propose des services de ménage aux particuliers, communautés de propriétaires, centres officiels etc. 40% des personnes qui travaillent avec cette *Entreprise* présentent des incapacités intellectuelles et/ou sont en situation d'exclusion sociale. En utilisant ce service, ceux qui y ont recours contribuent à l'insertion de cette population. J'ai eu l'opportunité d'accompagner une médiatrice professionnelle lors d'une visite à un poste de travail de l'*Entreprise*. Les travailleurs étaient deux jeunes avec incapacités qui étaient déjà passés par le *Servicio Puente* et qui ont pu faire preuve ici, de leurs aptitudes dans le secteur du ménage. Un était stagiaire et l'autre possédait déjà un contrat avec l'Entreprise d'Insertion. C'est la médiatrice qui les accompagne qui leur fournit le

³ Entreprise qui a pour objectif social, l'intégration et la formation socio-professionnelles de personnes en situation d'exclusion sociale et en transition vers un emploi classique, à travers le développement de processus personnalisés et supportés par une formation sur le poste de travail, l'adaptation professionnelle/sociale et le travail rémunéré avec une permanence maximum de trois ans. A l'issue du parcours, le passage vers une entreprise classique et le marché du travail.

matériel nécessaire à l'exécution de leur tâche. Les jeunes de leur côté, ont la responsabilité de la gestion de leur stock. Ils ont les clés du local où ils travaillent et en sont responsables également. Afin de leur faciliter le travail, la médiatrice a élaboré une liste des tâches à réaliser. A la fin de la journée, les jeunes doivent signaler ce qui a été fait. L'objectif majeur est que ces derniers deviennent de plus en plus autonomes. Au début, la médiatrice leur rendait visite sur leur poste de travail quotidiennement, ensuite ces visites sont devenues hebdomadaires et/ou lorsque nécessaire. Par ailleurs, les coordonnées d'EQUA sont affichées dans le local de travail, afin que ces jeunes puissent contacter l'association s'ils ont une question ou sont confrontés à un problème.

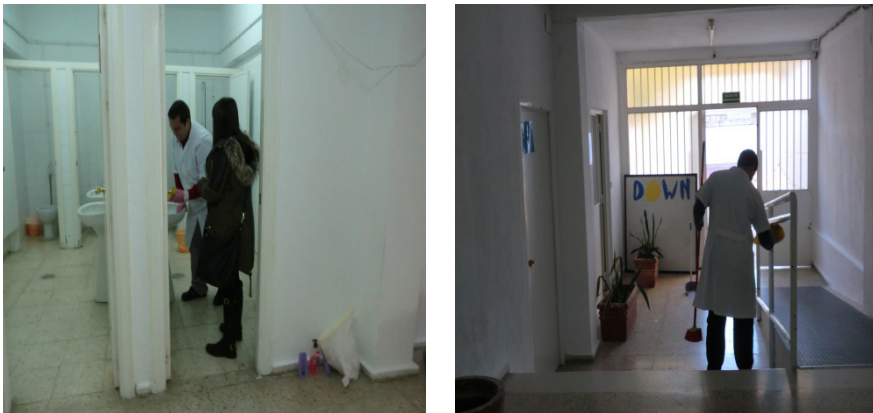


Image 3: Visite d'une médiatrice sur le poste de travail

Lors d'un entretien que j'ai conduit auprès d'une Médiatrice Socio-professionnelle qui accompagne ces jeunes, elle m'a parlé du travail préalable réalisé avec eux avant qu'ils ne rejoignent l'*Entreprise*. Il a été ainsi, nécessaire de travailler sur l'image personnelle, les compétences sociales requises à la relation avec d'autres personnes dans un contexte professionnel. L'objectif final étant de permettre à ces jeunes d'être plus autonomes à la fois dans leur espace de travail et dans leur espace familial. Lorsqu'on parle de Médiation Sociale, cela implique également, de travailler avec toute la famille qui peut jouer un rôle clé et déterminant dans le développement personnel du jeune. Mais, il arrive aussi que la famille par un excès de protection du fait de sa non acceptation ou occultation de l'incapacité et pour d'autres multiples raisons, ne facilite pas l'évolution naturelle et l'autonomisation du jeune.

A noter qu'à travers l'*Entreprise*, on encourage l'*empowerment*, la formation, l'acquisition d'expérience et le travail sur certains aspects importants pour une meilleure exécution de telle ou telle tâche. L'objectif c'est que les jeunes concernés acquièrent de l'expérience dans ce dispositif, gagnent en habilité, confiance et autonomie afin qu'ils puissent dans l'avenir rejoindre une entreprise standard. Mais comme l'a souligné la Médiatrice, très souvent si "les jeunes sont déjà préparés à une insertion dans le marché de l'emploi standard, les entreprises quant à elles, ne sont préparées à recevoir ces jeunes" (Cristina, Médiatrice en Insertion socioprofessionnelle).

Pour briser ces barrières, les préjugés et les craintes des entreprises, le médiateur réalise un travail de sensibilisation diffusant des notes d'entreprise, réalisant des entretiens, visitant des entreprises auxquelles, il suggère de prendre des jeunes dans le cadre d'un stage, d'en faire l'expérience. Sont ainsi, encouragées des *Uniones Temporales de Empresas* – UTE, entre l'Entreprise d'Insertion EQUA et les autres entreprises classiques dans le cadre de la gestion d'expériences professionnelles partageant les connaissances mutuelles. En permettant à ces autres entreprises d'observer la performance des travailleurs avec incapacités, on facilite leur sensibilisation et on augmente les opportunités de passage de l'Entreprise EQUA vers le marché de l'emploi classique.

Toujours dans le contexte professionnel, j'ai visité également des entreprises (employeurs potentiels) avec la Technicienne d'Insertion dans le cadre du Projet Incorpora d'Assistance Sociale de la Fondation "La Caixa". Ce projet vise à offrir aux entreprises un service gratuit de pré-sélection de personnel qualifié ayant suivi un parcours d'insertion. Une aide personnalisée à la recherche d'emploi est proposée aux personnes participant à ce projet. Ce support consiste dans la mise en place d'un suivi afin qu'aussi bien l'entreprise que le travailleur, bénéficient d'un processus d'intégration et d'inclusion optimal.

Ce que j'ai pu observer durant cette visite, c'est que la Technicienne établit un contact en présentiel avec l'entité, qu'elle explique le projet et que dans ce cas précis, elle a sollicité une période de stage pour une jeune avec incapacité. Cette dernière avait montré durant le *Servicio Puente*, son intérêt pour le travail en cuisine et auprès d'enfants (nous avons également, visité, un Jardin d'enfants). Par ailleurs, nous nous sommes rendus dans un supermarché local afin de solliciter un emploi et/ou des stages pour d'autres jeunes de l'association.

L'objectif des stages vise le plus souvent à briser les barrières et à faire en sorte que l'employeur fasse connaissance avec le travailleur et sa capacité à réaliser une tâche donnée, et afin que celui-ci se rende compte

malgré les limites qui peuvent exister, que le jeune avec incapacité est un travailleur parmi tant d'autres.

Ce programme a pour ambition de répondre aux besoins de responsabilité sociale des entreprises, mais se confronte à une certaine réticence de celles-ci à participer et à soutenir ce projet pour les raisons évoquées précédemment.

Par ailleurs, afin de renforcer le volet travail, EQUA développe également, des actions dans le cadre du Projet d'Entrepreneurs Sociaux bénéficiant de l'appui de "La Caixa" et d'un Micro-crédit. EQUA offre ainsi, une assistance et un support technique à tout jeune ou entité intéressé pour mener à terme un projet d'entrepreneuriat social. J'ai ainsi, assisté à un entretien durant lequel, le candidat a présenté son idée de projet d'entrepreneur, expliqué en quoi ce dernier consiste et précisé le type de matériel/équipement qui lui serait nécessaire. Le rôle du médiateur a été ici, de voir avec l'intéressé la fiabilité ou pas de son affaire, de lui présenter des alternatives, d'apporter des éclaircissements sur les doutes qui ont surgi, d'expliquer les compromis auxquels la personne aura à faire face si son idée doit être reportée par le projet de microcrédit social, ainsi que le rôle que la médiation pourrait jouer entre la ressource financière (la banque) et l'entrepreneur, pour la présentation, l'attribution et le suivi du microcrédit.

3. UN CHEMIN POUR LA TRANSFORMATION SOCIALE

Au-delà de tout ce que j'ai eu l'occasion de partager précédemment, ce que je peux dire en tant que MC et observatrice, c'est que ce qui m'a le plus surpris chez EQUA, c'est son public cible et son travail inclusif auprès de tous les collectifs. Je prendrais le risque de dire que l'idéologie d'EQUA n'est pas que l'on parle seulement d'intégration, mais davantage d'une réelle interaction entre tous, et cela est bien présent dans toutes les activités que l'association développe. Nous pouvons penser que les personnes sont intégrées parce qu'elles vivent ensemble, partagent le même espace, mais en vérité il s'agit de coexistence sans qu'il y ait une réelle relation entre les personnes. EQUA fait ce travail inclusif entre jeunes avec incapacités intellectuelles et jeunes sans ces incapacités. Comment ? En encourageant la création d'espaces de rencontre, de convivialité, d'apprentissage, entre ces deux groupes, où tous deviennent des protagonistes à tel ou tel moment.

Je vous donne comme exemple, la relation créée entre le "Groupe de Ócio" et le "Curso Diverze".

J'ai assisté à deux sessions du IV Séminaire de Volontariat Diverze⁴ dont la thématique était "Loisirs inclusifs pour jeunes avec incapacité intellectuelle et communauté universitaire". A travers différentes dynamiques de groupe, on encourage la réflexion sur des préjugés, sur ce qu'est l'incapacité intellectuelle et les stratégies d'une société plus diverse et inclusive; on s'intéresse à des aspects comme le bénévolat, l'inclusion et la participation sociale.

Le cours Diverze est dispensé à l'Université de Cadix pour Médiateurs Sociaux EQUA et les participants sont en majorité des jeunes de l'Université. Il a pour objectif de générer de nouveaux espaces de convivialité et d'encourager un processus de transformation sociale, à travers l'analyse de la réalité, la réflexion et l'action. C'est une méthode d'intervention décentralisée, dans laquelle on a pour ambition que les jeunes prennent conscience que l'incapacité de l'autre ne l'empêche pas de réaliser le même travail qu'une personne dite normale et imaginent comment le monde serait si nous nous ressemblions tous.

Dans le déroulement de ces séminaires, les jeunes avec des incapacités intellectuelles, montent sur scène et parlent de leur travail à EQUA, interagissent avec les autres participants. Leur présence est destinée à la prise de conscience des jeunes sans incapacités de ce que vivre avec une incapacité, représente et de l'influence que cela a dans la vie des intéressés. Un objectif majeur de Diverze serait d'arriver à générer un nouvel espace social réunissant les deux groupes de jeunes. Dans la relation entre le "Groupe de Ócio" et le "Curso Diverze", des sorties inclusives sont organisées. J'ai pu participer à ces sorties et observer la relation qui existe déjà entre eux.

Ces sorties consistent en des activités sur une journée en extérieur, se déroulant durant le cours. Ce dernier en comporte deux. La première est entièrement organisée par le "Groupe de Ócio" qui sert de modèle à la deuxième sortie organisée elle, par les étudiants de l'Université comme partie de leur travail pratique final du cours, avec toujours l'objectif inclusif.

Le *Proceso Diverze* est alors, initié. Un processus d'inclusion et de transformation sociales, coordonné également, par l'association EQUA, dans lequel les protagonistes sont des jeunes avec des capacités diverses. C'est un espace de loisir inclusif qui se travaille à travers la créativité, l'art, l'intervention urbaine, l'animation socio-culturelle, dans lequel, se préparent des activités au niveau local et international, des échanges, etc. Ici, les jeunes ont l'opportunité de travailler, de promouvoir et de vivre l'inclusion sociale.

⁴ Cela représente 8 sessions de cours et deux sorties.



Image 4: Proceso Diverze



Image 5: .Sortie Inclusive

Aussi bien le Grupo de Ócio que le Curso Diverze, n'ont pas pour ambition d'être des groupes enfermés sur eux-mêmes, l'idée c'est que tout le monde puisse sortir progressivement de sa zone de confort et réussisse à réaliser quelque chose de plus, contribuant de manière positive à ce *Proceso* dans lequel tous les participants sont sur un pied d'égalité et peuvent démontrer leurs capacités individuelles et conduire des réflexions collectives. D'où l'importance de faire connaître les atouts que représente la participation au *Proceso Diverze* au sein du *Grupo de Ócio*, afin que les jeunes ne se sentent pas inhibés, mais au contraire, aient la volonté de découvrir quelque chose de nouveau.

4. CONCLUSION

La médiation sociale est certainement un moyen de parvenir à une véritable transformation sociale, mais cette transformation n'est possible que s'il y a un changement des mentalités et des comportements au niveau de la société dans laquelle on vit. Il ne sert à rien de travailler avec certains, si après la politique en place détruit ce qui a été réalisé.

Tout comme au Portugal, il y a également, nécessité à Cadix, de travailler avec les services publics et privés, sur la question de la sensibilisation et l'adéquation institutionnelles. Les barrières créés, les craintes, les préjugés et la désinformation, ne sont pas favorables à l'inclusion sociale.

Selon certains collaborateurs d'EQUA, il y a encore un gros travail à réaliser au niveau de la société civile et la Médiation doit passer de l'invisibilité à la visibilité, car se n'est qu'ainsi que celle-ci pourra devenir un outil plus utile et efficace dans le cadre d'une réelle transformation sociale.

EQUA fait tous les efforts nécessaires à la promotion de la Médiation pour l'Inclusion Sociale dans la mesure où à partir de différentes méthodologies d'intervention, l'association cherche à atteindre le collectif. Son approche de la médiation s'adresse aussi bien à un groupe, qu'à un individu en particulier. Pour EQUA, il est essentiel d'orienter son action vers la société en général, sachant que suivant la Convention des Nations Unies des Personnes Handicapées, l'incapacité prend son origine dans l'interaction entre les limites personnelles et les barrières sociales de ces personnes dans leurs territoires. Ainsi, à EQUA, on croit à la nécessité de transformation sociale, générant de nouveaux espaces de relation et une nouvelle culture d'inclusion, où on ne travaille pas seulement au développement des compétences des personnes avec incapacité, mais aussi à la destruction collective et participative de ces barrières.

Ce fût une expérience très enrichissante tant au niveau professionnel que personnel et c'est avec certitude que j'appliquerai certaines des pratiques observées afin d'améliorer mon intervention future en tant que médiatrice.

REMERCIEMENTS

Je remercie tous les collaborateurs d'EQUA qui m'ont permis de recueillir des informations pour la réalisation de ce travail et pour leur disponibilité quant à l'éclaircissement des questions qui ont émergé durant le stage. Je remercie tout particulièrement, mon Maître d'Apprentissage, Enrique Beca, pour son orientation et son aide dans la rédaction de ce texte.

AUTRES RÉFÉRENCES

Site institutionnel de la Municipalité de Cadix: www.cadiz.es

Plaquettes et Documents d'information mis à disposition par l'Association EQUA.

Citation:

Brito, C. & Beca, E. (2016). Bonnes pratiques en médiation sociale. In A. Moisan; A. M. C. e Silva; C. Fortecœef & 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. 57-68). Braga: CECS.