

## UN HIVER PLUS SOLIDAIRE, SUPPORTABLE ET DURABLE À PANTIN AVEC LA MÉDIATION URBAINE DE NUIT DANS LA RUE

### 1. INTRODUCTION

Je vous invite à prendre le versant le moins battu du sentier, le côté de la médiation dans ses ramifications infinies.

Les pages sont pleines de charme et de séduction.

Le lecteur se trouvera devant un choix “out-out”: il peut accepter ou refuser de lire les réflexions et les suggestions que le texte propose, ou plutôt “écouter” ce que j’entends.

Cependant, celui qui accepte doit savoir qu’il se trouvera de ce fait transporté dans la pensée de la médiation en action.

“Faire” de la médiation signifie prendre en charge, avec des modes inédits, le comportement anti-social que des sentiments de révolte, de ressentiment, de trahison, de colère, d’humiliation, d’incompréhension, de culpabilité, produisent en nous-mêmes et chez les autres.

Mais pour faire de la médiation, nous devons apprendre à faire face à la peur des effets destructifs potentiels de ces sentiments antisociaux, donc apprendre à se situer “entre” les gens.

C’est à partir de ce “non-lieu” que le médiateur tente de rencontrer la source de ces conflits qui créent une isolation, un vide dans son propre vécu, dans sa version des faits, dans sa solitude et séparation de l’autre.

Toutes les étapes du conflit sont des moments d’un voyage pendant lequel nous vivons des expériences différentes, qui, comme toutes les expériences de transition, ils ont un début et une fin. Chaque étape est nécessairement lié au temps.

C’est essentiel de “donner le temps”... pour recevoir, comprendre, sentir, rappeler le contenu et les sentiments communiqués. Ce temps est le moment de la communication, de la compréhension et de l’extraordinaire rencontre de l’autre: le temps de l’empathie, qui peut conduire à la découverte d’une faiblesse humaine commune.

Je pense que la vie nous surprendra toujours et cela également, des événements inattendus. Mais la chose la plus certaine dans la vie est le changement, et là réside la beauté de la vie, la surprise dans le déroulement de la vie quotidienne.

Personnellement, je pense que l'art du médiateur est d'ouvrir la réflexion sur les conflits aux pensées divergentes et à la créativité.

## **2. DÉSIR DE CHANGEMENT ET INITIATIVES DE RENOUVELLEMENT: LA MÉDIATION POUR L'INCLUSION SOCIALE À PANTIN COMME UN NOUVEAU PARADIGME POUR LE RE-DYNAMISME SOCIALE**

Raconter une expérience puissante, passionnante, intéressante, n'est jamais facile. Et encore moins, lorsque d'un vocabulaire "limité" dans la langue d'écriture.

Mais avant de poursuivre, une brève présentation de ce que nous avons vu est nécessaire, en tenant compte que, comme souvent, les meilleures choses ne font pas l'objet d'une photographie, mais restent imprimées dans notre intérieur.

Je m'appelle Liliana Saladino, médiateur-compagnon du centre Kore<sup>1</sup> de Castelvetro et Marsala (Italie) partie du Cresm<sup>2</sup> (Centre de Recherches Économiques et Sociales pour le Développement du Sud) et je suis très heureuse d'avoir participé au premier Tour d'Europe. J'exerce comme médiatrice familiale, pénale et sociale et j'ai été accueillie au Service de Médiation Urbaine de Nuit dans la ville de Pantin.

L'objectif du service est d'améliorer la tranquillité publique sur deux quartiers particulièrement sensibles et sujet aux incivilités: le quartier Hoche et des Quatre-Chemins. Des quartiers très marqués et qui présentent des problématiques particulières. Nous avons marché en moyenne 6 heures par soirée sur le terrain, pour rencontrer directement des habitants en tentant d'établir un lien de confiance, en particulier avec les populations fragilisées ou isolées.

Pantin est sans aucun doute une ville intéressante, mais ce que j'ai le plus apprécié, c'est sa dimension intime.

Les *quartiers* créent une mosaïque de villages et, si par ailleurs la ville se caractérise par une grande diversité, j'y ai trouvé le même esprit

<sup>1</sup> Le centre Kore, qui fait partie du Cresm, est un guichet de médiation sociale, pénale et de justice réparatrice dans la Municipalité de Castelvetro et Marsala.

<sup>2</sup> Le Cresm (Centre de Recherches Économiques et Sociales pour le Développement du Midi) se trouve à Gibellina et s'occupe depuis plus de quarante ans du développement local du territoire sicilien.

de communauté. Et parce que chaque “*quartier*” a sa propre identité en constante évolution, je me suis retrouvée à découvrir et re-découvrir, au cours de longues promenades dans la rue avec les médiateurs, des coins cachés de cette ville.

Le désir de changement et des initiatives de renouvellement pour améliorer les aspects sociaux, sont une combinaison qui semble avoir envahit le Pantinois. Projets ambitieux de dynamisme social et urbain qui transforment le mode de vie des citoyens de la ville.

Une attention particulière est accordée à la mise en réseaux et la collaboration avec les services locaux et territoriaux.

Au départ, un Groupement d’Intérêt Public (GIP) a été créé en vue d’une mise en place d’une gouvernance partagée et un co-financement du service, un service qui a été internalisé au sein de la Direction de la Prévention et de la Tranquillité Publique pour en assurer sa professionnalisation.

Par ailleurs, un partenariat solide et efficace a été mis en place pour la gestion partagé du service de Médiation à Pantin en permettant à chacun des partenaires intéressés de faire valoir ses attentes. Les partenaires opérationnels et financiers sont la police municipale, la police nationale, le bailleur Pantin habitat et les entreprises Hermès et BNP, mais aussi les responsables des centres sociaux des quartiers concernés, l’association de prévention spécialisée.

A travers la coopération du réseau, le partage des connaissances et des bonnes pratiques, la construction participative des interventions d’inclusion, dans l’expérimentation des activités au Service de Médiation de Pantin, j’ai observé, en ce qui concerne les aspects plus opérationnels, que le service de médiation urbaine de nuit compte actuellement, un responsable de service, mon Maître d’Apprentissage, Francis Baudis, deux coordinateurs, Nordine et Mohammed, et neuf médiateurs.

Pour ce qui est de l’organisation du travail, chaque soirée commence par un briefing assuré par le coordinateur. Des objectifs sont établis pour les médiateurs, en première comme en seconde partie de soirée. Cela leur permet d’avoir un fil conducteur, même s’ils sont libres au niveau du temps à consacrer sur un secteur ou une intervention. A 16h45 au plus tard, les binômes partent sur le terrain, dans les quartiers. Ils assurent un passage sur les points identifiés comme les plus sensibles de la ville et s’adaptent, bien entendu, aux situations rencontrées. La pause d’une demi-heure des médiateurs s’effectue entre 20h00 et 20h30. Ce temps de repos leur permet également de faire le point avec le coordinateur sur la première partie de soirée et éventuellement de réajuster les objectifs pour la seconde partie.

Le retour dans les locaux s'effectue aux alentours de 23h30. Le coordinateur procède alors au débriefing de la soirée, en consignant les difficultés, les craintes éprouvées et fait ensuite remonter les informations essentielles et nécessaires dans le cadre du partenariat.

J'ai vu que les médiateurs assurent un passage et une présence active de proximité adaptée aux problématiques de chaque quartier de 16h00 à minuit, un horaire durant lequel la plupart des services publics sont fermés. Ils contribuent à restaurer et à préserver un usage apaisé des espaces publics.

Nous sommes intervenus également, dans un cas de conflit de voisinage et nous avons donné une orientation.

Pour récapituler: j'ai expérimenté un système territorial intégré entre les services locaux de Pantin, les services éducatifs du réseau public et privé social, le réseau de médiateurs, le réseau d'orientation pour l'accueil et l'accompagnement des personnes les plus marginales et fragiles; l'activation d'un système d'accueil et d'accompagnement pour faciliter l'intégration positive des personnes en difficulté; des activités de sensibilisation par le service de médiation; des activités de surveillance pour la sécurité urbaine et la tranquillité publique; activités de continûment; l'approche directe dans la relation avec les personnes défavorisées; la facilitation de la communication; la prévention et la gestion des comportements agressifs sur l'espace public; l'accueil et écoute empathique; des activités d'orientation et d'information aux personnes présentes sur l'espace public, en particulier celles en situation de détresse (SDF, mineurs en errance); une veille technique (signalement de dégradations, épaves, dépôt d'ordures sauvage).

## **2.1 UNE NOUVELLE POSSIBILITÉ D'EXISTER: METTRE DES MOTS LÀ OÙ IL Y EN N'A PAS**

J'ai fait l'expérience des bonnes pratiques de la médiation  
pour l'inclusion sociale dans la ville de Pantin.  
Il est difficile de décrire la rencontre avec l'autre avec la  
cadence rythmique que sont la nuit et l'aube.  
Elles sont un rythme de vie.  
La rencontre avec l'autre est surprise, comme l'aube.  
C'est une découverte. C'est également une limite qui a  
besoin d'espérance.  
L'espérance est la capacité de voir au-delà de la nuit, de  
tourner ses yeux vers la lumière.  
Ne pas attendre. C'est également être surpris par la  
lumière naissante.

Renaître. Chaque fois. C'est l'aube, précisément.  
La nuit et l'aube sont des modes rythmiques.

Colère condensée, sensation d'être rongé de l'intérieur, vive répugnance, profonde opposition, sens d'aversion vers l'autre, peur, mortification, haine occultée, défaite, mépris, sont les sentiments inscrits dans un champ chromatique des couleurs vives. Mais le médiateur ouvre la voie à une nouvelle teinte de lumière, un dégradé chromatique de couleurs avec mille nuances qui font ressortir mille visages et mille masques d'émotions.

J'ai rencontré la souffrance, la colère, les différentes dimensions, les regards et les expressions pleines de douleur, la solitude.

J'ai vu que dans le travail que font les médiateurs, les gens sont considérés comme des personnes uniques, ils sont "comptés un par un". Leurs histoires peuvent s'afficher dans leur tristesse, histoires infinies de misère et de froid qui habitent cette ville. Mais grâce au travail des médiateurs, à Pantin, l'hiver est fait de solidarité, et devient plus supportable.

J'ai rencontré la souffrance d'une jeune fille, Eliana, histoire émouvante d'un amour filial déçu. Du fait de la séparation de ses parents, son ressentiment face l'absence d'attention. La haine qui s'accumule souvent suite à des manques et son impardonnable faiblesse souligne la fragilité de l'être humain....

J'ai rencontré beaucoup de jeunes gens avec des comportements anti-sociaux et des bagages remplis de problèmes; les médiateurs les ont alors écouté, ils les ont orienté vers les services et les initiatives engagées sur le territoire; ils les ont également, accompagné vers les services d'accès aux droits et de santé.

Avec les médiateurs, j'ai aussi fait un tour dans la ville de l'invisible, dans les limbes de la marginalisation, car les rues de Pantin conservent leurs secrets, leurs histoires.

A l'arrivée des médiateurs, les regards se portent sur eux. J'ai parcouru une route vers la découverte de cette réalité.

La vie peut être une eau stagnante à certains moments, mais la rue est solidaire", dit un sans domicile fixe (SDF).

Le premier lieu de fortune devient l'abri, le refuge pour une nuit. Ce sont des personnes oubliées aux coins de la rue qui parlent d'elles, ces personnes qui chaque soir, en face de l'Église de Pantin, attendent leur tour pour recevoir un repas chaud et échanger des propos.

Un dîner spécial qui n'est pas sous les projecteurs, mais sous les lumières de Noël de l'Église de Pantin où aucune caméra n'était présente

pour raconter le *miracle de générosité et de gratuité* qui se répète encore et encore. Miracle de ceux qui donnent sans rien recevoir en retour, un acte qui peut encore surprendre. Un sourire accueillant, une voix amicale offerts par les bénévoles des “Restos du Coeur” et de la “Croix Rouge” qui les reçoivent.

J’ai découvert avec les médiateurs ce qui se joue chaque soir dans les rues de la ville, un vrai service d’accompagnement, d’écoute et d’aide pratique. C’est une relation personnelle qui est créée entre les médiateurs et les SDF qui portent le fardeau de la souffrance. Parfois, les médiateurs apportent des repas chauds fournis par les Restos du Coeur, parce que l’aide alimentaire permet de régler l’urgence et représente surtout l’instant de contact privilégié pour permettre un accompagnement vers l’autonomie. La relation de confiance tissée pendant l’accueil et l’engagement des médiateurs pour leur venir en aide permet de proposer une piste d’une réinsertion sociale: ateliers et jardin d’insertion, hébergement d’urgence, accompagnement scolaire, lutte contre l’illettrisme, accès à la justice et aux droits, soutien à la recherche d’emploi.

Entre toutes les rencontres, un cas m’a particulièrement frappé: celui de Marie: l’histoire d’une femme SDF. “Nous ne devons pas les habituer à vivre dans la rue”. Ce sont les mots d’un médiateur qui croit comme ses autres collègues, qu’il peut le temps d’une écoute sincère convaincre cette femme d’aller au centre d’accueil.

Des structures d’accueil d’urgence, de nuit, comme l’Hôtel Social ‘93 (que nous avons vu dans la vidéo présentée à Braga), où en plus d’un toit et d’un lit, les personnes peuvent bénéficier d’une chaleur familiale et la possibilité de sortir de leur état à travers la proposition de projets de réinsertion sociale personnalisés.

La vie partagée entre pauvres, l’espérance que rien n’est perdu et que l’on peut changer.

Dans la rue, les médiateurs rencontrent des émotions qui séparent, fragmentent, contrastent et pulvérisent les expériences en gestes.

J’ai observé que chaque jour est différent, les couleurs, la galerie de visages de gens et de leurs émotions, qui se transforment de la même manière, comme dans un nuage orageux, dans un parcours d’obstacles, dans un parterre fleuri.

Je appris des SDF qui ont été en mesure de me donner des sourires d’une douceur unique et extraordinaire.

J’ai rencontré la douleur d’une femme qui m’a fait comprendre que la souffrance se reproduit et se multiplie comme une mauvaise herbe, comme

une présence constante qui ne s'absente de la chaussée qu'à de rares moments. Un chemin d'automne, de mémoire kafkaïenne, mémoire qui est juste nettoyée et se recouvre encore de feuilles sèches.

La rencontre avec la souffrance de cette femme a ouvert en moi un monde nouveau.

Les rencontres qui d'une certaine manière changent la vie peuvent prendre différentes formes, mais elles m'ont toutes fait partager des émotions profondes qui m'ont changée en mieux.

La rencontre particulière avec l'autre m'a permis de réfléchir sur une dimension qui dépasse la somme des parties individuelles: cela signifie faire partie d'une troisième dimension: la dimension intersubjective qui implique la reconnaissance de l'altérité, de l'autre. J'ai compris que la possession exclut la possibilité de belles rencontres.

Je devais traiter avec moi-même.

Le galerie des miroirs relationnels est celle dans laquelle chaque face est une partie de notre propre visage.

La relation avec l'autre montre l'état de nos relations avec nous-mêmes. Je me demandais, si elle était en mesure d'accepter toutes mes pièces?

Eh bien, je l'ai fait. Et si nous réussissons, si nous pouvons reconquérir, acceptant tous les morceaux de nous-mêmes avec lesquels nous nous investissons sur l'autre, alors notre sens de l'unité ainsi transformé, va ensuite ouvrir la voie à la rencontre authentique avec l'autre.

Ensuite, vous découvrirez le plaisir de la diversité. Parce que la rencontre est un don.

Au départ, j'éprouvais de la difficulté à comprendre la médiation pratiquée à Pantin, je ne savais pas si elle pouvait vraiment être appelée médiation; pendant tout le temps du séjour je n'ai pas rencontré de relations conflictuelles.

Je pense que l'espace de médiation propose des parcours expérimentaux pour l'interaction et l'échange entre les médiateurs, facilitateurs de services de communication dans le territoire; des parcours de sensibilisation dans les écoles, avec l'objectif de rencontrer des élèves médiateurs, des parcours de formation pour offrir des outils pour la gestion des conflits dans les relations éducatives, dans les centres de rassemblement et communautaires pour les jeunes. Au final, je peux dire que j'ai pu apprendre la signification du mot "médiation", et à dépasser ma frontière.

### 3. CONCLUSION

Je vais aux conclusions. Elles sont des réflexions sur la médiation et sur mon expérience, l'expérience d'une médiatrice qui a mûrit.

J'ai appris qu'il est facile de détruire, mais qu'il est difficile reconstruire.

J'ai appris que nous devons apprendre à rencontrer le désordre quelle qu'en soit sa forme.

J'ai appris que le silence est le langage de l'âme.

J'ai appris que la médiation permet de voir les possibilités infinies contenues en chacun de nous et de réaliser le potentiel de chaque individu libre, mais solidaire, actif dans le développement du monde.

J'ai appris que la médiation permet à l'individu de retrouver sa dignité et un rôle actif dans la société à travers sa participation dans l'incessante transformation des souffrances et du désordre.

J'ai appris que la médiation peut être comme l'huile que vous mettez dans un engrenage pour faciliter les relations interpersonnelles.

J'ai appris à parler comme un enfant qui apprend à marcher, pour faire retrouver à quelqu'un une identité, le respect de soi, pour lui ré-apprendre à avoir confiance en lui-même: pour qu'une personne puisse construire *un nouveau chemin*.

J'ai appris que trop souvent nous rencontrons les autres sans avoir commencé par nous-mêmes, à travers nos projections: c'est important d'acquérir *un nouveau regard*! C'est enrichissant, c'est une sorte de *nouveau souffle*!

J'ai appris qu'à la fin, il y a une récompense, tout le monde reçoit, se sent reconnu, valorisé et devient un peu plus grand en faisant le métier d'être homme!

Cette expérience a été précieuse, généreuse sur le plan humain du fait de l'inter-échange d'observations et informations, de connaissance et d'opinions averties, de pensées, d'émotions, de stimuli, de créativité. La découverte de la grande richesse de l'Autre.

Je pense que cette contribution expérimentale m'a beaucoup enrichie.

Le Tour d'Europe a été pour moi une expérience importante en termes de connaissance et d'enrichissement personnel et professionnel, ainsi que d'échange interculturel; j'ai eu la possibilité de découvrir, comparer et partager les bonnes pratiques de médiation sociale dans les différents pays européens. Enfin, j'ai eu la possibilité de participer activement à la construction, à partir d'une perspective européenne, d'un nouveau dispositif unifié de médiation sociale partagé par tous.

Je souhaite que ce projet Arlekin se poursuive dans le temps parce qu'il y aura toujours de nouveaux défis.



Je pense à toutes les ressources impliquées dans ce projet, j'ai également entendu tous les expériences des autres Médiateurs Compagnons (pendant la journée de diffusion à Braga). Nous avons été et nous serons un bon investissement pour l'avenir.

## REMERCIEMENTS

Ma gratitude va à toutes les personnes que j'ai rencontré.

Je vais garder en moi tout cela et plus encore.

Sincères remerciements à toutes celles et ceux que j'ai rencontré, aux MA et MC, à tous ceux qui ont contribué à la réussite de mon chef d'œuvre.

En particulier...

Je tiens à remercier, sans rhétorique et avec une profonde gratitude, le CRESM et Annamaria Frosina, coordonnatrice du projet Arlekin pour l'Italie, pour la riche expérience que j'ai pu faire.

Je tiens à remercier de tout cœur mon Maître d'Apprentissage, M. Francis Baudis, qui avec une expertise inégalée m'a donné des conseils pour mieux apprendre de cette expérience à Pantin et qui a pu assister à la naissance de ce texte.

Pour publier sur le site Internet ([www.arlekin.eu](http://www.arlekin.eu)) la vidéo, il m'était nécessaire d'avoir les autorisations nécessaires. Sans cela, ce travail n'aurait pas pu tout simplement, s'appuyer sur une base empirique. C'est pour cette raison que je propose, également sans rhétorique et avec une reconnaissance sincère, mes sincères remerciements à la ville de Pantin.

Je tiens à remercier chaleureusement et affectueusement les merveilleux médiateurs compagnons de Pantin, qui, avec leurs expériences, leurs histoires, leurs sourires, les partagés, l'engagement ferme, la comparaison, ont rempli mon cœur et mon esprit. Ils sont les coordinateurs des équipes: Nordine et Mohammed, et tous les médiateurs, en particulier Isam (qui était comme un frère), Mahamadou, Abdelkrim, Djaloudy, Alexandre, Babou, Linda, Colette, Stéphane.

Je tiens à remercier tout particulièrement Hamid, (MC de Limoges) et son aide précieuse.

Le plus grand remerciement va au Comité de Pilotage: André Moisan et Clarisse Faria- Fortecoëf, Ana Maria Costa e Silva, Pepe Monteagudo, Elena Guichot Munoz et Nicolas Buelens qui ont attendu patiemment et avec confiance le report de la date de remise de ce travail à deux reprises (le 30/01/16 et puis le 15/02/2016).

Je dédie cet article à deux personnes qui, malgré leurs différences, ont illuminé ma vie avec intensité et profondeur. Pour eux, mes parents, je leur

dois la source de ma sensibilité, ce qui me force à rechercher des choses plus profondes. La “découverte” de mes recherches, après tout, déjà, en permanence, toutes les personnes présentes en eux, presque toujours et incontestablement de mon côté.

À Vincenzo, voix authentique de ma continuité, qui a soutenu avec légèreté et amour les poids et les rushs de toute une cosmologie et, aussi dans des jours particulièrement de dur labeur ensemble, m’a rappelé que “la vie est “Grande” bien plus que l’idée que nous pouvons nous en faire.

L’article est dédié à chacun d’eux, avec tout l’amour possible...

Citation:

Saladino, L. & Baudis, F. (2016). Un hiver plus solidaire, supportable et durable à Pantin avec la médiation urbaine de nuit dans la rue. 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. 69-78). Braga: CECS.