

DEMARCHE D'EVALUATION DE LA MEDIATION SOCIALE EN GUYANE



> **Territoire** : Communauté d'Agglomérations du Centre Littoral, Saint Laurent

> **Thématique** : Médiation sociale

■ CONTEXTE

L'année 2016 a été fortement marquée par le développement de la thématique médiation sociale au sein du CRPV Guyane, concomitante à une reconnaissance du métier au niveau national avec l'élaboration de la norme métier AFNOR.

En tirant enseignement des expérimentations précédentes, la médiation sociale a recherché de nouveaux territoires d'expérimentation en Guyane pour la prochaine année scolaire avec l'extension de la médiation sociale en milieu scolaire sur les six communes en Politique de la Ville de Guyane.

En amont de cette nouvelle expérimentation nationale, nous souhaitons, dans cette note, revenir sur la démarche d'évaluation de la médiation sociale élaborée dans le cadre des deux projets accompagnés par le CRPV Guyane.

■ POURQUOI EVALUER LA MEDIATION SOCIALE ?

La médiation sociale est un « processus de création et de réparation du lien social et de règlements 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 ». ¹

Cette forme d'intervention sociale favorise la production de données sur des échelles territoriales (quartiers) peu observées, flexible, adaptée à la population et à ses besoins et permettant d'identifier des préconisations pour l'action publique. Si la médiation sociale contribue à *la cohésion sociale, à la solidarité, à la sociabilité et à l'amélioration des conditions collectives du développement humain durable*², elle souffre d'un manque de lisibilité et de visibilité.

Le **développement de la cohésion sociale, du maintien de la tranquillité publique** pour la médiation sociale dans les quartiers, **l'intensification du lien école-famille** pour celle en milieu scolaire sont a priori difficilement mesurables. Or, il s'avère nécessaire de rendre compte de **l'utilité sociale** de la médiation afin de s'assurer de la pertinence des projets et de garantir leur pérennité.

Par ailleurs, la médiation sociale dans les quartiers et en milieu scolaire relèvent de **l'innovation sociale** en proposant des solutions qui ont fait leurs preuves ailleurs. Elle s'inscrit donc dans un processus : émergence, expérimentation, évaluation, diffusion.

L'évaluation est donc conçue comme un **outil d'aide à la décision** à destination de la structure de médiation sociale, des partenaires et des décideurs publics afin de favoriser les remontées d'informations, mieux cibler et réorienter l'intervention si nécessaire.

¹ Définition adoptée, en 2000, lors du séminaire européen organisé par la DIV

² Extrait de la définition de Jean Gadrey relative à l'utilité sociale. GADREY Jean, *L'utilité sociale des organisations de l'économie sociale et solidaire, rapport de synthèse pour la DIISES et la MIRE, septembre 2003*

DÉMARCHE D'ÉVALUATION DE LA MEDIATION SOCIALE EN GUYANE

> Article

■ PRESENTATION DES EXPERIMENTATIONS 2

Médiation sociale dans les quartiers déployée à l'échelle intercommunale

Depuis la fin d'année 2014, des équipes de Médiation sociale de l'association AKATIJ interviennent l'après-midi, en soirée et une partie du weekend end au sein de l'espace public sur les quartiers de Cabassou à Cayenne, Zénith à Matoury, Arc-en-Ciel à Rémire Montjoly et depuis février 2016, Soula à Macouria sur les questions de Tranquillité Publique et de Cohésion Sociale.

Le CRPV a accompagné l'opérateur dans la mise en œuvre opérationnelle de l'action et s'est assuré de la bonne articulation entre le projet, les partenaires et les dispositifs locaux préexistants dans la perspective d'une sortie de l'expérimentation au 31 décembre 2016.

Médiation sociale en milieu scolaire

Le CRPV a accompagné la préfiguration, le déploiement et la mise en œuvre de l'action : intervention de deux médiateurs sociaux dans les collèges Paul KAPEL à Cayenne et Albert LONDRES à Saint Laurent du Maroni.

■ COMMENT EVALUER LA MEDIATION SOCIALE ?

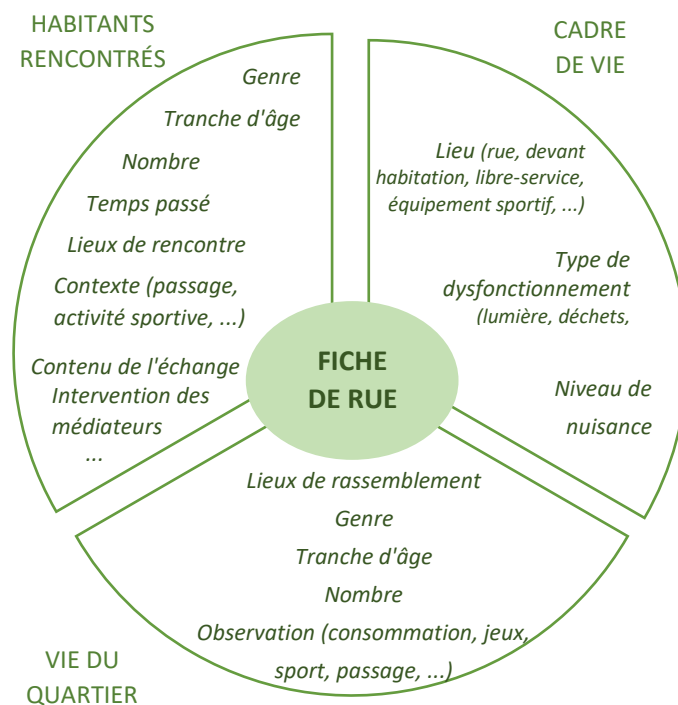
Afin d'évaluer la médiation sociale, des outils et un protocole de collecte ont été conçus. Le choix a été fait, dans un souci d'efficacité, de combiner outils de suivi et outils d'évaluation :

Médiation sociale dans les quartiers déployée à l'échelle intercommunale

- La « **fiche de rue** » : utilisée à chaque tour de rue (une fiche par tour de rue), elle permet aux médiateurs de noter de façon rapide et détaillée les observations et entretiens qu'ils réalisent dans les quartiers.

Ainsi, une fiche se découpe en trois parties :

- **Cadre de vie** (état du quartier) => faire remonter les dysfonctionnements existants aux partenaires compétents.
- **Vie du quartier** (observation du quartier) => apporter des informations sur le fonctionnement du quartier et la façon dont vit le quartier (lieux de vie, activités...)
- **Habitants rencontrés** (leurs préoccupations et habitudes) => mieux comprendre les besoins du quartier.



Structure et contenu d'une fiche de rue

FICHE DE RUE – Habitants rencontrés										
Cadre de la rencontre										
B ou I (préciser avec si (Pensé) ou (I) (Pensé))	Heure et temps (min)	Lieu(s) de la rencontre	Contexte de la rencontre / Activité de groupe	Initiateur principal de contact H/M	Nombres Filles	Tranche d'âge	Nombres garçons	Tranche d'âge	Habitats quartier (Q) / H/Q (Pensé)	
Action de l'équipe : sujets abordés, solutions proposées										
Sujets abordés ¹	Partenaires abordés	Contenus de l'échange	Intervention de l'équipe	Observations (recueil de l'équipe vis-à-vis des échanges)			Cf. Fiche audit, évaluation			

¹ Contexte de la rencontre : préciser si consommation de produits, nuisance sonore, musique, bruit, déchets, jeux d'argent, autres...
² Insertion / Relation aux administrations / Problèmes familiaux / Formation / Activités / Vie du quartier / Cadre de vie (déchets, épaves, dégradation, incendie, graffiti...) / Logement / Santé (autre que consommations) / Autres...

Fiche de rue utilisée par les médiateurs

De novembre 2014 à décembre 2016, **1 400 tours de rue** ont été effectués. En 2016, **3 678 rencontres d'habitants** ont eu lieu pour **1 719 conversations** menées.

Ce volume conséquent de données récoltées, grâce à cet outil, a fait l'objet d'un traitement sous forme de tableaux et graphiques, à partir desquels une analyse statistique a été produite.

Ainsi, il est possible de valider ou réfuter des hypothèses et de mettre en lumière trois types de données :

- Des informations relatives à la **présence des médiateurs sur le terrain et en dehors** (volume horaire ; répartition du temps de travail, tours de rue...)
- Des **observations sociologiques** (l'âge et le genre des habitants fréquentant le plus les quartiers à certaines tranches horaires, les activités conduites sur le quartier...).
- Des **données opérationnelles** permettant la remontée d'informations et participant à la prise de décision, c'est le cas notamment pour les données traitant des dysfonctionnements dans les quartiers ou des préoccupations des habitants.

Au-delà de la fiche de rue, trois autres types de fiches ont été mises en place pour un suivi individualisé des habitants. Ces outils ont pour but de retracer l'historique du suivi d'une personne ou d'un groupe en particulier afin que les médiateurs répondent au mieux à la demande formulée.

Ainsi, chacune de ces fiches a une portée spécifique :

- La **fiche conflit** lorsque les médiateurs mettent en place une médiation afin de résoudre un conflit. (exemple : conflit de voisinage).
- La **fiche projet**, lorsqu'un habitant ou un groupe d'habitants souhaite monter un projet ponctuel d'activité sur le quartier (le 'Marathon de Zénith' en 2016 par exemple). Cet outil permet d'évaluer la capacité à agir des habitants et les besoins nécessaires aux habitants pour monter une action
- La **fiche orientation** vient suite à une demande particulière d'un habitant dérouté dans ses démarches. (exemples : recherche d'emploi, démarche administrative, problème de logement...)

Le premier but de ces fiches n'est pas d'extraire des données statistiques comme les fiches de rue. En revanche, elles permettent de **catégoriser les interventions des médiateurs, de mettre en lumière des informations mesurables** telles que le nombre d'interventions des médiateurs dans le suivi d'un conflit, ou d'une orientation ou encore la durée totale d'intervention jusqu'à résolution d'un conflit...

Ces résultats statistiques ont été présentés dans un deuxième temps, à l'équipe des médiateurs afin de faire dialoguer données statistiques et ressentis du terrain. Ces derniers ont pu ainsi contribuer à l'analyse qualitative de l'évaluation.

Médiation sociale en milieu scolaire

Un tableur Excel à renseigner par le médiateur permet de suivre l'activité du médiateur. Il comprend différents onglets, correspondant à ses missions :

- **Le suivi de l'absentéisme** : présentation de l'élève, problématique identifiée, action du médiateur
- **Le lien partenarial** : partenaire rencontré, contextualisation de la rencontre et les suites à donner
- **Le suivi des projets** : présentation des projets et éléments d'évaluation

A partir de ces données brutes, des extractions de tableaux et graphiques ont été réalisées et analysées, donnant lieu à un rapport d'évaluation.

■ VALORISATION DES RESULTATS DE L'EVALUATION

La restitution des résultats, sous forme d'un rapport et devant les instances de pilotage, facilite une appropriation collective des expérimentations, autorise les réajustements, vient conforter le portage technique et politique. **Elle vient surtout apporter des arguments solides en faveur de la pérennisation des projets de médiation sociale.**

Bibliographie

- *L'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale*, Laurent Giraud, Adultes-relais entre professionnalisation et reconnaissance -ORIV- Janvier 2010
- *Evaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale*, Etude de cas, AVISE, septembre 2016.
<http://www.avise.org/ressources/evaluation-de-lutilite-sociale-de-la-mediation-sociale>
- *Guide d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation, guide méthodologique*, cahiers pratiques hors-série, Les éditions du CIV, septembre 2009,
[http://www.francemediation.fr/images/lang/fr/orki/Guide-evaluation-de-utilite-sociale-de-la-mediation-sociale\(2\).pdf](http://www.francemediation.fr/images/lang/fr/orki/Guide-evaluation-de-utilite-sociale-de-la-mediation-sociale(2).pdf)

Rédacteurs : Audrey Leemann, Charlotte Luu Duc