

RENTREE CITOYENNE

RENCONTRES TERRITORIALES DES ADULTES-RELAIS

2 DECEMBRE 2016

CAYENNE



> Territoire : Guyane > Thématiques : Médiation sociale

Le **Ministère de la Ville, de la Jeunesse et des Sports** a souhaité que toutes les préfectures organisent les « Rencontres territoriales de la rentrée citoyenne » afin de réunir les acteurs de proximité intervenant dans les Quartiers Prioritaires de la Politique de la Ville.

C'est à ce titre qu'une journée de rencontre et d'échanges réservée aux structures porteuses des adultes-relais et aux adultes-relais s'est tenue le vendredi 2 décembre 2016 à Cayenne en présence du Secrétaire Général de la Préfecture de Guyane M. Yves de ROQUEFEUIL, représentant M. le Préfet.

■ EN QUELQUES MOTS

- Une cinquantaine de participants dont une majorité d'adultes-relais en provenance de Cayenne, Kourou, Matoury, Rémire-Montjoly, Saint Laurent du Maroni
- Une réflexion associant adultes-relais, structures employeuses et services de l'Etat autour des questions relatives à leur fonction de médiation et à la reconnaissance des adultes-relais.
- Des propositions concrètes issues des ateliers
- Des retours d'expériences mettant en avant les spécificités de la médiation sociale en Guyane



■ ATELIER 1: ACCOMPAGNER LA MOBILISATION CITOYENNE. DES ADULTES-GARANTS DES VALEURS DE LA REPUBLIQUE

- Comment rendre les populations actrices de leur quartier ?
- Comment renforcer la capacité des populations à monter des projets collectifs ?
- Comment véhiculer les valeurs de la République en tant que médiateur ?



Animateur : Emmanuel Rossignol, Délégué du Préfet Kourou

Rapporteur : Emilie Traub, Cheffe de Projet Politique de la Ville, Saint Laurent du Maroni

■ Principaux constats

Le médiateur est là pour mobiliser, donner envie aux habitants de faire avec. Il a un rôle de **valorisation individuelle et collective des habitants** en leur donnant envie de faire un pas en avant. Les adultes-relais sont des révélateurs du savoir-faire des habitants.

La médiation construit une **passerelle entre les institutions et les habitants** : les médiateurs donnent aux habitants les clés de lecture des valeurs des institutions, et ils font remonter aux institutions les particularités des territoires.

Une association a par exemple échangé avec les habitants du quartier et amené les parents d'élèves à se rapprocher de l'Education Nationale, avec la décision collective d'inviter le collège dans le quartier, afin de trouver une alternative à la faible mobilisation des parents lors d'une réunion au sein du collège.

Si les adultes-relais sont donc des « **clés de voute** », il faut souligner que la **compréhension interculturelle doit se faire dans les deux sens** : chacun doit faire un pas en direction de l'autre (ouverture et altérité).

Les participants de l'atelier se sont également interrogés sur la définition de la **citoyenneté**. Si la citoyenneté consiste à rendre les personnes autonomes et acteurs, alors il s'agit de :

- donner la parole aux habitants
- renforcer les capacités des habitants à agir.

■ Pistes de réflexion

Dans cette optique, il s'agit donc de réfléchir à :

- Comment les professionnels peuvent-ils aider à faire émerger les savoir-faire et expertises d'usage des habitants ? Au-delà de la simple consultation, il s'agit d'initier les habitants à la concertation, à la construction d'une réflexion collective.
- En quoi les institutions peuvent-elles soutenir ce travail ?

■ ATELIER 2: LA MEDIATION. UN METIER A PART ENTIERE

- Une présence différente ?
- Quelle reconnaissance du métier au sein des structures ?



Animateur : Denis Souillard, directeur CRPV
Rapporteur : Yacine Belguermi, responsable DSU Macouria

■ Principaux constats

Qu'est-ce qu'être médiateur aujourd'hui en Guyane ?

Le médiateur est **l'accompagnateur des initiatives habitantes**. Il participe à l'identification des dysfonctionnements voir des manquements des politiques publiques, il vient au-devant des administrations.

Il favorise le « faire ensemble ».

Le médiateur connaît et intègre les spécificités locales des territoires sur lesquels il intervient. Il est à l'écoute et transmet les informations et constats, en restant neutre. Il s'attèle à remettre du possible. Celui-ci adopte une approche positive des quartiers. Il est un rouage de la mécanique de l'intervention sociale.

Les médiateurs sont confrontés à un **problème de reconnaissance de leur métier** :

- Une confusion des institutions existe entre les services civiques et les médiateurs,
- l'action de médiation n'est pas suffisamment évaluée,
- des médiateurs qui ont le sentiment de se heurter à un « plafond de verre » : les **remontées d'information** du terrain ne sont pas suffisamment prises en compte par les décideurs, d'où une perte de confiance des habitants dans l'action des médiateurs.

■ Préconisations

- Une nécessaire professionnalisation/qualification, qui est en train de se faire avec la construction de la norme métier AFNOR au niveau national, laquelle demandera une adaptation aux réalités et spécificités locales.
- Accroître les possibilités de formation et de qualification des acteurs du terrain.
- Créer une association des médiateurs de Guyane et rédiger une charte de la Médiation.
- Accentuer les démarches ascendantes prenant en compte la parole de l'habitant.
- Revaloriser les salaires et pérenniser les postes.
- Elaborer des appels à projets spécifiques à la médiation.

■ ATELIER 3: DES PARTENAIRES DANS LA PROXIMITE

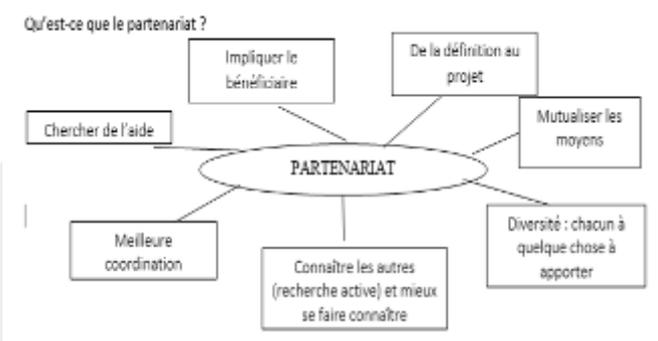
- Comment faire le lien avec les partenaires pour l'accompagnement des situations personnelles ? Quelle complémentarité ?
- Comment renforcer les partenariats et favoriser l'échange d'informations dans les démarches collectives ?



Animateur : Aymeric Delille-Masnières, délégué du préfet

Rapporteur : Alexandra Cossio, chargée de mission jeunesse, CRPV

■ Principaux constats



Le partenariat, c'est **travailler et réfléchir ensemble en tirant partie de toutes les ressources**. Or les différents acteurs associatifs d'un même territoire ne se connaissent pas toujours.

La réflexion ne doit pas se limiter au niveau d'une institution, elle doit se baser sur la construction d'une relation de confiance basée notamment sur des **conventions**, au-delà des rapports institutionnels.

L'**usager** doit également devenir un partenaire du projet : actuellement le monde des administrateurs et financeurs est séparé de celui des médiateurs dans la mesure où ceux-ci ne sont pas associés à la prise de décisions.

Un travail doit ainsi être mené sur le format du partenariat afin d'améliorer la communication.

Le **rôle des médiateurs est méconnu voire incompris** (confusion avec le métier de traducteur ou d'assistant social). Ainsi les partenariats peuvent être difficiles à mobiliser car la plus-value du médiateur est difficile à évaluer.

La valorisation du médiateur passe également par la **formation**. Certains médiateurs ont fait le constat de ne pas être suffisamment formés pour exercer leur métier.

Par ailleurs, les participants à l'atelier ont mis en avant la faiblesse des institutions sur le territoire.

A cela s'ajoute, la difficulté à faire comprendre le rôle d'un médiateur à leurs interlocuteurs. Cela ne leur permet pas toujours de mener à bien leur travail de réorientation vers les institutions compétentes.

■ Préconisations

- Améliorer la communication pour mieux se connaître, savoir qui fait quoi ? :

- Monter un Forum de la médiation à destination des collectivités territoriales et des partenaires institutionnels,
- Organiser des temps d'échanges par thématique et par territoire pour favoriser une meilleure coordination entre acteurs et le partage des bonnes pratiques/animation de réseaux,
- Elaborer un annuaire.

- Rendre visible les actions et le rôle du médiateur.
- Associer les adultes relais aux prises de décisions.
- Valoriser les salaires.

■ ATELIER 4 : LES TEMPS DE L'ADULTE RELAIS

- Temps visible et invisible : que fait l'adulte relais lorsqu'il n'est pas en contact avec les populations ?
- Comment gérer la réactivité demandée par les populations et les temps différés des institutions ?



Animateur : Natacha Djae Trobrillant, chargée de mission médiation CRPV

Rapporteur : Jean-François Coco, DJSCS

■ Principaux constats

Les principales tâches visibles de l'adulte-relais relèvent de **l'accueil, de l'écoute et de l'orientation**.

C'est également un travail de **proximité** (géographique et relationnel), où il rend accessible les institutions aux usagers.

Dans ces temps où il n'est pas en contact avec la population, il développe le lien avec les différents acteurs en vue de favoriser ses accompagnements sociaux, lui permettant ainsi de se créer un **réseau institutionnel**. Ce qui ne l'empêche pas pour autant, de se confronter au souci de réactualisation des dispositifs dont il est rarement informé des modifications.

L'adulte relais doit être **clair sur son rôle et son positionnement**, afin de gérer la réactivité demandée par les populations et les temps différés des institutions. Après des institutions, il doit développer des relations privilégiées, fonctionner en réseau.

Après des habitants, il joue la transparence avec ces différents interlocuteurs. Tout en restant détaché de chaque situation, il rappelle aux usagers leurs droits et devoirs ainsi que les procédures.

Pour faciliter les échanges usagers/institutions, l'adulte-relais effectue un travail de **traçabilité de l'information** en vue de sécuriser sa posture.

L'adulte relais ne devrait pas être un acteur qui pallie à un manque mais un **acteur complémentaire**.

Ainsi la question de la pérennité de ces postes est posée : qu'en est-il du devenir de l'adulte relais en fin de convention ?

■ Préconisations

- En tant que médiateur, pouvoir bénéficier d'un temps dédié dans les contacts avec les institutions.
- Améliorer la communication avec les institutions, en initiant des temps de rencontres avec les usagers.
- Rendre plus visible les actions et le rôle des médiateurs.
- Favoriser la mutualisation des expériences et des informations par des temps soit entre médiateurs soit médiateurs/institutions.

■ QUELLE PRISE EN COMPTE DE LA PLURALITE DES CULTURES PAR LA MEDIATION ?

N. B. Les participants se sont accordés à dire que plus que de multiculturalisme (titre originellement retenu), il s'agissait de parler de **pluralité des cultures** au sens de diversité.

Témoignages :

- *AKATIJ : Chaska Combeaux, coordinatrice Service Médiation Sociale*
- *APEHG : Mylène Barthex, chargée des relations employeurs, Christine Mathurin, chargée d'insertion Cap'Emploi*
- *Couleur Guyane : Vanessa Belhomme, coordinatrice*
- *DAAC : Karine GROSS, médiatrice sociale,*
- *TANGRAM : Maria Soledad Lorente, médiatrice sociale*
- *Entr'aides Guyane : Elinda Ladeo, aide animatrice prévention VIH/IST*
- *Modérateurs : Henrietta Van Keeken, déléguée du gouvernement, Yahya Daoudi, directeur régie de quartier de Cayenne*



Les questions relatives à l'**appartenance culturelle** ont permis d'introduire les présentations :

- Comment vit-on la culture ?
- Se sentir Guyanais, se sentir Français, qu'est-ce que cela veut dire ?
- Si je change de lieu, de territoire, je change d'identité, mais pour autant je suis toujours la même personne.

Les différentes expériences ont montré que la culture ne renvoie pas nécessairement à la culture du pays d'origine : elle peut être celle d'une institution, d'une administration...

La médiation permet ainsi de créer **une passerelle entre les cultures des habitants et usagers et la culture des institutions**, en se focalisant sur ce qui va nous lier, ce qui va nous rapprocher et non sur ce qui nous sépare. Le recrutement des médiateurs peut se faire en fonction d'une appartenance culturelle : maîtrise des codes, de la langue, ce qui permet de décomplexer certains publics.

Toutefois, il ne s'agit que d'une **porte d'entrée** pour ensuite créer du lien et de la cohésion sociale. Les médiateurs, quel que soit leur appartenance culturelle, développent ainsi plusieurs techniques de communication (gestes, images...) afin de mettre en confiance leur public, agissent dans la proximité et la durée. Le médiateur doit ainsi être dans **une posture d'ouverture et d'écoute**.

Au-delà de la médiation sociale, la prise en compte de la pluralité des cultures – spécificité propre à la Guyane- interroge **l'accès aux services publics** des usagers et habitants dans le cadre des réorientations effectuées par le médiateur.

Si la médiation doit contribuer à ce que les personnes fassent société, une **approche communautaire** peut être privilégiée (personnes partageant entre elles des valeurs, des organisations, des interdits, qui ne reposent pas forcément sur la nationalité).

■ PROPOSITION D'UNE FEUILLE DE ROUTE

Les rencontres territoriales des adultes-relais ont permis de faire émerger une série de grandes lignes directrices pour une meilleure reconnaissance des adultes-relais et de leur fonction de médiation.

I) Professionnaliser les adultes relais

L'importance de se former a été rappelée à de nombreuses reprises par les adultes relais :

- Pour leur permettre d'évoluer dans le métier : la construction de la **norme métier AFNOR « médiateur social »** au niveau national, doit permettre l'impulsion d'une réflexion locale. La demande de professionnels de terrain doit entrer en adéquation avec l'offre de formation et de qualification disponibles.
- Et/ou d'aller vers d'autres métiers : l'accompagnement des adultes relais vers la **Validation des Acquis de l'Expérience VAE** permet également d'obtenir un diplôme par une autre voie et donc d'obtenir une qualification au-delà du poste d'adulte relais, voire éventuellement d'évoluer sur un autre métier.

Le **plan de professionnalisation** des adultes relais apporte une réponse à l'échelle régionale, en visant à inscrire l'adulte relais dans un parcours de formation professionnelle. Il s'agit de :

- Favoriser la professionnalisation des interventions
- Assurer la mobilité post contrat adulte-relais
- Accompagner les structures employeuses dans la consolidation des postes

La professionnalisation passe également par la valorisation du rôle des médiateurs et la mise en place de conditions favorables à la continuité de leurs activités : **revaloriser les salaires et pérenniser les postes des adultes relais.**

Une législation récente accorde une attention particulière à la participation effective des habitants des quartiers prioritaires au moyen notamment des conseils citoyens (*loi n°2014-173 du 21 février 2014 de programmation pour la ville et la cohésion urbaine, circulaire du 7 juin 2016 portant sur la mise en œuvre des mesures issues du Comité Interministériel à l'égalité et à la citoyenneté*). Les adultes relais ont donc un rôle à jouer dans **l'accompagnement des démarches ascendantes** : renforcement de la capacité des habitants à agir mais également remontée d'informations auprès des décideurs publics.

Parcours de l'adulte relais

1^{ère} année : Formation et appropriation du poste

- Désignation d'un référent formation dans la structure
- Formation à la médiation sociale
- Formation thématique
- Participation à des groupes d'échanges de pratiques

2^{ème} année : Elaboration du projet professionnel

- Information sur les secteurs de recrutement potentiel
- Formations complémentaires

3^{ème} année : Démarrer la recherche d'emploi

- Finalisation des formations
- Appui à la recherche d'emploi
- Mobilisation de réseau de partenaires de l'employeur

II) Se fédérer pour mieux reconnaître la médiation sociale en Guyane

La médiation sociale existe en Guyane depuis quelques années et touche différentes thématiques : santé, éducation, culture, participation des habitants....

Il y a nécessité à ce que les professionnels **se regroupent** afin :

- d'échanger sur leur pratique,
- de s'accorder sur une définition commune de la médiation sociale telle qu'elle s'exerce en Guyane, ainsi que sur l'identification de principes et/ou critères garantissant sa qualité.

Cette réflexion est à mener en parallèle des travaux conduits autour de la Charte de référence de la Médiation Sociale de la délégation interministérielle à la ville de 2001, de la définition de la norme métier.

L'attention portée à la qualité de la médiation sociale en Guyane peut être accompagnée par les partenaires institutionnels au moyen **d'appels à projets spécifiques** à la médiation ou comportant une clause relative à la médiation.

L'évaluation de l'utilité sociale de la médiation participe également de cette reconnaissance du service rendu par les médiateurs : contribution à la cohésion sociale et à la tranquillité publique.

Des outils existent tels que le référentiel CITER (Cohésion sociale, Innovation et apprentissage, Tranquillité Publique, Contribution Economique, Reconnaissance), sur lesquels les structures employeuses peuvent s'appuyer. Une telle évaluation permet de proposer une mesure objective d'un objet difficilement quantifiable « l'utilité sociale ».

III) Instituer régulièrement des rencontres autour de la médiation

Les participants ont enfin souligné la nécessité de perpétuer des **temps d'échanges et de rassemblements réguliers**, dont les adultes-relais puissent eux-mêmes en définir les contours :

- A l'échelle **régionale**, entre **adultes-relais et partenaires institutionnels** afin de :
 - Former et informer les partenaires institutionnels
 - Rendre visible les actions et le rôle du médiateur
- **Par territoire**, afin de :
 - créer un espace d'interconnaissance et de dialogue entre acteurs (fonctionnement en réseau) entre adultes relais et partenaires,
 - Favoriser les échanges de pratiques et d'expériences entre adultes relais.

LES ADULTES RELAIS DE GUYANE EN CHIFFRES

5 Communes : Cayenne, Kourou, Matoury, Rémire-Montjoly, Saint Laurent du Maroni

32 Quartiers prioritaires

+ de 30 organismes employeurs

+ de 60 adultes relais actifs

■ RESULTATS DE L'EVALUATION DES RENCONTRES

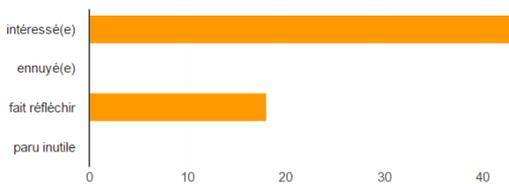
49 participants ont répondu au questionnaire de satisfaction

Vous êtes :



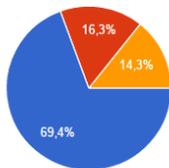
un adulte relais **31** 67.4 %
Un représentant d'une structure porteuse **17** 37 %

L'atelier vous a :



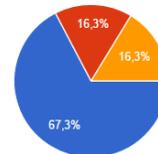
intéressé(e) **43** 91.5 %
ennuyé(e) **0** 0 %
fait réfléchir **18** 38.3 %
paru inutile **0** 0 %

Durée de l'atelier



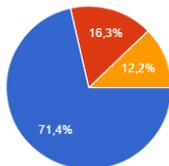
satisfait **34** 69.4 %
insatisfait **8** 16.3 %
pas d'avis **7** 14.3 %

Apports d'information/Contenu de l'atelier



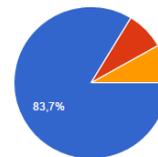
satisfait **33** 67.3 %
insatisfait **8** 16.3 %
pas d'avis **8** 16.3 %

Activités proposées



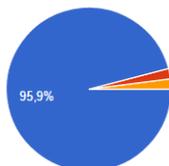
satisfait **35** 71.4 %
insatisfait **8** 16.3 %
pas d'avis **6** 12.2 %

Qualité de l'animation



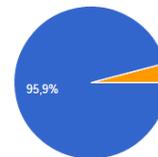
satisfait **41** 83.7 %
insatisfait **4** 8.2 %
pas d'avis **4** 8.2 %

Richesse des échanges/partage d'expériences



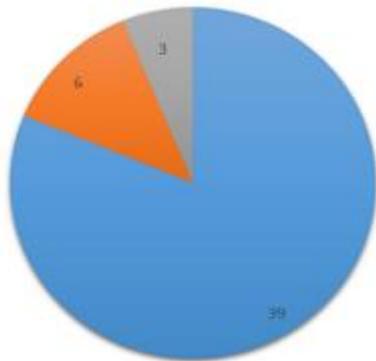
satisfait **47** 95.9 %
insatisfait **1** 2 %
pas d'avis **1** 2 %

Ambiance du groupe/convivialité



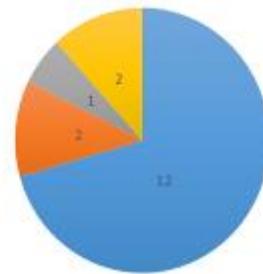
satisfait **47** 95.9 %
insatisfait **0** 0 %
pas d'avis **2** 4.1 %

Ce que vous avez le plus apprécié



■ Partage d'expériences, échanges ■ Qualité de l'animation ■ Apport d'informations

Ce que vous avez le moins apprécié



■ Manque de temps
■ Manque de clarté sur les explications du déroulement de l'atelier
■ Manque d'information sur le dispositif adulte-relais
■ conditions matérielles : salle et bruit

Ce que vous aimeriez pour la suite



■ Temps d'échanges, de rencontres régulières sur le dispositif adulte relais, la médiation
■ Des informations sur le dispositif adultes relais (documents supports notamment)

Certains participants ont précisé qu'ils souhaitaient des temps d'échanges dont les thématiques soient identifiées par les adultes relais eux-mêmes.

■ PARTICIPANTS

Atelier 1 : Accompagner la mobilisation citoyenne, des adultes-garants des valeurs de la République

NOM PRENOM	STRUCTURE
TRAUB Emilie	Mairie de Saint Laurent du Maroni/cheffe de projet Politique de la Ville
MATHIAS Nicaise	Mairie de Matoury
DAOUDI Yahya	Régie de quartier de Cayenne
AWENKINA Hélène	CCAS Saint Laurent du Maroni
LORENTE Maria Soledad	Association TANGRAM
GEORGES Andrea	Association Eskale
BONIFACIE Valentine	Guyane Pionnières
LETER Oginda	Mairie de Saint Laurent du Maroni
MONCHERY Alain	Mairie de Saint Laurent du Maroni
BABAL Joyce	AKATIJ/CSAPA Saint Laurent du Maroni
TETARD Jean François	DJSCS Politique de la Ville
RIMANE Juliana	Montargue
MEROUR David	Compagnie ZOUKOUYANYAN

Atelier 2 : la médiation, un métier à part entière :

NOM PRENOM	STRUCTURE
REGIBIER Amanda	Compagnie ZOUKOUYANYAN
JEANNEAU Estelle	AKATIJ/ Directrice Générale
MATHIEU Alexandra	ADER
DUFAY Myriam	D.A.A.C. Guyane
NAPO Carmen	Contrat de ville Mairie de Saint Laurent du Maroni
ASSITI Etienne	Contrat de ville Mairie de Saint Laurent du Maroni
ASOINI Lucenda	AKATIJ CT
MANDE Jonathan	Régie de quartier de Cayenne
MONLOUIS Christian	Cultimathèque
ROBEIRI-LUNYON Rayline	Ne Plus Jeter/responsable de site

Atelier 3 : Des partenaires dans la proximité

NOM PRENOM	STRUCTURE
DIFOU Hambel	Mairie de Saint Laurent du Maroni
MOULARD Cyril	Cultimathèque
CLIFFORD Paul Yves	Boxing Club de Kourou
MATOS A Luz Melonia	AFDG
MATHURIN Franck	CCL de Saint Laurent du Maroni/Président
GRAS Fanny	Entr'AIDES Guyane
MACHINE Vanessa	CCL de Saint Laurent du Maroni
JAMES Vonnetta	GACID
GROSS Karine	D.A.A.C./Médiatrice
SAEFA Stephan	PRE/Médiateur
OLIVEIRA Eliele	Arbre Fromager
ABDEBREIMAN Marie Chantal	Arbre Fromager
MATHURIN Christine	APEHG
BERTHIER Geneviève	AKATIJ
BONILLA ACOSTA Ramon	
SACRAMENTO Maria	Médecins du Monde
GERVAL Denis	Montargue

Atelier 4 : Les temps de l'adulte relais

NOM PRENOM	STRUCTURE
CONSTANT Anaïse	Guyane Pionnières/responsable d'accompagnement
AWASAI Irène	Contrat de ville Mairie de Saint Laurent du Maroni
LAMBERT Patricia	Montargue
LADEO Elinda	Entr'AIDES Guyane
DELROSARIO Yasaira	AFDG/Médiatrice sociale
MOESA Deborah	AFDG/stagiaire, bénévole
BINTOUL Blandine	DSRU Cayenne/ Coordinatrice des Conseils de quartier
PHILIUS Cathie	DSRU Cayenne/ Assistant administratif Conseils de quartier
PEYRE Alexandra	Boxing Club de Kourou/ Trésorier
APPOLINAIRE Patricia	AKATIJ/service de prévention
JEAN NOEL Roberte	Contrat de ville Mairie de Saint Laurent du Maroni
MOMBIA Nadine	Les Lucioles
COCO Jean François	DJSCS