

LE CADRE D'INTERVENTION¹ DE LA MÉDIATRICE SOCIALE ET CULTURELLE (DITE INTERCULTURELLE) EN PICARDIE

Ce document est le complément de la Charte déontologique de Seine-Saint-Denis adaptée et adoptée par les associations de médiation sociale et culturelle de Picardie.

Le présent document a été validé statutairement par l'ensemble des associations concernées qui, réunies en réseau régional, partagent et approuvent collectivement les missions et cadres définis ci-dessous.

1. MISSIONS

Les missions de la médiation sociale et culturelle visent à :

- promouvoir la vie sociale en développant des liens de solidarité et en facilitant le dialogue entre les cultures et au sein des familles migrantes,
- prévenir l'exclusion sociale et rompre l'isolement en assurant l'expression des habitants,
- permettre à toute personne d'accéder à ses droits fondamentaux.

Son action a pour objectif de :

- permettre à la personne de connaître et de faire reconnaître ses droits,
- favoriser l'écoute, la prise en compte de la personne par les institutions,
- permettre la reconnaissance de la personne dans son identité, son histoire propre, ses savoirs spécifiques,
- faire connaître à la personne concernée le fonctionnement, les exigences et les contraintes des institutions.

Ces actions contribuent à l'évolution des institutions en modifiant le regard porté sur les usagers migrants et français et permettent à ces derniers d'accéder à une situation de droit.

2. CADRE DE L'INTERVENTION

2-1. Auprès de qui intervient la personne-médiatrice sociale et culturelle ?

La personne-médiatrice intervient auprès de nombreuses structures relevant des domaines suivants : santé, social, école, éducation, justice, immigration, logement, impôts, banque et crédit, transport, emploi, loisirs...

La personne-médiatrice est en position d'interface entre les personnes, les groupes et les institutions. Elle intervient à la demande des unes ou des autres et avec l'accord de chacun.

La personne-médiatrice travaille auprès de tout public de toute origine culturelle, dans une diversité qui reflète la composition de la population des quartiers où son association est implantée, essentiellement des familles migrantes, mais aussi des familles françaises. Ces publics, confrontés à des problèmes économiques et sociaux, peuvent être en situation d'isolement voire d'exclusion, et/ou avoir des difficultés pour accéder à leurs droits.

2-2. Rapport au droit

La personne-médiatrice se réfère dans sa pratique au droit existant au respect duquel elle doit veiller et qu'elle se doit elle-même de respecter. En effet, la médiation sociale tend à une protection des personnes et de leurs droits. Toute personne présente sur le territoire français relève des lois françaises et des textes internationaux applicables en France.

- Le droit français en vigueur

Il protège l'intimité de la vie privée, interdit toute discrimination, met en place une action sociale ayant pour objectif de répondre de façon adaptée aux besoins de chacun, organise l'égal accès de tous dans les relations avec l'administration, protège l'égal accès au travail et assure le conseil et la défense des salariés.

Il est recensé notamment dans les codes civil, pénal, administratif, de l'action sociale et des familles, du travail.

¹ *Champ d'intervention issu et adapté de : « les femmes-relais médiatrices sociales et culturelles : des principes déontologiques, un métier » Profession Banlieue Mars 2006*

- Les grands textes fondamentaux

- La Déclaration des droits de l'homme et du citoyen du 26 août 1789
- La Déclaration universelle des droits de l'homme des Nations unies du 10 décembre 1948
- La Convention européenne de sauvegarde des droits de l'homme et des libertés fondamentaux du 4 novembre 1950
- La Charte sociale européenne du 18 octobre 1961
- Le Pacte international relatif aux droits civils et politiques du 16 décembre 1966
- La Convention internationale des droits de l'enfant du 20 novembre 1989
- La Convention européenne sur l'exercice des droits de l'enfant du 28 septembre 1995

2-3. Cadre et lieu d'exercice

La personne-médiatrice exerce son activité en majorité dans le cadre d'une association et parfois d'un service municipal. Elle est tenue de respecter les missions qui lui sont confiées par son association ou son service. Ce cadre assure la légitimité de son intervention, garantit son indépendance et fixe les limites de son action.

La structure employeur joue un rôle essentiel tant auprès des institutions qu'auprès de ses médiatrices salariées ou bénévoles.

Auprès des institutions, les structures employeurs se doivent :

- d'expliquer le rôle des personnes-médiatrices et les limites de leur intervention,
- de déterminer le cadre dans lequel peut s'inscrire la demande des institutions et de veiller à ce qu'elles respectent les limites et les possibilités d'intervention des personnes-médiatrices (ni pompiers, ni avocats, ni travailleurs sociaux...),
- de diffuser et d'expliquer les principes déontologiques ; de veiller, le cas échéant, à leur inscriptions dans les conventions de partenariat,
- de développer une méthodologie de collaboration avec les partenaires.

Auprès des personnes-médiatrices, les structures employeurs se doivent :

- d'assurer un encadrement en élaborant des protocoles d'intervention, notamment en urgence, en leur apportant un soutien lorsqu'elles sont confrontées à des situations particulièrement difficiles,
- de leur permettre de s'informer et de se former pendant leur temps de travail ; de mettre en place des séances d'analyse de pratique, de supervision... ; de faciliter leur participation à des formations qualifiantes,
- de prendre en compte les besoins observés par les personnes-médiatrices et de contribuer à la réalisation d'actons adaptées.

2-4. Niveau d'autonomie et de responsabilité de la personne-médiatrice

D'une façon générale, dans les associations de personnes-médiatrices, les responsabilités sont réparties entre trois niveaux : le (la) président(e) de l'association, le (la) directeur (trice) et la personne-médiatrice. Dans certaines associations, un (e) coordinateur (trice) assure la responsabilité technique et d'organisation de l'équipe des personnes-médiatrices, en référence avec sa direction.

Le niveau d'autonomie de la personne-médiatrice varie selon les associations. Le plus souvent, la personne-médiatrice assure de façon autonome l'accueil des personnes et décide du type d'accompagnement qu'il convient de mettre en place. Cependant, en cas de situation délicate, complexe ou d'urgence, elle en fait part à son/sa responsable (coordinateur/trice ou directeur/trice de l'association) ou à une personne référente.

Dans certaines associations, des personnes-médiatrices se sont spécialisées pour répondre aux situations requérant une compétence spécifique ; par exemple, la médiation hospitalière, la régularisation des titres de séjour, les mariages forcés, la médiation scolaire....

La capacité d'autonomie de la personne-médiatrice dépend également de son ancienneté dans le métier. Ainsi, une personne-médiatrice expérimentée peut jouir d'une très grande autonomie et accéder à un niveau de responsabilité important.

Cependant, dans tous les cas, la personne-médiatrice fait régulièrement le point sur son action avec le/la responsable, de façon quotidienne, hebdomadaire ou mensuelle selon les associations.

2-5. Travail d'équipe

Pour mener à bien tous les aspects de son action, la personne-médiatrice s'inscrit dans un travail d'équipe. L'équipe travaille selon deux modalités – réunions, supervision ou régulation – qui recouvrent elles-mêmes des fonctions différentes :

- *La supervision*, dont le rythme varie d'une association à l'autre (hebdomadaire à mensuelle), permet à la personne-médiatrice d'analyser ses pratiques et d'aborder ainsi les situations complexes ou délicates ou qui l'engagent au plan émotionnel.

Selon les associations et le contexte de l'intervention, la supervision ou la régulation de l'équipe des personnes-médiatrices est menée par un intervenant extérieur (psychologue, ethnopsychiatre, psychosociologue, professionnel expérimenté...)

- *Les réunions d'équipe* sont hebdomadaires et remplissent tout ou partie des fonctions suivantes :
 - partage d'informations sur le public, les institutions, la vie locale...
 - rappel du cadre d'intervention des personnes-médiatrices,
 - organisation et répartition des interventions de chacun,
 - articulation des actions individuelles ou collectives avec des partenaires,
 - décision sur les actions collectives à mettre en œuvre,
 - mise en commun des situations rencontrées et des médiations réalisées par chacun, pour permettre éventuellement la continuité des suivis (utilisation de fiches de suivi ou cahier de bord...), cela dans les limites exigées par le respect de la confidentialité,
 - échange sur des situations difficiles afin d'aider à la prise de décision.

La personne-médiatrice a aussi au quotidien la possibilité de solliciter sa responsable en cas de difficulté.

2-6. Conditions de travail

S'adaptant aux besoins des usagers, la personne-médiatrice est parfois amenée à travailler le samedi, le dimanche ou le soir pour répondre à des situations d'urgence ou dans le cadre des activités de l'association (réunions avec des partenaires, fête de quartier, manifestations locales...). Ces interventions se font dans le cadre légal du code du travail.

Pour faire et valoir ce que de droit,

A.M.I.

Centre interculturel ALCO

Centre Social Adèle

Centre Social du Vermandois

C.I.M.S.

Femmes en Mouvement

Femmes sans Frontières

Interm'Aide