



Urban Mediation

Mehdi Messadi
Médiateur SDM-FSM
Consultant et formateur en prévention urbaine
Expert 2005 auprès du Conseil de l'Europe

François Nicole
psychologue spécialisé
en prévention urbaine
moniteur d'escalade

HISTORIQUE:

Le mouvement des grands frères et des grandes sœurs a pris naissance aux Etats-Unis en 1903. Il est le résultat de l'action entreprise par un groupe d'hommes inquiets devant le taux élevé des cas de délinquance juvénile chez les jeunes provenant de familles monoparentales.

Nous sommes une équipe d'intervenants en prévention urbaine, tous diplômés en sécurité, éducation, psychologie et médiation. Nous travaillons sur les problèmes liés aux phénomènes de bandes. Notre objectif est de réduire la violence, en particulier chez les jeunes.

Nous faisons de la sécurité préventive et de la médiation urbaine. Cela signifie que nous travaillons avec les meneurs, les plus durs, ceux qui n'acceptent pas les règles du système et ont souvent des problèmes avec la justice.

L'idée de base est née dans les banlieues dites « sensibles ». Les plus grands se sentaient interpellés par le comportement des plus jeunes. Ils ont donc décidé d'intervenir en créant une sorte de réseau appelé les « grands frères », chargés de prévenir la violence et les conflits dans la cité en montrant d'autres modèles aux plus jeunes. Le dialogue s'est ainsi créé et a permis un système préventif intéressant par ses résultats. Le langage et le milieu commun ont facilité la compréhension. En 1983, Mehdi a participé à la fameuse « marche des jeunes », dans le cadre des grands frères et des mouvements associatifs. Cette marche avait pour but d'alerter les pouvoirs publics, les politiciens, sur les conditions de vie en banlieue ; elle demandait l'égalité des droits et davantage de justice.

Lorsqu'il a commencé à travailler en Suisse, Mehdi Messadi a parlé de ce concept autour de lui (quartiers, enseignants, transports publics, juges, police, etc.) et des personnes intéressées ont suivi la formation. La plupart d'entre elles ont pu se rendre en banlieue et approcher ainsi l'origine du mouvement, afin d'en comprendre tout le sens et d'entendre les témoignages de ceux qui avaient déjà expérimenté la méthode.

De façon tout à fait informelle, des grands frères agissaient déjà avec Mehdi dans les quartiers et lors de soirées. C'est ainsi qu'un projet pilote « grands frères », soutenu par les écoles de Grandson, les cars postaux et « *Fantasy projects* », a été réalisé durant un mois en début d'année

2003 et a remporté un vif succès tant auprès des élèves, des parents, que des conducteurs de cars. Il n'a pas pu être prolongé faute de moyens financiers.

Sur cette brève période on a constaté une baisse des dégâts de 30%, ainsi qu'une amélioration du comportement des élèves dans les bus comme à l'école. L'opération a été jugée très positive et son important impact médiatique a incité les CFF à faire appel à Urban Mediation pour lancer également un projet similaire dans les trains. Ce nouveau projet a débuté le 1er décembre 2003, et devait se terminer le 31 mars 2004. Grâce au succès qu'il a remporté, le programme **RailFair Grands Frères Perspective** a été prolongé. Au début, 6 grands frères formés, coachés et rémunérés sont intervenus sur les lignes sensibles. Ensuite, le service de l'emploi a donné son aval pour que des chômeurs puissent être formés comme Grands Frères. C'était un challenge pour Urban Mediation. Plusieurs autres lignes ont pu ainsi être desservies (VD, FR, VS, GE, NE, JU) par plus d'une centaine de « grands frères » sur 7 ans. L'idée étant toujours de pouvoir amorcer un dialogue avec les passagers jeunes et adultes, afin d'éviter les incivilités et les actes de violence dans les trains. « Les résultats ne se sont pas faits attendre : trois ans après le lancement des actions de prévention, le budget dévolu aux réparations des dommages dans les trains a diminué de presque 50%. Il est passé de 6 millions en 2003 à 3,3 millions en 2006. » *24 heures du jeudi 21.9.06, Laurence Arthur*

DES SOLUTIONS PREVENTIVES AUX VIOLENCES URBAINES

Urban Mediation participe au recrutement des candidats, à leur formation, les coache sur le terrain et les supervise tout au long de leur engagement. Urban Médiation est spécialisé dans ce domaine spécifique, qui fait le lien entre la pratique sur le terrain et la formation théorique. Par ailleurs, Urban Médiation est en contact permanent avec les problématiques de la violence urbaine en Suisse et en Europe, ce qui lui permet de s'adapter aux problématiques nouvelles et fournir les réponses adéquates à leur donner.

URBAN MEDIATION : UNE MISSION

Redonner une meilleure image des transports publics.

Rappeler les règles aux passagers réfractaires, afin de désamorcer l'agressivité.

Rétablir ou établir la confiance et le lien social

Nous **analysons** les problématiques et proposons des solutions préventives aux violences urbaines.

Nous **formons** et informons les acteurs et les institutions confrontées aux violences urbaines.

Nous **accompagnons** les acteurs qui mettent en place de nouvelles stratégies préventives.

Notre travail est axé sur la **sécurité préventive**.

L'analyse du milieu

L'analyse du milieu doit permettre d'identifier les caractéristiques et les besoins particuliers des jeunes et adultes ciblés ainsi que les problèmes rencontrés par la société. Le travail de médiation urbaine n'étant pas une solution pour pallier le manque de ressources dans un milieu, la présence d'autres ressources pouvant répondre aux besoins des jeunes rejoints par le travail de médiation est une condition essentielle au développement d'un tel projet. La médiation urbaine ne se substitue pas aux ressources existantes, pas plus qu'elle n'a pour mission de combler un manque de ressources.

Le travail de médiation doit être le résultat d'une véritable concertation dans un milieu où il devient impérieux de développer cette pratique.

L'éthique

La confiance et la confidentialité sont les pierres angulaires du travail des grands-frères/grandes sœurs.

Parce que cette pratique permet d'être en contact avec des jeunes qui présentent des caractéristiques ou manifestent des comportements qui peuvent être inhabituels, voire exceptionnels, il faut être très prudent avec les informations recueillies et ne pas présenter en terme de généralités ce qui est plutôt de l'ordre de la singularité. Ceci permettra de développer stratégiquement le travail des grands frères et d'éviter les dérapages. Car, même si cette pratique est récente sur notre territoire, l'expérience d'autres régions nous incite à une très grande prudence.

La population concernée

De par sa façon d'être et de faire, le grand-frère obtient parfois le privilège d'établir un contact significatif avec ces jeunes et adultes. L'expérience acquise par Urban Médiation ces dernières années nous permet de tracer un certain profil de ces jeunes de la région.

Ces jeunes verbalisent leur « mal-être » à l'intérieur d'une famille éclatée ou désorganisée, de laquelle bien souvent ils sont éjectés. Ils se sentent exclus des structures décisionnelles de l'école et déshumanisés par son anonymat. Ils n'ont plus d'attentes et d'ambitions quant à ce qu'ils seront demain, comme adultes. Ils se détournent de ce « non-avenir » qui les assujettit et les pousse à un désengagement.

Ces jeunes se sentent seuls et n'ont pas d'adultes significatifs-positifs près d'eux. Ils se reconnaissent certaines difficultés, mais n'osent pas utiliser les ressources en place (par non-connaissance, par méfiance ou parce qu'ils n'ont aucun sentiment d'appartenance face aux services offerts).

Ces « marginaux » dérangent nos valeurs, notre tranquillité, par leur présence, leur habillement, leur attroupement. Cependant, par crainte, par ignorance de comment les approcher, ils sont laissés à eux-mêmes et risquent de s'isoler et de développer des comportements à risque.

Ainsi, des liens peuvent être établis entre leur état émotif, leur état d'isolement social, leur état économique précaire et des comportements à risque divers qui sont autant de facteurs pouvant entraver leur développement.

Types de problématiques rencontrées :

- problèmes scolaires et décrochage ;
- violence (par ou envers les parents, les autres jeunes, conjugale) ;
- rejet et abandon ;
- peines d'amour ;
- angoisse et désespoir face à l'avenir ;
- idées suicidaires et tentatives de suicide ;
- problèmes de santé mentale ;
- pauvreté ;
- accès limité au marché du travail ;
- criminalité ;
- consommation abusive d'alcool et de drogues ;
- phénomène de bandes.

La Médiation-réparation

Pour beaucoup de jeunes et d'adultes, la violence, voire même l'acte délictueux, entraîne la rupture du lien social. Cette rupture est bien souvent amorcée depuis longtemps : répétée dans le milieu familial et scolaire, le jeune trouve, dans la violence et dans l'acte délictueux une rencontre avec la police et la justice, une sorte de confirmation d'identité négative et d'exclusion. Or, l'intervention de la justice selon le modèle classique, est souvent mal ressentie. Les sanctions ne satisfont ni le condamné, ni la victime, ni la société. La prison n'est pas un instrument efficace de lutte contre la délinquance et la récidive, et la victime n'est que rarement indemnisée du préjudice qu'elle a subi. La médiation restauration (ou médiation réparation) est une pratique qui sort des modèles traditionnels de la sanction- rééducation. Cette démarche, au lieu d'accentuer l'exclusion, permet de réparer par un effort approprié en vue de compenser les méfaits et de dépasser les difficultés. Les personnes ainsi soutenues découvrent que l'échange et le dialogue sont préférables à la violence. Il est en effet important de leur faire comprendre que les actes de révolte, et l'affirmation de soi par la violence et le vandalisme, lèsent des personnes aussi démunies et causent des préjudices graves. Ainsi cela devient possible de sortir de cet engrenage. Bien que la notion de médiation – réparation soit généralement liée à la décision d'un juge, suite à une séance de tribunal dans le but de tenir compte des victimes, on peut également adopter ce principe dans d'autres situations.

La politique de sécurité est basée sur la dramatisation faite par les médias et la peur populaire. Il s'agit de remplacer cela par une analyse du problème et une recherche de solutions, en réunissant les personnes concernées.

La police ne peut régler à elle-seule tous les problèmes. Elle représente une autorité qui peut être dissuasive. Elle est également l'organe d'intervention, une fois le délit commis. Il faut travailler sur les causes de la délinquance, ce qui peut la réduire durablement. Répression et prévention doivent marcher ensemble.

Les caméras ne sont pas suffisantes. Elles nécessitent l'attention de personnes chargées de surveiller les images alors qu'il serait plus simple, plus efficace et plus économique de mettre des gens sur le terrain : policiers municipaux, grands-frères, correspondants de nuit, etc. Notre action est soutenue par le syndicat de police européen.

URBAN MEDIATION : DES RESULTATS QUI PARLENT !

Diminution de 30% de l'insécurité au sein des Cars Postaux (canton de Vaud) et de 50% des déprédations commises dans les trains.

Les méthodes préventives mises en place par Urban Mediation, ont permis aux Grands Frères et Grandes sœurs d'établir un rapport de confiance avec les usagers et ainsi de rétablir le dialogue avec la population dite « à problème ». Ces résultats ont été salués autant par l'entreprise des Cars postaux, les CFF, les communes que par la presse et la population.

Actuellement, Urban Mediation collabore avec les CFF et les communes. Les CFF ont étendu la présence des Grands Frères et Grandes Sœurs à l'ensemble de la Suisse. Les Communes urbaines ont emboîté le pas et mettent en places des stratégies. Urban Mediation a participé à leurs efforts en vue de rétablir un climat de confiance et de sécurité dans les trains, les parcs et les lieux publics.

Communes, écoles et institutions confrontées à ce phénomène de violence urbaine font régulièrement appel à Urban Mediation afin de comprendre, d'intervenir de façon intelligente, préventive et durable. Urban Mediation assure la formation, le coaching et l'organisation de cette prestation.

Nos actions sur le terrain :

Conférences et ateliers sur la sécurité préventive et résolution des conflits.

Ateliers contre la violence dans les écoles des cantons de Vaud, Valais, Genève, Fribourg, Neuchâtel.

Conférences et sensibilisations sur le thème des faits de société, sur les questions liées aux phénomènes de bande, la prévention de la délinquance et la sécurité.

- Officiers du cœur.
- École de la police fribourgeoise.
- Ecole de la police genevoise.
- Brigades des mineurs et des mœurs de la police de sûreté vaudoise.
- Amnesty international.
- Écoles sociales (HES) du Valais, de Lausanne et Fribourg.

- Associations de parents d'élèves.
- Département du droit pénal de l'université de Fribourg.
- Mission Europa.
- Établissements pénitentiaires de l'Orbe.

LE COACHING

C'est un accompagnement professionnel où l'on se sert de méthodes telles que l'observation, le questionnement, l'écoute active et la reformulation ainsi que le feedback positif pour provoquer une prise de conscience, une mobilisation des ressources et l'élaboration de solutions, ainsi que le développement de l'autonomie.

L'accompagnement des Grands Frères et Grandes Sœurs sur le terrain est la base du concept. En effet, ces sept dernières années, les coaches sont intervenus plusieurs centaines de fois sur le terrain et ce dans les situations les plus diverses et variées dans cette activité.

Au-delà des deux formes de coaching suivantes, ***la présence du coach sur le terrain est un facteur incontournable de régulation et de prévention des conflits entre les Grands Frères et Grandes Sœurs.***

Coaching formatif (qui enseigne sur le terrain)

Avec le coaching, le but des Grands Frères est de développer une meilleure écoute, de détecter les profils des personnes qui leur font face, de les comprendre et, par conséquent, de mieux négocier et d'obtenir de meilleurs résultats.

Coaching curatif (qui gère les conflits sur le terrain)

C'est une approche précieuse qui tend à être utilisée quand les personnes ont des difficultés à gérer des conflits (internes ou externes). Cela fait partie des interventions régulières d'Urban Mediation, Les coaches ne craignant pas la confrontation.

EXEMPLE DE FORMATION CONTINUE

JOUR UN - LES APTITUDES

Les origines et la raison de ce programme
Encouragement des participants

Échange sur les motivations des participants
La découverte des raisons de l'engagement de chacun
Liens avec leur vécu ou valeurs personnelles
Situation présente et état d'esprit

Vidéo: violence urbaine
Discussion sur la démarche à suivre face à la violence
Comprenez-vous la position de chacun?
Existe-t-il d'autres options?

Grand Frère, Grandes Sœurs : A faire et ne pas faire
Établir une liste de références pour le programme
Chacun présente ses idées aux autres
Discussion et mise à niveau

Engagement de chacun: vous sentez-vous prêts?
A l'écoute des réticences et des peurs éventuelles
Niveau d'investissement personnel
Estimation de la résistance au stress

Découvertes des aptitudes
Les prédispositions de chacun
Individuellement chacun vient régler une situation
Debriefing des prédispositions de chacun

Définir le civisme
Chacun donne sa perception
Droits et devoirs de chacun
Forum discussion

JOUR DEUX - LA CONFIANCE EN SOI

Origines de la confiance en soi
Quand avez-vous confiance en vous?
Et quand n'avez-vous pas confiance en vous?

Exemples de chacun - tour de table

Communication verbale et non verbale

Lien entre le corps et le mental

La première impression

Congruence entre le dit et le non-dit

Le premier contact

Chacun se présente dans une situation donnée

Bonjour je suis grand frère/grande sœur et ...

Debriefing après chaque passage

Vidéo: les grands frères dans les transports publics

Quel est l'environnement de ces jeunes et adultes ?

Quelles sont leurs perspectives d'avenir ?

Comment se comportent les Grands Frères ?

Histoire de la vitre brisée

Ecoute ou répression?

Discussion en groupes

Confiance en soi: l'attitude

Découverte en détail de l'attitude de chacun

Travail des postures

Ne pas reculer face à l'adversité

Atelier de la voix I

Travail du souffle

Articulation des mots

Projection des sons

Situation des pieds sur la chaise

Jeux de rôle par les formateurs

Améliorations individuelles

Chacun découvre le style qui lui convient

JOUR TROIS - TRAVAILLER A DEUX

Faire une liste: à faire et à ne pas faire

Établir une liste de références pour le programme

Chacun présente ses idées aux autres

Discussion et mise à niveau

Atelier d'improvisation
Continuer la phrase / exercice collectif
La notion de service
Savoir écouter (tournus speed dating)
Prendre conscience du travail en tandem
La notion du fort et du faible

Atelier de la voix 2
Travail sur les quatre émotions
Avoir le ton juste
La conviction dans la voix

Exercice: descente dans un lieu public à deux
Découverte des styles de chacun
Compatibilités et incompatibilités
Savoir être flexible

Découvrir nos partenaires
Elaboration d'un questionnaire commun
Savoir écouter
Développer l'empathie

Le soutien
Mise en situation difficile
Aider le partenaire bloqué
Avoir l'attitude qui convient

Debriefing en salle
Les comportements qui furent appréciés
Ce que chacun doit améliorer
Conclusion positive

JOUR QUATRE - LA GESTION DES CONFLITS

Exercice d'observation
La notion de l'espace
Marcher dans un espace restreint
Observation des comportements sous tension

Exercice : Sumo
La situation bloquée
Pousser ou être poussé
Trouver une nouvelle direction

Les options
Agresseur- agressé
Qui a toutes les options ?
Démonstration

Le conflit
Les origines
Trouver les zones de flexibilité
Changer la perspective

Exercice : entrer en contact avec un groupe
Un groupe fermé dans la gare...
Le ton et le style
Trouver l'ouverture

Exercice à deux sur le train
Sentir les situations sensibles
Quels gestes/mots peuvent tout changer ?
Comprendre l'agressivité de l'autre

Le pourquoi des comportements d'aujourd'hui
Discussion : chacun parle de ses propres comportements
L'origine des frustrations
Derrière chaque agression, une frustration

L'agressivité
Un signe de vie qui permet la communication
Une forme d'énergie à re-focaliser
Le besoin de reconnaissance

JOUR CINQ - LE STRESS

Les origines du stress
Qu'est-ce qui nous donne du stress?
Est-ce un phénomène nouveau?
Qu'en est-il dans la nature?

Etablir une liste des facteurs du stress
Passé, présent et futur
Savoir focaliser sa pensée
Ici et maintenant

Détente par la respiration

Savoir respirer par le ventre
Se défaire des tensions par le mental
Visualiser

Nos tactiques face au stress
Eviter les tensions
Subir son environnement
Savoir dire non

Vidéo : des passagers s'expriment
Quel est leur message ?
Peut-on les comprendre ?
Que proposez-vous ?

Situation extrême
Travail du stop
Posture de protection
Attitude de sécurité

Quelques postures de détente
Contrôle du rythme cardiaque
Bien-être

Une situation difficile et comment vous l'avez gérée
Chacun partage une situation vécue
Conseils sur l'approche et autres options
Redéfinition du stress

JOUR SIX - BILAN

Ouverture
Récapitulatif détaillé
Déroulement des choses vécues
Questions – réponses

Prise de conscience du chemin parcouru
Rappel des commentaires anciens de chacun
Ambiance jour 1
Félicitations collectives

Répartition des tandems
Explications sur le pourquoi des choix
Remise des plans de travail
Encouragements

Ultime rencontre avec les grands frères professionnels

Questions – réponses

Derniers conseils

Explications entrée en service

Bilan collectif

Chacun vient devant le groupe

Le groupe lui fait part de ses observations

Félicitations de tous pour son entrée en service

Tour de table

Que pensez-vous de cette formation ?

Que vous a-t-elle apporté ?

Que pouvons-nous améliorer ?

Conclusion

Encouragement pour le futur

Remerciement pour l'investissement personnel

En guise de conclusion, je cite les paroles d'un grand-frère de la région parisienne :

« Notre présence est d'abord dissuasive ; quand on est là, il est très rare que les choses dégénèrent. Si vraiment cela tourne mal, comme on a que la parole pour se faire entendre, on négocie, on discute, on rappelle à l'ordre et tout se règle tranquillement. »