



# LA VIGILANTE

QUATRIÈME ANNÉE  
BIMESTRIEL  
NOVEMBRE 2006  
N°23

APEF asbl, Quai du Commerce 48, 1000 Bruxelles · tel : 02 250 37 85 · courriel : [la.vigilante@apefasbl.org](mailto:la.vigilante@apefasbl.org)

Donnez-moi un Tiers et je soulèverai la Terre. Avec l'aide d'Archimède.

Comité de rédaction : Philippe CULOT, Bernard DE BACKER (responsable rédactionnel et lay-out), Raphaël EMMANUELIDIS, Paul LODEWICK, Jacques SEPULCHRE (éditeur responsable), Dominique WAUTIER.  
Relecture et corrections : Gisèle CHAZOTTE. Reproduction autorisée avec mention de la source.

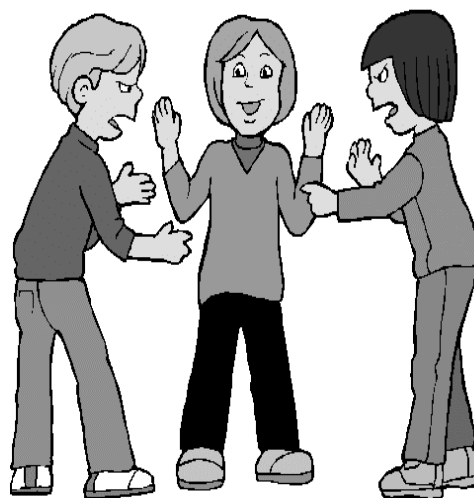


**LA VIGILANTE** est une lettre d'information, émanant de l'Association Paritaire pour l'Emploi et la Formation (APEF asbl), qui paraît cinq fois l'an. L'APEF regroupe les organisations d'employeurs et de travailleurs siégeant dans les fonds de sécurité d'existence du secteur non marchand francophone et germanophone, afin de coordonner et d'amplifier leurs actions, notamment dans le domaine de la formation et/ou de la création d'emplois. Son contenu n'engage que la responsabilité de ses rédacteurs.

Les numéros précédents sont accessibles sur le site du Fonds ISAJH. Il y est possible de les télécharger en format PDF. Pour accéder à la page de ce site concernant **LA VIGILANTE**, cliquez sur le lien : <http://www.isajh.org/html/publications/LaVigilante.html>

## Au sommaire de ce Vingt-Troisième numéro

1. **Edito** : Du Grand Tiers au petit médiateur ?
2. **Dossier : Médiation et nouvelles régulations sociales**. Les métiers de la médiation. Le point de vue d'un extérieur : Philippe ANDRIANNE de la Ligue des familles. Avons-nous encore besoin d'un tiers ?
3. **Recherches, interventions et analyses** de l'APEF : Le Maribel et ses mutations. Un secteur sous la loupe : les CJES bruxellois.
4. **Ailleurs et autrement** : Comment soutenir les travailleurs face à l'agressivité des usagers ? Visite chez nos voisins flamands d'Icoba.
5. **Notes de lecture** : Forem et Non-Marchand



### **Edito : Du Grand Tiers au petit médiateur ?**

**V**ivre ensemble, voilà un défi que les humains doivent affronter depuis qu'ils existent, soit quelques centaines de milliers d'années, à la grosse louche. Autant dire que les **modalités de régulation sociale** ont considérablement varié dans le temps et dans l'espace. Quand cette cohabitation des individus (mais aussi des communautés) n'était pas réglée par la seule force pure – état de violence barbare et anomique<sup>1</sup> sans doute

<sup>1</sup> Etat d'une société caractérisée par une désintégration des normes.



peu fréquent – d'autres principes étaient à l'œuvre. Une manière un peu idéaltypique<sup>2</sup> de voir les choses, de nos jours (inspirée notamment par les travaux de Marcel GAUCHET), consiste à distinguer un ordre social fondé sur la référence à un principe **sacré externe et vertical** (« **hétéronome** ») et un ordre émergeant depuis les Lumières, fondé sur un principe **profane horizontal et interne** aux sociétés (« **autonome** ») qui génèrent ainsi leurs propres règles de type démocratique, sans en référer à une instance supra-humaine. Le passage de l'un à l'autre est un long processus sur lequel nous n'allons pas nous étendre ici.



Notons que les modalités de la source hétéronome ont été nombreuses et variées (ordre cosmique, parole des ancêtres, loi divine, roue du Dharma, loi de l'Histoire...). Certains modèles sociaux qui se voulaient affranchis de cette tutelle **n'ont fait que reprendre le même modèle hétéronome**, mais en se référant à une supposée « loi de l'histoire » (Marx inspiré de Hegel) ou à un « ordre naturel des races » (Gobineau inspiré de Darwin), scientisme qui n'était rien d'autre que science divinisée.

Nous n'avancions pas ici l'idée que **l'hétéronomie était mauvaise et que l'autonomie est bonne**. On peut tout au plus proposer l'idée qu'il est difficile de revenir en arrière, et que l'autonomie semble, au regard de nos connaissances, à la fois plus proche de la « vérité » mais aussi plus difficile à assumer. De la même manière, il paraît tout aussi hasardeux de pousser des sociétés « en avant », l'autonomie ne pouvant être imposée de manière hétéronome sans engendrer de sérieux dégâts...

Ces considérations historiques et politiques ne sont **pas sans rapport avec notre vécu quotidien**, voire intime, et notamment celui que doivent affronter les « travailleurs sur autrui » (éducateurs, intervenants sociaux, animateurs, psychologues, travailleurs de la santé, enseignantes, puéricultrices, ...).

En effet, le passage de l'hétéronomie à l'autonomie ne peut d'abord concerner que certains aspects de la vie sociale, alors que toutes les autres dimensions sont encore régies par l'ordre traditionnel (structure familiale, rapports entre les genres, statut des enfants, place de l'individu par rapport au groupe, hiérarchie sociale, etc.). Le pouvoir politique central peut être de type parlementaire et délibératif, alors que celui des communautés de base, notamment rurales, est encore largement régi par un ordre d'ancien régime, appuyé sur un principe de type religieux. Mais petit à petit, les transformations « macro » atteignent le niveau « meso » et « micro ». C'est peut-être ce que nous sommes en train de vivre et que certains nomment « hypermodernité »<sup>3</sup>.

### Extensions

On peut avancer l'idée que les « mutations », que l'on nous serine depuis quelques années, ne sont rien d'autre qu'une **extension du principe d'autonomie dans la vie quotidienne**, avec les **effets émancipateurs** mais également **délétères** qui l'accompagnent. Cette extension, pour faire court, s'est faite en deux temps : d'abord par la dérégulation traditionnelle des groupes primaires, comme la famille et les communautés locales, puis par celle de la subjectivité des individus eux-mêmes qui ne sont plus socialisés dans le cadre normatif de l'ordre traditionnel.

**L'ébranlement de la figure du père**, dans l'ordre familial, en est un vecteur privilégié selon de nombreux psychanalystes, avec ses effets parfois ravageants dans les

<sup>2</sup> La méthode idéaltypique consiste à dégager des modèles « purs » d'une réalité sociale souvent complexe et hétérogène.

<sup>3</sup> N. AUBERT, *L'individu hypermoderne*, Erès 2004. Voir interview sur : <http://nextmodernitylibrary.blogspot.com/>



profondeurs du psychisme. Raison pour laquelle « la question du tiers » **concerne autant la régulation sociale que la subjectivation des individus**, comme le souligne E. VOLCKRICK dans l'ouvrage dont nous rendons compte plus loin<sup>4</sup>. Car le Grand Tiers, ses avatars et ses relais, était autant colonne vertébrale de la société qu'armature symbolique du sujet. La « perte des pères et des repères » - propos devenu banal chez de nombreux acteurs de terrain - est, en effet, à situer dans ce contexte.

Ce processus s'est accompagné d'une **autonomisation de l'individu** par rapport au



groupe, ce qui vient fragiliser la cohésion sociale, déjà délestée de ses garants religieux. Dans la mesure où la régulation sociale s'effectue de plus en plus dans le cadre d'une **invention autonome du vivre-ensemble** et que le Grand Tiers s'est évaporé – celui qui, par hiérarchie sociale interposée, était source et légitimation de l'ordre social –, la nécessité d'inventer des « petits tiers » s'est faite progressivement jour.

La multiplication des fonctions et des acteurs de médiation<sup>5</sup> en est sans doute une conséquence très concrète. Car qu'est-ce qu'un médiateur, sinon un acteur supposé neutre facilitant la résolution de conflit, ou, simplement, la communication, entre individus ou groupes qui, dégagés de l'emprise d'un cadre hétéronome, ne parviennent pas à trouver un terrain d'entente de manière autonome ?

### **L'émergence de la fonction médiatrice**

On peut sans doute situer le développement actuel de cette fonction à la jonction de **plusieurs déterminants** qui s'associent intimement : d'un côté le mouvement d'autonomisation que nous venons d'esquisser, et de l'autre l'hétérogénéité croissante des sociétés occidentales, consécutive notamment des nouveaux modes d'organisation réticulaires et non-centralisés, de la diversification des approches (multidisciplinarité) et des cultures. Ainsi, comme nous l'avons remarqué dans un numéro précédent consacré à l'interculturalité, cette problématique est souvent liée à celle de la « médiation interculturelle ». Preuve s'il en est qu'entre groupes humains de cultures et donc de référents normatifs différents (les « autochtones » et les « allochtones »),<sup>6</sup> la médiation apparaît aujourd'hui comme une **modalité légitime de construction du « vivre-ensemble »** face au modèle de l'assimilation ou du communautarisme.

Mais, on l'aura compris, **la médiation interculturelle n'est qu'une variante du modèle de base**, celui qui consiste à considérer comme légitime le recours à un tiers extérieur pour élaborer de manière négociée les paramètres de la cohabitation humaine. Comme le montrera ce petit dossier, cette fonction se décline selon de nombreuses variantes en fonction du niveau de la médiation, des problématiques abordées, des milieux et des objectifs visés, mais aussi des professionnels auquel il est fait recours.

Bernard DE BACKER

<sup>4</sup> J.-P. LEBRUN et E. VOLCKRICK (dir), *Avons-nous encore besoin d'un tiers ?*, éditions érès, 2005.

<sup>5</sup> Le phénomène dépasse cependant très largement la fonction de médiateur au sens strict, et inclut tous les acteurs de la construction assistée de soi, notamment psychothérapeutiques. Pointons également le projet en France d'un « **statut de tiers** » face aux nouvelles formes de parentalité (rapport remis le 20 novembre 2006 au Président de la république par D. VERSINI « défenseure des enfants » : <http://www.defenseurdesenfants.fr/> ).

<sup>6</sup> Comme le souligne C. KULAKOWSKI dans LA VIGILANTE de mai 2006, « La demande d'intervention se fait à partir de - pour simplifier les choses - la connaissance de l'autre que l'on ne connaît pas, ou bien des problèmes de relation et de communication, entre professionnels et usagers qui n'appartiennent pas au même monde ». Et un peu plus loin : « Pour ceux qui viennent d'un monde plus traditionnel, se pose la question de l'individu et de l'autonomie, et pour les autres la crise de cette société sans garants interpelle ».



## 2. Dossier : Médiation et nouvelles régulations sociales



### Les métiers et formations de la médiation

Tout un chacun, dans sa vie professionnelle, mais aussi dans sa vie privée, peut se retrouver dans un rôle de médiation ou y avoir recours. En conséquence, consacrer un article aux métiers de la médiation ne signifie bien évidemment pas que l'on considère que les pratiques de médiation ne se limitent qu'à l'exercice de ces métiers.

Petite visite guidée, non exhaustive, de ces professions, exercées notamment dans le NON-MARCHAND privé, où l'on découvre une grande diversité de pratiques, de voies de professionnalisation et de réglementations...

Le tableau ci-dessous présente, sans prétention à l'exhaustivité, les différents exercices possibles de la médiation, selon qu'elle se pratique dans le service public, le NON-MARCHAND privé, ou bien de manière libérale. Nous avons choisi d'en développer plus particulièrement **quatre** qui relèvent plus particulièrement du NON-MARCHAND privé.

NON-MARCHAND PUBLIC	NON-MARCHAND PRIVE	PRATIQUES LIBERALES
1. Médiation interculturelle dans les hôpitaux		
2. Médiation dans les hôpitaux (loi droits du patient)		
3. Médiation de dettes		
	4. Médiation-justice (loi 21/02/2005)	
Médiation interculturelle à l'égard des personnes étrangères ou d'origine étrangère		
Médiation scolaire		
Médiation de quartier sous ses différentes formes		
Médiation au sein des administrations fédérales et des différentes entités fédérées (y compris au sein des entreprises publiques autonomes)		

### 1. La médiation interculturelle dans les hôpitaux

#### Présentation

Les **hôpitaux généraux et psychiatriques** peuvent introduire une demande de financement d'un poste de médiateur interculturel et/ou de coordinateur de la médiation interculturelle auprès de la Direction Générale de l'Organisation des Etablissements de Soins du SPF Santé publique.

La médiation interculturelle puise ses racines dans le **début des années 1990** avec la publication du rapport du **Commissariat Royal à la Politique des Immigrés** qui identifiait un certain nombre d'éléments posant problème dans « l'application des soins de santé aux immigrés » parmi lesquels « la connaissance de la culture du client (patient) et les aptitudes à la communication ». Les premières initiatives ont été soutenues par le Fonds d'Impulsion à la Politique des Immigrés (FIPI) jusqu'à ce que le **SPF de la Santé Publique** intègre une **Cellule de coordination Médiation Interculturelle**. Un **AR du 25 avril 2002** fixe désormais un **cadre législatif**.



Il n'existe pas de consensus aujourd'hui parmi les différents acteurs quant à la question de savoir ce qu'est ou devrait être la médiation interculturelle.

Cela dit, les **missions** habituellement confiées aux médiateurs interculturels sont de faire de **l'interprétariat de liaison**, du **décodage** culturel, de **l'accompagnement**, de **l'écoute**, du **soutien**, de la **gestion des conflits**, un **relevé des problèmes**, etc.

Globalement, la mission des coordinateurs de la médiation interculturelle consiste à **inscrire les soins dans une perspective interculturelle**, c'est-à-dire à mettre en œuvre une politique axée sur la sensibilisation à la dimension culturelle des soins hospitaliers, avec pour finalité d'assurer aux demandeurs de soins (potentiels) « allochtones » et « autochtones » un égal accès à des soins de qualité uniforme.

En 2004, on recensait pour l'ensemble du pays **63 médiateurs** (40.5 ETP) et **14 coordinateurs** (8 ETP).



#### Normes de personnels et formation

L'AR de 2002 spécifie que la personne doit être titulaire d'un **diplôme de l'enseignement universitaire, supérieur de type long ou court** dans les orientations sociales ou paramédicales. En outre, elle doit avoir suivi une formation théorique dans le domaine de la médiation interculturelle dans le secteur des soins de santé, ou elle doit pouvoir justifier une expérience professionnelle encadrée d'au moins deux ans dans le même domaine. Le poste est accessible aussi aux porteurs du CESS ou équivalent, moyennant certificat de formation spécifique et reconnu de médiateur interculturel dans le domaine des soins de santé.

Une condition supplémentaire est qu'un médiateur interculturel maîtrise, en plus de l'une des langues nationales, au moins une des langues de l'un des groupes-cibles.

Notons enfin que les médiateurs doivent aussi participer au minimum à ¾ des réunions de **supervision** et de **formation** organisées par la Cellule de coordination Médiation interculturelle.

#### Ressources

La littérature sur cette question de l'interculturalité dans les hôpitaux est **essentiellement néerlandophone**.

- les rapports d'activités du Centre pour l'égalité des chances [www.diversite.be](http://www.diversite.be)
- Cahier Labiso n° 14 *Médiation interculturelle*, voir sur [www.labiso.be](http://www.labiso.be)
- *La médiation interculturelle en milieu hospitalier* in *Médiations & Sociétés*, n° 8 – août 2004 – pp. 24-27 – Zohra CHBARAL et Hans VERREPT
- La Cellule de coordination du SPF Santé publique, voir : [https://portal.health.fgov.be/portal/page?\\_pageid=56,704702&\\_dad=portal&\\_schema=P ORTAL](https://portal.health.fgov.be/portal/page?_pageid=56,704702&_dad=portal&_schema=P ORTAL)
- Le n° 21 de LA VIGILANTE consacré au thème de l'interculturalité.

## **2. Les services de médiation locaux « Droits du patient »**

### Présentation

Chaque **hôpital** dispose d'une fonction de médiation où le patient peut déposer une plainte en vertu d'un droit mentionné dans la **loi du 20 août 2002** relative aux **droits du patient**.



L'hôpital peut opter pour une fonction de médiation propre ou pour une fonction de médiation commune dans le cadre d'un accord de collaboration écrit avec d'autres hôpitaux.

Les **hôpitaux psychiatriques** peuvent créer leur propre fonction de médiation ou se rattacher à une fonction de médiation d'un hôpital ou encore faire appel aux médiateurs des plates-formes de concertation psychiatrique.

Les médiateurs des plates-formes de concertation psychiatrique sont compétents pour les hôpitaux psychiatriques, pour les **initiatives d'habitations protégées** et les **maisons de soins psychiatriques**.

Ces services sont relativement jeunes, même si on compte environ **40 médiateurs en Wallonie et une trentaine pour Bruxelles**, et cherchent donc encore leurs marques. Dans son 1er rapport annuel (2004), le service fédéral notait qu'il avait reçu principalement des plaintes concernant des hôpitaux. Or celles-ci ne relèvent pas directement de sa compétence, mais bien de celle des médiateurs locaux (dans *La Libre Belgique* du 30 juin 2005).

La question de **l'indépendance des médiateurs locaux** se pose, explique le médiateur fédéral au journaliste : « Sur les 167 médiateurs hospitaliers qui existent aujourd'hui, 117 exercent d'autres fonctions dans l'hôpital, Le rattachement à l'hôpital et les relations à la direction peuvent également poser problème en termes de neutralité. »

**Les moyens donnés aux hôpitaux** pour cette mission correspondant en moyenne à un ½ temps, il faut savoir que la plupart du temps, les médiateurs cumulent cette mission avec d'autres tâches (service social, etc.).

Cette **question de l'indépendance** a encore été soulevée récemment lors d'un **avis de la Commission fédérale « Droit du patient »** du 17 mars 2006 qui « préconise ainsi l'incompatibilité entre la fonction de médiateur et la fonction de directeur d'hôpital, de médecin-chef, de président du Conseil médical, de chef du département infirmier (que ce soit au sein de n'importe quelle institution) et celle de toute personne de leur service [ainsi que] la fonction de praticien professionnel de la santé (visé à l'A.R. n° 78 sur les professions des soins de santé) qui exerce effectivement en cette qualité au sein de l'institution concernée. »

Cette même Commission préconise aussi que des conditions de travail minimales soient adoptées dans chaque hôpital : un bureau spécifique pour le médiateur, ainsi qu'un n° de téléphone, une adresse e-mail, etc.

#### Normes de personnels et formation

**L'Arrêté royal du 8 juillet 2003<sup>7</sup>** fixe les conditions auxquelles la fonction de médiation dans les hôpitaux doit répondre : notamment, le médiateur doit disposer d'au moins un diplôme de l'enseignement supérieur de type court. Il n'existe pas actuellement de formation particulière. Tout au plus, une association professionnelle (voir plus bas) organise des journées d'études.

Notons que la **Fondation Roi Baudouin a lancé un appel à projet** afin de soutenir cette fonction de médiation hospitalière<sup>8</sup>.

#### Ressources

Le Service de médiation fédéral « Droits du patient », voir sur :

[https://portal.health.fgov.be/portal/page?\\_pageid=56,512931&\\_dad=portal&\\_schema=P-ORTAL](https://portal.health.fgov.be/portal/page?_pageid=56,512931&_dad=portal&_schema=P-ORTAL)

Les médiateurs « droit du patient » disposent d'une association professionnelle : l'AMIS (Association des Médiateurs d'Institutions de Soins) : [www.mediateurs-amis.be](http://www.mediateurs-amis.be)

<sup>7</sup> AR du 15 juin 2004 pour les plates-formes psychiatriques.

<sup>8</sup> Voir détail sur [http://www.kbs-frb.be/code/page.cfm?id\\_page=125&ID=1018](http://www.kbs-frb.be/code/page.cfm?id_page=125&ID=1018)



### 3. La médiation de dettes

#### Présentation

La médiation de dettes est réglementée par la **loi du 12 juin 1991** relative au crédit à la consommation et, d'une part pour la **Région wallonne**, par le **décret du 7 juillet 1994** et ses arrêtés d'exécution<sup>9</sup> et, d'autre part pour la **COCOF** (Région bruxelloise), par le **décret du 18 juillet 1996** et ses arrêtés d'exécution<sup>10</sup>.

La médiation de dettes est exécutée par des **avocats, des huissiers, des notaires** et des **services publics** (CPAS) ou **privés** (ASBL) agréés. Dans les faits, ce sont surtout des services publics qui sont agréés. On compte néanmoins **une quarantaine d'asbl reconnues** pour Bruxelles et la Région wallonne<sup>11</sup>.

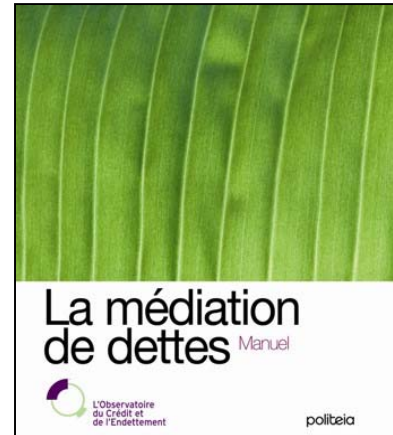
Les médiateurs de dettes interviennent dans le but de servir au mieux les intérêts des deux parties que sont le **débiteur** et le(s) **créancier(s)**. Les négociations portent sur les délais de remboursement, la réduction d'intérêts, les pénalités financières et la légalité des créances.

#### Normes de personnels et formation

Les textes **wallons ne spécifient pas** de diplôme minimum requis pour exercer le métier de médiateur alors que les arrêtés **COCOF** spécifient que l'intéressé doit être porteur d'un des diplômes de **bachelier ou de master** en sciences humaines<sup>12</sup>.

Les exigences en termes de spécialisation sont les mêmes pour la COCOF et pour la RW : le travailleur social doit disposer d'une formation spécialisée de trente heures au moins en matière de médiation de dettes. Cette formation comprend à la fois une partie théorique et une partie consacrée à des études pratiques de cas.

Des formations continues complémentaires sont organisées aussi, obligatoires cependant pour les médiateurs des services dépendant de la Cocof (8 heures par an). Notons encore que **l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement** met également en place des supervisions relationnelles qui « ont pour objectif de permettre au médiateur de comprendre les interactions entre son histoire, ses valeurs et son travail de médiateur. »<sup>13</sup>



#### Ressources

L'Observatoire du Crédit et de l'Endettement, Château de Cartier - Place Albert 1er, 38 6030 Marchienne-au-Pont Tél: +32(0)71.33.12.59 - Fax: +32.(0)71.32.25.00  
<http://www.observatoire-credit.be/>

<sup>9</sup> Arrêté du Gouvernement wallon du 20 octobre 2004, modifié par l'AGW du 13 décembre 2001.

<sup>10</sup> Arrêtés du Collège du 11 juin 1998 et 15 octobre 1998. Le décret a été modifié par le décret du 21 octobre 2005.

<sup>11</sup> Elles relèvent le plus souvent de la CP 305.2, semble-t-il.

<sup>12</sup> Pour être précis : auxiliaire social ou assistant social ; assistant en psychologie ; éducateur (classe I) ; infirmier social ou infirmier en santé publique; licencié en sciences politiques et sociales ; licencié en droit et licencié en psychologie.

<sup>13</sup> Voir sur <http://www.observatoire-credit.be/>



#### 4. La médiation comme alternative au tribunal

##### Présentation

La loi du 21 février 2005 a introduit trois catégories de médiateurs dans les matières liées à la justice : la médiation familiale<sup>14</sup>, la médiation civile et commerciale et la médiation sociale.

On a recours à la **médiation familiale** lorsque l'on désire mettre un terme à une relation de couple (mariage, union de fait, union civile, conjoint de fait), que l'on soit séparé de fait ou que l'on soit déjà en instance de divorce ou de séparation, que l'on songe à modifier les termes d'une entente ou d'un jugement en matière familiale, ou que l'on ait des problèmes à en faire respecter les conditions, que l'on soit en conflit avec un ou des membres de la famille (parents, enfants, frères, sœurs) pour des questions d'héritage, de conflit de génération, des problèmes de pension alimentaire ou pour tout autre difficulté relationnelle.

La **médiation sociale** sert d'alternative au Tribunal du travail dans les conflits en droit individuel du travail.

La **médiation civile ou commerciale** est un instrument permettant de résoudre un désaccord entre un client et un fournisseur, entre voisins, un litige entre actionnaires, des difficultés liées à un contrat de location ou encore, un litige lors du paiement d'une facture ou d'un état d'honoraires.

Le SPF de la Justice recense actuellement **plusieurs centaines de médiateurs** agréés (avocats, juristes, assistants sociaux, psychologues, géomètres, architectes, notaires, ingénieurs, etc.).



##### Normes de personnels et formation

**Pour être reconnu comme médiateur**, il faut posséder, par l'exercice présent ou passé, la **qualification requise en égard à la nature du différend** et justifier, selon le cas, d'une formation ou d'une expérience adaptée à la pratique de la médiation (à noter que la Commission fédérale de la Médiation n'a pas encore arrêté de décision à propos de la formation minimale).

En outre, la loi prévoit aussi que les médiateurs agréés se soumettent à une formation continue.

**Plusieurs formations sont proposées.** Ainsi, l'Ordre des Barreaux francophones et germanophones propose, par exemple, une formation de base de 16h et une spécialisation de 84 h pour les médiateurs familiaux. Il prévoit aussi des séances de supervision collective en guise de formation continue.

Un **certificat interuniversitaire en médiation** est organisé par l'académie de Louvain en deux ans (150 h en 1<sup>ère</sup> et, selon les orientations, 90 h ou 150 h en 2<sup>ème</sup>). L'Enseignement de Promotion sociale organise un Post-graduat en 8 U.F. de 975 à 1.000 périodes, sur 2 ou 3 ans selon le cas à Bruxelles, Mons, Charleroi et Liège..

##### Ressources

Le site du SPF Justice : [www.mediation-justice.be](http://www.mediation-justice.be)

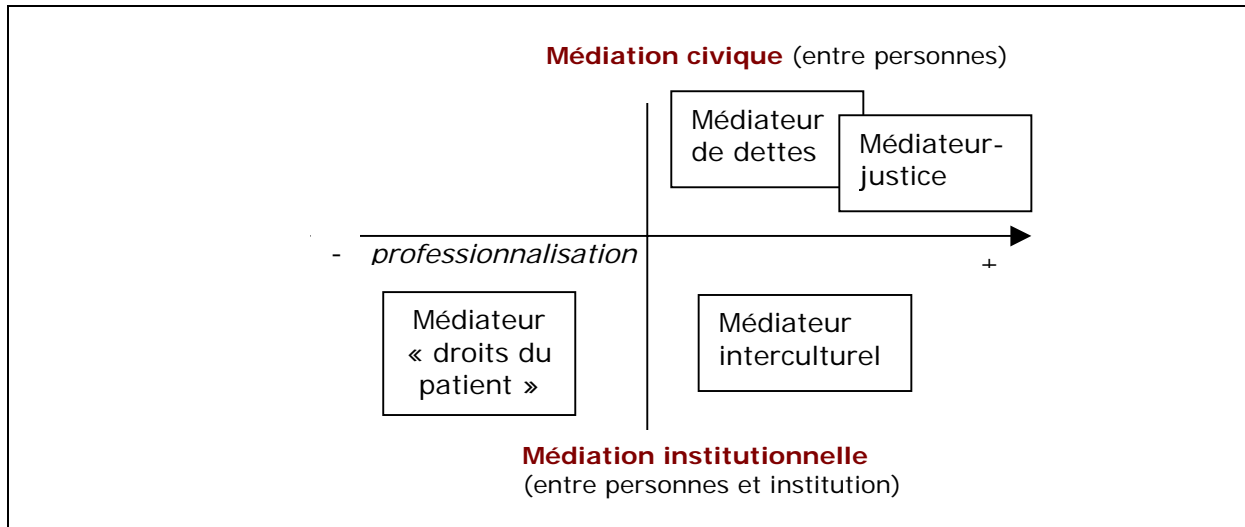
Le site de l'association pour la Médiation Familiale : [www.mediationfamiliale.be](http://www.mediationfamiliale.be)

<sup>14</sup> Il existait déjà une loi spécifique pour celle-ci (17 février 2001).





## Conclusions



En reprenant partiellement des éléments d'une typologie proposée par Pierre-Yves MONETTE<sup>15</sup>, médiateur fédéral, on peut distinguer dans les métiers qui viennent d'être présentés ceux qui relèvent de la **médiation civique** et ceux qui relèvent de la **médiation institutionnelle**.

Les médiateurs interculturels et des droits du patient ont ceci de commun : ils interviennent dans la **régulation des relations entre des citoyens et des appareils institutionnels**, en l'occurrence ici entre des patients et des structures de soins.

La médiation civique repose sur le principe de la **résolution consensuelle de conflits opposant des individus** dans les multiples facettes de leur vie privée ou professionnelle. Le médiateur de dettes ou le médiateur-justice se présente ainsi comme une alternative – négociée – au tribunal.

La description de ces deux métiers montre bien que le **médiateur civique est en situation de tiers dans une relation que l'on pourrait qualifier d'horizontale** entre deux parties, et qu'il est attendu de lui qu'il soit en position d'arbitre entre ces deux parties, à égale distance. Par contre, dans le cas de la **médiation institutionnelle**, le médiateur se trouve plutôt en tant qu'**intermédiaire dans un rapport vertical**, donc parfois inégal, entre un appareil institutionnel et des citoyens, comme garant des droits de ces derniers, voire comme **contrepoids** face à la machinerie institutionnelle.

Nous avons fait traverser ce premier axe ainsi présenté – médiation institutionnelle *versus* médiation civique – par un deuxième axe qui marque une gradation dans la **professionnalisation** de ces fonctions. Nous avons vu que l'exercice de ces métiers s'accompagne le plus souvent de modules de formation de base et continue (y compris de programmes de supervision). Un seul de ces métiers échappe à l'heure actuelle à ce processus, celui de médiateur des droits du patient. Il est vrai que la fonction est récente. En outre, l'enjeu de la professionnalisation de ce métier englobe aussi la question de son indépendance au sein des différentes structures de soins.

Un enjeu qui peut interpeller les **partenaires sociaux** ?

Paul LODEWICK

<sup>15</sup> *De la médiation, comme mode de régulation de conflits, et de ses différentes applications*, in *Administration publique*, 1999/1, Bruylant, 2000, téléchargeable sur le site <http://www.mediateurfederal.be/>



## Le point de vue de Philippe Andrianne de la Ligue des Familles

**Philippe Andrianne a été, tout au long de son parcours professionnel, le témoin privilégié de nombreuses pratiques de médiation. Riche de cette expérience, nous lui avons demandé de nous en parler, d'esquisser une définition de la médiation, pour en définitive nous expliquer le contexte qui a particulièrement favorisé son émergence.**

**D**ans votre parcours professionnel, quelles sont les pratiques de médiation que vous avez rencontrées?



Quand **j'étais assistant social et criminologue** près le Parquet de la Jeunesse à Charleroi, le Substitut pour lequel je travaillais faisait de la médiation, sans la nommer ainsi. Il quittait son mandat de procureur ; il entendait les parties hors tribunal pour essayer de trouver des compromis. Il avait mis en place un service social pilote en la matière, qui visait à renvoyer les affaires vers les services de première ligne plutôt que de les « judiciariser », et ceci avant l'adoption du décret relatif à l'aide à la jeunesse (4 mars 1991).

Avec **l'adoption du décret, c'est le conseiller de l'aide à la jeunesse**<sup>16</sup> qui est chargé de faire de la **conciliation**. Quand on fait de la conciliation entre les parties, **on fait de la médiation**.

La médiation, c'est essayer de faire émerger de la part des parties qui sont autour de la table leurs propres solutions ; **faire en sorte que le tiers auquel on voudrait faire appel ne doive pas trancher à leur place**. La médiation, c'est aussi donner des moyens supplémentaires pour que la solution se réalise. C'est la raison pour laquelle nous trouvons la présence d'un **tiers, le Conseiller de l'aide à la jeunesse**, qui a des moyens à sa disposition, des assistants pour faire de l'accompagnement, des moyens financiers pour les situations de placement transitoire.

En matière de **médiation familiale**, nous trouvons des médiateurs familiaux<sup>17</sup> dans des associations (conseillers conjugaux dans les centres de planning familiaux ou travaillant comme indépendant (avocats, notaires, psychologues etc.) ou encore dans des CPAS. Mais quand ils travaillent comme médiateur familial, ils n'exercent pas cette fonction avec leur casquette professionnelle, mais selon une procédure bien typée<sup>18</sup>. **Le médiateur familial renvoie par effet miroir les demandeurs vers leur propre potentiel**. Dans certaines circonstances, comme les conseillers de l'aide à la jeunesse,

<sup>16</sup> Le conseiller de l'aide à la jeunesse dirige le service de l'aide à la jeunesse (SAJ) et met en œuvre l'aide consentie. Il a pour fonction d'aider les jeunes dans leurs difficultés. Il les écoute et les informe de leurs droits et de leurs responsabilités ; il oriente vers les services qui pourront le mieux répondre aux difficultés rencontrées. Il formalise les modalités de l'accord intervenu entre les parties.

<sup>17</sup> Les médiateurs doivent être agréés par la Commission fédérale de médiation et doivent notamment suivre une formation particulière. Voir à ce sujet, l'article précédent de Paul Lodewick sur les métiers de la médiation.

<sup>18</sup> Voir V. DEWITTE, *Médiation familiale : une autre manière de régler les conflits ?*, Ligueur n°20, 17/05/2006. « Après une première rencontre, il est d'usage d'établir une convention de médiation qui fixe, en quelque sorte, les règles du jeu (...) respecter le principe de confidentialité, s'investir activement dans le parcours et observer certaines règles de communication (...). Dans un second temps, (...) chaque partie expose les faits de façon objective (...). Cette étape essentielle permet à chacun (...) de mettre les points de convergence en exergue (...). Tout au long du processus, (...) il s'agit de créer et de gérer une véritable dynamique de solutions et de négociations (...). Enfin, un projet d'entente peut être rédigé et signé, ce qui marque la fin du rôle du médiateur ».



on les dote aussi de moyens supplémentaires qui peuvent servir d'impulsions et d'adjuvants. Quand on arrive à des situations de couples (marié, cohabitant de fait ou cohabitant légal) qui se séparent, les enfants sont relativement les plus lésés. Ils ne peuvent en souffrir directement ou indirectement.

Le recours à la médiation permet aux parties d'essayer de trouver une solution de compromis qui les satisfasse en partie mais jamais totalement. **Le travail de médiation renvoie ainsi à la prise de responsabilité individuelle** des parties qui doivent prendre conscience de leurs problèmes et tenter d'y apporter par elles-mêmes la meilleure solution. Cela évite aux parties de se décharger complètement sur l'appareil judiciaire qui devrait tout régler et dont la solution risque ensuite d'être rejetée par les parties.

*Dans quel cadre légal s'inscrit la médiation familiale ?*

Le processus de médiation existe depuis de nombreuses années sous la forme d'une conciliation, ayant pour but d'éviter le divorce, en visant surtout les aspects relationnels. **En 2001, la médiation familiale est institutionnalisée.** Depuis **2005**, elle fait partie intégrante des **procédures alternatives réglées par le code judiciaire**<sup>19</sup>. Cependant, les moyens qui sont mis en œuvre pour défrayer les médiateurs et pour les former ne sont pas encore institutionnalisés, ce qui pose un grand problème.

C'était une requête de la Ligue des Familles dans le nouveau processus en matière de divorce que Madame Onkelinx veut mettre en place. Dans ce même processus, la Ligue des Familles voudrait également rendre obligatoire la médiation<sup>20</sup> comme passage obligé avant toute décision judiciaire. Le tribunal entérinerait ainsi le plus souvent les accords préalablement conclus entre les parties dans le cadre d'une médiation rendue obligatoire.

*Pouvez-vous expliquer brièvement la médiation sociale ?*

Le Ministre de l'Emploi désigne un **médiateur social** dans le cadre d'un conflit collectif, (jamais pour un conflit individuel) entre l'employeur et les représentants des travailleurs ou le personnel. Le médiateur social, fonctionnaire du Service Public Fédéral, est chargé de trouver un compromis qui sera alors transcrit dans une Convention Collective de Travail d'Entreprise.

Outre les conflits qui dégénèrent en grève nécessitant la désignation du médiateur social, vous avez les conflits individuels dans le monde du travail qui amènent une autre forme de médiation au niveau des Commissions paritaires. **La médiation se déroule en chambre de conciliation** où les permanents syndicaux et les représentants de la fédération d'employeurs tentent de trouver une solution après avoir préalablement entendu les parties : les représentants du travailleur au niveau de l'entreprise et l'employeur. Pendant tout le temps de cette conciliation, vous avez un aller-retour entre les membres de la chambre de conciliation et les parties, pour tester la solution. Si la médiation n'aboutit pas, un procès verbal de carence est établi.



<sup>19</sup> Voir V. DEWITTE, op.cit., Ligueur n°20, 17/05/2006 : « La médiation (...) peut être suggérée par le juge, qui désigne un médiateur comme expert dans le cadre d'une procédure (médiation judiciaire) ou demandée directement par les intéressés (médiation extra-judiciaire). Dans tous les cas, la médiation est nécessairement volontaire (...).

<sup>20</sup> La réforme des procédures de divorce prévoit de privilégier le recours à la médiation judiciaire. En cours de procédure, le juge pourra proposer aux parties d'y recourir, moyennant leur accord. Dans ce cas, le juge suspendra la procédure judiciaire pour un mois maximum afin que les parties puissent recourir à la médiation qui pourra porter sur l'ensemble ou une partie du différend. Le juge se prononcera sur les points litigieux pour lesquels aucun accord n'a pu être dégagé.



*Au côté des médiations civiques (médiation familiale, médiation dans le cadre de l'aide à la jeunesse, médiation sociale etc.) qui permettent à des individus de résoudre entre eux des litiges par l'arbitrage d'un tiers, nous avons les médiations institutionnelles qui assurent aux citoyens une équité dans leur accès aux services offerts par une institution.*

Nous retrouvons effectivement des **médiateurs institutionnalisés** à la SNCB, à la Région wallonne, en Communauté française, le médiateur fédéral, le service de médiation des Pensions, des médiateurs désignés par les associations professionnelles dans le domaine des assurances et des banques. etc.

Nous pouvons cependant **nous interroger sur le degré d'autonomie** de parole et d'intervention de certains de ces médiateurs institutionnels. Un médiateur qui est nommé par son propre organisme comme le médiateur des pensions qui fait partie de l'Office des Pensions n'a pas la même aisance que le médiateur fédéral. On pourrait se demander d'ailleurs pourquoi certaines structures de l'Etat fédéral ont mis en place des médiateurs particuliers plutôt que de renforcer la coupole fédérale.

Il est important de souligner que **nous ne devons pas réserver le travail de médiation uniquement aux institutions**. Les associations ont fait de la médiation bien avant la création de médiateurs. Lorsqu'un groupe de citoyens constitue une asbl pour pouvoir travailler sur une problématique, lorsqu'un grand groupement comme un syndicat tel que la Ligue des Familles rencontre les pouvoirs politiques pour prendre en compte une problématique et trouver une solution, c'est une forme de médiation de société. Un assistant social ou un éducateur de rue fait de la médiation dans l'exercice de son métier, sans qu'il soit nommé médiateur.

*La médiation ne s'inscrit-elle pas dans une reconfiguration des politiques publiques, moins centralisatrices, davantage complexes et pluralistes, axées sur des multiples dispositifs en partenariat avec le réseau associatif ?*

Dans les secteurs socio-éducatif, sur le banc professionnel, nous induisons peut-être cette reconfiguration. En découvrant de nouveaux processus de travail, on met en place des formations spécifiques. Nous cherchons alors à faire reconnaître ce nouveau statut par les pouvoirs politiques qui n'y apportent pas toujours la bonne réponse : ils privilégient la création d'un nouveau cadre légal avec de nouvelles associations, plutôt que d'améliorer les statuts existants dans les structures déjà reconnues.

Si chaque fois qu'on invente un nouveau processus de travail, il faut obligatoirement créer une structure de travail adaptée plutôt que d'améliorer les processus de travail existants, il y a un **danger d'assister à une multiplication des intervenants**, à une **micro définition des tâches** et en définitive à un blocage du travail et à l'incompréhension des usagers.

Prenons l'exemple que j'ai vécu quand je travaillais dans une association de jeunesse. Nous acceptions de recevoir des jeunes dans un processus de travail d'intérêt général supervisé par des associations d'aide à la jeunesse, chargées de l'encadrement du jeune dans ces prestations réparatrices. En discutant avec les jeunes, ces derniers mettaient en exergue des problématiques personnelles que nous ne pouvions pas prendre en charge en tant qu'«employeur». Et quand nous en faisons part à l'association d'aide à la jeunesse, elle répondait que cela ne faisait pas partie de sa mission qui consistait uniquement à encadrer le jeune dans sa prestation. **Chacun à son niveau devrait plutôt prendre ses responsabilités et prendre en charge certaines matières**, même si elles ne sont pas étroitement circonscrites dans sa mission.





*L'émergence de la médiation n'est-elle pas liée à la montée d'une identité que l'individu a sans cesse à construire à l'aide de ses propres ressources à la place d'une identité plus stabilisée, statutaire, liée à des rôles prescrits ?*

Malgré le fait qu'il y avait dans le passé des normes beaucoup plus véhiculées à travers des vecteurs de contrôle social, de tout temps, les familles et les individus ont pris des libertés par rapport aux codes et à la normalité du temps. Est-ce qu'on exige maintenant des individus et des familles d'être plus responsables et autonomes que par le passé ? Je ne le pense pas.

On a attendu de tout temps que les gens prennent leurs responsabilités. **Ce qui est différent par rapport au passé, c'est effectivement qu'on n'a pas de lignes directrices suivies facilement par tout le monde**, parce que les contrôles sociaux ne se font plus de la même façon. Aujourd'hui, ce qui est plus difficile pour les jeunes et les parents (vecteurs premiers de la transmission de valeurs), c'est leur confrontation à une multiplicité d'informations dans lesquelles il faut faire le choix entre ce qui est anecdotique ou important. Chacun est remis en question par le déferlement quotidien, même heure par heure, de l'information diffusée par les médias. Avec le temps, c'est donc la **fréquence de la confrontation au choix qui a changé**.

Nous sommes dans une société de consumérisme et d'individualisme, avec une inscription du **droit individuel à être un individu particulier. Ce qui est évidemment différent du siècle passé où on était d'abord inscrit dans la société** et on se créait ensuite des droits. De nos jours, chacun a des droits : j'ai le droit d'être différent, d'être en marge, d'être conforme mais de toute façon, quel que soit mon choix, j'ai le même droit que les autres. C'est **très difficile à organiser**

**comme société** : comment concilier les intérêts individuels et une harmonie dans la société pour trouver des arbitrages sur les choix d'investissement ?



*La pratique de la médiation ne s'inscrit-elle pas dans cet arbitrage difficile ?*

La médiation a effectivement comme rôle de sensibiliser les parties à un principe de réalité dans leur recherche de compromis. La solution trouvée doit être réalisable pour être une bonne solution. Prenons le cas d'un conflit familial. En cas de séparation ou de divorce, la garde partagée des enfants est défendue par la Ligue des Familles comme une bonne solution. Elle n'est toutefois pas réalisable si les deux parents habitent à des milliers de kilomètres l'un de l'autre. On ne peut pas mettre l'enfant dans l'avion tous les dimanches soirs.

*Comment expliquer l'émergence d'autant de pratiques de médiation ?*

Le **développement de la pratique de la médiation** trouve une explication dans une **quasi impossibilité de l'appareil judiciaire** de résoudre définitivement certains conflits.

Dans les conflits civils, familiaux et de travail, les parties qui ne peuvent pas entendre la décision de justice mettent en œuvre tous les recours possibles et artifices de procédure mis à leur disposition. Le résultat est une justice embourbée, rendue très lente puisqu'en matière civile ce sont les parties qui sont maîtres du jeu. Les adaptations ne suivent pas assez rapidement l'évolution de la société.

Le décret de l'aide à la jeunesse est un exemple où, à partir de l'image négative de la justice, plutôt que de la transformer, on lui a retiré toute une série de compétences. Le choix posé est-il le bon ? Je n'en suis pas sûr.



**La médiation doit donc rester un processus, avant d'être une institution.** La justice de paix constitue un exemple où la médiation est pratiquée au jour le jour. Quand le juge de paix est saisi d'un trouble de voisinage, il écoute les parties et il essaye de trouver un compromis. Il fait de la médiation. Evidemment, si la solution n'est pas trouvée, il va devoir trancher. Il a ainsi deux casquettes.

Mais **pourquoi retirer la compétence de médiation au juge de paix** pour nommer un médiateur, pour revenir ensuite au juge de paix pour entériner ce qui a été fait. Permettre à la justice de faire de la médiation, ce serait doter le juge de moyens supplémentaires, notamment des assistants pour traiter l'ensemble des dossiers en profondeur et le décharger des contraintes organisationnelles.

Dans l'aide à la jeunesse, ce choix n'a pas été fait. Pourtant quand la médiation était faite au niveau du Parquet, on était directement informé des faits dénoncés par exemple par un procès verbal de police. Actuellement, le conseiller de l'aide à la jeunesse n'a pas toujours connaissance des faits qui s'accumulent, qui pourraient entraîner l'intervention de force du pouvoir judiciaire.

*Quelle place les associations d'aide à la jeunesse occupent-elles dans ce travail de médiation ?*

Les associations **d'aide à la jeunesse** sont appelées **continuellement à créer des formes de médiation dans leur travail**. Une structure d'hébergement doit assurer un travail d'insertion du jeune dans sa famille d'origine ou dans une famille d'accueil. Elle doit tenir compte des attentes du jeune, de sa situation réelle et des problématiques rencontrées par les familles. Elle est dotée des moyens pour y parvenir : psychologue, assistant social, éducateur. Elle représente une médiation de première ligne qui peut faire partie intégrante de la décision judiciaire. Car le magistrat ou le conseiller ou le directeur de l'aide à la jeunesse doit évaluer le dossier en fonction des rapports qu'il reçoit et des propositions de solutions de la structure d'hébergement.

*Vous n'excluez donc pas des formes externes de médiation ?*

Je suis pour l'éclosion de fonctions de médiation reconnues et bien définies, dans une concertation étroite avec l'appareil judiciaire. **Ces fonctions de médiation doivent uniquement constituer une voie de recours, sans que le rôle de médiateur échappe au travailleur social de première ligne.**

Propos recueillis par Raphaël EMMANUELIDIS

### **Ressources**

La ligue des familles : [www.liguedesfamilles.be](http://www.liguedesfamilles.be)

Le site du SPF Justice : <http://www.mediation-justice.be/>

Le site de l'association pour la Médiation Familiale : <http://www.mediationfamiliale.be/>

La direction générale de l'aide à la jeunesse de la Communauté française :  
<http://www.cfwb.be/aide-jeunesse/index.htm>

L'observatoire de l'enfance, de la jeunesse et de l'aide à la jeunesse : [www.oejaj.cfwb.be](http://www.oejaj.cfwb.be)

Les carrefours de l'aide à la jeunesse : [www.carrefoursaj.be](http://www.carrefoursaj.be)



**Avons-nous encore besoin d'un tiers ?** J.-P. LEBRUN ET E. VOLCKRICK (dir.), Editions érès, collection Humus, 204 pages, 2005

**La problématique de la médiation ne prend sans doute son sens que dans le contexte du déclin du Tiers, cet Autre supposé incontestable qui, selon certains, soutenait l'univers normé de la tradition et la hiérarchie sociale comme un point d'Archimède. Sans ce point d'appui, comment les petits d'hommes peuvent-ils se débrouiller pour construire des normes et élaborer leur propre subjectivité ? Mais n'existerait-il pas des normes du second degré, moins visibles, sur lesquelles s'appuierait la construction des précédentes ?**

L'ouvrage dont nous rendons brièvement compte ici constitue la synthèse des travaux d'un séminaire qui s'est tenu pendant cinq ans<sup>21</sup> au sein du Département de communication de l'UCL, réunissant plusieurs professionnels des sciences humaines : sociologues, psychanalystes, philosophes, mathématiciens, et spécialistes en communication sociale. L'ensemble était coordonné par le psychanalyste J.-P. LEBRUN et E. VOLCKRICK, chargée de cours en communication.

### Une colonne absente

La question centrale qui les a mis au travail était celle de la nature et de la fonction du tiers (avec une minuscule dans le titre) dans nos sociétés hypermodernes, voire de **son éventuelle disparition**. Comme le titre de l'ouvrage l'indique, cette question se fondait sur son utilité dans un univers social qui semble régi de manière horizontale par la négociation et la délibération, sans garant méta-social ou point d'appui hétéronome, pour reprendre la terminologie de Marcel GAUCHET résumée plus haut. D'où la citation du poète Henri MICHAUX commentée dans l'introduction : « Je me suis bâti sur une colonne absente »<sup>22</sup>. Pouvons-nous tous en faire autant et dès lors nous passer d'un Tiers ?

Mais de quoi parlons-nous quand nous utilisons le mot tiers ? A vrai dire, si les auteurs ne s'accordent pas entièrement, force est de constater qu'ils distinguent le Tiers avec une majuscule et le tiers avec une minuscule. Si le premier semble avoir disparu, les conséquences de sa disparition sont diversement appréciées. Pour les uns, l'effacement de cette autorité structurante, **à la fois pour la société et pour l'individu**, est génératrice de situations pathologiques au niveau individuel et collectif<sup>23</sup>, voire d'une barbarie dont nous ne faisons que vivre les prémices, pour les autres, il convient d'acter la disparition du Tiers dont les conséquences ne sont pas seulement délétères, mais aussi source de plus grande créativité et de responsabilité individuelle et collective. Nous ne fonctionnons plus selon des modèles substantiels et intangibles mais bien de manière beaucoup plus souple et flexible, dans laquelle la singularité individuelle, irréductible à un modèle, est prise en compte.

Cependant, si le monde social peut éventuellement fonctionner selon ce nouveau **paradigme horizontal et délibératif**, la question reste entière en ce qui concerne la socialisation et la construction subjective de l'individu. Le petit d'homme peut-il se



<sup>21</sup> De juin 1999 à fin 2004.

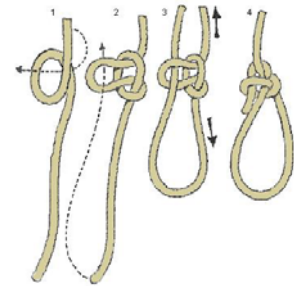
<sup>22</sup> H. MICHAUX, poème « Je suis né troué », dans *Ecuador*, 1929.

<sup>23</sup> On pourra sur ce point se référer au livre de J.P. LEBRUN, *Un monde sans limite*, ainsi qu'à celui, de tonalité très sombre, de C. MELMAN, *L'homme sans gravité*.



construire de manière relativement solide dans un univers aussi **fluide**<sup>24</sup> ? D'où le noyau interrogatif central du livre et les débats qui lui ont donné naissance : « La question est de savoir s'il y a **un lien** entre d'une part les transformations que nous voyons à l'œuvre de la **régulation sociale** et d'autre part les transformations peut-être moins visibles de la problématique de la **subjectivation** ». Comment la société émancipée de l'hétéronomie peut-elle s'organiser ? Comment le sujet individuel peut-il se structurer sans cette référence ? Les différentes contributions tentent d'apporter l'éclairage de leurs disciplines respectives (dominées par la psychanalyse) à l'élucidation de ces questions.

Lina BALESTRIÈRE, psychologue directrice du centre de santé mentale « Le Chien vert » à Bruxelles se penche sur « Les précurseurs du tiers », soit l'émergence du tiers au tout début du fonctionnement psychique de l'enfant. Le philosophe André BERTEN dans « Du tiers au Tiers » construit une sorte de généalogie linguistique du Tiers, en partant de son sens le plus humble dans le langage ordinaire (où la notion d'autorité est absente) pour aboutir aux déplacements que subit cette notion dans son usage freudo-lacanien. Dominique BOURN, mathématicien et psychanalyste, interroge la « Sémiotique du tiers », Raphaël GÉLY, chercheur qualifié au FNRS, balise les différents « usages du tiers », et plus particulièrement (c'est vraiment **la question nodale de ce séminaire** !) la manière dont il permet de **nouer** « la question de la subjectivation des individus et la question de l'organisation de leur vie sociale ». J.-P. LEBRUN tourne autour de la même interrogation, comme dans ses travaux précédents, en distinguant le « tiers social » et le « tiers singulier », puis en examinant leur articulation.



### **Et la médiation dans tout ça ?**

Ceci étant posé, **revenons-en à la médiation** qui fait l'objet du chapitre suivant. La co-directrice de l'ouvrage, E VOLKRICK, y consacre sa contribution, intitulée « Les dispositifs de médiation et la question du tiers. Vers une interprétation pragmatique du tiers ». Tentons de dégager les axes essentiels de cet apport plutôt touffu. Son point de départ, en toute bonne logique, est la **communication**. Médiation, médium et communication devraient avoir partie liée, n'est ce pas ?

Deux modèles théoriques qui rendent compte du phénomène de la communication humaine peuvent être sommairement opposés : le premier conçoit la communication comme une simple transmission de message, sur base d'un encodage par l'émetteur et d'un décodage par le récepteur (d'où son nom : « le **modèle du code** »). Il n'y est pas tenu compte des actes de parole ni du contexte en général. L'autre **modèle**, plus récent, est dit **pragmatique**. La communication y est pensée comme un acte situé dans le temps et dans l'espace, impliquant des facteurs relationnels et cognitifs. La norme ne préexiste pas entièrement à la communication, elle est en partie construite dans l'acte même de la communication. Dans ce contexte, les acteurs émettent à la fois des messages et construisent leur sens.

Bien entendu, ces deux modèles ne s'opposent pas totalement. Disons que le second inclut de nouveaux facteurs et se trouve plus congruent, comme on l'aura compris, avec

<sup>24</sup> On songera ici aux livres du sociologue Z. BAUMAN, *La vie liquide* (2006) et *L'amour liquide. De la fragilité des liens entre les hommes* (2004) présenté ainsi par son éditeur : « Le monde liquide de la modernité triomphante est celui de la liberté, de la flexibilité, mais aussi de l'insécurité. BAUMAN s'interroge sur ces relations humaines où l'on jauge, évalue, choisit, jette, où l'on passe des contrats et des *deals* temporaires : tu me plais ou tu ne me plais plus ; je te prends-je te quitte. Je refais ma vie. Les couples se composent, se décomposent et se recomposent ou bien ils vivent « semi-attachés ». Les relations durables ont été « liquidées » au profit de liaisons flexibles, de connexions temporaires et de réseaux qui ne cessent de se modifier, aussi bien sur les plans sexuel et affectif qu'au niveau du voisinage, de la ville et finalement de la société tout entière. »





une **conception constructiviste des normes**, le sens s'élaborant ensemble et dans l'action. Le médiateur pourrait dès lors être un facilitateur de cette construction.

C'est donc à travers le langage (versant du code) et le dialogue (versant de l'interaction pragmatique) qu'un consensus<sup>25</sup> pourrait être construit pour aboutir à une décision - le consensus étant atteint par le biais de l'argumentation. E VOLKRICK se tourne ensuite vers la célèbre théorie de **l'agir communicationnel** d'HABERMAS pour avancer dans son éclairage de la médiation. En deux mots, la théorie en question distingue, dans la compréhension du fonctionnement des sociétés modernes délestées du cadre normatif de la tradition, le « système » et le « monde vécu ». Le premier est relatif à un mode d'intégration sociale sans recours à l'interaction des acteurs par le biais du langage (l'Etat, le marché...), le second élabore l'intégration par le dialogue et la communication entre acteurs. Bien entendu, nos sociétés se régulent par ces deux modes, mais c'est plutôt dans le « monde vécu » que la médiation va trouver sa place (mais elle va aussi intervenir dans les relations entre les citoyens et le « système », comme le montre la prolifération des médiateurs dans ce champ).

### La théorie des trois tiers

L'intervention d'un tiers pourra, selon l'auteur, se faire à trois niveaux : **empirique, généralisé** et **réflexif**. Tentons d'y voir un peu plus clair.

L'interaction entre acteurs peut se faire comme dans un « jeu libre » (*play* en anglais), dans un « jeu réglementé » (*game* en anglais) ou dans un rapport de type « réflexif et délibératif » aux règles elles-mêmes. Pour le dire simplement, le **premier niveau** empirique est une interaction que l'on pourrait qualifier de « non formelle » ou « sauvage », sans règles explicites, où comptent les rapports de force, la séduction, les jeux d'influence... Les protagonistes « ne sont pas pris dans des normes extérieures à leur interaction ». Le **second niveau** implique des règles, comme le montre l'exemple du *game* opposé au *play*, et ces règles sont détachées des protagonistes, elles sont universelles, même s'il peut y avoir plusieurs univers normatifs qui se rencontrent, plusieurs « mondes ». Enfin, le **troisième niveau** implique une interaction qui porte sur les normes elles-mêmes, mais pas à partir de rien. On fait ici appel aux valeurs et aux principes (équité, égalité, respect...). Comme l'écrit l'auteur, « les partenaires consentent à la loi mais son contenu peut être discuté ».

Un **médiateur** (opérateur neutre qui ne dispose d'aucun pouvoir de décision) peut donc, en théorie, **intervenir à chacun de ces niveaux**. Dans le premier cas, le médiateur peut modifier la situation par sa seule présence, mais il ne sera pas fait appel à des règles. Pour reprendre l'image du jeu, le médiateur ne sera pas un arbitre puisque le jeu est « libre », il sera un élément complémentaire, supposé simplement n'avoir aucune partie liée avec les protagonistes en conflit. Dans le second cas, la référence à la norme ou aux mondes de normes sera activée et notamment les règles de la médiation qui peuvent garantir un accord : perspective de solution et de coopération, contrainte de temps. S'il est fait référence aux normes, elles ne sont pas l'objet de la délibération. Enfin on l'aura compris, le troisième cas de figure, le « plus haut », suppose une mise en jeu des normes elles-mêmes, mais pas dans le relativisme absolu, les valeurs agissant en dernier recours comme point d'appui de cette remise en question. Dans la réalité des processus de médiation, dit l'auteur, ces différents niveaux sont souvent mélangés.

On aura remarqué que même au niveau « réflexif et délibératif », un point d'appui non discutable est toujours présent. Car **même dans notre hypermodernité** apparemment dérégulée, il y a de *l'onbespreekbaar* comme on dit chez nous.

Bernard DE BACKER

---

<sup>25</sup> Celui-ci n'exclut évidemment pas le rapport de force et l'inégalité des parties dans l'interaction, avec ou sans médiateur.



### 3. Recherches, interventions et analyses de l'APEF



#### Nouvelles mutations pour le Maribel social

**Le Plan Maribel social a été créé en 1997 pour les secteurs non marchands afin de mutualiser les réductions de cotisations sociales prévues pour la subsidiation de nouveaux emplois. Ce plan a subi un profond lifting sous la forme d'un Arrêté Royal publié le 18 juillet 2002. De nouvelles négociations ont abouti à deux Arrêtés Royaux modificateurs, adoptés à l'automne 2006.**

Le Maribel reste **une matière vivante qui ne cesse de bouger**. D'une part, le Gouvernement fédéral veut mieux faire cadrer le fonctionnement avec ses propres objectifs ; d'autre part, les partenaires sociaux, co-gestionnaires du système, n'ont cessé de réclamer des améliorations afin d'en augmenter la **simplification** et les performances mais surtout les **capacités de création d'emplois**. La fin de l'année 2005 et une bonne partie de cette année 2006 ont été émaillées de nouvelles négociations entre le Gouvernement fédéral et les Partenaires sociaux pour améliorer le dispositif.

Ces négociations se sont soldées par **deux Arrêtés royaux** modifiant l'AR du 18 juillet 2002, l'un publié le **1er septembre 2006** et le second adopté par le conseil des ministres du **27 octobre 2006** (en cours de processus vers sa publication prochaine).

**Quels étaient les enjeux de ces négociations ? A quelles modifications ont-elles abouti ?**

#### Les enjeux de la négociation

Différents motifs d'insatisfaction, tant pour le Gouvernement que pour les Partenaires sociaux, motivaient une négociation pour un remaniement du dispositif Maribel social. **Du côté du Gouvernement**, la volonté était affichée de **mieux cadrer les dotations** constituées par les réductions de cotisations sociales en **visant l'utilisation maximale** sur l'année civile, en tentant aussi de verser le financement en temps réel (donc en **évitant au maximum toute forme de thésaurisation** même partielle). De plus, les ministres désiraient mieux s'assurer d'une réelle augmentation de l'emploi par la création de postes de travail supplémentaires. Enfin, il s'agissait aussi pour eux de profiter de l'occasion pour effectuer un toilettage correspondant à diverses évolutions.

**Du côté des partenaires sociaux, les enjeux se situaient particulièrement en terme de renforcement du système, de sa pérennisation et de sa simplification.**

Étaient avant tout concernés le niveau et les mécanismes de calcul des dotations annuelles. Vu les incertitudes sur les données de l'ONSS concernant le nombre d'emplois et les possibilités de rectifications ultérieures, les fonds étaient placés dans une position contradictoire. En effet, les fonds étaient enjoint d'utiliser 100% de la dotation dans l'année mais, en même temps, ils n'étaient pas assurés qu'une partie de cette enveloppe ne leur serait pas réclamée plus tard. La période d'utilisation des dotations (dans l'année) était donc problématique ainsi que la non-indexation annuelle des dotations. De plus, le fait d'avoir différé une partie (10%) du versement de la dotation au mois d'avril de l'année suivante posait aussi un problème de trésorerie pour certains fonds.





Pour les partenaires sociaux, **d'autres questions plus techniques** devaient aussi être réglées : la définition donnée à la notion de volume d'emploi, les modalités de vérification du maintien du volume d'emploi dans les institutions ainsi que les mutations au sein de différents secteurs (remplacement des SCP 305.01 et 305.02 par les CP 330, 331 et 332 ; intégration des sous-commissions paritaires de la CP 327 et création des sous-commissions paritaires dans la CP 329).

Comme souvent dans les négociations, il n'a pas été permis aux partenaires sociaux de pouvoir engranger des réponses positives sur toutes les questions qu'ils avaient mises à l'ordre du jour. On peut d'emblée considérer que, dans les nouveaux textes, les problèmes immédiats ont trouvé des solutions temporaires. Néanmoins diverses questions restent en suspens tandis que d'autres ont trouvé une issue partiellement ou non satisfaisante. Epluchons-les plus en détail.

### **De nouvelles règles de fixation des dotations**

**Le calcul des dotations** avait été réglé temporairement pour 2006 en reconduisant les montants acquis en 2005. Pour 2007 et les années suivantes, **un nouveau mode de calcul** est maintenant instauré. En effet, la dotation d'une année (X) est calculée sur base de la dotation de l'année précédente (X-1) augmentée du produit de la réduction maribel social trimestrielle (actuellement 354,92 €) multipliée par 4 (les trimestres), par la différence entre le nombre d'emplois donnant droit à cette réduction 3 ans auparavant (X-3) et le nombre d'emplois donnant droit à cette réduction 2 ans auparavant (X-2). **Ouf !** Une formule un peu compliquée mais qui devrait assurer une progression de la dotation pour peu que l'emploi du secteur soit en augmentation d'une année à l'autre, ce qui, pour l'instant, est généralement le cas dans les secteurs du Non-Marchand.

Concernant ces dotations, il est de plus acquis qu'elles sont **de suite définitives** et qu'il ne sera plus possible de les recalculer (réduire notamment) par la suite. Leur versement se fait de manière trimestrielle à raison de 94% durant l'année et le solde en avril de l'année suivante. Elles devront comme auparavant être consommées dans l'année et les montants disponibles en trésorerie ne pourront faire l'objet que de placements à moins d'un an.

Une grande incertitude reste concernant la **fiabilité des chiffres de l'emploi** qui sont utilisés. La notion de « personnes donnant droit à la réduction maribel social » auquel se réfère la réglementation est très complexe (reposant sur un très grand nombre de paramètres). Elle est variable suivant le moment à partir duquel on calcule l'emploi. Elle est injuste en regard des caractéristiques de l'emploi des différents secteurs ; en effet un nombre important d'emplois, bénéficiant déjà de réductions de cotisations sociales, ne peuvent entrer en ligne de compte ce qui ampute certains secteurs d'une part importante des emplois existants. Il apparaissait aux partenaires sociaux plus simple et plus équitable de se baser sur la notion d'emploi en « équivalent temps plein » (ETP). Malgré l'unanimité des partenaires sociaux à ce sujet, cette proposition n'a pas été retenue.

Une autre proposition qui n'a pas été acceptée, concerne **l'indexation annuelle des dotations**. En effet, sans indexation, on assiste à une dégradation progressive des dotations. Si un fonds ne veut pas placer les institutions dans l'obligation de puiser de manière importante dans leurs moyens propres pour suppléer au manque à financer, il doit rogner dans les différentes augmentations de dotations qui ont été réalisées pour adapter le niveau des financements d'emploi. Dans ce cas, il est dommage qu'une partie des nouveaux moyens engagés ne puisse servir directement au financement d'emplois supplémentaires alors qu'il s'agit de l'objectif essentiel du Plan Maribel social.

**Le délai d'utilisation des dotations** est lui aussi problématique. En effet, le niveau des dotations est généralement connu de manière tardive. Le temps d'analyse des possibilités de création d'emplois ainsi que le délai des procédures d'attribution et de recrutement font que c'est seulement après plusieurs mois que les nouvelles dotations sont utilisables. Il est donc presque impossible d'utiliser entièrement ces nouveaux



moyens la première année. Dès lors le solde non-utilisé est récupéré par la gestion globale de l'ONSS alors qu'un délai de deux ou trois ans permettrait de transformer réellement tous ces nouveaux moyens financiers en création d'emplois. Malgré des propositions constructives des partenaires sociaux, une plus grande souplesse d'utilisation n'a pas été acceptée par le gouvernement.

**Les mutations dans différentes commissions paritaires** ont (ou vont avoir) pour conséquence des transferts d'employeurs (voire de secteurs entiers d'employeurs) d'une commission paritaire (ou sous-commission paritaire) à une autre. C'est avec satisfaction qu'on a vu intégré l'impact de ces mutations en prévoyant un **mécanisme général de transfert** des montants correspondants des dotations d'un fonds à l'autre en cas de transfert d'institutions. De plus pour les CP 327 et 329, des aménagements techniques spécifiques ont été prévus en vue de garantir aux sous-commissions, au mieux de bénéficier des moyens supplémentaires liés à l'évolution de l'emploi, au pire de maintenir au moins un niveau de dotation à même de financer les emplois actuellement créés.

### Clarification et nouvelles contraintes en matière de gestion

Dès maintenant, le **contrôle du volume de l'emploi** dans les institutions sera effectué annuellement sur base des données d'emploi fournies par l'ONSS à chaque fonds au mois d'octobre. L'année de référence pour la comparaison de l'évolution de l'emploi est maintenant l'année 2005. Donc toutes les institutions devront avoir maintenu au moins le niveau d'emploi en ETP qu'elles ont atteint cette année-là. La notion de volume d'emploi reste encore insuffisamment précisée dans les textes, des confusions demeurant possibles entre les évolutions liées à des plans structurels de réduction de l'emploi dans certaines des institutions et les évolutions conjoncturelles dues aux aléas de la gestion courante des emplois (remplacement de congés, de départ, etc...) Cette notion reste donc à clarifier.

Les fonds se voient obligés d'adopter un « **document de travail** » dont la fonction est de définir assez largement les **modalités de gestion** avec les institutions du financement des emplois. Cette contrainte offre des avantages mais apporte aussi des inconvénients. En effet, les règles étant mieux cadrées à l'avance grâce à ce document, cela permet une meilleure transparence vis à vis des institutions et du pouvoir de tutelle. Mais les mutations dans les secteurs sont fréquentes. Dès lors des mises à jour régulières seront nécessaires afin de faire correspondre les modalités de gestion avec les réalités des secteurs et de leurs institutions. En cela les processus de gestion seront alourdis et le travail des fonds complexifiés. Il en ira de même pour ce qui est des **corrections** qui doivent également intervenir **dans les CCT sectorielles** qui créent et organisent les fonds.

La réglementation Maribel a également institué la présence d'un **commissaire du gouvernement** au sein des comités de gestion des fonds. Ces commissaires n'y ont qu'une voix consultative mais peuvent introduire un recours contre les décisions du fonds qu'ils jugent non conformes à la réglementation. Ces recours pouvaient avoir un caractère abusif aux yeux des comités de gestion. Les modifications de l'AR ont introduit une clarification du rôle des commissaires ainsi qu'un processus de contre-recours pour les fonds. Ceci permet d'établir des garde-fous à ce système de contrôle.

Les flux d'informations entre les institutions bénéficiaires du Maribel et les fonds sont nombreux, fréquents et réguliers. La communication des justificatifs par les employeurs sont basés sur les données liées aux coûts salariaux et aux prestations des travailleurs. Comme la plupart de ces données sont communiquées tous les trimestres par les employeurs à l'ONSS, des mesures de simplification administrative ont été imaginées.

Les fonds ont dorénavant l'autorisation d'**accès aux données émanant de l'ONSS par le biais de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale (BCSS)**. Dès que les outils informatiques auront été créés et adaptés, les fonds bénéficieront directement de la



plupart des données nécessaires. Le recours à des informations émanant des employeurs deviendra inutile, du moins beaucoup plus limité.

Mais ce lien avec la BCSS va demander un travail important de développement et d'équipement pour les fonds. Cette modernisation certes nécessaire représente un coût important, ce que les partenaires sociaux n'ont pas manqué de souligner. Pour y faire face, il a été demandé que le financement du fonctionnement des fonds puisse passer de 1,2 à 1,3 % de la dotation sans diminution des capacités de financement des emplois. **Ce renforcement des moyens de fonctionnement** demeure nécessaire. Les partenaires sociaux continueront à le réclamer avec force.

### **Conclusions**

Une nouvelle fois, le système de création d'emplois Maribel social a été **sauvé de la noyade**. Mais cette nouvelle **opération satisfaisante** quant au fait d'avoir permis au système de perdurer, laisse **un goût de trop peu et d'insatisfaction**.

Les partenaires sociaux sont convaincus que la réforme pouvait aller plus en profondeur de manière à assurer une plus grande efficacité, une meilleure lisibilité et une réelle simplification. A l'heure actuelle, on est loin d'avoir atteint ces objectifs.

Jacques SEPULCHRE



### **Un secteur sous la loupe : les Centres de Jour pour Enfants Scolarisés (CJES) dans la région bruxelloise**

**D**ans le cadre d'un accord entre le cabinet de la Ministre Evelyne HUYTEBROECK, ayant en charge la Politique **d'aide aux personnes handicapées** dans la région bruxelloise (COCOF), et l'APEF, une étude de type « monographie » a été mise en chantier sur les Centres de Jour pour Enfants Scolarisés (CJES). Cette étude est réalisée dans la foulée de la monographie des ETA bruxelloises, publiée au début de cette année.

L'étude poursuit deux objectifs liés :

1. Analyser **l'historique** et le **fonctionnement des CJES**, notamment leurs relations avec divers partenaires (enseignement spécialisé et ordinaire, centres d'hébergement, SAJ et SPJ, services d'accompagnement...), dans le cadre de la mise en oeuvre du décret du 4 mars 1999 de la Commission communautaire française, relatif à l'intégration sociale et professionnelle des personnes handicapées ;
2. Faire le point sur les professionnels impliqués, soit surtout **l'emploi et la formation** continue dans le secteur.

Ces deux volets sont bien entendu à mettre en perspective dans le contexte des changements observés en matière de **population accueillie** (enfants et familles), de problématiques vécues (handicap, situation socioéconomique...), d'évolution du **champ institutionnel**, du cadre réglementaire et budgétaire.

Cette étude, débutée en juillet 2006 devrait être **clôturée en décembre**, sur base d'une durée de deux mois ETP attribuée au chercheur. Le secteur concerné rassemble **8 CJES totalisant 1.075 places**. Près de 500 travailleurs ETP y sont occupés, la plupart au sein de l'équipe éducative, paramédicale et technique.

La collecte des données s'est effectuée par le biais d'une visite des 8 centres, d'interviews approfondies des directions et de deux tables rondes avec les représentants des travailleurs. L'administration de la COCOF a par ailleurs transmis un cadastre détaillé de l'emploi et les rapports d'activité de chaque CJES. Le rapport final devrait être à la disposition des partenaires sociaux vers la fin décembre.

Bernard DE BACKER





## 4. Ailleurs et Autrement



### Comment soutenir les travailleurs face à l'agressivité des usagers ? Une visite chez nos voisins d'Icooba – *Een bezoek bij onze burens van Icooba*

Au troisième étage du 48 Quai du Commerce à Bruxelles, trois travailleurs planchent depuis quelques années sur la problématique de l'agressivité subie par les intervenants éducatifs et psychosociaux. Icooba est une cellule créée par (et au sein) du « Sociaal Fonds voor de Vlaamse Opvoedings - en huisvestingsinrichtingen » (SCP 319.1)<sup>26</sup>. L'interview d'un de ses membres, Ivan Konovaloff, nous permet d'en savoir un peu plus sur l'origine et les missions de cette cellule, ceci dans le contexte d'un sentiment croissant d'agressivité dans le secteur. Une expérience instructive à plus d'un titre.

Depuis quelques années, la problématique de l'agressivité (physique, psychique ou verbale) des usagers envers les travailleurs du secteur évoluait à bruit plus ou moins bas. Elle posait régulièrement question, mais certains faits marquèrent les esprits comme, en 2001, l'assassinat d'une éducatrice par un couple de jeunes hébergés dans un service du « *Bijzondere Jeugdhulp* » (Aide à la jeunesse).



Diverses actions furent dès lors menées sur le thème de l'agressivité : un groupe de travail spécifique sous la tutelle du Ministère du bien-être (« *welzijn* »), une enquête faite par les syndicats auprès des travailleurs sur ce sujet, des concertations au sein du comité de gestion du Fonds pour stimuler le secteur à travailler ces questions de manière structurelle. Il fallait prendre une initiative pour que les intervenants puissent être mieux armés lorsqu'ils sont en présence de telles situations, mais aussi pour mieux les prévenir. Les partenaires sociaux, après un temps de débat, décident de créer une cellule spécifique au sein du Fonds, Icooba<sup>27</sup>. Son objectif est de développer les capacités des travailleurs et des institutions face à l'agressivité, autant en termes de remédiation que de prévention, de réaction ponctuelle immédiate que d'action à plus long terme et plus structurelle.

Une première embauche a lieu en juin 2004, bientôt suivie par deux autres à la fin de l'année. Trois personnes sont dès lors actives à temps plein au sein d'Icooba : deux orthopédagogues<sup>28</sup> (Katrijn OSSAER, responsable de projet, Marijn SOMERS) et un psychologue (Ivan KONOVALOFF). Tous les trois ont une expérience de terrain antérieure.

### Rambo ne travaille pas ici !

Après deux années de fonctionnement effectif, les objectifs et modalités d'action d'Icooba peuvent être présentés succinctement en quatre volets.

1. Développer les compétences des travailleurs du secteur par le soutien à des formations et des stages spécifiques concernant la maîtrise de l'agressivité. Les organismes peuvent, suivant certains critères, déposer une demande de soutien financier pour ces formations. C'est à eux à choisir le ou les formateurs. Icooba leur fournit d'ailleurs une liste de références de formateurs, avec les lieux où ils ont déjà

<sup>26</sup> Le Fonds social VOHI est l'équivalent du Fonds social ISAJH pour la SCP 319.2.

<sup>27</sup> « *Initiatief COmpetentieBevordering Agressiebeheersing* » : Initiative pour le développement des compétences pour la maîtrise de l'agression.

<sup>28</sup> Cette formation, universitaire, n'existe pas en Communauté française.



opéré. Ce volet, jusqu'ici le plus important en terme budgétaire, est aussi le plus connu et permet le développement des autres modalités d'intervention.

2. Jouer le rôle de **carrefour de l'expertise** en la matière. Recueillir le savoir-faire de certains intervenants du secteur et le faire circuler. Cela se réalise, par exemple, avec l'aide des formateurs, par des échanges entre intervenants, etc.
3. **Intervenir** directement en étudiant plus systématiquement une situation particulière d'un organisme qui en fait **la demande**. Deux permanents de la cellule se rendent alors sur place et aident l'équipe à cerner leur situation, à esquisser une politique et un plan de gestion plus large de l'agressivité. Les solutions sont en effet d'ordre divers : organisation du travail, type d'embauche, formation, environnement matériel du lieu de travail : locaux accueillants, espaces adaptés... Une dizaine d'institutions ont ainsi collaboré à ce jour avec les permanents de la cellule.
4. Enfin, un rôle de **sensibilisation** à large spectre : journées d'études, affichage... En ce moment la campagne « *Rambo werkt niet hier !* » (Rambo ne travaille pas ici !) bat son plein. Cela permet également à Icoba d'entrer dans certains lieux de concertation et de soutien des sous-secteurs de la 319.1.



Le travail est **porté au quotidien** par Katrijn, Marijn et Ivan. Tous trois ont une expérience du terrain, y compris comme éducateur, avec des jeunes ou des adultes en difficulté et... difficiles. Ils sont aidés par un « *Stuurgroep* » (groupe de pilotage) paritaire de 12 personnes, désignées par le Comité de gestion du Fonds VOHI, actifs sur le terrain, qui se réunissent une fois par mois.

Pour le moment, Icoba tente de **se déployer** en n'apparaissant pas uniquement comme « source de financement » (premier volet), mais en développant aussi les autres volets de son action. Ils veulent rendre aussi les autres actions plus visibles, comme par le biais de l'action « Rambo ». Ils veulent aussi par ce biais développer plus leurs contacts avec le terrain (travailleurs, cadres intermédiaires) et avec les organes de concertation et de décision dans le secteur.

### L'agressivité augmente-t-elle ?

Nous avons demandé à Ivan s'il pensait qu'il y avait « plus » d'agressivité actuellement.

*Le niveau d'agressivité a-t-il augmenté dans le secteur ces dernières années ?*

C'est très **difficile à dire** ! Il n'y a pas ou peu de comptabilisation des actes d'agressivité. Ce n'est pas du tout fait systématiquement. Il n'y a pas de base de données sur ce sujet. Mais il y a le vécu des gens du terrain. Et là nous avons beaucoup d'échos qui disent : « nous avons l'impression d'une augmentation de l'agressivité ». Et les gens ont aussi tendance à réagir plus vite et il y a un sentiment d'insécurité.

Les clients, surtout dans l'aide à la jeunesse, sont devenus beaucoup plus « assertifs », ils donnent beaucoup plus leur point de vue. **Les murs de l'autorité et de l'institution sont tombés**. Les gens participent plus qu'avant et certains sont quérulents<sup>29</sup>. On agresse beaucoup plus facilement un éducateur qu'il y a 20 ou 30 ans. C'est ce processus qui me semble expliquer l'augmentation de l'agressivité.

<sup>29</sup> Se dit d'un individu qui consacre une grande partie de son activité à essayer d'obtenir réparation des préjudices qu'il prétend avoir subis.



*On est sans doute passé d'une violence exercée par l'institution sur les usagers à une situation en partie inverse... Mais je ne suis pas certain que le niveau global de violence ait changé.*

Moi non plus. Mais je pense aussi que le **seuil de tolérance est plus faible** qu'avant, on réagit plus vite.

*Donc, en plus de certains événements dramatiques, c'est un sentiment de fond d'insécurité des travailleurs qui explique la création d' Icoba ?*

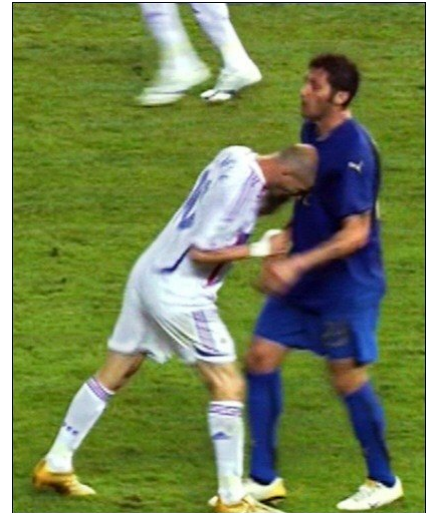
Il y a ça, notamment cet assassinat d'une éducatrice en 2001, mais il y a aussi une sorte de **chronicité dans ce secteur** qui est confronté à des problèmes importants. Et le sentiment d'une absence d'initiative de la part des directions pour gérer cette agressivité de manière plus systématique. Et l'événement de 2001 a fait déborder le vase.

*Et cela ne se passe évidemment pas seulement dans votre secteur. Le Fonds des hôpitaux a fait appel à l'expertise d' Icoba pour une étude sur l'agressivité...*

Tout à fait.

*De quel sous-secteur provient le plus d'agressivité?*

Comme je l'ai dit, je n'ai pas de données quantitatives et personne n'encode les actes ! Ce que je dirai est donc à nouveau basé sur le témoignage des personnes rencontrées. Ceux-ci font plutôt état de pics d'agressivité dans le secteur de **l'Aide à la jeunesse** et de l'aide aux personnes handicapées, surtout chez les jeunes caractériels. Il s'agirait donc plutôt d'agressivité en provenance de jeunes en détresse sociale, éducative et psychique.



Informations et propos recueillis auprès de Ivan KONOVALOFF  
par Dominique WAUTIER et Bernard DE BACKER  
*Hartelijk bedankt aan IVAN*

#### **Les secteurs relevant de la 319.1 :**

1. *Gehandicaptenzorg* (Aide aux personnes handicapés)
2. *Bijzondere Jeugdbijstand* (Aide à la jeunesse)
3. *Centra voor kindzorg en gezinsondersteuning (CKG) et centra voor integrale gezinszorg (CIG)* (Aide à l'enfance et aide globale aux familles)
4. *Autonome centra voor algemeen welzijnswerk (CAW)* (Action sociale globale)
5. *Sociale verhuurkantoren* (Agences immobilières sociales)
6. *Huurdersbonden* (Associations de locataires)

L'ensemble représente environ 500 organismes et 28.000 travailleurs

**Pages web d'Icoba :** <http://www.icoba.be>





## 5. Notes de lecture



### Publications du Forem en matière d'analyse de l'emploi et de la formation dans les secteurs du Non-Marchand.

Dans le cadre de sa mission d'analyse du fonctionnement du marché de l'emploi et de la formation en Région wallonne, Le Forem a réalisé en 2006 une série d'analyses portant sur le secteur non marchand. Nous proposons ici une brève présentation de la structure de ces études et de la notion d'écosystème s'y référant.

Le service "Analyse du Marché de l'Emploi et de la Formation" (AMEF) du Forem est chargé de réaliser des études sur le **marché de l'emploi et de la formation en Région wallonne**. L'AMEF a ainsi initié des études approfondies de **12 écosystèmes** ; chaque écosystème étant défini comme un ensemble d'entreprises qui entretiennent des rapports similaires avec un environnement commun, essentiellement par l'offre de types de produits, par le type de marché, le type de contraintes et de réglementations légales.

L'écosystème « non-marchand » a été analysé en quatre séries d'études, en fonction d'une approche métiers/compétences :

1. Hôpitaux et maisons de repos
2. Aide sociale
3. Sport et Culture
4. Administrations publiques – Communes et provinces

Chaque étude donne un aperçu de chaque sous-secteur en reprenant les éléments suivants :

1. l'évolution de **l'emploi** en nombre de postes de travail et en nombre d'établissements selon leur taille ;
2. l'organisation en matière notamment de **financement**, d'évolution des **métiers**, de **rapport aux usagers**, de stratégie de **développement** ;
3. les **représentations** du changement et de l'impact sur les pratiques en analysant l'évolution de l'offre et de la demande, les conditions de travail et la mobilité du personnel ;
4. les **profils** recherchés et l'appréciation du marché de l'emploi ;
5. les politiques de **gestion des ressources humaines** comprenant la politique de formation ;
6. **l'éthos culturel** : l'image de soi des travailleurs et des employeurs ; leur projection dans le futur.

A la lecture de cette table des matières, on constate les objectifs ambitieux de ces études, appréhendant la vision actuelle et prospective des acteurs (employeurs et travailleurs) de leur propre écosystème, leurs besoins et leurs pratiques de formation. Les lecteurs pourront ainsi juger s'ils se retrouvent dans les résultats des interviews réalisées dans leur secteur.

#### Sur le web

Les quatre séries d'études relatives à l'écosystème du Non-Marchand sont téléchargeables sur site du Forem, à l'adresse suivante :

[http://www.leforem.be/informer/info/observatoire\\_publications\\_analyse.htm](http://www.leforem.be/informer/info/observatoire_publications_analyse.htm)

Raphaël EMMANUELIDIS