

Cartographie : un outil indispensable pour la Médiation Sociale

La Ville de Nevers, comme de nombreuses collectivités locales à la même époque, s'est engagée dans un projet de médiation sociale dès 1998 à la faveur du dispositif emploi jeune « nouveaux besoins, nouveaux services » et de la mise en œuvre des Contrats Locaux de Sécurité.

La force et la faiblesse des dispositifs de médiation résidaient dans le fait que l'activité était entièrement nouvelle. A ce titre, la médiation n'avait pas de forme précise laissant ainsi toute la liberté nécessaire aux agents et à leur hiérarchie pour modeler les dispositifs selon les besoins du terrain. Toutefois, après quelques mois au plus quelques années s'est posée la question des bilans. Passer l'euphorie de la création des structures qu'elles aient été municipales, para-municipales, associatives, les financeurs se sont intéressés à l'impact de tels dispositifs sur les périmètres et les publics cibles des médiateurs. Les résultats attendus conditionnant l'avenir ici de tel service, là de telle association, les agents qui oeuvrent dans le champ de la médiation se sont rapidement vus opposer la question « Que font les médiateurs ? »

De la nécessité du suivi et de l'évaluation :

Quoi de plus inquantifiable qu'une activité de communication, de contact, de présence rassurante ? On oppose souvent aux acteurs socio-éducatifs le problème de lisibilité de leur action. Ainsi les médiateurs, dont la l'action est dirigée vers les problèmes de sociétés, ne peuvent faire valoir leurs actions que sur le moyen voire le long terme.

A Nevers le choix a été fait mettre en œuvre rapidement des tableaux de bords sommaires permettant de suivre à minima les actions engagées. Le principe était de disposer d'éléments chiffré constituant une base de données permettant de soutenir les bilans qualitatifs régulièrement dressés par les médiateurs.

Avec les années, les tableaux ainsi réalisés se sont affinés mais ont toutefois montré de nouvelles faiblesses. En effet, si les financeurs disposaient d'un outil de suivi, celui-ci était difficile à lire, donc peut exploitable pour les non initiés, et ne reflétait que l'appréciation des situations connues de la médiation.

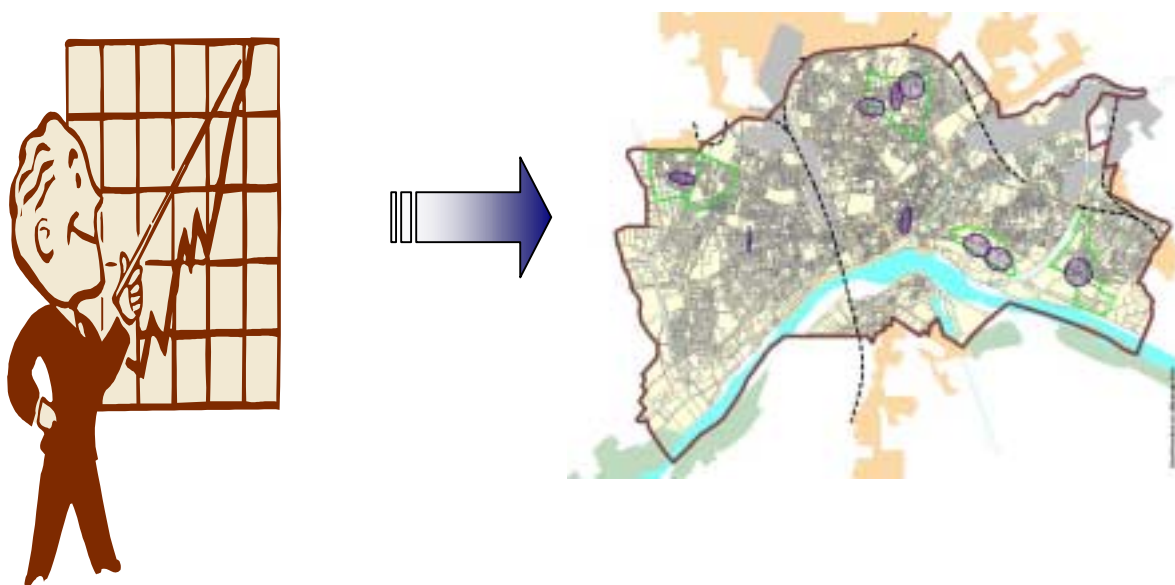
Il a été démontré dès la fin des années 1990 que la coproduction en matière de sécurité et de prévention était seule gage de réussite.



Des tableaux de bord à une représentation cartographique :

Disposer d'une base de données pertinente, nous a permis de passer rapidement à l'opération de cartographie. En effet, il était nécessaire de faciliter la compréhension des données détenues par la médiation pour chacun des partenaires, au premier rang desquels les financeurs. Il fallait que chacun puisse utiliser ces données pour, d'une part réorienter sa propre activité ; d'autre part, il fallait objectiver la somme des sentiments généraux qui se dégageaient sur tel ou tel périmètre.

L'outil cartographique s'est naturellement imposé à nous comme répondant aux exigences énoncées précédemment.



Vers l'automatisation de la collecte des données :

La contrainte principale, pour faire fonctionner un service de médiation, est liée au nombre des effectifs. Les structures associatives en particulier se développent via le subventionnement accordé par les collectivités locales et quelques partenaires de terrain. Aussi, il faut pour assurer le meilleur service possible à la population limiter les tâches « administratives » des équipes pour occuper au mieux le terrain et répondre aux attentes des usagers.

Ainsi, pour limiter le temps d'enregistrement des données, il a été décidé de doter les équipes de médiation d'un PDA leur permettant de saisir sur le terrain les interventions et constats réalisés

