

Vers un traitement intégré des conflits générateurs d'insécurité : l'exemple du *Contrat de Sécurité et de Prévention* de Schaerbeek (Bruxelles)

Julien KNOEPFLER



Suisse d'origine, Julien KNOEPFLER est avocat de formation et titulaire du Master européen en médiation (IUKB). Tandis qu'il résidait encore dans son pays natal, il a travaillé tour à tour comme juriste-rédacteur auprès des tribunaux, chercheur, consultant et formateur. A la tête d'une équipe pluridisciplinaire, il a fondé en 1997 l'Association MédiaNE qui anime depuis lors la Maison neuchâteloise de la médiation, puis a co-présidé le Groupement Pro Médiation romand. Son intérêt pour la question criminelle l'a amené à remonter progressivement les maillons de la « chaîne pénale », de la justice à la socio-prévention en passant par la police ; ce faisant, la gestion participative des conflits, les stratégies d'empowerment et les politiques de proximité ont constitué son « fil rouge ». Installé en Belgique depuis 2001, il y a d'abord travaillé comme chercheur invité auprès du Centre de recherches criminologiques de l'Université Libre de Bruxelles. Devenu ensuite évaluateur interne du Contrat de Sécurité et de Prévention de la Commune de Schaerbeek, il mène en parallèle une activité indépendante de formateur et de consultant en politiques de la ville (jknoepfler@schaerbeek.irisnet.be).

Dans le contexte de surabondance des pratiques qui caractérise désormais le champ de la médiation, le souci des collectivités locales ne peut plus se limiter, comme ce fut le cas un temps, à simplement multiplier les instances pacificatrices, dans l'idée de donner à tout prix une image de modernité et d'empathie envers la population. Le véritable défi, aujourd'hui, réside bien davantage dans le fait d'articuler judicieusement l'offre publique de gestion des conflits adressée aux citoyens, de manière à proposer à ces derniers un réseau sans failles, selon un adage qui pourrait être : « à chaque conflit sa médiation ».

C'est au travers d'un exemple précis - et donc sous la forme empirique - que la présente contribution entend traiter cette difficile question de l'articulation optimale des pratiques de médiation : de fait, on expose ici le cas du *Contrat de Sécurité et de Prévention* de la Commune de Schaerbeek (Bruxelles), dont l'auteur est le référent criminologique et l'évaluateur interne. Par ses différentes caractéristiques (champ particulièrement sensible de l'insécurité ; réalisation d'une politique soumise à la forme contractualisée ; terminologie belge de nature à interroger les catégorisations en vigueur ailleurs), ce choix devrait permettre d'appréhender de manière plus efficace encore les enjeux de cohérence évoqués à l'instant.

1. Les « Contrats de Sécurité et de Prévention » à la belge

Même si diverses pistes avaient déjà été explorées peu auparavant, c'est dans deux événements, également survenus en 1991, que l'on voit traditionnellement le déclencheur des *Contrats de Sécurité* « à la belge » : les émeutes du sud-ouest de Bruxelles (au printemps), qui témoignèrent d'un malaise social dans le chef de certaines populations fragilisées, d'une part, et les élections législatives (en automne), d'autre part, qui révélèrent la montée de l'extrême droite.

Dans l'idée de réagir face à ces différentes problématiques, le gouvernement issu des urnes s'inspirera de pistes explorées en France à la même époque¹ pour lancer la politique nouvelle

1. Pour mémoire, la politique française en matière de prévention de la délinquance trouve ses fondements dans les rapports PEYRE-FITTE (1976) puis BONNEMAI-SON (1983), ce dernier instituant les *Conseils de prévention de la délinquance* aux niveaux tant national que régional et, surtout, communal (CCPD). Inscrits à compter de 1988 dans la nouvelle *politique de la ville*, les CCPD seront renforcés à partir de 1997 (Colloque de Villepinte) par la logique des *Contrats Locaux de Sécurité*, confirmant l'idée d'une coproduction de la sécurité entre acteurs intéressés. En 2002, sont ajoutés à l'édifice les *Conseils locaux de sécurité et de prévention de la délinquance* (CLSPD), appelés à accroître l'impact des CLS.

des « Contrats de Sécurité ». Le principe des Contrats est simple : permettre aux communes connaissant un problème significatif d'insécurité de se doter d'un certain nombre de dispositifs de terrain - socio-préventifs comme policiers, dans un premier temps² - supervisés et, surtout, financés par le Ministère de l'Intérieur (aidé dans sa tâche par un *Secrétariat Permanent à la Politique de Prévention*). A Bruxelles et en Wallonie, l'appui supralocal reposera également, dans une mesure décisive, sur le pouvoir régional, qui assure jusqu'à deux fois le montant fédéral.

Au-delà de cet apport financier, l'idée phare des Contrats de Sécurité est celle d'une intégration des mesures préventives, que celles-ci soient de type social ou situationnel. Cette intégration se décline sur une triple dimension : « verticale » d'abord, dans la mesure où, comme on vient de le dire, la participation d'une commune à cette politique a pour effet de la soumettre aux objectifs stratégiques du Ministère de l'Intérieur et, cas échéant, de la Région concernée ; « horizontale » ensuite, dès lors que les Contrats visent à associer dans une même dynamique tous les acteurs communaux oeuvrant de près ou de loin à la prévention de l'insécurité ; « temporelle », enfin, si l'on pense au fait que, sans exclure les évolutions, naturellement, les Contrats se veulent les garants d'une forme de constance dans l'effort et de planification des objectifs.

2. Depuis la fameuse *réforme des polices* (dont la nécessité avait été tout particulièrement mise en lumière à l'occasion de l'affaire DUTROUX), entrée en vigueur en 2002 pour ce qui concerne son niveau local, les « Contrats de Sécurité et de Prévention » (ainsi qu'on les appellera à compter de cette époque) sont désormais centrés sur les seuls dispositifs socio-préventifs, à l'exclusion des projets policiers ; ces derniers sont en effet traités à l'échelle des zones de police, souvent pluri-communales.



2. Le Contrat schaarbeekois en particulier, et son rapport croissant à la médiation

En sa qualité de grande commune urbaine (la septième de Belgique, avec ses 110'000 habitants), caractérisée par un fort transit et une population culturellement très diversifiée, la Commune de Schaerbeek³ ne pouvait manquer de jouer un rôle important au sein de la politique des Contrats de Sécurité. De fait, Schaerbeek s'est trouvée au nombre des toutes premières communes belges à répondre à l'invitation du Ministère de l'Intérieur, lors du lancement de cette nouvelle stratégie contractualisée, en 1992. Ce Contrat n'a du reste cessé de se consolider depuis lors, jusqu'à comp-

3. Schaerbeek - prononcer « Skarbék » - se trouve au nord-est de l'agglomération bruxelloise.

ter aujourd'hui pas moins de dix-huit dispositifs, distribués sur sept axes spécialisés⁴.

A ses débuts, le CSP de Schaerbeek n'a, pour tout dire, accueilli l'idée de médiation en son sein que de façon

4. Les sept axes en question sont les suivants : 1. Relations autorités communales - population ; 2. Inclusion sociale et relationnelle des individus ; 3. Structuration des jeunes dans leur environnement ; 4. Présence visible aux fins de sécurisation/communication ; 5. Prévention situationnelle et technique ; 6. Développement des quartiers ; 7. Traitement des dépendances liées au crime organisé. Le bon fonctionnement du CSP est par ailleurs assuré par le fait d'un « axe 0 », consacré à la coordination (fonctionnaire de prévention, coordinateur administratif et financier, évaluateur interne), à la représentation décentralisée (délégué aux quartiers prioritaires, correspondants de quartiers) et au support (conseiller en prévention situationnelle, cellule de communication).

relativement passive et réactive, à la faveur des dispositifs (médiation sociale en 1993, puis médiation socio-scolaire en 1996) que lui proposaient ses autorités subsidiaries. L'émergence d'un authentique « projet médiateur » schaarbeekois n'est notable qu'à compter de 2002, sous l'effet conjoint de l'entrée en fonction d'une nouvelle équipe de coordination, sensible à cette matière, d'une part, et de la nécessité d'un débat autour de l'introduction de la médiation locale, d'autre part, dont l'impact allait vite prendre une ampleur insoupçonnée.

Les lignes qui suivent se proposent de faire un bilan de ce développement. Plus qu'une approche chronologique (« film ») de cet essor, ce qu'on fournit ici est surtout un panorama synchrone (« photographie ») des pratiques aujourd'hui constitutives du système schaarbeekois de gestion des conflits générateurs d'insécurité. Seront ainsi évoquées successivement quatre pratiques effectivement à l'œuvre dans la commune, ou en cours de démarrage : la médiation sociale, la médiation socio-scolaire, la médiation de proximité et la médiation locale. Cela fait, deux médiations présentes dans d'autres communes, et dont l'implantation à Schaerbeek est parfois évoquée, seront aussi abordées. Un mot de conclusion permettra de dégager quelques enjeux transversaux.

3. La médiation sociale, pilier historique - mais identitairement dédoublé - du système

La création de la fonction - exclusivement bruxelloise - des « médiateurs sociaux » trouve son origine dans les émeutes urbaines que connurent plusieurs communes de l'agglomération entre le 10 et le 15 mai 1991. Quelques jours après seulement, la Région de Bruxelles-Capitale décida

de subsidier une quinzaine de ces médiateurs sociaux dans huit communes de son territoire déclarées « à risques ».

Le passage de la circulaire régionale de 1991 relative aux missions de ces acteurs a la teneur suivante : « *Ces travailleurs sociaux (...) auront pour tâche d'assister le Bourgmestre et/ou l'Echevin qui a en charge les problèmes de l'intégration dans les missions liées à l'organisation de structures de médiation avec les populations locales et plus particulièrement des jeunes. Leur mission consistera à établir et entretenir le dialogue par une présence permanente sur le terrain. Ils réaliseront leur travail au travers de couples de médiation formés d'eux-mêmes et de travailleurs sociaux de la commune (...). Ils auront pour tâche de prendre toutes initiatives et de faire toutes propositions visant à favoriser les relations « commune - jeunesse défavorisée » et, de façon plus générale, « commune - populations locales défavorisées ».*

Durant les années suivantes, l'institution (accueillie à partir de 1993 au sein des *Contrats de Sécurité*) se développera au-delà des huit communes initiales. Cet essor frappe par le fait que le discours semble alors évoluer : de prioritaire qu'elle était en 1991, dans le prolongement immédiat des émeutes, l'idée de travailler essentiellement sur un public de jeunes immigrés va en effet sensiblement perdre en importance, comme si la résorption progressive de l'émoi causé par ces troubles avait laissé apparaître le caractère déontologiquement contestable d'une action d'abord pensée en des termes fort stigmatisants. De l'argumentaire initial ne surnagera bientôt plus que l'idée de venir en aide à tout citoyen en difficulté face à l'administration, sans trop d'égard au fait qu'il soit immigré ni - encore moins - effectivement « jeune ».

Au cours de cette phase d'ajustement, une dilution supplémentaire viendra menacer l'homogénéité de cette institution, au niveau non plus des publics visés, mais de l'implantation spatiale du dispositif et de ses modalités d'actions. De fait, très rares sont les communes qui ont suivi à la lettre l'idée de la directive selon laquelle les médiateurs sociaux devaient être caractérisés par une « présence permanente sur le terrain », dans le sens d'un patrouillage tel que l'englobe souvent, dans sa définition large, la « médiation sociale » à la française⁵. En pratique, on assiste bien plutôt aujourd'hui, au niveau des dix-neuf communes de la Région bruxelloise, à la coexistence de deux modalités :

- Dans certaines communes, l'idée de médiateurs liés au territoire reste forte, mais a connu une forme de sédentarisation. C'est ainsi le cas à Bruxelles-Ville, où le périmètre communal a été divisé en secteurs, confiés à autant de médiateurs sociaux chargés d'assurer l'interface entre leur quartier

5. La réalité fort différente et considérablement élargie de la « médiation sociale » dans son acception française transparaît par exemple chez Fathi BEN MRAD (*Sociologie des pratiques de médiation*, L'Hamattan - Paris (2002), p. 139 : « *Les projets de médiation sociale sont le plus souvent financés par des politiques publiques (Contrats de Ville, subventions municipales, subventions de la justice). Dans la pratique, cela se traduit par l'instauration de médiateurs de quartier (expérience de Valence), de médiateurs sociaux (expérience de Lyon), de médiateurs de voisinage (expérience de Thionville), de femmes-relais, de médiateurs « citoyens » (Centre national de la Médiation), d'agents locaux de médiation sociale (dispositif national)... Malgré la variabilité sémantique des désignations, la médiation sociale se caractérise par la diversité de son champ d'intervention (quartiers, villes), par la nature des conflits (problèmes de voisinage, relations difficiles entre plusieurs parties, actes d'incivilité...) et enfin par sa mission spécifique de lutte contre la désagrégation sociale ».*

respectif et l'administration centrale. Cette interface fonctionne aussi bien sur le mode ascendant (information des autorités sur l'évolution du quartier, notamment via un rapport annuel) que sur le mode descendant (relais vers le public des principales communications communales).

- Dans d'autres entités, en revanche, la médiation sociale se limite à un seul poste, dont le bureau se trouve le plus souvent, alors, au sein même de la maison communale. La tâche du médiateur revient dans ce cas au fait d'orienter les administrés égarés dans les dédales du système (et du bâtiment !), ou d'expliquer certaines décisions mal comprises. Parfois, les médiateurs de ce type en sont venus à se rendre indispensable au fonctionnement même des services (population, état civil, taxes, etc...) qu'ils déchargent, développant au passage des compétences pointues fort appréciées du public (ainsi à St-Gilles, en regard du droit des étrangers⁶). Cette seconde déclinaison comporte toutefois en elle le risque d'une grosse dérive : l'assimilation de ces médiateurs sociaux uniques à des ombudsmans communaux. Or cet amalgame est exclu ; nous y reviendrons (infra 8).

A Schaerbeek, les médiateurs qui se sont succédés depuis 1991 illustrent bien les problématiques dont on vient de parler. Le médiateur social y a avant tout une fonction d'accueil de première ligne. Dans ce contexte, le risque évoqué plus haut de se prendre

6. Cette mention saint-gilloise constitue l'occasion de remercier M. Abde Ali YOUSFI, médiateur social communal, pour les précieuses informations qu'il a bien voulu nous fournir à l'occasion de la rédaction de cet article.

pour un ombudsman n'a pas toujours été évité, et il a fallu parfois recadrer un peu les titulaires du poste pour qu'ils ne se donnent pas des compétences (de recommandation, notamment) étrangères à leur fonction. De même, la propension a pu exister un temps pour les médiateurs sociaux schaarbeekois de traiter de conflits « horizontaux » du registre du voisinage, voire de la famille, encouragés qu'il ont pu l'être par la définition très vague et peu opérationnelle que s'étaient donnée leurs pairs en 1999, via leur plate-forme régionale⁷ ; cette dérive a cependant été endiguée récemment⁸.

4. La médiation socio-scolaire, entre verticalité et horizontalité

En 1994, et dans le contexte d'une vaste série de mesures liées à la question du « décrochage scolaire », le Cabinet du Ministre-Président de la Région de Bruxelles-Capitale a éprouvé le besoin de prendre certaines mesures en vue d'améliorer le dialogue entre certaines populations fragilisées et l'institution scolaire, notamment en

7. Aux termes de cette définition de 1999, la médiation sociale doit être comprise comme « un processus de création et de restauration du lien social et de résolution des conflits, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions, de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose ». Il est à noter que ce travail s'est mené directement entre la coordination des médiateurs sociaux (en tant qu'organe de défense corporatiste), d'une part, et le Cabinet du Ministre-Président de la RBC, d'autre part, à l'exclusion de toute implication des communes.

8. Notamment au travers de la création de la médiation de proximité (infra 5) ainsi que par le renforcement des liens avec le planning familial, qui ont fourni autant de circuits de dérivation permettant à la médiation sociale de se recentrer sur sa vraie mission.

regard des procédures d'inscription ainsi que des conflits liés aux échecs aux examens. Aussi a-t-on invité les communes à affecter à chaque fois deux médiateurs sociaux à cette problématique, avec l'effet de requalifier ces derniers de « médiateurs socio-scolaires ».

C'est à compter de 1995 que la Commune de Schaerbeek a véritablement saisi l'occasion qui lui avait été offerte par les cadres supralocaux de développer une dimension plus scolaire de la médiation sociale sur son territoire. Deux types de projets ont contribué à cette évolution : en regard du niveau *primaire*, d'une part, la création de médiateurs détachés auprès de certains établissements en particulier, caractérisés par une population scolaire en risque de désaffiliation⁹ ; en regard du niveau *secondaire*, d'autre part, l'ouverture d'une permanence centralisée, confiée à une médiatrice unique.

9. Cette médiation socio-scolaire décentralisée a été initiée en 1996 auprès d'une école en particulier, dans le cadre d'une intervention interpartenariale dépassant la seule médiation (Projet Vinci). Trois ans plus tard, les résultats très positifs ayant caractérisé le travail des médiateurs a conduit le Service de la Prévention à déployer ce nouvel acteur dans une deuxième école, via le Projet Quinaux. Enfin, en 2003, le constat a pu être fait de ce que les moyens mis à la disposition des écoles avaient évolué et s'étaient renforcés grâce aux diverses mesures de discrimination positive prises par l'Instruction publique, mais sans que cela ne rende pour autant superflue la dimension d'interface consacrée par la médiation socio-scolaire ; la pertinence de ce dispositif a donc pu être définitivement confirmée. Dans la foulée, le Service de la Prévention a proposé à une troisième école d'y implanter un médiateur : cela a pu être mis en œuvre en 2004, avec le Projet Primo.

**Commune de Schaerbeek
Gemeente Schaarbeek**

A chaque conflit, son médiateur!
Le médiateur est un professionnel neutre, formé à aider, à communiquer, à négocier dans le respect de chacun et à amener les parties à conclure des accords à l'amiable. Il se porte garant du respect de la confidentialité dans le cadre d'un service gratuit.

LA MÉDIATION SOCIALE
Vous avez un problème avec l'Administration? Vous ne parvenez pas à obtenir certains documents ou informations? Des décisions administratives vous sont incompréhensibles? Le médiateur social vous aide! Il traite avec vous toutes vos questions d'ordre administratif.

Le médiateur social vous attend!
A la Maison Communale, Service Prévention, place Colignon, bureau -1.11 (sous-sol), médiateur: Mohammed ENNAY, le lundi, mercredi, vendredi de 9h00 à 12h00 et le jeudi de 14h00 à 16h00.
Ou sur rendez-vous: tél.: 02/244.73.11, fax: 02/215.16.89.

LA MÉDIATION DE PROXIMITÉ
Le rôle du médiateur de proximité est d'apporter son aide dans les conflits entre voisins et habitants d'un quartier. Le volume de la radio de votre voisin est assourdissant? Votre voisin occupe tout le temps votre place de parking réservée? Votre voisin laisse traîner ses poubelles devant chez vous? Autant de conflits qui demandent beaucoup d'énergie et nous laissent souvent impuissants: nous n'avons pas toujours envie de porter plainte auprès de la police. La médiation de proximité peut être alors une bonne alternative.

Comment en bénéficier?
Rien de plus simple: il suffit de prendre rendez-vous avec Sabine KERKHOF, médiatrice, téléphone: 02/218.97.74 (ou 02/245.83.48), fax: 02/245.02.61. Service Prévention, 163, avenue Voltaire, 1030 Schaerbeek.

**les médiations
bemiddeling**

*Plus responsables,
pour le respect de chacun
Alten verantwoordelijk
voor respect voor iedereen*



Si le second de ces deux dispositifs n'exige pas de longues explications, pouvant être assimilé à bien des égards à un « guichet social » comme un autre, le premier, en revanche, présente un indéniable intérêt théorique, en ceci qu'il interroge de manière très originale la distinction classique entre médiation dite « verticale » - dont l'expression typique est le modèle de l'ombudsman - et médiation « horizontale » (ou au sens « pur » du terme) - impliquant le travail d'un médiateur neutre sur le conflit opposant deux ou plusieurs particuliers. Car toute la spécificité de ces médiateurs détachés auprès d'une école tient dans le fait que ce n'est pas l'échevinat de l'Instruction publique lui-même, mais bien celui de la Prévention, qui, à compter de 1995, décida de mettre en œuvre les postes suggérés par la Région, et ce, sur base d'une série d'accords passés aussi bien avec la tête politique et administrative du système scolaire communal qu'avec les di-

recteurs d'établissements directement concernés. Dans ces circonstances, force est d'admettre que les deux dimensions classiques citées à l'instant coexistent :

- En temps normal, la dimension *verticale* prend le dessus. Ecoles et médiateurs tirent ainsi à la même corde, veillant ensemble à la scolarisation du plus grand nombre de jeunes citoyens communaux, via l'aide à l'inscription, la lutte contre l'absentéisme et la limitation des cas d'exclusion trop hâtive. La dimension d'« amélioration de l'image de l'organisation » traditionnellement reconnue à l'ombudsman est bien présente dans ce travail, et matérialisée notamment dans le fait que le médiateur assiste chaque matin à l'arrivée des élèves, se tenant à la disposition des parents pour passer l'une ou l'autre information ou répondre aux éventuelles questions.

A l'inverse, les médiateurs veillent régulièrement à attirer l'attention de tel professeur sur la situation difficile d'une famille, ou alors celle de la direction elle-même sur l'émergence d'une problématique au sein du public fréquentant l'établissement.

- De cas en cas, cependant, la référence unique à la « commune » fondant cette collaboration entre les deux échevinats peut s'effacer, laissant alors place à la différence de rattachements qu'elle dissimulait. Ainsi, typiquement, en cas de conflit entre un professeur et un parent d'élève ; rappelant par cet acte qu'il n'est que « détaché » auprès d'un système qui n'est pas le sien, le médiateur socio-scolaire peut, en pareil cas, faire primer son lien à la prévention (le « socio ») sur sa collaboration avec le monde de l'éducation (le « scolaire »). Il pourra donc, sans trahir sa loyauté envers la direction, basculer sur une posture *véritablement* neutre, comparable à celle qu'aurait un médiateur de quartier, par exemple¹⁰.

On le voit, donc, la médiation socio-scolaire « à la schaarbeekoise » vient ajouter une variante originale à la liste déjà longue des déclinaisons possibles et connues de la médiation scolaire¹¹.

10. Preuve que la notion de neutralité est alors à comprendre dans son sens le plus exigeant (tel qu'on le connaît en médiation horizontale), il s'est trouvé des cas où un médiateur socio-scolaire s'est carrément récusé, plutôt que d'aider l'enseignant attaqué à « faire passer » une décision perçue par lui, médiateur, comme difficilement défendable.

11. Qu'on se contente de citer ici des modèles aussi différents que la médiation par les pairs, la médiation d'écoute et d'orientation assurée par des psychologues ou des enseignants, ou encore, la médiation comme projet d'établissement, par exemple telle qu'elle existe dans les projets belges axés sur l'idée de « reliance ».

5. La médiation de proximité (= médiation de quartier) : une innovation récente mais fondamentale

A ce stade de la fresque des services de médiation schaarbeekoïse, on pourra s'étonner de ce que n'ait pas encore été fait mention de cette pratique pourtant centrale en fait de gestion des conflits générateurs d'insécurité qu'est la médiation de quartier, ou « médiation communautaire », ainsi qu'on l'appelle parfois. Il est vrai qu'il aura fallu beaucoup de temps pour que vienne prendre place dans l'offre globale cette prestation finalement fort classique que constitue le traitement des divers petits conflits du quotidien entre habitants, « à froid » et dans un espace-temps balisé à cette fin : ce n'est qu'en 2004 que ce type d'accompagnement a effectivement été ouvert à la population.

A vrai dire, c'est dans le cadre de réflexions menées en vue de l'introduction d'une autre pratique, la *médiation locale*, que le lancement de la médiation de quartier a été décidé, comme par contrecoup. Cette médiation locale, dont on parlera plus complètement dans la suite de cet article, est une particularité belge permettant de traiter sur le mode négocié une infraction dans le prolongement immédiat du dépôt d'une plainte, au niveau de la police elle-même. Dès 1998, date de publication d'une directive à ce propos, tant le parquet de Bruxelles que les polices zonales pressèrent fortement les communes de financer, sur base de leur Contrat de Sécurité, au moins un médiateur de cette espèce. Année après année, pas moins de dix communes allaient suivre cette impulsion, mettant bientôt Schaarbeek en demeure de se positionner à son tour.

L'enjeu pour la Commune devait cependant rester de répondre judicieu-

sement aux besoins, non de céder « tête baissée » à un effet de mode. Aussi un groupe de travail a-t-il été constitué, avec la mission d'analyser en profondeur la question de l'opportunité d'instituer à Schaarbeek une pratique de médiation locale. Pour mener à bien sa tâche, cette cellule a commencé par établir un questionnaire-type à l'adresse d'une grosse vingtaine de dispositifs schaarbeekoïse ayant à faire avec la gestion des conflits : l'objectif en était de se donner une idée à la fois des *types de différends* présents sur la Commune, et des *catégories de prestations* fournies dans le sens de leur prise en charge. Les travaux du groupe se sont achevés par l'établissement d'un rapport commentant les résultats de l'enquête et formulant des recommandations.

Deux niveaux de lecture de ce rapport ont été délibérément rendus possibles.

- Au plan de l'offre générale de médiation dans la Commune, d'abord, ce texte a permis de formuler d'importantes critiques (absence de réponses en regard de certains types de conflits, méconnaissance réciproque entre dispositifs et mauvaise fluidité des transferts, recours insuffisant à la médiation au sens technique du terme, etc...) dont on peut dire que leur analyse a fondé dans une très large mesure l'actuelle approche intégrée de la médiation à Schaarbeek.
- Ressortait aussi, bien sûr, de ce document la réponse à la question spécifiquement posée de savoir si la médiation locale devait être introduite ou non. Or sur ce point, le rapport identifiait essentiellement deux types de problèmes : le manque d'homogénéité des pratiques dans les communes s'étant déjà dotées de média-

teurs locaux (absence de référentiel clair), et l'inexistence d'un mode de financement spécifique. Ces deux types d'obstacles ont été reconnus comme si importants que les commanditaires politiques de l'étude proposèrent de « geler » provisoirement le lancement de la médiation locale aussi longtemps que ses cadres ne seraient pas consolidés.

Si l'on mentionne ici ce rapport, c'est que ses conclusions ne s'en tinrent pas, en fait, à ces deux niveaux d'analyse. Il faut dire qu'il aurait été quelque peu minimaliste de mettre en lumière la nécessité d'une meilleure prise en charge des conflits du quotidien, tout en se contentant d'attendre des jours meilleurs pour agir ! A ce titre, l'une des grandes forces du rapport fut de montrer que, *même si les cadres conceptuels avaient été plus clairs et si des possibilités de financement avaient existé*, la médiation locale n'aurait pas dû constituer pour autant une priorité pour Schaarbeek. Avant de songer à introduire une médiation liée à la police, il s'imposait en effet de permettre aux habitants de voir leurs conflits gérés par une instance tout à fait extérieure à la dynamique répressive ; à défaut, on s'exposait au risque de tomber dans cette dérive quelque peu surréaliste qui aurait voulu que les citoyens désireux de voir leur conflit traité en application de la technique de la médiation soient obligés de déposer plainte pour arriver à leurs fins...¹²

12. En serait résulté un phénomène typique de « pénalisation du social », pour reprendre l'expression de tout un courant de la *criminologie critique* belge, incarné notamment par le Prof. Philippe MARY.

Le Comité d'accompagnement dont dépendait le groupe de travail n'opposa lui-même pas d'objections à cette analyse. Et de médiatrice *locale* qu'on la pressentait, l'assistante sociale récemment engagée fut réorientée vers la tâche de travailler à l'ouverture prochaine d'une instance de médiation de *quartier*. Pour éviter une confusion avec les mesures de décentralisation à l'étude au même moment (et appelée à déboucher sur l'ouverture d'« antennes de quartier »), on préféra simplement renoncer au terme de « médiation de quartier », et lui substituer celui de « médiation de proximité ».

Aujourd'hui que ce dispositif de médiation de proximité s'avère sur le point d'achever sa première année d'existence, le bilan est des plus réjouissant. Après une période initiale d'installation, au cours de laquelle le nombre de cas est évidemment demeuré modeste, les multiples contacts pris et les mesures de publicité mises en œuvre ont commencé à porter leurs fruits. Un subside européen opportunément obtenu permettra de procéder incessamment à l'engagement d'un second médiateur, qui rende possible l'absorption de cet accroissement du nombre de dossiers tout en offrant de nouvelles possibilités en termes de co-médiation.

6. La médiation locale (police) : profiter du flou pour innover ?

Du fait de l'enchevêtrement de leurs deux genèses, on a déjà indiqué à l'occasion de la présentation de la médiation de proximité les grands traits de la médiation locale : le lecteur a ainsi compris que cette pratique était rattachée à l'activité policière et qu'elle permettait aux parties ayant déposé plainte pour des faits d'une valeur litigieuse modeste de voir leur dossier traité prioritairement par le biais d'une

médiation, avec la conséquence de rendre possible, en cas d'accord, le classement du dossier sans même que le Parquet n'en soit saisi. Ce qui demeure moins clair, en revanche, à ce stade de l'exposé, est la question de savoir quel sort a été finalement réservé à cette institution en terres schaarbeekoises. Est-on resté bloqué, depuis 2003, aux obstacles conceptuels et financiers relevés à l'époque ? Ou un « dégel » du dossier est-il intervenu d'une manière ou d'une autre ?

Sans grande surprise compte tenu de la véritable volonté communale de promotion de la médiation déjà confessée dans cet article, c'est la seconde de ces hypothèses qui s'est révélée vraie. Il faut dire qu'un élément nouveau est intervenu sur le point de l'impossible financement, par la grâce quelque peu improbable d'un subside européen guère attendu : sans demander son reste, la Commune a introduit, entre autres demandes, la proposition que soit financé un médiateur local, ce qui a été accepté. Pouvait dès lors être abordée l'autre grande inconnue frappant la médiation locale : la question de sa vraie finalité, et, par conséquent, celle de la philosophie devant présider à sa pratique. Comme le groupe de travail déjà cité l'avait montré en son temps dans son rapport, deux camps se sont constitués à cet égard, au fil des années, parmi les communes bruxelloises. Or, tant l'un que l'autre offrent des perspectives en réalité insatisfaisantes :

- La première de ces approches se caractérise par le fait que ses promoteurs entendent d'abord faire de la médiation locale une institution mise au service de l'objectif de *décharge de la police et des tribunaux*. Dans les communes ayant suivi cette approche, il s'est avéré cependant que la médiation est largement instrumentalisée : la

communication sur le conflit usuellement privilégiée par cette technique est reléguée au second plan, et les accords sont le plus souvent forcés, autour des aspects strictement pécuniaires du conflit. De la sorte, justice et police peu-vent affirmer relativement aisément que l'affaire est « réglée », et procéder au classement ; mais il est évident, en même temps, que le « supplément d'âme » recherché par l'introduction de la médiation demeure illusoire dans ces configurations : on note ainsi, au final, que le système y a contaminé presque instantanément l'élément prétendument régénérateur qu'on y avait introduit. Et le constat d'une crise de légitimité de l'appareil répressif opéré à l'origine de la médiation locale reste bien souvent entier...

- Hélas, la piste opposée n'a pas connu plus de succès. On pense ici au cas des communes ayant donné à cette médiation locale une coloration, à l'inverse, largement *communautaire*. Dans ces pratiques-là (Bruxelles, Molenbeek, Ixelles), la médiation locale s'est vu prêter une connotation essentiellement psychologisante, pour ne pas dire quasi-thérapeutique. C'est qu'à force de porter sur la relation globale entre les parties, le travail des médiateurs s'y trouve largement déconnecté de la plainte qui fonde le renvoi en médiation. Cette approche pose le problème d'occulter la nécessaire dimension de protection de l'intérêt public. Par ailleurs, elle soulève très nettement la question de la raison d'être de la médiation locale sitôt qu'existent, en parallèle, des dispositifs de médiation sociale ou de quartier.

Face à ce dilemme peu attirant, une piste tout à fait originale a été dégagée par la Cellule de Coordination du CSP schaarbeekois, dans le but de donner une vraie valeur ajoutée à ce qu'on appelle la « médiation locale ». L'idée est en fait de remonter aux motivations profondes de l'institution. Car que voulait-on, en réalité, en 1998, quand on a lancé cette pratique au niveau du Parquet de Bruxelles ? Comme le montrent les textes fondateurs, ce qui était recherché avant tout, c'était de valoriser les pratiques existantes, pas tant d'en créer une nouvelle¹³ !

Forte de ce programme, ce que la coordination du CSP schaarbeekois propose aujourd'hui, ce n'est pas d'ajouter à proprement parler une pratique de médiation nouvelle au niveau de la police de sa zone, mais d'y installer un « aiguilleur » (financé par le CSP, via le fonds européen susmentionné) particulièrement qualifié, qui puisse valoriser pleinement l'offre - déjà riche - qui existe actuellement. Plutôt que de « médiateur local », ce dont il conviendrait de parler serait donc plutôt un « conseiller local en médiation » (CLM). Selon la nature des cas se présentant à lui, ce CLM pourrait, sur base d'une appréciation rapide, informer les parties sur leurs

13. Preuve en soit ce passage de l'exposé des motifs de la Directive de 1998 : « Il est (...) dommage que [les] conflits [mineurs dont est de plus en plus souvent saisie la justice depuis quelques années] ne se règlent pas en dehors du champ judiciaire. En effet, les Contrats de Sécurité ont permis la mise en place progressive de médiateurs de quartier. Les citoyens n'ont cependant pas toujours l'automatisme de penser à ces instances et de faire appel à elles. Ils ne réalisent pas l'intérêt de trouver eux-mêmes, avec l'aide d'un médiateur, la solution à leur conflit et choisissent une voie, la procédure pénale, qui conduit largement à se voir imposer une solution ».

droits et les risques à suivre telle ou telle procédure, négociée ou non¹⁴.

Cette configuration sera-t-elle effectivement admise par les instances policières compétentes ? Au jour de livrer cet article, la séance destinée à trancher ce point vient tout juste d'être fixée, sans que l'issue n'en soit prévisible avec certitude... Quoiqu'il en soit, on constate en définitive que la Commune de Schaerbeek aura essayé de tirer son parti d'une situation peu claire, profitant du flou conceptuel qu'on lui proposait pour tenter de dégager une solution nouvelle, à la fois plus efficace et plus respectueuse des principes de la médiation, sans trahir pour autant les textes d'origine.

7. Des cousins finalement éloignés : les « médiateurs de jour et correspondants de nuit » (Evere)

À côté des instances effectivement opérationnelles (ou du moins, s'agissant de la dernière, de celles pour lesquelles des postes ont été d'ores et déjà créés), il s'agit, maintenant, de dire encore un mot de deux pratiques dont le lancement à Schaerbeek fait débat et devra être décidé à court terme.

Si la première n'est pas (encore ?) à l'œuvre sur le territoire schaarbeekois, elle est en revanche connue sur celui d'Evere, petite commune située plus au nord-est et appartenant à la même zone de police. De fait, il s'agit-là d'un

14. Il est à noter enfin que, dans une conception ambitieuse de ce poste, le CLM pourrait être investi de la fonction de référent général en médiation au sein de la police. Le CLM serait ainsi également le garant de la formation, initiale et continue, à la médiation d'urgence de tout le personnel policier. Et spécialement des patrouilleurs d'intervention, des îlotiers (ou agents de quartier) ainsi que des permanents d'accueil.

dispositif pilote : les « médiateurs de jour et correspondants de nuit », géré par le truchement d'une association privée du nom d'Egregoros (« le veilleur », en grec). S'il faut décrire rapidement ce projet ici, c'est que - dans ce cas comme en matière de médiation locale - certaines tendances ont pu se manifester pour - une fois l'expérimentation achevée et évaluée en bonne et due forme - étendre ce dispositif à l'ensemble de la Région de Bruxelles-Capitale. Comme grande voisine, liée institutionnellement à Evere sur le plan de la sécurité, Schaerbeek était donc tout naturellement appelée à se prononcer sur cette possible transposition : cette expression-là de la médiation devait-elle, à son tour, trouver place dans le « système » communal ?

Comme l'auront peut-être reconnu certains à son intitulé, c'est d'une expérience lancée originellement à La Rochelle (F) que le dispositif dont question ici s'est directement inspiré. L'argumentaire ayant présidé à son implantation - et repris évidemment en partie de la rhétorique charentaise - se fonde sur le constat connu qui veut qu'une part importante des problèmes relevant de la sécurité surviennent, dans les villes, de nuit et lors des week-ends, périodes durant lesquelles la police serait précisément en sous-effectif et donc moins à même de réagir.

Pour pallier ce problème, la Commune d'Evere a procédé à l'engagement d'une vingtaine d'auxiliaires, davantage qualifiés par leur expérience que par leur formation, en leur donnant le mandat de fournir une réponse immédiate à toute une série de questions, de problèmes et de conflits rencontrés par les citoyens. Patrouillant dans les rues mais évidemment joignables par téléphone également, ces « médiateurs » mobiles se divisent,

comme le laisse entendre l'intitulé du projet, en deux équipes : les « médiateurs de jour » et les « correspondants de nuit ». Les statistiques publiées après une grosse année de fonctionnement donnent l'impression d'une forte satisfaction de la population comme de la police. Par ailleurs, la Commune d'Evere insiste sur les avantages indirects du projet en termes d'emploi, l'activité de « médiateur » au sens où on l'entend ici ayant permis à plusieurs des engagés de reprendre contact avec le monde du travail et d'accroître ainsi leur employabilité.

Du côté schaarbeekois, l'admiration indéniable ressentie pour l'efficacité et le dynamisme de ce projet évérois se mêle, il faut bien le dire, à une pointe de scepticisme. Différents niveaux de critiques se dégagent ainsi des discussions qui ont pu se tenir au cours de l'analyse de ce projet.

- Avant toute chose, force est de constater que le projet des « médiateurs de jour et de nuit » se réfère plus à la « médiation » dans un sens vulgaire, d'entremise et de lien, que dans son acception technique, renvoyant à un processus et à une déontologie rigoureusement identifiés. Preuve en soit la faible qualification tolérée - sinon requise ! - dans le chef des « médiateurs »¹⁵. En vérité, et pour reprendre une distinction posée en son temps par FAGET on

15. Le rapport 2004 émis par ce dispositif évérois ne laisse guère de doutes sur ce point dans son passage consacré à l'engagement initial des médiateurs : « *Aucune formation particulière n'était requise. Par contre, la maturité psychologique, la maîtrise de soi, le sens de l'écoute et du dialogue représentaient les critères principaux de l'engagement. Les personnes avec une longue « expérience de vie » paraissaient les plus intéressantes : avoir connu la « galère » et en être sorti permet de mieux comprendre les gens lors de la médiation.* ».

est, avec le dispositif dont question, plus dans le référentiel de la « communication / sécurisation » que dans celui de la « gestion des conflits » au sens formel du terme.

- Une deuxième objection - beaucoup plus générale, pour sa part - concerne le fait que les médiateurs de jour et de nuit s'ajoutent manifestement à la masse des mesures innombrables servant conjointement les deux politiques pourtant fort distinctes de la sécurité et de l'emploi. Or, ce qui peut apparaître au premier abord comme un ingénieux « coup double » se révèle en fait bien vite comme un montage des plus bancal : comment, en effet, exercer une effet rassurant sur ses concitoyens quand on vit soi-même une situation de cruelle insécurité (professionnelle, sociale, financière,...) ? Et par ailleurs, comment acquérir l'expérience indispensable à l'action préventive à partir d'une fonction qui se veut par essence temporaire, et marquée par la fuite régulière de ses titulaires vers des statuts mieux reconnus ?
- Enfin, le projet Egregoros présente certainement un a priori discutables lorsqu'il postule que la police serait surchargée, et qu'il faudrait donc l'épauler. C'est en effet oublier que nombre des attributions policières ne sont pas aussi aisément dissociables des prérogatives détenues de manière exclusive par ce corps de métier. En particulier, il n'est pas à la portée de qui veut d'intervenir nuitamment dans les disputes entre voisins, sans formation poussée, ni pouvoirs, ni armes. A notre sens, ces tâches sont du ressort de la police et doivent le rester.

En l'état, la tendance à Schaarbeek est donc plutôt - et même assez nettement - de ne pas suivre la piste évéroise. Certes, les autorités socio-préventives de cette dernière commune ont pointé un vrai problème dans le fait de la réactivité insuffisante de la police à certains moments creux de la semaine, ainsi que dans sa capacité trop faible à faire appel à la médiation. Mais pour la Cellule de coordination schaarbeekoise, cela ne doit pas avoir pour conséquence de créer de toutes pièces un bataillon de « médiateurs mobiles », et de les envoyer au front en lieu et place de la police. Sans que ne soit exclu l'octroi d'une compétence de stabilisation des conflits aux acteurs de présence visible traditionnellement actifs dans le cadre des CSP¹⁶, il est évident que le principal effort doit être porté sur la *police elle-même*, que ce soit en termes d'accroissement de sa présence (hausse des effectifs, rationalisation de l'engagement) ou, mieux encore, de développement de ses compétences médiatrices¹⁷.

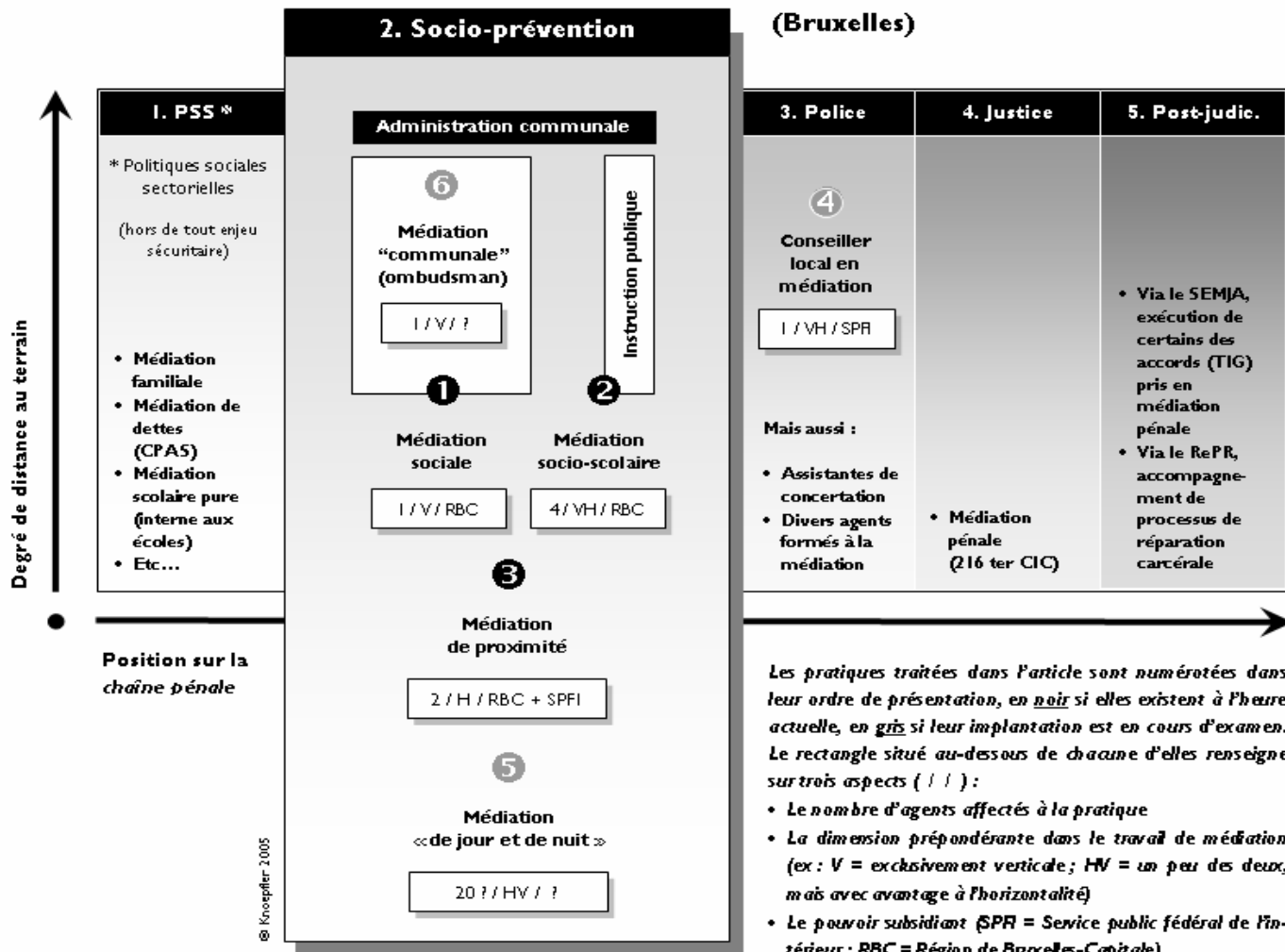
16. Dans le cadre du système intégré de gestion des conflits schaarbeekois, assistants de prévention et de sécurité (APS) et gardiens de parcs se sont vu octroyer la compétence de *stabiliser* un certain nombre de conflits. Il ne s'agit cependant aucunement d'un pouvoir de gérer en profondeur les différends.

17. Le soussigné est particulièrement convaincu de la pertinence de cette dernière piste pour avoir enseigné aux policiers de plusieurs pays (dont la Bosnie-Herzégovine) un module de « médiation policière de proximité » destiné à permettre une intervention stabilisatrice fondée sur cette technique, et conçu pour ne pas excéder 30 minutes, toutes phases comprises.

Vue synthétique des pratiques de

médiation

assurées (ou envisagées) dans le cadre du Contrat de Sécurité et de Prévention de la Commune de Schaerbeek (Bruxelles)



8. Le toit encore manquant du système : la médiation communale, avec un ombudsman fort

Par delà l'enjeu dialectique, la question peut probablement être laissée provisoirement ouverte de savoir si la Commune de Schaerbeek devrait ou non se doter de médiateurs mobiles à même le terrain. A l'extrême opposé de la construction (voir schéma), soit tout au sommet de l'édifice, on doit en revanche s'interroger au plus vite quant à l'opportunité de compléter le système global des médiations schaarbeekoises par l'instauration d'un poste d'ombudsman communal (ou « médiateur communal » dans l'absolu). Encore faut-il savoir exactement de quoi l'on parle...

Fort opportunément, l'Institut International de l'Ombudsman donne de l'institution une définition très complète et transposable à tous les niveaux de pouvoir (même si elle a été rédigée en regard du niveau national). Selon cet Institut, donc, « La tâche de l'ombudsman consiste à répondre aux plaintes du public en rapport avec les décisions, actions ou omissions de l'administration publique. Le titulaire du poste est soit élu par le parlement, soit nommé par le chef de l'Etat, après consultation avec le parlement. Le rôle de l'ombudsman est de protéger la population contre la violation des droits, les abus de pouvoir, les erreurs, la négligence, les décisions injustes et la mauvaise gestion. Son action contribue à améliorer l'administration publique, rend

les actions du gouvernement plus transparentes et responsabilise les administrateurs publics envers les citoyens ».

Symbole de lisibilité accrue, d'amélioration permanente et, pour tout dire, de modernité, cette fonction de l'ombudsman comporte, comme on le voit bien à l'occasion de cette définition, deux volets :

- Un volet centré sur le traitement des dossiers individuels (« volet individuel »), qui s'exprime tout au long de l'année par l'accueil du public, l'orientation des demandes, l'explicitation des décisions, l'intermédiation avec les services de l'administration, voire, lorsque cela s'impose (par exemple, en cas de

lacune choquante dans les textes de loi), l'imposition d'une solution en équité.

- Un volet centré sur la traque aux dysfonctionnements structurels («volet structurel»), dont le moment d'expression est ici le *rapport annuel*, remis solennellement au législatif en fin d'exercice, et contenant différentes recommandations laissées à l'appréciation du parlement quant à leur mise en œuvre, immédiate ou à planifier.

On le constate au rappel de ces composantes, la fonction d'ombudsman n'a que peu de choses à voir avec la tâche de médiation sociale évoquée plus haut dans ce texte (supra 3). La dimension de recommandation collective, en particulier, est tout à fait absente chez le médiateur social. Par ailleurs, la légitimité n'est pas la même (l'ombudsman procédant en principe de l'organe législatif, auquel il rend directement compte). Enfin, l'ombudsman a un véritable pouvoir de décision en regard des cas qui lui sont soumis, pouvant, cas échéant trancher en équité : cette faculté est tout à fait étrangère aux médiateurs sociaux.

Pourquoi l'institution d'ombudsman à proprement parler n'existe-t-elle pas encore à Schaerbeek ? Cette question ne trouve pas, pour tout dire, de réponse véritablement rationnelle. De fait, nombre d'éléments semblaient a priori plaider en faveur de l'installation rapide d'un tel organe. Il faut ainsi savoir qu'en plus d'être, en Belgique, présente à toute une série de niveaux supralocaux, la fonction d'ombudsman est bien implantée dans le cadre spécifique des communes¹⁸.

18. Anvers montra la voie en 1991, Charleroi lui emboitant le pas en 1993. Depuis, d'autres villes ont suivi l'exemple, mais essentiellement en Flandre. Du côté francophone, en effet, seules les villes de Seraing

Par ailleurs, à l'échelle spécifiquement schaarbeekoise, l'accord de majorité de novembre 2000 régissant la coalition actuellement au pouvoir avait expressément prévu la mise en place, au cours de la législature, d'un « service de médiation » communal¹⁹.

Malgré ces courants porteurs, donc, l'idée est restée lettre morte. Parmi les objections entendues à diverses époques dans ce débat, on a pu invoquer le fait que les agents de guichet seraient parfaitement à même de traiter seuls les éventuelles réclamations, ou que la fonction de secrétaire communal suffirait à générer une amélioration continue de l'administration. Derrière ces objections sujettes à discussion, il est difficile de savoir quelle part de la défiance ainsi manifestée est d'origine à proprement parler schaarbeekoise, et quelle part résulte d'éventuels blocages corporatistes organisés à un niveau plus régional. Quoiqu'il en soit, les faits sont là : pour peu que l'on veuille bien faire abstraction des quelques entités où la médiation sociale a été abusivement « déguisée » en ombudsman, aucune commune de la Région de Bruxelles-Capitale ne possède, à ce jour, d'authentique médiateur communal au sens où on l'entend ici²⁰.

Pour le soussigné, il ne fait aucun doute que l'engagement d'un ombudsman doit constituer aujourd'hui l'objectif à relativement court terme de la

et de La Louvière ont créé un service structuré. Liège n'a toujours pas concrétisé l'intention traduite dans le règlement relatif au médiateur voté par son Conseil communal en juin... 1995 !

19. « Dans le cadre de l'évaluation interne et externe du fonctionnement de l'administration, un service de médiation sera mis en place sur la base et l'analyse des expériences existantes ».

20. Cela pourrait cependant changer prochainement, avec les travaux entrepris par la Commune de Molenbeek pour se doter d'un tel organe.

Commune de Schaerbeek si elle entend parachever son système intégré de médiation. Sur ce combat comme sur beaucoup d'autres, la coordination du *Contrat de Sécurité et de Prévention* a en quelque sorte rompu une première lance en affectant une partie des subsides qui lui reviennent à la création prochaine de « correspondants de quartiers », illustrant - dans le contexte plus modeste de la décentralisation²¹ - cette idée d'une interface généraliste offerte à tous les citoyens. L'implantation, au-dessus de ces « correspondants »²², d'une fonction d'ombudsman communal constituerait évidemment un pas supplémentaire, avec ce que cela impliquerait en termes d'organigrammes à amender, de salaires à budgétiser, de locaux à libérer, autant que de culture d'organisation à faire évoluer. Il reste que cette réforme est inéluctable : son avènement n'est plus que question de temps.

9. En guise de conclusion

Par la juxtaposition de six pratiques qu'on a proposée ici, on espère avoir donné une idée du caractère à la fois complexe et passionnant de cet exercice consistant, pour les acteurs d'une structure de prévention communale, à façonner une offre cohérente de médiation de nature à diminuer l'insécurité, entendue dans son sens objectif

21. Le caractère décentralisé de ces correspondants de quartier aura évidemment pour effet de réduire passablement leurs pouvoirs par rapport à un ombudsman communal unique. De fait, si les activités des correspondants pourront être sans peine ventilées sur les deux « volets » individuel et structurel propres à la définition de l'ombudsman, il est clair, en revanche, que leur faculté de critique ou d'ingérence à l'en-droit de services communaux demeurera, pour sa part, très faible.

22. Mais sans, vraisemblablement qu'un lien hiérarchique ne soit institué entre les deux métiers.

aussi bien que subjectif. Comme on l'aura perçu, les forces conduisant à l'entropie sont légions, qu'elles viennent d'en haut (manque de concertation entre cadres conceptuels fédéraux et régionaux, instrumentalisations politiques,...) ou d'en bas (contraintes en termes de personnel, rivalités entre dispositifs,...).

Cela étant, le propos de cet article pourrait et devrait évidemment être poursuivi par une analyse maintenant plus transversale des moyens mobilisés pour maintenir son homogénéité, sa lisibilité et son efficacité au système.

Comment profiter de la référence commune à la médiation de tous ces projets pour en déduire une politique de formation intégrée ? Quelles possibilités existent de stimuler des économies d'échelle au niveau de la collecte de données, des échanges de pratiques et de l'intervision, sans pour autant mettre à mal l'indispensable confidentialité ? Comment dégager des vecteurs de communication qui permettent à l'utilisateur de s'orienter sans hésitations ? Sur quelles bases modélisées construire des partenariats avec d'autres instances pacificatrices, extérieures au réseau communal ?

Toutes ces questions n'en seront que plus claires lorsque le système intégré des médiations schaarbeekoises aura derrière lui quelques années d'expérience²³. Alors, à n'en pas douter, le temps sera venu pour nous d'un nouveau partage...

Julien KNOEPFLER

Bruxelles, 23 février 2005

23. Outre l'écoulement du temps, une autre opportunité de traiter au mieux ces enjeux transversaux apparaît dans le fait que la Commune est actuellement en train de recruter un agent de niveau universitaire dans le but de l'affecter exclusivement à la *coordination des médiateurs communaux* : cela occasionnera un indéniable progrès en regard du régime actuel, qui réunit sur une même tête la gestion des médiateurs et celle - fort astreignante - des éducateurs de rue.