

BILAN DE LA RECHERCHE ACTION

MEDIATION ENVIRONNEMENTALE



Vallée de l'Elorn



Direction régionale du
travail, de l'emploi et de la
formation professionnelle

Septembre 2003

SOMMAIRE

Origine du projet	2
Cerner l'objet de l'étude.....	6
Méthodologie.....	8
Hypothèse 1.....	13
Hypothèse 2.....	18
Hypothèse 3.....	20
Conclusion.....	23

ORIGINE DU PROJET

Depuis 1998, le CPIE participe au dispositif **Nouveaux Services Nouveaux Emplois** dans le cadre d'une convention avec les services de la préfecture du Finistère. Nous intervenons depuis 5 ans à la demande des services de la DDTEFP pour accompagner les employeurs et les salariés dans l'émergence et l'accompagnement (*professionnalisation et solvabilisation*) des nouveaux services créés dans le secteur de l'environnement ainsi qu'à la consolidation des nouveaux services.

Par ailleurs, l'Union Nationale des CPIE a signé un accord-cadre avec le Ministère de l'Emploi et de la Solidarité ainsi qu'avec le Ministère de l'Aménagement du Territoire et de l'Environnement, qui vise deux objectifs :

- Structurer et développer des projets permettant la création d'emplois au sein des C.P.I.E ou sous leur responsabilité ;
- Soutenir des projets extérieurs au réseau C.P.I.E

Le CPIE Vallée de l'Elorn participe aux travaux d'un groupe de réflexion sur la pérennisation des NSEJ animé par l'UNCPIE.

C'est donc dans ce cadre que nous avons participé à une journée de travail à Paris, en Avril 2001, en présence de Bertrand Schwartz . Sur les conseils de la Caisse des Dépôts et Consignations et d'EDF, Bertrand Schwartz et son association "Moderniser Sans Exclure" se proposent de travailler avec le C.P.I.E. B. SCHWARTZ est le créateur des opérations Nouvelles Qualifications et inventeur des missions locales.

Par le biais de son association, il est intervenu sur plusieurs missions nationales dans le cadre du dispositif NSEJ, sur les "plus" apportés par la médiation sociale. Transférer cette approche sur les métiers de l'environnement est une première en France. C'est une opportunité pour les acteurs de l'environnement, mais aussi pour la Bretagne.

L'objet de notre rencontre était de lui permettre de nous présenter sa démarche en direction des salariés, encadrants et tuteurs visant à souligner l'utilité sociale des nouveaux services ainsi créés. Monsieur Schwartz et ses collaborateurs concentrent leur attention sur les emplois de la médiation sociale et favorise la communication entre les différents acteurs (*salariés, encadrants, employeurs*) sur les missions attendues, réalisées, les « plus » apportés et les compétences à mobiliser.

Après avoir eu le soutien des coordonnateurs emploi formation de la DDTEFP 29 ainsi que de la DIREN et de l'Agence de l'Eau Loire Bretagne, une convention au titre du Contrat de Plan Etat-Région 2000/2006, relative à la professionnalisation et à la pérennisation des Nouveaux Services- Emplois Jeunes a vu le jour. Celle-ci a pour objet de conduire une recherche action sur les missions de médiation des salariés sous contrat emploi-jeune dans le secteur de l'environnement.

Cette recherche action a été :

- Animée et coordonnée par Valérie Neveu et Claudie Le Roy du Centre Permanent d'Initiatives pour l'Environnement Vallée de l'Elorn ;
- Menée et animée par B.Schwartz de MSE et Françoise Gauttier-Etier du CNFPT tous deux praticiens de l'analyse sociale.

Sur le territoire de travail d'un groupe de salariés « emplois jeunes ».

Les attentes de la DRTEFP

Dans l'axe « Aide à l'émergence de nouveaux emplois : professionnalisation et pérennisation des Nouveaux Services Nouveaux Emplois » du contrat de plan Etat/Région, la Direction Régionale de l'Emploi, du Travail et de la Formation Professionnelle s'attache à ce que les conclusions de la recherche action sur *les missions de médiation des salariés en contrat emplois jeunes dans le secteur de l'environnement* aide à :

- Préciser l'utilité sociale des nouveaux services afin de mobiliser les moyens de pérennisation ;
- Identifier le « plus », la valeur ajoutée par les jeunes salariés.

Les conclusions et les éléments clés de ce travail seront donc disponibles en Région afin d'envisager les transferts possibles.

Les motivations du Centre Permanent d'Initiatives pour l'Environnement à s'engager dans cette recherche action :

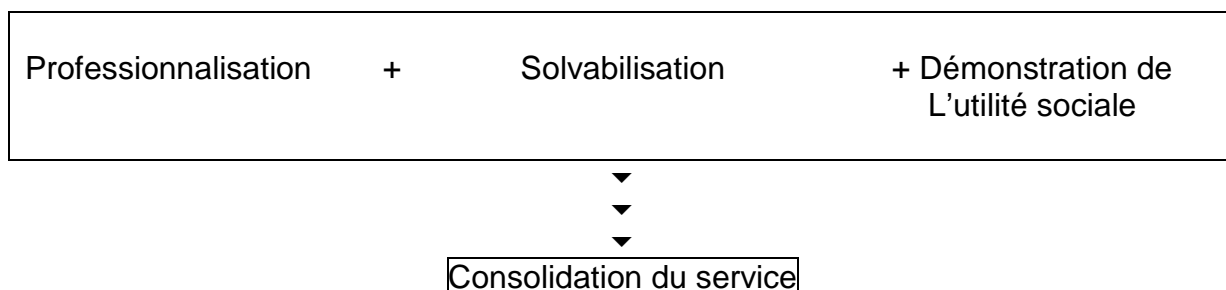
Le dispositif NSEJ a contribué à développer de nouvelles activités en dotant les associations et les collectivités de nouveaux moyens humains. Il a été une chance pour l'environnement.

En effet, au cours de ces cinq dernières années, le secteur de l'environnement s'est largement développé que ce soit dans les domaines de l'eau, l'assainissement, les espaces naturels, l'éducation, les déchets, les énergies, les pratiques agricoles et d'autres encore. Devant l'urgence de relever des défis environnementaux tels que la ressource en eau, l'énergie, les déchets, les milieux naturels, il a permis de mettre en place des services d'utilité sociétale.

La finalité de développement durable est présente dans ces nouveaux services. Les conditions pour relever ces défis sont, bien entendu, de trois ordres : politique (*locale, nationale & internationale*), économique et comportementale (*attitudes et pratiques*). Ces conditions interfèrent entre elles. Par exemple, actionner le levier "*comportement*" en agriculture interroge, à des répercussions sur les politiques agricoles ainsi que sur les modèles économiques et les engagements financiers.

Le dispositif prend fin... l'enjeu aujourd'hui est celui de la consolidation.

On pourrait le schématiser ainsi :



Autant les paramètres de *professionnalisation* et de *solvabilisation* sont cernés par les différents acteurs du dispositif ; autant celui de l'utilité sociale (*ou sociétale*) l'est moins.

La Recherche Action sur la médiation environnementale se propose de mettre l'accent sur ce dernier. Échanger, analyser, comprendre nos actions de médiation, de modification durable des comportements en faveur de l'environnement ; tel est la nature du travail proposé.

L'objet est de créer collectivement des outils de mesure qualitatifs des missions assumées pour pouvoir ensuite améliorer la lisibilité auprès de la population, les usagers, et des partenaires de cette activité.

Ces outils tenteront de mesurer, de démontrer l'utilité sociétale de ces nouvelles missions et répondront ainsi à l'un des enjeux majeurs de la consolidation.

De plus, cette recherche action nous apparaît aussi comme une continuité du travail que nous avons pu mener depuis 1998 avec les nombreux partenaires et acteurs du dispositif : les différents services de l'état (*DDTEFP, DRTEFP, Plateforme régionale de professionnalisation, DIREN,...*), AFPA Conseil, Conservatoire du Littoral, les associations (*FEFIDEC, UBAPAR, REEB, IRPA...*), l'Agence de l'Eau Loire Bretagne mais aussi les structures intercommunales d'animation territoriale, les porteurs de projet, les salariés et les employeurs que nous avons accompagnés dans notre mission d'ingénierie.

Les CPIE sont des associations d'intérêt général qui contribuent au développement durable des territoires, à travers la sensibilisation, la formation, la réalisation d'études et la participation à des projets locaux de développement. Assembleurs de compétences, ils agissent en partenariat avec l'ensemble des acteurs de leurs territoires, en milieu rural ou urbain.

Sur leur territoire, les CPIE, et donc le CPIE Vallée de l'Elorn, jouent un rôle de médiateurs, alliant le conseil et l'action, maniant des disciplines aussi diverses que la biologie, les sciences de l'éducation, l'histoire, la géographie, l'économie...

Dans cet esprit, ils ont défini les trois facettes de leur métier :

- Chercher, en offrant des services d'études de l'environnement et du patrimoine ;
- Développer, en agissant concrètement avec leurs partenaires pour valoriser leur pays ;
- Transmettre, dans une démarche à la fois scientifique, sensible et culturelle, adaptée à chaque public.

Les CPIE sont donc par nature, de part leurs activités quotidiennes, des associations médiatrices et non pas de défense de l'environnement. Cet objet même fait que le CPIE Vallée de l'Elorn s'inscrit tout naturellement dans l'animation de la recherche action sur la médiation environnementale. Or, l'enjeu des problèmes environnementaux en Bretagne, l'histoire de l'Écologie font souvent surgir des situations de conflits et donc de blocage. La culture de la médiation, "*du faire ensemble et avec*" reste à inventer dans notre région. Les avancées en matière d'environnement ne se feront que si les acteurs sont capables de mobiliser le plus grand nombre et ne restent pas des « *experts* ».

Les motivations de MSE

Pendant plus de 4 ans et dans le cadre d'une mission, l'association MSE et le CNFPT ont écouté des centaines de médiateurs et de correspondants de nuit. Ceux-ci ont rapporté et analysé les situations auxquelles ils étaient confrontés et les réponses qu'ils avaient apportées. Les enseignements de cette action sont rassemblés dans un guide d'aide à la décision et à la mise en place d'un service de médiation.

L'intérêt porté par MSE et le CNFPT dans la recherche action menée réside dans le fait que c'est un nouveau champ de la médiation qu'ils ne connaissaient pas et qu'ils voulaient explorer. Autant pour alimenter les constats qu'ils ont pu faire sur la médiation sociale, autant pour apporter leur compétence au réseau des CPIE qu'ils découvraient.

Ce bilan n'a pas la vocation à retranscrire l'ensemble du travail réalisé tout au long de cette recherche action. Il tente de souligner les éléments de réflexions, les conclusions auxquels nous sommes parvenus avec les participants et qui nous semble pouvoir intéresser les acteurs engagés dans une pratique environnementale.

CERNER L'OBJET DE L'ETUDE : LA MEDIATION ENVIRONNEMENTALE

Dès la première rencontre salariés/employeurs, il a été nécessaire de s'entendre sur ce concept inhabituel « **la médiation** » pour les acteurs autour de la table. Ceux ci ne se reconnaissent pas dans la seule définition de « modifier durablement les comportements ». Pour certains, la médiation recouvre plutôt une notion de **conflit** : résolution de conflits, mettre à plat...

Pour d'autres, la médiation recouvre plutôt une notion de **vulgarisation** de la connaissance environnementale, de rendre public les informations...

Aussi il a fallu s'entendre sur les mots pour pouvoir ensuite démarrer la recherche action.

Selon le dictionnaire, le médiateur est une « personne qui s'entremet pour opérer un accord entre plusieurs personnes, entre différents partis ».

La médiation est définie comme « *l'action d'intervenir entre plusieurs personnes ou plusieurs peuples pour les mettre d'accord* ».

La médiation sociale serait, au vue des différentes recherches actions menées par MSE, quand à elle, définis par la modification de comportements initiés par le salarié qui est en situation de contact avec la population.

La médiation sociale est partout dès qu'il y a relation, amélioration du service rendu au public. Le médiateur ne fait pas que mettre en contact mais il fait réfléchir aux inconvénients, aux défauts aux risques des actes posés et contribue ainsi à une modification des comportements.

En ce qui concerne la médiation environnementale, l'éclairage par « modification durable des comportements en faveur de l'environnement » a donc paru rapidement insuffisant. Après une première rencontre salariés/employeurs, nous nous sommes entendu sur **notre définition** (interne au groupe) **de la médiation environnementale**.

Elle comprendrait les éléments suivants :

- ***Gestion en amont et en aval des conflits et leurs traitements. En amont par prévention, en aval pour constater et réguler les usages, les intérêts différenciés.***
- ***Démarche participative et de création de lien social pour relever les défis environnementaux.***
- ***Information pour mieux outiller les uns et les autres. Des citoyens informés sont des citoyens éclairés.***

PROBLEMATIQUE POSEE

La médiation environnementale est une nouvelle manière d'aborder les défis environnementaux. Elle est une condition nécessaire pour la modification durable des comportements.

Le dispositif NSEJ a permis de mettre en lumière ces nouvelles façons de faire. Cet apport du dispositif risque d'être mis en péril si les services ne sont pas pérennisés et si les « plus » apportés par les salariés ne sont pas reconnus et valorisés par et pour la collectivité.

Les hypothèses que nous nous proposons de vérifier à travers la recherche action sont les suivantes :

Hypothèse 1 :

La médiation, une fonction et ses compétences, pas un nouveau métier.

Hypothèse 2 :

C'est le dispositif NSEJ qui a permis de mettre en lumière ces nouvelles façons de faire, ce « différemment d'inventer » et donc ses apports particuliers risquent de disparaître, d'être mis en péril par la non consolidation des services.

Hypothèse 3 :

La démonstration de l'utilité sociale de la médiation environnementale se mesure aussi par son absence.

METHODOLOGIE

I. LES OBJECTIFS POURSUIVIS :

Ils sont de plusieurs ordres :

- ✓ Améliorer les services rendus aux usagers soit par des **activités nouvelles**, soit par **l'amélioration des services existants**.
- ✓ Créer durablement les conditions du dialogue sur le service rendu en interrogeant d'abord ceux qui sont en première ligne, c'est-à-dire **les salariés**. Ce sont eux qui ont la connaissance des problèmes, des manques, des dysfonctionnements et des pratiques. Il s'agit ainsi de favoriser leur écoute et de leur permettre de se faire entendre.
- ✓ Améliorer la relation à **l'usager**, pour améliorer le service. Travailler sur la relation pour faire évoluer les usagers.
- ✓ Expliquer aux **interlocuteurs** (partenaires institutionnels et socioprofessionnels) en quoi nous améliorons la relation aux usagers et ainsi contribuons à la modification des comportements.
- ✓ Défendre l'utilité "sociétale" des services à travers le triple filet suivant :
 - . **le financement**
 - . l'exploitation du savoir-faire acquis ; en d'autres termes, valoriser et vendre **les compétences** déployées pour intéresser les financeurs aux savoirs - faire.
 - . Valoriser **l'évolution** des comportements des usagers.

Ainsi, l'abandon du service initié ferait courir des **risques préjudiciables** mettant en faillite ce triple filet.

II. LA DEMARCHE :

- ✓ **Observer, écouter les médiateurs**. Se rendre compte de ce que les médiateurs ont apportés par leurs interventions sur les comportements des usagers en terme de **valeur ajoutée** : Que rapporte cette médiation et comment ? Quels sont les indicateurs qualitatifs de la fonction de médiation ? Quelles sont les retombées économiques ? Quel serait le coût social de l'absence de médiateur ?

De cela devrait se dégager :

- . des axes communs
 - . des approches nouvelles
 - . un autre regard sur les médiateurs
 - . une observation du milieu social
-
- ✓ **Prise en considération de ce travail par les employeurs.** - Quelles étaient les attentes avant et quelles sont-elles aujourd'hui par rapport aux missions ? - Quelles sont les conditions du maintien de ce travail ?
 - ✓ L'expérience génère de la création **de nouvelles activités** et donc de nouvelles compétences basées sur le vécu. Transformer les expériences et la capacité à réagir en compétences et en savoir-faire (travailler sur les pratiques, possibilité d'exportation dans d'autres métiers). Ex. : *Capacité à convaincre.*

En quoi, ces nouvelles activités ont-elles fait évoluer les **nouvelles pratiques** ?

Évolution des autres professionnels ; médiateurs sous-traitants des autres.

NB : Deux étapes menées par MSE et le CNFPT avec des groupes de la médiation sociale n'ont pas été menées dans le cadre de cette recherche action. Ces étapes consistaient à recueillir l'avis des usagers et l'autre, de faire un tour de table des financeurs et de poser la question de la pérennisation. Cette dernière étape ne sera pas abandonnée puisqu'elle se fera soit d'une manière collective par un tour de table soit de manière individuelle, par les structures qui ont participé à ce travail. Ce document doit aussi être une aide aux acteurs de l'environnement.

III. LA CONSTITUTION DE L'ECHANTILLON :

- ✓ Le profil du salarié :

La recherche action vise les nouveaux services créés dans le secteur de l'Environnement et, principalement, les postes comportant des actions visant à modifier des comportements collectifs. Elle s'adresse donc aux salariés en contact avec la population, exerçant un rôle de médiation, sensibilisation, d'éducation auprès de différents publics : des scolaires aux élus en passant par les professionnels et le grand public.

- ✓ L'échantillon

Au départ nous avons prévu de mener la recherche action sur le territoire de Pays de Brest. Devant la difficulté à mobiliser les acteurs, et en lien avec le Direction du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnel du Finistère, nous avons relancé l'opération sur un territoire d'expérimentation plus large que prévu initialement.

Cette extension a aussi permis d'élargir la **palette de métiers** : animateur technique, technicien contrat rivière, animateur environnement, chargé de communication, chargé de mission en environnement, animatrice de restauration collective, animatrice de vie, conservateur/ coordonnateur... ; dans des **domaines très variés** de l'environnement : économie d' eau, déchets, agriculture, gestion de l'espace, éducation à l'environnement, jardinage ; dans des **structures aux contextes différents** (2/3 sont des associations et 1/3 des collectivités) implantées en **milieu** rural, périurbain ou urbain.

Les nouvelles activités développées sont riches et variées : économie d'eau, déchets, gestion de l'espace, communication, éducation et sensibilisation, pratiques agricoles, alimentation, jardinage sans produits phytosanitaires...

IV. LES ETUDES DE CAS :

Les « cas » sont des situations ponctuelles ou répétées, de courte durée ou étalée dans le temps qui ont justifié une ou plusieurs actions de la part du salarié.

- ✓ Les objectifs des études de cas :
 - Leur analyse collective doit aider à **mettre en relief ce qui constitue un "plus" dans le service rendu aux usagers** , par le développement des relations (volet éducatif) qui peuvent faire évoluer, à long terme, les comportements,
 - Ils **peuvent aider à faire comprendre et faire connaître ce que recouvre la médiation environnementale, à appuyer aussi un argumentaire,**
 - Ils servent de base à une réflexion **sur les missions communes et spécifiques** dans les différentes structures, grâce à la confrontation des pratiques de chacun,
 - Ce travail sur l'utilité et le sens des actions doit permettre **de situer les enjeux** de cette médiation et les conséquences d'une disparition du service.

- ✓ Le but des études de cas :

C'est de dégager la plus value des actions, grâce à la médiation que le salarié introduit. Nous recherchons en quoi les interventions permettent d'améliorer le service rendu en améliorant les relations avec les usagers. Le retour au concret, au détail des situations et des actions n'est pas anecdotique, c'est sur lui que nous pouvons nous appuyer pour comprendre ce qui caractérise la médiation environnementale, bien formuler sa spécificité et convaincre de ses apports.

- ✓ Le déroulement :

Chacun prépare un cas et le soumet au groupe. Il faut travailler sur un nombre non négligeable de cas. Chaque salarié a choisis des exemples (de 2 à 5) de situations où ils sont intervenus en apportant, selon eux, un changement dans la relation aux usagers. Quand l'action est surtout technique, il faut voir en quoi elle produit des évolutions de mentalité et de comportements.

✓ Questions pour étudier chaque cas :

1. A quelle(s) situation(s) précise(s) avez-vous été vous confronté ?
Quelles personnes concernées? Où ? *Quand* (Ponctuelle? Répétée? Durée? Etalée ou non?) Quel problème se posait ?
2. Pourquoi êtes-vous intervenu ? Quels effets néfastes avez-vous constatés et quelles conséquences vouliez-vous éviter ? Pour qui ? De quelle nature ? Sur quelle durée?
3. Si vous n'étiez pas intervenu que pouvait-il se passer (*on ne peut exclure que...*) ?
4. Comment êtes-vous intervenu ?
5. Quel "*plus*" pensez-vous avoir apporté ? En quoi votre action , dans ce cas là a-t-elle amélioré la relation et le service? En quoi peut-elle faire évoluer des comportements ?

Un exemple (*résumé*) rapporté par deux médiateurs rattachés au service de gestion des déchets urbains

<i>Situation et problème</i>	<i>Effets néfastes</i>	<i>Risques si personne n'intervient</i>	<i>Intervention</i>	<i>Les "Plus"</i>
<p>Au fond d'une impasse, mal éclairée, située près d'une rue piétonne commerçante, 2 containers sont régulièrement vidés par les services de la ville. Or, malgré le petit nombre de logements dans l'impasse, les containers débordent et le fond de l'impasse reçoit de nombreux dépôts sauvages.</p> <p>Le service avait modifié la fréquence de ramassage, sans aucun résultat. Dans la rue piétonne voisine, 90% des commerçants étaient opposés à l'installation de corbeilles devant leur commerce.</p>	<p>Les déchets s'accumulent entre deux ramassages. Dégradation de la chaussée et de l'environnement. Gêne pour les riverains. Odeurs, Présence de rats régulièrement signalée, Les containers "attirent" la saleté. Plaintes des riverains</p>	<p>L'impasse devient un dépotoir, les objets déposés sont de plus en plus gros. Insalubrité Déclassement de l'impasse (répercussion sur l'image)</p>	<p>Après une observation et une enquête auprès des gardiens et syndics d'immeubles,</p> <p>Repéré des auteurs de dépôts sauvages (dont les commerçants voisins). Ils ont fait enlever les containers, placé un panneau à l'entrée de l'impasse</p>	<p>Ils ont interrogé les riverains et les commerçants en demandant pourquoi ils déposaient les déchets dans l'impasse. Ils les ont responsabilisés et ont sensibilisés aux risques pour les enfants et jeunes qui se rassemblaient dans l'impasse ; aux conséquences sur le travail des éboueurs ; à la dégradation de l'image de leur quartier. Ils ont recherché avec eux des solutions pour améliorer la propreté dans le cadre de la campagne : ville propre. Ils les ont associés à la campagne ; ils ont trouvé avec le service des moyens d'améliorer le ramassage (horaires et poubelles)</p>

La médiation, une fonction et ses compétences, pas un nouveau métier

La médiation, une nouvelle fonction que l'on va expliquer dans le domaine de l'environnement.

Un métier est fait de fonctions différentes qui évoluent, ou pas, selon la conjoncture Ici c'est le terrain, l'acte, l'action qui à développer cette nouvelle fonction. Parce que le dispositif le demandait, parce qu'on en ressentait le besoin sans trop savoir ce que techniquement ça recouvrait.

Il ne faut pas oublier que les salariés possèdent dans leur champ particulier d'intervention dans le domaine de l'environnement (*eau, déchet, éducation à l'environnement, espaces...*), des compétences techniques particulières, spécifiques et que c'est aussi avec ce bagage qu'ils peuvent développer une fonction de médiation en environnement.

Les intitulés des métiers sont tous différents, mais ils ont tous une fonction commune, la médiation, à côté d'autres fonctions techniques.

Dans la médiation, il faut distinguer ce qui est de l'action directe, classique, visible par tous et les « plus », c'est à dire ce qui dépasse l'action directe et qui peuvent apporter des changements à plus long terme.

C'est dans la relation avec son public et la façon dont interviennent les médiateurs que l'on retrouve le sens de leur action, de son utilité et les éléments d'un changement durable.

Des actes tous très variés, autant du point de vue de la situation rencontrée que du public, ont été racontés, détaillés, analysés, décortiqués au cours des études de cas pour en extraire la plus value apportée par le salarié.

« Les plages ne sont nettoyées que pendant la saison estivale. Il n'y a pas de poubelles sur les plages ».

« Une zone humide en friche, acquis récemment par une commune, sur laquelle un projet de remblaiement, de cadrage de rivière, d'aménagement espaces verts »

« Un terrain vague en friche, près d'un jardin collectif urbain, sert de dépotoir, de refuge.. ».

« Un parc botanique géré avec des techniques non polluantes ».

« Des parents veulent introduire des aliments biologiques à la cantine ».

« Une association propose aux écoles des animations pour sensibiliser les enfants au bassin versant ».

« Action, jour de marché, pour sensibiliser les habitants au gaspillage d'eau ».

« Des personnes en grande difficulté travaillent aux recyclages des textiles, du pain et des légumes. Ils contribuent ainsi aux économies sur le traitement des déchets ».

« *Mise en place d'une exposition grand public sur le contrat de baie de la Rade de Brest* ».
 « *Préparation d'une exposition avec les riverains de la vallée du Douron, retenue comme site Natura 2000* ».

A partir de ces nombreux cas, la médiation environnementale s'illustre par quelques verbes d'action qui désignent les « plus » de l'activité de médiation :

ECOUTER - ACCUEILLIR - ASSOCIER - RESPONSABILISER

Ce travail a permis au groupe de retenir quatre verbes qui désignent les quatre familles d'activités du médiateur.

Ce regroupement est fait à partir des « plus » énoncés, révélés par les études de cas, lors de la présentation orale ou lors de la discussion dans le groupe salariés. Chaque verbe est ensuite illustré par des verbes d'action.

<p>1. ECOUTER 2 volets : "accueillir et aller vers"</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Accueillir les demandes, les points de vue, le vécu - Favoriser l'expression en écoutant sans exprimer d' a priori ni jugement de valeur - Comprendre ce qui est ressenti par la personne - Voir ce qu'elle connaît du site ou d'un projet - Rentrer dans leur système de valeurs - Prendre en compte les valeurs de chacun - S'appuyer sur ses attentes pour "ouvrir l'esprit d'en face" - Ne pas plaquer de réponse et examiner leurs contraintes - Vérifier que la personne a compris l'information, la question, l'argument - Observer et aller vers les personnes qui semblent en difficulté - Prendre l'initiative du contact, "l'amorce, c'est nous" - Se faire connaître ou présenter des projets - "Trouver le sujet sur lequel se poser" - utiliser différents détours et arguments - Faire des hypothèses et "progresser avec des sorties de secours"
--	--

<p>2. SENSIBILISER</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Analyser la source des opinions sur l'agriculture bio, la récupération des textiles, des farine, la rivière, un aménagement de la vallée, un programme européen appliqué sur leur territoire - Faire découvrir les risques et enjeux d'un changement ou une richesse naturelle, que l'environnement est un bien commun - Aider à prendre conscience des conséquences d'un état de fait ou d'un comportement - Susciter l'intérêt, l'éveil, motiver pour - Faire passer des messages, expliquer - Faire prendre conscience de la responsabilité à l'égard des générations futures - Amener à imaginer ce que serait leur vie s'il n'y avait que de l'eau polluée, si l'augmentation des déchets empêchait leur traitement, si une zone humide était asséchée pour être lotie,.... - Recueillir les points de vue , - Essayer de les faire évoluer - Montrer qu'on peut faire autrement - Montrer que dans ce secteur, on peut créer des emplois
<p>3. ASSOCIER</p>	<p>"Ils ont envie de participer, nous avons envie de les rendre acteurs"</p> <ul style="list-style-type: none"> - Discuter régulièrement - Leur demander leur avis sur un projet, leur demander d'élaborer un projet - Rechercher avec les moyens de faire connaître et développer - Utiliser une action ponctuelle et locale avec un petit groupe pour sensibiliser un plus grand nombre - Constituer des groupes et réfléchir en équipe sur les priorités d'un travail ou d'une action - Montrer aux partenaires qui soutiennent l'action qu'ils ne se sont pas engagés pour rien - Maintenir une économie de proximité
<p>4. DECLOISONNER <i>(semble être un axe important, dans la mesure où les enjeux sont collectifs)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - En établissant une relation de confiance - En faisant découvrir aux gens qu'ils ont un potentiel - En ouvrant un dialogue et en faisant tout pour qu'il reste ouvert - En faisant découvrir dans un groupe que chacun a quelque chose à dire, un avis à écouter, - En faisant découvrir aussi que chacun fait déjà un petit quelque chose mais qui compte ou qu'il est capable de - En favorisant la connaissance mutuelle, en sortant de la compétition ou du conflit

	<ul style="list-style-type: none"> - Amener une vision partagée des problèmes, - Essayer de trouver un langage commun - En suscitant l'envie de réaliser ensemble, de créer du lien, de travailler avec des personnes aux compétences différentes, d'autres générations , de statuts différents (<i>bénévoles et professionnels</i>) - En créant une dynamique d'échange et d'action qui peut déboucher sur de nouvelles idées ou de nouvelles actions et qu'il faut suivre - Valoriser les personnes et les actions
<p>5. RESPONSABILISER</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Faire prendre conscience des conséquences de mauvaises habitudes - Montrer que chacun, avec des gestes simples peut contribuer à la sauvegarde ou au rétablissement d'équilibres naturels - En cas de problème local, trouver l'origine du problème et discuter avec les responsables - Convaincre de participer - Rendre autonomes dans l'action - Les former, pour qu'ils soient en mesure d'expliquer à d'autres, de démultiplier une action de sensibilisation - Vérifier qu'ils peuvent expliquer à d'autres - Montrer aux partenaires que leur soutien est essentiel - Accompagner les personnes dans leur évolution (problèmes individuel ou collectif)

Les verbes d'action retenus par le groupe font apparaître des notions d'empathie pour son public, « faire participer », « d'aller plus loin » et de faire que ce public soit responsable de l'environnement, au-delà de l'action.

Leurs finalités s'inscrivent dans des enjeux de société plus large comme la protection et la préservation des milieux naturels, le développement durable, le développement de la citoyenneté et de la démocratie.

Les médiateurs ont une écoute globale car leur statut, leur mission et leurs fonctions ne sont pas sectorisées et donc n'ont pas à priori de limite.

Le médiateur écoute et n'écarte à priori aucune approche, ce qui nécessite une coopération avec les autres professionnels.

L'intervention directe modifie la situation, l'action pédagogique. Elle modifie les personnes impliquées dans la situation, agit sur les personnes à plus long terme. On peut ainsi parler de « pédagogie citoyenne »

A partir des verbes relevés, on constate que la médiation environnementale met en avant des enjeux collectifs et non pas singuliers, des enjeux sur le long terme et la participation du plus grand nombre.

Ces quatre grandes familles sont ensuite déclinées par le groupe en terme de compétences requises pour mener à bien chaque activité. Certaines compétences sont incontournables à tous les verbes d'action : elles concernent prioritairement la capacité d'adaptation aux publics, au thème. Cette capacité fait apparaître la nécessaire polyvalence de médiateur.

Les compétences retenues et définies en terme de savoir faire, de savoir être mais aussi de savoirs, sont les suivantes :

- Capacité à accueillir les différents points de vue (reformuler, questionner...)
- Sens du contact (diplomatie, trouver le même langage,...)
- Capacité d'écoute : celle-ci s'appuie sur l'aptitude à éliminer les à priori et les jugements de valeurs.
- Capacité à évaluer l'action, la suivre, l'accompagner, la mesurer.
- Capacité à rendre autonome dans l'action
- Capacité à valoriser les individus, valoriser l'action
- Capacité à rebondir, prolonger.
- Capacité à connaître la thématique
- Capacité à animer, à former, à transférer les informations
- Capacité à argumenter : pour faire évoluer, ouvrir, changer le regard
- Capacité à monter et conduire un projet collectif (développer, savoir rebondir...)
- Capacité à travailler avec les autres : professionnels, réseau, partenaires, publics et à les identifier
- Capacité à se remettre en cause, à accepter les différents points de vue.

Tout ceci nous montre bien que la médiation environnementale n'est pas un nouveau métier mais bien une nouvelle fonction mettant en jeu des façons de faire transposables aux métiers de l'environnement en relation avec un public.

C'est le dispositif NSEJ qui a permis de mettre en lumière ces nouvelles façons de faire, ce « différemment d'inventer » et donc ses apports particuliers risquent de disparaître, d'être mis en péril par la non consolidation des services

Parce qu'il vise un changement de société, le programme NSEJ est fondé sur l'utilité sociale des services pour répondre à des besoins nouveaux.

Les employeurs ont recruté pour aider à résoudre des problèmes connus, pour répondre à des besoins existants ou latents, identifiés.... Les solutions pour y remédier l'étaient beaucoup moins et, parfois, personne ne savait exactement ce qu'allaient recouvrir les missions. Il s'agissait d'apporter de nouveaux services dans un environnement en constante évolution.

Le médiateur existait avant le dispositif. Mais nous n'en avons jamais autant entendu parlé depuis 1998. Auparavant, il était cantonné à des domaines privilégiés « médiateur juridique » « médiateur familial » « médiateur de la république ».

Avec le dispositif, nous avons vu apparaître des « médiateurs sociaux » « médiateurs jeunesse » « médiateurs de rues » « médiateurs en environnement »... des médiateurs qui se sont étendus à de nouveaux champs des activités humaines.

Si les salariés ont pu « écouter, sensibiliser, associer, responsabiliser » et donc d'initier dans leur mission cette fonction de médiation, c'est parce que le nouveau service l'a permis. La pression de l'argent, du temps et /ou du résultat ne s'est pas opérée.

En quoi ces jeunes ont-ils fait autrement que les autres professionnels ?

L'exploitation des études de cas met en avant plusieurs raisons.

Ils font autrement de part :

- **Leur façon d'écouter** : ils écoutent individuellement, prennent le temps de la rencontre pour « parler, discuter » « recueillir les avis » « informer les visiteurs » « essayer d'établir le dialogue » « donner des conseils individuels ».
- **Leur mode de rencontre** : c'est le médiateur qui va à la rencontre de son public. Il ne le reçoit pas dans un bureau, il se déplace là où sont les gens « à l'abri de bus » « dans la cuisine de l'école » « chez eux , en porte à porte » « au marché » sur le terrain et donc souvent à l'extérieur.
- **La nature de leur intervention** : les salariés ont chacun, dans leur champ d'intervention, des compétences techniques bien définies. Mais celles-ci ne les sectorisent pas car ils entendent des problèmes globaux. Ils « entendent » et en « réfèrent » à leur hiérarchie, aux institutions, aux collègues...

- **Leur mode de travail.** C'est la plus value apportée par la fonction de médiation en environnement, détaillée dans l'hypothèse 1.
- **Leur écoute est différente car ils portent des valeurs telles que :** renouer à l'intérêt général, le soucis des générations futures, la participation des habitants, défendre des enjeux planétaires.

Chacun avait 5 ans pour accomplir la mission, expérimenter, tatonner... 5 ans aussi sans avoir à rechercher des financements pour financer la mission et enfin, 5 ans sans recherche de résultat puisque le service était mis en place pour expérimenter, était nouveau, n'existait pas avant.

Les conditions de travail permises par le dispositif NSEJ sont bien différentes de celles que l'on connaît habituellement dans un système d'économie de marché.

Il n'y a pas de médiation sous la pression de :

- l'argent
- le temps
- le résultat

La circulaire Aubry pour le dispositif NSEJ mettait en avant cette notion d'utilité sociale, de services aux personnes de réponse aux besoins sociaux de nos contemporains. Elle a donc contribué à développer la fonction de médiation.

En effet le dispositif a permis de prendre le temps : 5 ans c'est long, surtout au début, « on a le temps de faire, d'agir sans précipitations » tel est unanimement le retour des employeurs. De plus, pour beaucoup, il n'y a plus cette « course aux subventions » puisque l'aide financière de l'état permet de couvrir la majeure partie du salaire. Et, enfin, le résultat n'est pas attendu puisque ces nouveaux services sont mis en place pour innover, tester. La logique du dispositif est contraire à la logique d'économie de marché.

Lors d'une étude récente (Etude sur l'Education à l'Environnement en Bretagne / Réseau Education à l'Environnement en Bretagne), les employeurs constataient déjà que « le dispositif a permis de faire autrement » et a permis « une tranquillité d'esprit », constatant toutefois que cette pause s'arrêtait déjà pour repartir « dans une course à la recherche de financement ».

Elle mettait en avant les secteurs de la vie sociale éloignés des intérêts marchands (enfance, jeunesse, vieillesse, famille, environnement, culture, lien social, sport pour tous, loisir et tourisme...). Inscrire la pérennisation de ces nouveaux services créés, ces services d'utilité sociale dans le secteur semi marchand, concurrentiel n'est pas la bonne voie si l'on veut que ces services continus d'exister. Nous l'avons vu, le confort matériel, économique, une situation stable permet au salarié de développer cette fonction de médiation. Sous la pression de l'argent, du temps et du résultat, elle ne pourra se mettre en œuvre.

C'est l'esprit de la loi qui a permis cette nouvelle façon de faire, ce « différemment d'inventer » et il apparaît nécessaire de consolider ces nouveaux services dans les mêmes conditions que celles qu'ils ont connu au moment de leur création.

La démonstration de l'utilité sociale de la médiation se mesure aussi par son absence

Dans le domaine de l'environnement, nous souffrons tous d'un manque de faire savoir, de faire comprendre les enjeux auxquels notre planète est confrontée.

Cette recherche action peut contribuer à l'adhésion du plus grand nombre aux défis à relever. Pour les employeurs réunis autour de la table, la démonstration de l'utilité sociale des services ne peut se réduire aux calculs des surcoûts évités. Il y a nécessité de ne pas rester dans l'économie financière mais de mettre en avant **l'économie sociale** et **l'économie environnementale** des nouveaux services.

Les acteurs de l'environnement savent faire des rapports quantitatifs de l'activité (*rapports d'activités, comptes-rendus,...*).

La recherche action va nous permettre de mettre en avant de manière collective l'aspect qualitatif des activités et donc la plus-value sociale et environnementale.

Les études de cas ont permis de se poser la question : « **si la mission de médiation n'existait pas ?** » et de formuler la réponse et ainsi de réfléchir aux effets évités.

L'utilité sociale se mesure par son absence. Si ces nouveaux services n'avaient pas été créés, si la fonction de médiation n'avait pas pu se faire, si la plus value apportée par la médiation n'était pas mise en avant, on aurait, avec des termes repris des études de cas, des situations avec :

✓ Une escalade de conflits :

- les gens se sentent ignorés et deviennent hostiles
- blocage des relations et des situations
- démobilisation
- marginalisation de personnes (*scolaire, ados, public défavorisé...*)
- le « laisser faire »

✓ Une aggravation des effets :

- recourt aux méthodes rapides, polluantes
- le lieu naturel se dégrade (*terrain vague, zone humide en friche, plages, vallée, bassin versant...*)

✓ une intervention directe sans effet :

- le salarié agit seul
- opération médiatique sans effet, de publicité, animation
- les gens ne s'investissent plus et la collectivité gère
- affaire d'élus, de spécialistes, de techniciens
- chacun pour soi (*individuellement ou dans son territoire*)
- les partenaires laissent tomber

La médiation environnementale est une action d'utilité sociale, d'intérêt générale et ceci pour différentes raisons :

- Les **publics** sont très diversifiés : individus différents (*de part leur âge, leur milieu social, leur lieu de vie : urbain, rural...*), aux statuts différents (*enfants, adultes ; technicien, scolaire, spécialistes, enseignant, grand public, ...*).
- Les **partenariats** développés sont nombreux et variés : réseau informels, formels, institutions, financiers...
- Les degrés de **participation** attendus, développés avec son public sont très différents.
- Les effets attendus sur le moyen et le **long terme** difficilement évaluable.
- La perception, l'image de l'institution, de la collectivité, de l'association pour laquelle le salarié agit est modifiée.

Ceci en expliquant, en informant, en faisant vivre une loi nationale, internationale sur l'eau, les déchets...sur les enjeux de Johannesburg, le développement durable, et, de renouer son public à des intérêts non plus singulier mais un intérêt général, futur.

L'**évaluation** si elle se fait, notamment en éducation à l'environnement, est d'autant plus difficile car les effets attendus ne se mesureront que sur le long terme.

La recherche d'indicateurs tangibles, précis est difficile car la médiation environnementale modifie les comportements sur le long terme, s'inscrit dans la durée. Il convient de se doter d'**indicateurs** permettant de mesurer les effets produits sur les gens auxquels la médiation s'adresse, en terme de « mieux vivre ensemble » et d'amélioration des conditions et du cadre de vie actuel et à venir. La liste des indicateurs proposés dans l'Étude sur l'Éducation à l'Environnement en Bretagne, les indicateurs peuvent être repris pour la médiation environnementale?

«*Les critères pouvant être retenus seraient les suivants :*

- *construction de projets collectifs*
- *développement de lien entre les personnes*
- *valorisation des atouts du territoire*
- *pratique de l'éducation à la population*
- *pratique du développement des valeurs culturelles partagées*
- *développement de l'offre d'activités*
- *développement de l'offre de services*
- *inscription de l'action dans le développement économique local*
- *pertinence de l'action*
- *plus value apportée par l'action entreprise sur le territoire concerné*
- *développement de la demande*
- *développement d'initiatives environnementales sur le territoire*
- *adoption de comportements »*

Evaluer la fonction de médiation sous l'angle de critères financiers, purement économique serait inadapté. L'action est bien de modifier des comportements, de provoquer des changements dans le temps. Si cette action peut générer des économies financières pour la collectivité, ce n'est que mieux. Mais c'est une conséquence de l'action et non pas son objectif.

Il vaut mieux parler de ***champ d'utilité sociale plutôt que d'économie sociale.***

Plus facile de mesurer par l'absence. Il est nécessaire d'**assumer cette incertitude** comme on le fait par exemple dans le monde éducatif. Dès lors que l'on prétend s'inscrire dans le temps et dans le changement, il convient d'assumer une zone d'incertitude comme on le fait par exemple dans le monde éducatif. Pour continuer sur cet exemple, s'il est parfois difficile dans un pays d'évaluer avec précision les effets d'un système éducatif, on sait par contre tous bien mesurer les effets de l'absence ou d'insuffisance de politique éducative pour le plus grand nombre.

Il apparaît évident que l'on ne peut pas supprimer ces services pour mesurer les effets provoqués par l'absence, et qu'il s'agit bien d'un exercice de style. Il faut donc rester dans cette incertitude et que cette incertitude soit assumée par tous, les acteurs de l'environnement associatifs ou public, les institutions, ...

CONCLUSION

La médiation dans le champ de l'environnement enrichit la médiation sociale.

La médiation sociale met en avant une transformation des comportements par la relation qu'a eu le médiateur avec son public. Il en est de même pour le médiateur en environnement.

La nature des relations est identique pour l'un et pour l'autre. C'est la nature de ces relations qui est différente.

Le médiateur en environnement fait que :

<ul style="list-style-type: none">. Son public est attentif à l'environnement naturel. Travaille sur une idée de bien commun. Rend curieux. Fait prendre conscience à son public qu'il a un avis et qu'il peut le donner	<p>et le rend attentif à l'autre, aux autres.</p> <p>et donc au partage de ce bien commun</p> <p>et enrichis la personne, lui apprend</p> <p>et redonne de la confiance, l'envie d'agir.</p>
--	--

Les valeurs portées par le médiateur social (*d'après « 3 ans d'expériences sur les Nouveaux services dans le dispositif NSEJ » F Gautier Etié, F Le Gall, B Schwartz*) sont telles que :

- Le droit des plus démunis, des marginaux à l'écoute et au respect
- La solidarité avec ceux qui ne rentrent pas dans des cases institutionnelles
- Le refus de l'absurde ou de l'action qui s'auto justifie
- Le partage
- La persévérance dans la recherche de solutions
- La prise de risques pour aller jusqu'au bout de l'aide
- Le dialogue comme mode permanent d'intervention
- Le tout étayer par une énorme envie de se rendre utiles.

Le médiateur environnement met en avant des valeurs telles que :

- Renouer avec l'intérêt général
- Préserver les intérêts des générations futures donc l'éco responsabilité
- La participation du plus grand nombre
- Un enjeu planétaire
- Penser globalement pour agir localement.

C'est dans ces « plus » apportés, au-delà des enjeux environnementaux, que la médiation à l'environnement et la médiation sociale se retrouve.

La médiation environnementale et médiation sociale demandent des **compétences communes** mais ont des **contenus différents**.

La fonction de médiation intégrée aux cursus de formation

La recherche action a mis en avant des compétences requises qui ne sont pas à ce jour qualifiées, reconnues dans le champ de l'environnement.

Une option serait de faire valoir les compétences de la médiation dans les cursus de formations actuels tant du domaine universitaire, agricole ou socioculturel.

La médiation n'est pas un métier, c'est une fonction, un inter-métier, une mission qui doit être partagée entre professionnels. Il faut donc la qualifier, former à des compétences transférables et les valider.

La médiation dans le champ de l'environnement participe à l'éducation citoyenne

Le rapport sur le développement durable d'Anne Marie Ducroux met l'accent sur la concertation, la participation...

Ainsi, dans une société où l'on évoque de plus en plus la concertation, la participation des habitants, la démocratie participative, l'éco responsabilité, il apparaît nécessaire que l'ensemble des acteurs, animateurs, agents, technicien, élus..., ayant une relation au public intègrent cette fonction : la médiation dans le champ de l'environnement.

La médiation dans le champ de l'environnement et sa reconnaissance

Les acteurs de l'Environnement ont l'habitude de répondre à des rapports quantitatifs qui justifient leurs actions.

La recherche action a mis en avant l'aspect qualitatif de l'action.

Il est nécessaire de faire savoir ces façons de faire pour qu'elles soient reconnues. On l'a vu, la médiation doit s'installer dans le temps, de manière sereine. Les contraintes de budget à ficeler, les contraintes de résultat à atteindre coûte que coûte viennent contrarier les actions de médiation. Elles ne peuvent pas s'inscrire que dans le secteur semi marchand ou marchand. Il faut faire valoir cette plus value apportée auprès des financeurs, des institutionnels, de la société civile en général.

La médiation en environnement à :

- des conditions pour se mettre en œuvre ;
- des compétences à qualifier pour qu'elles soient reconnues ;
- s'inscrit dans le champ de l'utilité social.