

## Le Groupement local d'employeurs d'agents de médiation intervient sur quartiers, transports, énergie, logement...

**L**e Groupement local d'employeurs d'agents de médiation (Gleam) est une association de médiation sociale créée à Laval en janvier 1996, à l'initiative d'entreprises et d'institutions en charge de services publics (EDF, les Transports urbains lavallois – TUL, La Poste...). Ces organismes sont à la fois gestionnaires et bénéficiaires des actions mises en œuvre par l'association de médiation sociale. Le projet associatif du Gleam est axé sur deux objectifs : la médiation sociale auprès des usagers des entreprises fondatrices, et l'insertion des salariés de l'association.

En 1994, le directeur de la Maison de quartier de Saint-Nicolas constate la dégradation des relations entre les habitants et les TUL. Une réflexion s'engage alors. Dix jeunes de la deuxième génération issue de l'immigration sont sélectionnés dans les quartiers des Pommeraies et de Saint-Nicolas. Ils deviennent « agents d'ambiance ». L'objectif est de créer des liens entre habitants et services publics, mais aussi d'insérer ces jeunes. Pour cela, ils suivent en parallèle une formation. Six d'entre eux passent en 1996 le baccalauréat professionnel « Accueil et Services ».


En novembre 1998, le Gleam met en place un nouveau groupe d'agents de médiation, avec toujours pour volonté de les amener à s'insérer professionnellement et donc de quitter à terme la structure. Cette fois, les personnes recrutées ne sont pas nécessairement d'origine étrangère. Six postes « emploi-jeunes » sont créés : un encadrant et cinq agents de médiation...

Aujourd'hui, les missions de médiation du Gleam comprennent, d'une part la construction ou la recons-



Amélie, Émilie, Magali, Nicolas et Laetitia composent l'équipe du Gleam.

truction du lien social, d'autre part la prévention et la gestion des conflits. Pour réaliser ces objectifs, l'équipe salariée mène des actions d'information, de prévention et de médiation. Le Gleam est composé de quatre agents de médiation qui sont sur le terrain, et d'un directeur qui a une mission de coordination, d'évaluation et de recherche de nouveaux partenariats.



### Le Gleam a bénéficié à deux reprises du Dispositif local d'accompagnement

En 2004, le Gleam a bénéficié d'un premier accompagnement dans le cadre du Dispositif local d'accompagnement (DLA), animé en Mayenne par le CÉAS et alors financé par l'État et la Caisse des Dépôts. Cet accompagnement, assuré par le cabinet Adecan, visait l'éventuel recours à d'autres dispositifs et la recherche de nouveaux partenaires ou activités pour contribuer à l'autofinancement. L'accompagnement portait également sur le projet associatif, notamment pour clarifier les orientations entre insertion et professionnalisation.

En 2007, alors que le Conseil régional a rejoint les financeurs et que le dispositif bénéficie également du Fonds social européen, le Gleam s'est engagé dans un second accompagnement, en l'occurrence assuré par le cabinet Catalys Conseil. La mission vise à explorer la possibilité de créer un poste de chef de projet pour relancer la structure, mais l'objectif est aussi de faire le point sur l'évolution du projet (services proposés, territoires d'intervention, partenaires potentiels...).

Le Gleam appartient au réseau des Points information médiation multiservices (Pimms). Les Pimms sont des lieux d'accueil qui proposent des services de proximité aux habitants. La particularité du Gleam est qu'il réalise une médiation « sortante », à la rencontre des habitants.

Le Gleam, groupement d'employeurs, a donc des missions rattachées à chaque partenaire. De ce fait, le Gleam réalise différents types de médiation : médiation énergie, médiation dans les transports, médiation dans les quartiers. « *Tous les partenaires pour lesquels nous travaillons, privés ou publics, réalisent une mission de service public* », souligne le président, Frédéric Devineau.



## Frédéric Devineau, président du Gleam, et l'insertion professionnelle des agents : « La médiation sociale servira dans un autre emploi »

### En quoi consiste la mission d'insertion professionnelle des agents de médiation ?

« J'aimerais insister sur cette mission particulière du Gleam qu'est l'insertion professionnelle de ses agents de médiation. C'est une mission importante pour nous. Elle est permise par l'acquisition de compétences professionnelles polyvalentes, et par un accompagnement individualisé réalisé par le directeur. On n'est pas là pour professionnaliser durablement les agents dans la médiation sociale. L'idée est plutôt que la médiation sociale servira d'une manière ou d'une autre dans un autre emploi. Aujourd'hui, c'est important professionnellement de pouvoir passer d'une mission à une autre. Ici, nos agents ont parfois trois missions très différentes dans la journée (intervention dans les transports en commun le matin, conseil énergie l'après-midi, médiation dans les quartiers en fin de journée). De plus, nous sommes un groupement d'employeurs, donc nous avons une palette de métiers vers lesquels orienter les agents de médiation. La richesse de notre réseau bénéficie à nos agents. Certains s'orientent par la suite vers des métiers d'accueil, vers les collectivités locales, vers un retour à la formation »...

### Quel est le profil des agents que vous recrutez ?

« Actuellement, l'équipe est composée de plusieurs conseillères en économie sociale familiale, mais c'est un "hasard", nous ne recherchons pas spécifiquement des travailleurs sociaux. Nous employons également des chômeurs de longue durée, des personnes en réorientation professionnelle, des personnes issues du secteur de l'animation... Le seul critère demandé est l'envie d'aller vers les autres, de se mettre au service des autres ».

### Sous quels statuts les agents de médiation sont-ils embauchés ?

« Actuellement, nous avons un agent en contrat à durée indéterminée (depuis trois ans), deux agents en contrat à durée déterminée de droit commun et un agent en emploi aidé (contrat d'accompagnement dans l'emploi). La logique de l'association est bel et bien d'embaucher des agents en contrat à durée déterminée, ce qui correspond mieux à notre objectif d'insertion. Cependant, les emplois aidés se font de plus en plus rares ».

### Quelles difficultés rencontrez-vous dans le fonctionnement de votre association ?

« La pérennisation de nos ressources est notre principal objet de vigilance. Nous avons été par le passé dépendants des aides de l'État pour notre équilibre économique. Lorsque les aides de l'État ont baissé, notamment au travers des contrats aidés, nous avons été fragilisés. Le Conseil d'administration a dû trouver des solutions pérennes et équitables. Nous avons dû discuter avec tous les partenaires et revoir à la hausse certains engagements financiers. Une autre difficulté, qui n'en est pas forcément une mais qui peut parfois semer la confusion, est le manque de visibilité du Gleam. Les employeurs sont bien identifiés mais l'instance Gleam n'a pas une identité forte car sa vocation est de réaliser des missions pour ses partenaires »...

### Quel avenir pour le Gleam ?

« Le Gleam évolue... Historiquement urbain, il se tourne de plus en plus vers les territoires ruraux. De nouvelles missions sont apparues, comme le conseil en énergie. Les besoins sont là. Le Gleam souhaite s'associer, apporter son expertise dans les différentes démarches de médiation sociale dans le territoire de l'Agglomération lavalloise, et plus largement de la Mayenne ».

Les agents de médiation sont polyvalents sur toutes les missions, ce qui permet, a priori, une bonne formation ainsi que la continuité du service.

#### ► Mayenne Habitat

Les agents de médiation interviennent dans les quartiers des Fourches, Sainte-Catherine, la Dacterie, à Laval, et le quartier du Lac à Saint-Berthevin. Ils y mènent trois actions :

- Ils sont présents dans le quartier, tous les soirs, sur une tranche horaire variant généralement de

18 h à 22 h. Ils répondent également aux appels téléphoniques des habitants. Il s'agit d'une veille sociale : beaucoup d'écoute, de dialogue, de communication pour régler des problèmes de voisinage notamment.

- Ils réalisent une veille technique en vérifiant le fonctionnement des équipements collectifs.
- Au-delà de ces missions, le Gleam peut être un relais fort pour des personnes isolées. « Ce n'est pas la mission première du Gleam mais c'est une action primordiale », selon le directeur, Nicolas Lefoulon. De fait, la forte présence des agents sur

le terrain et leur disponibilité permettent un contact privilégié avec la population.

### ► Transports urbains lavallois (TUL)

Les agents réalisent des missions hebdomadaires, d'une part, en gare TUL pour assurer une présence, créer du lien, informer les usagers ; d'autre part, dans les TUL scolaires pour gérer les flux et faire de la prévention quant au respect envers les autres élèves et le matériel. Cette mission a une forte dimension éducative.

En fin d'année scolaire, le Gleam participe à l'animation des « passeports TUL ». Il s'agit de faire découvrir les TUL aux CM2 de l'agglomération lavalloise, pour les sensibiliser à l'utilisation des transports en commun, plus particulièrement pour les préparer à cette utilisation lors de leur entrée au collège (un accompagnement individualisé est également possible l'été pour tester leur trajet domicile-collège).

Enfin, de manière ponctuelle, les agents de médiation du Gleam sont présents, à la demande des TUL, sur des lignes plus sensibles pouvant présenter des risques, le plus souvent pour des raisons de petite délinquance.

Les agents du Gleam peuvent aussi être amenés à intervenir lors de manifestations à titre exceptionnel afin de gérer les flux de voyageurs, informer et remédier à diverses problématiques liées à la forte affluence (à Laval, pour le festival de musique des « 3 Éléphants » par exemple, ou la fête de la musique).

### ► Fournisseurs d'énergie (EDF et GDF SUEZ)

Les agents développent deux types d'intervention :

- Le suivi des usagers : le Gleam tient des « permanences solidarité énergie » à Laval, Mayenne et Château-Gontier. L'objectif de ces permanences est d'accompagner les usagers dans leurs relations avec leur fournisseur d'énergie (incompréhension par rapport à une facture, difficulté de paiement...). Le Gleam conseille, met en place des échéanciers, gère les tarifs de première nécessité et les tarifs spéciaux de solidarité. Les utilisateurs de ce service sont majoritairement des personnes vulnérables (en difficulté sociale ou en difficulté par rapport à la langue ou l'écrit).

- La sensibilisation à l'économie d'énergie : le Gleam apporte des conseils aux usagers pour consommer moins et donc faire des économies dans tous les sens du terme (énergétiques et financières). Ainsi, en 2010, le Gleam a organisé des réunions régulières à l'épicerie sociale pour sensibiliser les usagers, notamment par la distribution d'ampoules basse consommation.

Pour ERDF et GRDF, le Gleam a une mission d'information et de sensibilisation du public sur la distribution de l'énergie, ainsi qu'une fonction de conseil sur l'ouverture du marché de l'énergie.

### ► Contrat urbain de cohésion sociale (CUCS)

Le CUCS apporte des financements pour des projets spécifiques, menés dans des quartiers prioritaires. Dans ce cadre, le Gleam a une mission d'accompagnement individualisé des familles.

Cette action s'inscrit dans la loi DALO <sup>(1)</sup>. C'est un accompagnement à l'entrée dans le logement. Les familles accompagnées sont principalement des familles étrangères. Le Gleam réalise ici une médiation interculturelle. L'accompagnement concerne l'aménagement du logement, l'intégration dans le quartier, la question de l'énergie, de la santé, des règles de voisinage... En 2010, dix familles ont été accompagnées.

Selon Nicolas Lefoulon, le profil des agents de médiation actuels correspond très bien à ce type d'accompagnement : en effet, trois agents de médiation sur quatre ont (ou suivent) une formation de conseiller en économie sociale familiale : « *On n'est pas considérés comme travailleurs sociaux, explique Nicolas Lefoulon, mais on s'en rapproche fortement* ».

Par ailleurs, le Gleam est associé à différents groupes de travail, du fait de sa bonne connaissance du terrain, et donc des personnes qui peuvent être isolées. Entre autres, il participe à la commission Habitat et Cadre de vie du quartier des Fourches.

#### Contact

Nicolas Lefoulon, directeur  
Groupement local d'employeurs d'agents de médiation (Gleam)  
Maison des services publics  
104, Boulevard Brune  
53000 Laval  
Tél. 02 43 56 62 32  
Mél. [gleam.direction@orange.fr](mailto:gleam.direction@orange.fr)



<sup>(1)</sup> – La loi du Droit au logement opposable (DALO) instaure la possibilité de recours auprès d'une commission de médiation en cas de non attribution d'un logement. Dans le cadre de cette loi, le CUCS de Laval finance une action de médiation intitulée « Accompagnement pour une insertion en habitat collectif ». Le Gleam a réalisé quinze accompagnements individuels en 2009 (source : CUCS).