Communauté d'agglomération

Arles Crau Camargue Montagnette

ACTES DES DEUXIÈMES RENCONTRES DES MÉDIATIONS EN PAYS D'ARLES

09 JUIN 2026

MUSÉE DÉPARTEMENTAL DE L'ARLES ANTIQUE

En partenariat avec
l'Association des médiateurs
des collectivités territoriales

AMCT
MÉDIATION

préambule

À l'initiative de Régis Dumont, délégué général de l'AMCT, les organisateurs présentent les Actes des 2es Rencontres des médiations en Pays d'Arles sous la forme d'une synthèse générée par l'intelligence artificielle, sur la base d'un enregistrement sonore de la journée. Cette synthèse a été relue, corrigée et complétée par Laure Royan, directrice de la communication, afin de pallier les oublis ou simplifications susceptibles d'altérer la richesse ou la nuance des échanges, et d'enrichir le document de paroles *in situ* des intervenants officiels. Cette démarche éditoriale permet de concilier une lecture plus fluide avec une restitution fidèle de l'essentiel des échanges.

Frédéric Mison
Médiateur de la ville d'Arles

ACTES DES

DEUXIÈMES RENCONTRES DES MÉDIATIONS EN PAYS D'ARLES

09 JUIN 2026

MUSÉE DÉPARTEMENTAL DE L'ARLES ANTIQUE

édito

Michel Sappin

Médiateur de la Région Sud,
Président de l'Association
des Médiateurs des
Collectivités Territoriales

Patrick de Carolis

Maire d'Arles,
Président de la Communauté
d'agglomération Arles Crau
Camargue Montagnette





LES DEUXIÈMES RENCONTRES DES MÉDIATIONS EN PAYS D'ARLES

UNE RÉUSSITE QUI OUVRE DE NOUVELLES PERSPECTIVES !

Les deuxièmes Rencontres des médiations en Pays d'Arles organisées le 9 juin 2026 après celles du 25 mars 2025, et consacrées à la place de la médiation dans la politique des quartiers prioritaires de la Ville (QPV), ont rencontré un beau succès auprès des acteurs du territoire.

La présence de 130 acteurs locaux présents, notamment dans les ateliers de l'après-midi, confirme l'intérêt grandissant de la manifestation professionnelle initiée conjointement par la Communauté d'agglomération Arles Crau Camargue Montagnette et l'Association des médiateurs des collectivités territoriales (AMCT). L'enquête publiée dans ces Actes témoigne aussi d'une satisfaction croissante des participants.

Nous tenons à remercier l'État qui, par les propos d'Isabelle Épaillard, préfète déléguée à l'égalité des chances et de Jacques Witkowski, préfet des Bouches-du-Rhône, préfet de région, ont souligné l'intérêt de la médiation dans les quartiers et exprimé leur soutien aux médiateurs par un vibrant « on a besoin de vous ! » Merci aussi à Mandy Graillon, vice-présidente de la Communauté d'agglomération ACCM déléguée à la Politique de la Ville, qui a souligné le rôle des médiateurs, premiers interlocuteurs du quotidien, qui rétablissent la confiance entre citoyens et pouvoirs publics et s'adaptent à la diversité des difficultés que connaissent les quartiers prioritaires.

Merci à Jacques Faget, qui a salué les médiateurs « faiseurs de paix », dans un exposé rigoureux mais toujours empreint d'humour, dédié aux fondements théoriques et conceptuels du processus de médiation, cohérent dans ses principes et multiforme dans ses expressions.

09 JUIN 2026

DEUXIÈMES RENCONTRES DES MEDIATIONS EN PAYS D'ARLES

sommaire

édito 2
introduction 4
programme 5

I. MÉDIATION ET POLITIQUE DE LA VILLE
1. Ouverture des 2es Rencontres 8
2. Discussions croisées 10

II. LES FAISEURS DE PAIX 15
1. Conférence de Jacques Faget 16
2. La Politique de la Ville : du local au national

III. DE LA THÉORIE À LA PRATIQUE

Atelier 1 - *Les conseils citoyens peuvent-ils devenir des instances de médiation ?*

Atelier 2 - *La médiation, support de la coconstruction des projets ?*

Atelier 3 - *Les médiations du quotidien - vers une culture du dialogue sur les territoires ?*

Atelier 4 - *Médiation, lien social et médiation numérique : quelles ressources pour les territoires ?*

3 ambitions et 15 propositions

CLÔTURE DES 2es RENCONTRES DES MÉDIATIONS EN PAYS D'ARLES
1. Frédéric Mison, médiateur de la ville d'Arles
2. Michel Sappin, président de l'association des médiateurs des collectivités territoriales
3. Jacques Witkowski, préfet des Bouches-du-Rhône, préfet de région.

REMERCIEMENTS

ANNEXE - Évaluation des 2es Rencontres des médiations en Pays d'Arles

Merci au Centre permanent d'Initiatives à l'environnement Rhône Pays d'Arles et au Tiers lieu La Verrerie de Trinquetaille pour l'organisation des ateliers de l'après-midi, qui ont conduit à présenter 15 propositions d'action à la Communauté d'agglomération ACCM pour ses quartiers prioritaires, toutes issues des acteurs de terrain, et notamment à partir des besoins exprimés par les conseillers citoyens.

Il faut remercier chaleureusement tous les organisateurs et partenaires associés, et notamment les services de l'agglomération mis à contribution des mois durant pour préparer cette manifestation avec le médiateur de la Ville et le délégué général de l'AMCT, les membres de son bureau, et nos partenaires des ateliers. Saluons enfin l'accueil exceptionnel du Musée départemental Arles antique, dont il faut féliciter sa directrice Romy Wyche et toutes ses équipes.

Cette capacité à conduire des débats novateurs entre médiations et médiateurs d'un territoire, ces liens entre théorie et pratiques, cette recherche de chemins d'avenir pour des pratiques professionnelles éclairées par de nouveaux enjeux, font assurément partie de l'attractivité de nos Rencontres. Il est à noter que l'enquête de satisfaction indique que plus de 80% des avis appellent à la poursuite de cet événement périodique.

Pour toutes ces raisons, la pérennité de cette manifestation sera assurée sur le principe de Rencontres biennales des médiations des territoires, avec une prochaine édition attendue dès 2028, qui intègrera naturellement des aménagements induits par les retours d'expérience et éclairée par les enjeux des temps à venir.

Elle s'intègrera entre deux Congrès internationaux des médiations, organisés à Angers en 2027 et 2029 par l'AMCT, pour devenir une référence nationale et originale de la médiation dans les territoires.

Cette programmation offre ainsi un temps de réflexion pour choisir de nouveaux thèmes et définir une organisation toujours plus optimale. Pour un succès que nous espérons grandissant !

Patrick de Carolis **Michel Sappin**

introduction

Les deuxièmes Rencontres des Médiations en Pays d'Arles sont une initiative conjointe de la communauté d'agglomération Arles Crau Camargue Montagnette et de l'Association des Médiateurs des collectivités territoriales (AMCT), portée par un comité de pilotage associant les médiateurs du territoire et les élus communautaires.

LE CONTEXTE

Les deuxièmes Rencontres des Médiations en Pays d'Arles font suite au succès des premières Rencontres des médiations organisées le 25 mars 2025, à Arles.
Plus d'une centaine de personnes étaient rassemblées autour d'une ambition : ouvrir un dialogue entre toutes les formes de médiation présentes sur le territoire : sociale, familiale, institutionnelle, culturelle et environnementale, à la fois dans la recherche de la connaissance de leur « commun » que dans les différences et complémentarités de leurs approches ou de leurs méthodes.

Inscrite dans le Projet de territoire 2024 2030 de la Communauté d'agglomération Arles Crau Camargue Montagnette, la médiation s'inscrit désormais pleinement dans les réflexions des politiques publiques communautaires.
Le choix de la médiation dans la Politique de la ville est apparu comme une suite logique et nécessaire de ces réflexions collectives. L'ambition de ces deuxièmes Rencontres était ainsi d'interroger la place de la médiation dans la Politique de la Ville et plus largement dans la construction du dialogue territorial.

LES ENJEUX

La journée s'est déroulée en deux temps distincts et complémentaires :

- une matinée dédiée aux paroles institutionnelles et à l'approche théorique de la place et du rôle de la médiation dans la Politique de la Ville,

- un après-midi d'échanges et de dialogue en ateliers aux fins d'apporter, par les médiateurs et les acteurs de terrain, des propositions concrètes.

À travers quatre ateliers thématiques animés par le Tiers lieu de la Verrerie et le Centre Permanent d'Initiatives à l'Environnement Rhône-Pays d'Arles (CPIE), les participants ont partagé leurs expériences, identifié les freins rencontrés sur le terrain et formulé des propositions opérationnelles destinées à renforcer la participation citoyenne, la cohésion sociale et la qualité du dialogue entre habitants, institutions et acteurs publics.

Cette journée a réuni plus de 130 participants issus des collectivités territoriales, de l'État, du monde associatif, des conseils citoyens, des professionnels de la médiation et des habitants engagés dans la vie locale. Elle est un succès tant dans la qualité des échanges qui s'y sont tenus que dans la pertinence des propositions qui ont émergé des ateliers.

PROGRAMME DES DEUXIÈMES RENCONTRES DE LA MÉDIATION

Musée Départemental de l'Arles Antique

MATINÉE

8H30 _ ACCUEIL CAFÉ

9H00 _ MOTS D'ACCUEIL

Frédéric Mison
Médiateur de la ville d'Arles

Patrick de Carolis,
Président de la Communauté d'agglomération Arles Crau Camargue Montagnette,
Maire d'Arles

Michel Sappin
Président de l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales,
Médiateur de la Région Sud

9H30 _ INTRODUCTION

Mandy Graillon
vice-présidente à la Politique de la ville, finances, PRU et habitat

La place de la médiation dans la politique publique de la Communauté d'agglomération Arles Crau Camargue Montagnette

Isabelle Epaillard
préfète déléguée pour l'Égalité des chances

Les enjeux et outils de la Ville en faveur des quartiers prioritaires

10H00 _ DISCUSSIONS CROISÉES

Jacques Faget
directeur de recherche au CNRS (centre Émile-Durkheim), enseignant à l'Institut d'études politiques de Bordeaux

Propos liminaires
La médiation et la politique de la ville

Discussion 1 :
La médiation au service du territoire, de l'intime au collectif

Discussion 2 :
Comment évaluer l'impact des médiations?

11H30 _ PRÉSENTATION DES ATELIERS

APRÈS-MIDI

12H00 _ PAUSE DÉJEUNATOIRE

Buffet offert dans le jardin du Musée départemental de l'Arles antique

13H30 _ ATELIERS COOPÉRATIFS

Atelier 1 :
Les Conseils citoyens peuvent-ils devenir des instances de médiations?

Atelier 2 :
La médiation, support de la coconstruction des projets?

Atelier 3 :
Les médiations du quotidien : comment créer une «culture du dialogue» pour prévenir ou résoudre les conflits?

Atelier 4 :
Les médiations, un outil pour renforcer le lien social dans les quartiers Politique de la Ville?

15H45 _ RESTITUTION DES ATELIERS

16H45_ CLÔTURE DES DEUXIÈMES RENCONTRES DE LA MÉDIATION

Jacques Witkowski
préfet de région,
préfet des Bouches-du-Rhône

17H00_ VISITE DE L'EXPOSITION «LE PASSAGE DE VÉNUS»

par le Musée départemental de l'Arles antique (sur inscription)



PARTIE I

MÉDIATION ET POLITIQUE DE LA VILLE

Quartier Barriol, Arles

1 OUVERTURE DES DEUXIÈMES RENCONTRES

Sont intervenues les personnalités suivantes :

- **Romy Wyche** Directrice du musée départemental de l'Arles antique
- **Frédéric Mison** Médiateur de la ville d'Arles
- **Santiago Serrano** Vice-président de l'AMCT



Romy Wyche, directrice du musée départemental de l'Arles antique

Romy Wyche

Les 2es Rencontres des médiations en Pays d'Arles ont été organisées au Musée départemental de l'Arles Antique, à l'invitation de Romy Wyche, directrice du Musée.
Romy Wyche, a accueilli les participants en souhaitant à chacun la bienvenue au Musée départemental Arles Antique et en exprimant sa satisfaction d'accueillir dans ce lieu muséal qui développe la médiation au quotidien avec les publics, les 2es Rencontres des médiations.
Romy Wyche invite également les participants à une visite guidée privée de l'exposition « Le passage de Vénus » dès la fin de la journée.

> **« Nous allons bénéficier de conditions de travail exceptionnelles car les ateliers de cet après-midi vont se tenir dans les collections du Musée départemental. C'est une chance extraordinaire. »** Frédéric Mison

Frédéric Mison

Frédéric Mison rappelle que ces deuxièmes Rencontres des médiations en Pays d'Arles s'inscrivent dans un partenariat entre la Communauté d'agglomération Arles Crau Camargue Montagnette (CA ACCM) et l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT). Cette coopération repose sur une conviction partagée : « la médiation constitue un outil d'apaisement et de transformation des territoires et contribue à renouveler les relations entre habitants, institutions et acteurs locaux ».
La médiation apparaît ainsi comme un levier territorial important pour la gouvernance des collectivités locales, d'ailleurs mis en évidence dans les objectifs du projet de territoire de la CA ACCM voté en 2024.
Le thème de la journée interroge la place que peut occuper la médiation dans la politique de la Ville au sein d'un ensemble d'actions qui visent à créer du lien et à apaiser les tensions.
Si elle participe au développement du dialogue, la médiation apporte un supplément d'âme car pour elle, le dialogue n'est pas un objectif, mais un moyen de construire du consensus à l'initiative des parties, avec l'aide d'un tiers professionnel neutre, indépendant et impartial, dans un cadre éthique qui ne soit pas pour autant un carcan.

« La médiation constitue un outil d'apaisement et de transformation des territoires et contribue à renouveler les relations entre habitants, institutions et acteurs locaux. La médiation n'est pas seulement un service rendu, c'est un processus qui implique chacun, qui innove et qui rend du pouvoir à chaque citoyen. La médiation ne prend pas des avis, elle s'intéresse d'abord à la vraie vie des gens pour leur apporter des réponses concrètes dans lesquelles ils sont impliqués. » **Frédéric Mison**

La médiation, c'est avant tout de l'humanisme en mouvement qui implique les usagers, les habitants, les citoyens, qui peuvent se sentir délaissés, incompris, parfois même désespérés, et auxquels la médiation offre un espace de dialogue respectueux et de responsabilité individuelle ou collective.

Les attentes pour cette journée concernent donc la coopération harmonieuse entre toutes les approches du dialogue au travers d'une coordination susceptible de produire un impact global à la fois sur le cadre de vie mais aussi sur l'esprit public.
Les attentes concernent aussi les propositions portées par les acteurs de terrain, associations, conseillers citoyens, habitants, administrés et usagers, institutions ou services sociaux, élus ou bailleurs sociaux qui peuvent permettre de diffuser dans le corps social une culture de la médiation, quels qu'en soient l'objet et le domaine.

« La médiation peut jouer sur bien des aspects. Elle est multiple, multiculturelle, de projet, citoyenne, institutionnelle, restaurative. »
Santiago Serrano



Santiago Serrano, vice-président de l'AMCT



Le secrétaire de l'AMCT, Frédéric Mison, médiateur de la Ville d'Arles

« Il y a globalement beaucoup de retard qui est pris par rapport au rôle que pourrait jouer la médiation dans l'apaisement des conflits et la création de liens. L'intérêt bien compris des élus est de retirer des bénéfices de la médiation. Il faut aussi faire évoluer l'esprit public et trouver des exemples significatifs pour apporter des démonstrations de l'efficacité de la médiation. » **Frédéric Mison**

Santiago Serrano

Santiago Serrano souligne l'une des fonctions essentielles de la médiation : réduire l'asymétrie qui existe souvent entre les citoyens et les administrations.
D'un côté, les usagers ont parfois le sentiment d'être ignorés, incompris ou maltraités, de l'autre, les institutions considèrent agir conformément aux règles qui leur sont imposées. Entre ces deux perceptions peut s'installer un silence générateur de tensions, de défiance ou de découragement.

La médiation apparaît alors comme un mécanisme de régulation permettant de rétablir la communication, de rendre les procédures compréhensibles et d'éviter que les personnes ne se sentent abandonnées face à la complexité administrative. Elle contribue à restaurer la confiance sans remettre en cause les responsabilités propres des institutions.

« Ce type d'événement nous redonne de l'énergie collectivement. Partager nos réflexions, nos échanges d'expériences est toujours intéressant. C'est important de comprendre que la médiation est un outil parmi d'autres mais qu'elle peut désamorcer des conflits et recréer du dialogue dans l'objectif que les populations accèdent à leurs droits. » **Santiago Serrano**

2
LA POLITIQUE DE LA VILLE : DU LOCAL AU NATIONAL

_ **Mandy Graillon** 1re adjointe au maire d'Arles, vice-présidente ACCM déléguée à la Politique de la Ville, Conseillère départementale

_ **Isabelle Epaillard** Préfète déléguée à l'égalité des chances

Cette thématique est abordée sous l'angle des institutions, d'une part par la vice-présidente déléguée à la politique de la Ville de la Communauté d'agglomération Arles Crau Camargue Montagnette, Mandy Graillon, et d'autre part par la préfète déléguée à l'égalité des chances, Isabelle Epaillard.

Mandy Graillon « Faire d'Arles la capitale de la médiation, pour une journée »

“ Je suis heureuse de vous accueillir à Arles pour ces 2es Rencontres des médiations et de faire d'Arles la capitale de la médiation pour une journée. Le sujet de la médiation est au cœur de nos politiques publiques de proximité et particulièrement quand il est question de Politique de la Ville ” Mandy Graillon

Mandy Graillon souligne avec force la place centrale de la médiation dans la politique des quartiers prioritaires initiée par la CA ACCM et félicite le travail fourni par l'ensemble des organisateurs, notamment par les services de l'agglomération pour l'organisation de ces deuxièmes Rencontres des médiations.

Dans son discours, Mandy Graillon relève la présence de nombreux acteurs de la politique des quartiers et notamment les structures de proximité, centres sociaux, conseillers citoyens et autres partenaires dont l'ADDAP 13 ou le CCAS d'Arles.



Mandy Graillon, 1re adjointe au maire d'Arles, vice-présidente ACCM déléguée à la Politique de la Ville

Elle précise que les quartiers prioritaires concentrent souvent des difficultés spécifiques, justifiant des formes d'intervention capables de prendre en compte la diversité et la complexité des situations rencontrées. Elle rappelle que la médiation est souvent présentée à travers de grands principes que sont le dialogue, l'écoute, la prévention des conflits, le lien social, mais que derrière toutes ces grandes notions, il y a de l'humain, il y a des difficultés, il y a la complexité de construire une relation, de parler le même langage, d'utiliser les mêmes codes. Les outils de la médiation ont ainsi besoin d'être adaptés à chacun des contextes spécifiques des quartiers prioritaires.
À Arles, il y a un important projet de renouvellement urbain à Barriol. C'est un projet complexe, technique où la puissance publique a besoin d'avoir la médiation. Une médiation qui n'est pas la même que celle qui va permettre de gérer un conflit de voisinage. C'est un autre type de médiation, qui va permettre aux habitants des quartiers de s'approprier les projets structurants.
Dans les quartiers prioritaires de la ville, les médiateurs sont souvent les premiers interlocuteurs du quotidien. Ils connaissent les habitants, les réalités du terrain, les fragilités, mais aussi les richesses que l'on trouve dans ces territoires. Et ils font le lien entre les citoyens et les institutions. Ils rétablissent la confiance là où parfois elle s'est un peu fragilisée.
Cette action concrète, parfois peu visible, est pourtant fondamentale. Si la médiation ne peut pas tout faire, elle peut faire beaucoup.

Se pose aussi la question du Conseil citoyen : l'élue veut croire que le Conseil citoyen peut être un outil de médiation. Pour cela, il faut former ses membres, leur donner les outils et les moyens de devenir médiateur, cet intermédiaire entre l'habitant et l'institution. Ces questions font partie des sujets mis en dialogue l'après-midi et Mandy Graillon attend des propositions concrètes à mettre en place par la CA ACCM.

> **« Dans les QPV, les médiateurs sont les premiers interlocuteurs du quotidien. Ils connaissent les réalités du terrain, les habitants, les fragilités mais aussi les richesses que l'on trouve dans ce territoire. Ils font le lien entre les citoyens et les institutions, ils rétablissent la confiance là où, parfois, elle s'est un peu fragilisée. L'action des médiateurs de terrain est concrète, parfois peu visible, parfois mal comprise, mais je la pense fondamentale. »**
>
> **Mandy Graillon**

En conclusion, Mandy Graillon salue toutes celles et ceux qui chaque jour, travaillent pour obtenir un socle commun de valeurs, de mots, d'idées qui permettent ensuite de pouvoir débattre, de pouvoir simplement se parler. Et à ce titre, la médiation culturelle est très importante en ce qu'elle permet de pouvoir évoluer dans le même environnement, dans le même univers.
Elle invite l'Assemblée à poursuivre les efforts pour faire de la médiation un levier majeur de cohésion sociale, de prévention et de citoyenneté.

Isabelle Epaillard

« La jeunesse d'un pays, c'est sa force »

La préfète déléguée à l'égalité des chances a replacé la médiation dans le cadre plus large des politiques publiques en rappelant l'ampleur des défis auxquels sont confrontés les quartiers prioritaires des Bouches-du-Rhône : chômage, pauvreté, difficultés de logement, habitat dégradé, tensions sociales ou encore décrochage scolaire.

Face à ces réalités, la Politique de la Ville mobilise des moyens financiers importants et de nombreux dispositifs d'accompagnement. Toutefois, ces outils ne peuvent produire pleinement leurs effets sans un travail permanent de médiation.



Isabelle Epaillard, Préfète déléguée à l'égalité des chances

Cette médiation s'exerce notamment à travers :

- Les délégués du préfet ;
- Les contrats de ville ;
- Les cités éducatives ;
- Les programmes de réussite éducative ;
- Les équipes de médiation sociale ;
- Les démarches de concertation liées au renouvellement urbain.

Tous ces dispositifs poursuivent un même objectif : créer du lien entre les institutions et les habitants afin que les politiques publiques soient comprises, appropriées et effectivement utiles.

Un thème majeur de la matinée concerne l'accompagnement des projets de renouvellement urbain. Il est souligné que les opérations de réhabilitation, de démolition ou de reconstruction ne peuvent être réduites à leur dimension technique. Elles touchent à l'histoire personnelle des habitants, à leurs repères, à leurs habitudes de vie et à leur sentiment d'appartenance. Même lorsqu'un projet apporte objectivement une amélioration des conditions de logement, il peut susciter

> **« Qu'est-ce qui caractérise le plus les quartiers Politique de la Ville ? Je crois que c'est la jeunesse. Et la jeunesse d'un pays, c'est sa force. Et si on la laisse de côté, alors on se rate collectivement. Il faut donc que tous les outils qui sont à la disposition de la Politique de la Ville et que tout ce que vous faites tous les jours dans les quartiers Politique de la Ville à travers la médiation, l'État puisse vous accompagner. »**
>
> Isabelle Epaillard

des inquiétudes ou des résistances. Les habitants ne quittent pas seulement un bâtiment ; ils quittent parfois un lieu chargé de souvenirs, de relations et d'identité.

Dans ce contexte, la médiation apparaît comme une condition essentielle de réussite des projets. Elle permet d'expliquer les transformations, d'accompagner les relogements, de recueillir les préoccupations des habitants et de construire progressivement leur adhésion aux projets.

Un autre aspect concerne l'exigence de la pédagogie car les tensions naissent souvent de l'incompréhension. Les procédures administratives, les projets urbains, les règles de gestion des copropriétés ou les dispositifs publics apparaissent fréquemment comme complexes pour les habitants.

Dès lors, la médiation ne consiste pas uniquement à résoudre les conflits lorsqu'ils apparaissent, elle implique également un travail d'information, de formation et d'explication permettant aux citoyens de comprendre les mécanismes qui les concernent et d'y participer de manière éclairée. Cette dimension pédagogique a été particulièrement mise en avant dans les réflexions relatives aux copropriétés dégradées, aux conseils citoyens et aux projets de rénovation urbaine.





PARTIE II

LES FAISEURS DE PAIX

La Vénus d'Arles,
prêtée au musée départemental Arles Antique par le musée du Louvre

1
CONFÉRENCE DE JACQUES FAGET

En ouverture de son intervention, Jacques Faget - professeur émérite Sciences Po Bordeaux, chercheur au CNRS - s'adresse aux participants en les qualifiant de «faiseurs de paix». Cette formule, qu'il utilise régulièrement dans ses formations, résume selon lui la vocation profonde de la médiation.

> **Mesdames, messieurs *les faiseurs de paix*, je vous salue et je vous admire. Si l'esprit de la médiation pénètre dans les institutions, elle peut en transformer, par capillarité, le fonctionnement, à travers des cœurs purs qui veulent insuffler la médiation dans les institutions. Car les institutions, si on ne les booste pas, elles ne changent pas.**
>
> Jacques Faget



Santiago Serrano, vice-président AMCT, et Michel Sappin , président AMCT

Dans un contexte marqué par la fragmentation sociale, la montée des incompréhensions et l'affaiblissement des liens collectifs, les médiateurs apparaissent comme des acteurs essentiels de la cohésion sociale. Leur rôle ne consiste pas simplement à résoudre des conflits ponctuels mais à reconstruire les conditions du dialogue et de l'intercompréhension au sein des territoires.

Pour Jacques Faget, les sociétés contemporaines ont plus que jamais besoin de médiateurs. Elles ont même besoin que la culture de la médiation dépasse le cercle des professionnels et irrigue progressivement l'ensemble du corps social. La médiation devrait ainsi devenir une compétence citoyenne largement partagée.

Jacques Faget rappelle son propre parcours : Criminologue de formation, il découvre les pratiques de médiation au Québec dans les années 1980. Cette découverte constitue pour lui un tournant intellectuel majeur. D'abord intéressé par la justice restaurative qui organise la rencontre entre auteurs et victimes afin de redonner du sens aux conflits, il élargit progressivement son champ de recherche à l'ensemble des formes de médiation.
Cette réflexion débouchera notamment sur



Jacques Faget, directeur de recherche au CNRS, centre Émile Durkheim

son ouvrage *Médiation : les ateliers silencieux de la démocratie* (éd Erès) dont le titre résume l'essentiel de sa pensée.

L'une des contributions majeures de Jacques Faget consiste à distinguer deux réalités souvent confondues : d'une part, la médiation au singulier et, d'autre part, les médiations au pluriel. Selon lui, la médiation désigne avant tout un ensemble de valeurs. Elle renvoie à une conception humaniste des relations sociales fondée sur la coopération, la reconnaissance mutuelle, l'écoute et la responsabilité. Elle constitue une manière particulière de concevoir la vie collective et les rapports humains.

Les médiations, en revanche, désignent les multiples formes concrètes par lesquelles ces valeurs s'incarnent dans la société : médiations sociale, familiale, citoyenne, institutionnelle, culturelle, environnementale, restaurative, mais aussi médiation de projet, etc. La diversité des pratiques ne doit donc pas masquer leur unité profonde.
Pour Jacques Faget, ce qui relie toutes ces médiations n'est pas une technique unique mais un socle commun de valeurs.

« La posture de médiateur est complexe : pour rester neutre et impartial, c'est un boulot de dingue ! Il faut remettre en question toute la façon dont on a été éduqué dans sa vie. Il faut juguler les sympathies, les antipathies que l'on ressent pour les gens. Tout fait écho et résonnance par rapport à soi-même, à tout instant. Et pour maîtriser cela, cela demande beaucoup de travail sur soi, collectif aussi, d'échanges et de formation. »

Jacques Faget





Laurent Strippoli, chef de service, MDDA – Roland Roux, président du CPIE – Magali Rivière, Résonances Médiations – Cécile Alonso, ADDAP 13 – Jacques Faget, directeur de recherche, CNRS

Pourquoi les médiations se développent-elles aujourd'hui ?

Jacque Faget propose une lecture sociologique de l'essor contemporain des médiations. Selon lui, leur développement n'est pas un phénomène accidentel. Il correspond à une transformation profonde des sociétés démocratiques depuis les années 1980.



Les institutions traditionnelles de régulation sociale (famille, école, Église, partis politiques, syndicats) ont progressivement perdu une partie de leur capacité à produire du lien collectif. Dans le même temps, les individus sont devenus plus autonomes, plus exigeants et plus sensibles à la reconnaissance de leur singularité.

Cette évolution produit davantage de tensions, mais aussi davantage de besoins de dialogue. La médiation apparaît alors comme une réponse adaptée à cette nouvelle configuration sociale. Elle permet de gérer les conflits autrement que par l'autorité, la contrainte ou la seule logique juridique.





« Faire de la médiation, c'est mettre en œuvre des techniques. La penser, c'est raisonner en tant que projet philosophique et politique de transformation de la démocratie représentative en une proportion aussi importante de démocratie participative. »

Jacques Faget

Les médiations comme « ateliers silencieux de la démocratie »

L'une des idées centrales développées par Jacques Faget est que les médiations participent à la construction démocratique. Elles constituent ce qu'il appelle des « ateliers silencieux de la démocratie ». Silencieux, parce qu'une médiation réussie reste généralement invisible.

Contrairement à la politique ou aux médias, la médiation ne produit pas d'événements spectaculaires. Elle agit discrètement, dans les interstices de la vie sociale, là où des personnes tentent de reconstruire une relation ou de trouver un accord. Pourtant, ces interventions modestes ont des effets considérables.

Elles permettent l'apprentissage du dialogue, de l'écoute, de la négociation et de la responsabilité partagée. Autrement dit, elles fabriquent quotidiennement de la démocratie. configuration sociale. Elle permet de gérer les conflits autrement que par l'autorité, la contrainte ou la seule logique juridique.



2
DISCUSSIONS CROISÉES

Au terme de cet exposé, Laurent Strippoli, responsable des publics au Musée départemental Arles antique et membre du comité de pilotage des Rencontres de la médiation, questionne Jacques Faget sur deux sujets issus d'un groupe de travail spécifique :

- La médiation au service du territoire, de l'intime au collectif ?

- Comment évaluer l'impact des médiations ?

La médiation au service du territoire, de l'intime au collectif ?

La problématique du passage du conflit individuel à la transformation collective est exposée à Jacques Faget par deux médiateurs : Cécile Alonso, responsable à l'ADDAP 13 et Roland Roux, président du Centre permanent d'initiative à l'environnement.

En réponse, Jacques Faget rappelle qu'il a d'abord travaillé sur les médiations interpersonnelles, mais il considère aujourd'hui que les médiations collectives sont particulièrement importantes car elles permettent d'agir sur le relationnel d'un territoire tout entier.

Pour illustrer cette idée, il évoque l'expérience des *Community Boards* de San Francisco. Dans ces quartiers populaires, des habitants volontaires étaient formés à la médiation et chargés de traiter les conflits de voisinage ou de la vie quotidienne. L'originalité du dispositif résidait dans son ambition : chaque médiateur formé devait à son tour former d'autres habitants, avec l'objectif à long terme de diffuser les compétences relationnelles à l'ensemble du quartier.

L'enjeu n'était donc pas seulement de résoudre des conflits mais de créer un véritable « climat de médiation ». Cette expérience illustre selon lui la capacité de la médiation à transformer progressivement la culture collective d'un territoire.

À ce titre, Jacques Faget évoque la médiation citoyenne, dont il est l'un des principaux promoteurs en France. Inspirée des expériences de médiation communautaire développées en Amérique du Nord et en Amérique latine, cette démarche repose sur l'idée que des habitants peuvent être formés pour devenir eux-mêmes médiateurs dans leur quartier.

Ces médiateurs bénévoles ne disposent d'aucun pouvoir de décision, ne représentent aucune institution, interviennent uniquement















comme facilitateurs du dialogue et travaillent sous supervision et dans un cadre déontologique précis.

Pour Jacques Faget, cette forme de médiation présente un intérêt démocratique majeur : elle associe directement les habitants à la gestion des conflits de leur territoire et renforce leur pouvoir d'agir collectif. Il regrette cependant que ces démarches restent encore peu développées en France.

La relation entre médiation et pouvoir est également abordée. Pour Jacques Faget, il existe une incompatibilité fondamentale entre la posture de médiateur et l'exercice d'un pouvoir décisionnel. Le médiateur ne peut pas simultanément faciliter le dialogue et décider de l'issue du conflit. Cette exigence explique l'importance accordée à trois principes fondamentaux : l'indépendance, la neutralité et l'impartialité.

Ces principes ne sont pas seulement des règles déontologiques : ils conditionnent la confiance des personnes engagées dans le processus.

« Si vous avez un pouvoir de décision sur les gens, vous ne pouvez pas être médiateur neutre et impartial car vous avez une idée préconçue de ce qui va se passer. Un médiateur ne peut penser pour les gens. La médiation est une conversation dont le médiateur n'est que l'invité et qui n'est pas en position de prendre des décisions pour le conflit dont il fait la médiation. »

Jacques Faget

Réagissant à plusieurs interventions de la salle, Jacques Faget développe une réflexion originale sur l'engagement des médiateurs : il reconnaît que beaucoup de personnes attirées par la médiation sont animées par des motivations profondément altruistes. Il les qualifie avec humour de « cœurs purs ».

Cependant, la bonne volonté ne suffit pas. La posture de médiateur est complexe. Rester neutre, suspendre ses jugements, maîtriser ses émotions, ne pas projeter ses propres valeurs sur les situations rencontrées exigent un travail important sur soi-même. La formation apparaît donc comme une nécessité. Non pour transformer la médiation en technicité froide, mais pour permettre aux médiateurs d'exercer leur rôle avec justesse et sécurité.

L'intervenant formule également une mise en garde. Selon lui, le succès du mot « médiation » s'est accompagné d'une multiplication des usages et des dispositifs. Aujourd'hui, le terme recouvre des réalités extrêmement diverses, parfois difficiles à distinguer les unes des autres.

Pour les citoyens, cette situation peut devenir illisible. Entre médiateurs sociaux, médiateurs institutionnels, conciliateurs, médiateurs citoyens, médiateurs culturels ou médiateurs familiaux, il devient parfois difficile de comprendre qui fait quoi.

Il invite donc les professionnels à un travail collectif d'identification : clarifier leurs spécificités ; mieux connaître les autres médiations ; identifier ce qui les distingue ; mais surtout mettre en évidence ce qui les rassemble.



La conclusion de Jacques Faget est particulièrement forte. Selon lui, ce qui unit les médiateurs n'est pas une méthode unique ni un statut professionnel commun. Ce sont des valeurs : la reconnaissance de l'autre, la recherche de compréhension mutuelle, le refus de l'humiliation, la coopération plutôt que la domination, la confiance dans la capacité des personnes à trouver elles-mêmes des solutions : voilà le véritable socle commun des médiations.

La question de l'évaluation des médiations

La poursuite du débat est assurée par Magali Rivière, médiatrice familiale, responsable de territoire Résonnance Médiation et Laurent Strippoli, responsable des publics au Musée départemental de l'Arles Antique, médiateur culturel du patrimoine et de l'archéologie. Ils questionnent Jacques Faget sur les effets des médiations et les critères de leur évaluation.

Deux exemples concrets sont proposés pour illustrer la problématique :

« Dès lors, la question essentielle n'est peut-être pas de savoir quelle médiation est la plus légitime ou la plus efficace. La véritable question consiste à comprendre comment l'ensemble de ces médiations peut contribuer à construire une société plus ancrée dans le dialogue, donc plus inclusive et plus démocratique. »

Jacques Faget



Magali Rivière évoque une médiation familiale qui échoue sur son objet central, mais qui recrée un dialogue entre parents. Laurent Strippoli s'interroge pour sa part sur les effets d'actions ponctuelles à moyen et long terme. Le sujet pointe la question des grilles d'évaluation qui pourraient satisfaire les besoins des divers intervenants, alors même que leurs attentes sont différentes.

Jacques Faget répond tout d'abord en évoquant la médiation environnementale, car les enjeux de l'écologie sont considérables. On parle souvent de l'écologie punitive, mais la punition ce serait de ne pas faire d'écologie ! Il en est de même en matière culturelle. Il y a une multitude d'interférences entre la participation à une médiation et la vie sociale de la personne concernée.

Face aux besoins d'évaluation exprimés par les institutions, le constat est de relever le peu de sens des évaluations quantitatives, par exemple à partir du nombre d'accords obtenus par la médiation. C'est ponctuel et factuel, mais l'essentiel est ailleurs, dans le domaine du qualitatif. Même en cas de désaccord persistant, les parties ont pu renouer le dialogue. C'est un résultat !

Comme exemple de résultat qualitatif, en matière pénale, on peut évoquer les taux de récidive, mais c'est une démarche complexe et coûteuse.

Les statistiques qualitatives peuvent être trompeuses : le renouvellement d'une demande adressée au médiateur peut être appréciée. Elle traduit pourtant un échec, car la médiation est destinée à rétablir la capacité de chacun à maîtriser son destin. Or, un lien de dépendance s'est créé alors que la médiation a vocation à développer l'autonomie.

On peut aussi mesurer le taux de satisfaction des usagers, les conditions de réalisation et le délai passé depuis la médiation peuvent grandement modifier le sens des résultats. Mais comment prendre en compte celles et ceux qui demeurent étrangers à la médiation ? C'est là que le concept des coûts évités par la médiation peut prendre tout son sens, mais le dispositif doit intégrer la démarche d'impact dès le début de sa programmation.

Jacques Faget conclut par un exemple tiré des statistiques criminelles très détaillées et particulièrement suivies, analysées et commentées. Cependant, personne ne sait établir les chiffres des violences évitées.









conclusion de la matinée

Les interventions ont progressivement construit une vision cohérente de la place de la médiation dans les territoires. Au-delà de la diversité des approches représentées, les intervenants ont convergé vers une même idée : la médiation n'est pas un dispositif périphérique de l'action publique, mais tend à devenir un mode de gouvernance fondé sur le dialogue, la participation et la coopération, assise sur des valeurs formalisées dans une déontologie particulière.







pause déjeunatoire





















PARTIE III

DE LA THÉORIE À LA PRATIQUE

Après une pause déjeunatoire dans les jardins du Musée départemental de l'Arles Antique, les participants sont répartis en quatre ateliers d'une vingtaine de personnes au cœur des collections du musée. Chaque atelier dispose d'un animateur et d'intervenants professionnels, et ses propositions synthétisées par un « grand témoin » issu de l'AMCT.

Exposition permanente - Musée départemental Arles Antique

atelier 1

LES CONSEILS CITOYENS PEUVENT-ILS DEVENIR DES INSTANCES DE MÉDIATION ?

Animation :

- **Ariel Martinez**
  Coordinateur du pôle agriculture et alimentation au Centre permanent d'initiative pour l'environnement (CPIE) Rhône Pays d'Arles

Intervenants :

- **Frédéric MISON**
  Médiateur de la Ville d'Arles, secrétaire de l'AMCT
- **Nathalie Decourcelle**
  Responsable du service Politique de la Ville, ACCM
- **Xavier Rouquerol**
  Accompagnateur des conseils citoyens d'Arles *The family group consulting*



L'atelier a réuni une vingtaine de participants, avec une composition très diversifiée : membres des conseils citoyens des quartiers du Trébon, de Griffeuille et de Barriol à Arles, représentants associatifs, Centre social du Trébon, représentants des collectivités territoriales.

Les travaux ont débuté par trois interventions introductives :

Frédéric Mison
a recontextualisé la notion de médiation et précisé la notion d'instance de médiation. Il a par ailleurs souligné la proximité des valeurs de la médiation avec la charte éthique des conseils citoyens.

Nathalie Decourcelle
a présenté le contexte local des 4 quartiers prioritaires du territoire de la Communauté d'agglomération : Barriol, Trébon et Griffeuille à Arles et Centre-ville Ferrages à Tarascon.

Xavier Rouquerol
a apporté un éclairage pratique à partir de son expérience de terrain avec les conseillers citoyens.

À partir de ces apports, la réflexion s'est structurée autour de quatre questions :

1 En quoi les conseils citoyens exercent-ils déjà des fonctions de médiation ?

2 Quelles sont les limites de leur intervention ?

3 Que pourraient-ils faire davantage ?

4 De quels moyens et de quels outils auraient-ils besoin pour exercer pleinement ce rôle de médiateur ?

1. Ce que les conseils citoyens font déjà

Le premier constat partagé par les participants est que les conseils citoyens accomplissent déjà de nombreuses actions relevant de la médiation, même si celles-ci ne sont pas toujours identifiées comme telles.

Tout d'abord, les membres des conseils citoyens agissent dans un cadre éthique commun. Ils ont signé une charte, également signée par les représentants de l'État et des collectivités. Cette charte constitue un engagement réciproque et pose les principes qui fondent le dialogue et la médiation au sein des conseils citoyens.

Plusieurs formes de médiation ont ensuite été identifiées :

Les conseils citoyens jouent un rôle de mise en relation entre les habitants et les acteurs locaux. Cette fonction s'exprime notamment lors des événements organisés dans les quartiers, à travers la tenue de stands lors des fêtes de quartier ou encore par la participation à des actions collectives. Ils contribuent ainsi à créer du lien entre les habitants, les associations, les équipements de proximité et les institutions locales.
Des exemples concrets ont été évoqués, notamment à Griffeuille, où des projets ont été développés avec les écoles et le Secours populaire autour de dispositifs d'accompagnement scolaire. Ces initiatives illustrent la capacité des conseils citoyens à créer des coopérations entre des acteurs qui ne travaillent pas toujours ensemble spontanément.



Les conseils citoyens assurent également une fonction de médiation entre les habitants et les institutions. Ils recueillent les attentes, les difficultés et les besoins exprimés par les habitants et les transmettent aux acteurs compétents. Cette fonction s'exerce notamment dans le cadre des cellules de veille mais aussi à travers des permanences régulières organisées dans certains quartiers. À Griffeuille, par exemple, des permanences sont tenues tous les quinze jours afin d'identifier les dysfonctionnements rencontrés par les habitants et de les signaler aux services concernés.

Enfin, plusieurs participants ont souligné que les conseils citoyens jouent parfois un rôle de médiation de proximité entre habitants eux-mêmes. Ils peuvent intervenir pour rappeler certaines règles de vie collective ou de civisme, informer les habitants sur leurs droits et leurs obligations et contribuer ainsi à prévenir certaines tensions du quotidien.

2. Les limites de l'action des conseils citoyens

Les échanges ont ensuite porté sur les limites de cette fonction de médiation.

Une première limite concerne les difficultés liées au manque de civisme. Les participants ont estimé que les conseils citoyens pouvaient contribuer à sensibiliser ou à rappeler certaines règles de vie collective, mais qu'ils ne peuvent, à eux seuls, résoudre les problèmes structurels liés à l'éducation au civisme ou aux comportements inciviques.

La question des relations avec les bailleurs sociaux a occupé une place importante dans les discussions. Les participants ont reconnu que les conseils citoyens disposent d'une certaine légitimité pour faciliter le dialogue entre habitants et bailleurs. Cependant, ils ont également constaté l'existence de difficultés récurrentes dans les relations avec certains bailleurs présents sur le territoire. Plusieurs témoignages ont fait état d'un manque de dialogue ou d'une insuffisante prise en compte des demandes exprimées par les habitants.

Un point de vigilance a été particulièrement souligné : certains bailleurs sollicitent parfois les conseils citoyens pour faire remonter directement les réclamations des locataires. Les participants ont considéré que cette situation constituait un détournement de leur mission. Le conseil citoyen n'a pas vocation à devenir un service de gestion des réclamations ni à compenser les défaillances éventuelles des dispositifs de relation avec les locataires. Son rôle consiste à favoriser le dialogue collectif et non à se substituer aux responsabilités propres des bailleurs.



3. Ce que les conseils citoyens pourraient développer

Les participants ont ensuite identifié plusieurs pistes d'évolution.

La première concerne la communication. Un meilleur niveau d'information permettrait d'accroître la visibilité des conseils citoyens auprès des habitants et de renforcer leur légitimité. Cette communication pourrait notamment être relayée par les bailleurs, les associations et les institutions présentes sur les quartiers.

La création de nouvelles permanences a également été évoquée. Ces espaces permettraient de renforcer la proximité avec les habitants, de recueillir plus régulièrement leurs préoccupations et d'améliorer la circulation de l'information.

4. Les besoins exprimés

Pour exercer pleinement leur rôle, les conseils citoyens ont identifié plusieurs besoins.

Le premier concerne l'amélioration des relations avec les acteurs et partenaires du territoire. Les participants ont proposé de multiplier les rencontres de travail, notamment à travers des réunions régulières ou des cellules de veille organisées autour d'ordres du jour précis.

La réalisation d'une cartographie des acteurs du quartier a également été jugée utile afin de mieux identifier les compétences de chacun et de savoir vers qui orienter les habitants selon les problématiques rencontrées.

Les participants ont par ailleurs insisté sur la nécessité de renforcer la reconnaissance institutionnelle des conseils citoyens. Cette reconnaissance suppose une relation de confiance durable avec les institutions ainsi qu'une écoute effective des remontées issues du terrain. Elle implique également de maintenir cette confiance dans la durée malgré les difficultés ou les changements d'interlocuteurs.

Enfin, plusieurs besoins en matière de formation ont été identifiés :

- des formations spécifiques à la médiation, en particulier pour préparer les budgets participatifs ;
- le partage d'expériences avec d'autres conseils citoyens ;
- la découverte de dispositifs innovants, notamment celui de « délégué bénévole du médiateur territorial ».



LES BESOINS
DES CONSEILS CITOYENS

- **Développer la communication**
- **Réaliser une cartographie des acteurs**
- **Renforcer la reconnaissance institutionnelle des conseils citoyens**
- **Donner des formations spécifiques à la médiation**
- **Développer les partages d'expériences avec d'autres conseils citoyens**
- **Explorer le dispositif de délégué bénévole du médiateur territorial**

Les propositions

la synthèse de Frédéric Mison, secrétaire de l'AMCT

En conclusion des travaux, Frédéric Mison dégage quatre propositions principales.

La première concerne la nécessité de rétablir un dialogue structuré entre les habitants des quartiers prioritaires et les bailleurs sociaux. Les participants ont estimé que les démarches entreprises jusqu'à présent ne produisaient pas toujours les résultats attendus. Ils ont donc appelé les collectivités publiques à mobiliser tous les leviers disponibles afin de recréer des espaces de dialogue pérennes. Toutefois, plusieurs participants ont considéré que cette mission ne devait pas être confiée directement aux conseils citoyens, dont la vocation est différente.

La deuxième proposition vise à développer largement la formation et la sensibilisation à la médiation. Selon les participants, la médiation ne se décrète pas ; elle relève avant tout d'une culture, d'un état d'esprit et d'un apprentissage collectif. Il apparaît donc nécessaire de diffuser cette culture dans les quartiers et plus largement dans la société.

La troisième proposition consiste à expérimenter la création d'un réseau de délégués bénévoles du médiateur territorial. Inspirée d'expériences menées dans d'autres territoires, cette démarche permettrait de disposer de relais de proximité capables d'accompagner les habitants et de soutenir les conseils citoyens, mais aussi de décloisonner leur périmètre de connaissances vers des secteurs ruraux plus éloignés de leur propre secteur urbain.

Enfin, **la quatrième** proposition invite à utiliser les budgets participatifs comme des espaces d'apprentissage de la médiation. Les participants ont souligné que la co-construction d'un projet, depuis l'identification des besoins jusqu'à sa réalisation, constitue une occasion privilégiée de développer des pratiques de dialogue, de négociation et de coopération entre habitants, institutions et élus.



LES PROPOSITIONS

- Rétablir un dialogue structuré entre les habitants des quartiers prioritaires et les bailleurs sociaux
- Développer largement la formation et la sensibilisation à la médiation
- Expérimenter la création d'un réseau de délégués bénévoles du médiateur territorial
- Utiliser les budgets participatifs comme des espaces d'apprentissage de la médiation

atelier 2

LA MÉDIATION, SUPPORT DE LA CO-CONSTRUCTION DES PROJETS ?

Animation :

- **Françoise Lacotte**
  Coordinatrice Tiers-lieu
  La Verrerie

Intervenants :

- **Régis Dumont**
  Secrétaire général de l'AMCT
- **Laurent Strippoli**
  Responsable des publics,
  Musée départemental
  Arles Antique



L'atelier a réuni vingt-cinq participants, avec une grande diversité de profils : habitants, membres de conseils citoyens, représentants associatifs, professionnels de la médiation, agents des collectivités et acteurs institutionnels. Cette diversité a largement contribué à la richesse des échanges.

L'atelier a traité de la question de la médiation dans les démarches de co-construction. La réflexion est partie de la notion d'échelle de la participation, depuis la simple information, la consultation (généralement une étape juridiquement imposée par le cadre légal), la concertation (mise en débat d'un projet déjà défini) et jusqu'à la co-construction, phase qui suppose de mettre la question en débat très en amont du projet et de co-construire la réponse dans un cadre partenarial.

L'atelier s'est appuyé sur un cas concret : le projet de renouvellement urbain du quartier de Barriol à Arles, présenté par les services de la communauté d'agglomération Arles Crau Camargue Montagnette. Cette présentation a permis non seulement d'exposer le projet lui-même mais aussi d'analyser les différentes démarches d'information, de consultation, de concertation et de médiation qui l'ont accompagné.

À partir de cette expérience, les participants ont cherché, collectivement, à identifier les freins et les leviers qui influencent la participation des habitants aux projets de transformation urbaine.



1. Les freins à la participation et à la médiation

Le premier ensemble de difficultés concerne les modalités mêmes de la consultation et de la participation.

Les participants ont souligné que l'absence ou l'insuffisance d'informations constitue souvent un obstacle majeur. Lorsqu'un projet est mal expliqué ou présenté trop tardivement, les habitants ont le sentiment d'être placés devant un fait accompli. Cette situation alimente l'incompréhension et la défiance.

D'autres obstacles ont été identifiés : les difficultés d'accès à l'information, l'illectronisme, la technicité du langage utilisé dans les projets urbains, certaines formes d'entre-soi qui limitent l'ouverture des dispositifs participatifs à l'ensemble des habitants.

Les participants ont également évoqué la question de l'intérêt individuel des habitants face à l'intérêt collectif défendu par la collectivité publique et l'Etat. Il est parfois difficile de construire une vision partagée lorsque les préoccupations immédiates des habitants semblent entrer en contradiction avec les objectifs globaux du projet. Cette tension peut conduire à des formes de désengagement ou de retrait des dispositifs de participation.

Un autre frein important réside dans les représentations sociales et les barrières symboliques qui existent entre certains habitants et les institutions. Plusieurs participants ont évoqué le sentiment d'illégitimité ressenti par certaines personnes lorsqu'il s'agit de prendre la parole dans des réunions publiques ou d'exprimer un avis sur des projets complexes. Cette situation peut conduire à une forme de résignation et à l'absence de participation.



2. Les leviers identifiés

Face à ces difficultés, l'atelier a mis en évidence plusieurs conditions favorables à une participation réelle.

La première concerne **la définition claire du cadre de la participation**. Les habitants doivent savoir précisément sur quels aspects du projet ils peuvent agir et quels sont les éléments déjà arrêtés. Cette clarification est indispensable pour éviter les malentendus et les frustrations.

L'accessibilité de l'information constitue également un levier essentiel. Il ne s'agit pas seulement de diffuser des informations mais de les rendre compréhensibles, accessibles et adaptées aux différents publics concernés.

Les participants ont également insisté sur l'importance de **la régularité des échanges**. Une réunion ponctuelle ne suffit pas à construire une dynamique de participation. Les habitants ont besoin d'être informés tout au long du processus et de pouvoir suivre l'évolution du projet dans le temps. Comme cela a été exprimé au cours de l'atelier, il ne faut pas laisser l'absence d'information devenir elle-même une information.

La question de la temporalité a occupé une place importante dans les discussions. Les participants ont insisté sur la nécessité d'**intervenir très en amont des projets**, avant même que les grandes orientations ne soient arrêtées. Cette exigence a fait l'objet d'un large consensus.

Les échanges ont également souligné l'**importance de la posture du médiateur**. Celui-ci doit pouvoir intervenir comme un tiers extérieur, distinct du pouvoir décisionnel et des logiques institutionnelles. Cette position particulière lui permet de créer des conditions favorables au dialogue et à la compréhension mutuelle.

Enfin, plusieurs participants ont évoqué l'**importance de « l'aller-vers » et de l'ouverture à l'altérité**. Cette approche, qui rejoint les principes des droits culturels, consiste à reconnaître la diversité des expériences, des parcours et des points de vue afin de créer les conditions d'un dialogue véritable. Selon les participants, cette ouverture à l'autre constitue une condition essentielle pour aborder collectivement des sujets complexes ou conflictuels.



LES LEVIERS IDENTIFIÉS

- **La régularité des échanges**
- **L'intervention très en amont des projets**
- **L'importance de la posture du médiateur :** tiers extérieur, distinct du pouvoir décisionnel
- **L'importance de « l'aller-vers » et de l'ouverture à l'altérité.**





3. L'accessibilité par l'action

Au cours des échanges, plusieurs participants ont souligné qu'il était parfois plus facile de mobiliser les habitants autour d'actions concrètes que dans des dispositifs exclusivement fondés sur la parole.

L'idée de **chantiers participatifs ou de réalisations collectives** a été évoquée comme un moyen de rendre les démarches de participation plus accessibles et plus inclusives. Ces formes d'engagement permettent souvent à des habitants qui ne se sentent pas à l'aise dans les réunions publiques de contribuer néanmoins à la vie du quartier et à la construction des projets.

Les propositions

la synthèse de Régis Dumont, délégué général de l'AMCT

À la suite de cette première phase de réflexion, Régis Dumont a présenté trois propositions directement inspirées du cas du renouvellement urbain de Barriol.

La première proposition concerne l'évolution de la Maison du projet existante. Actuellement installée au sein du centre social, cette structure devra être repensée dans le cadre des transformations à venir. Les participants ont proposé la création d'une Maison du projet mobile ou itinérante, capable de se déplacer au sein du quartier mais également dans d'autres secteurs de la ville. La mobilité de la Maison du projet permettrait ainsi d'informer davantage de publics, de favoriser les échanges et de renforcer l'ouverture du quartier sur son environnement.

La seconde proposition concerne la définition du rôle du médiateur. Pour les participants, l'une des conditions de réussite d'une démarche participative réside dans la clarté du cadre proposé aux habitants. Le médiateur doit pouvoir expliquer précisément ce qui relève de la discussion et ce qui ne relève pas de la discussion.
La médiation suppose une transparence totale sur les marges de manœuvre réelles offertes à la participation.

Enfin, les participants ont proposé **la création d'un espace numérique** dédié aux travaux des ateliers et plus largement aux démarches de participation. Cette plateforme pourrait rassembler des ressources documentaires, des contributions d'acteurs, des retours d'expérience, des outils méthodologiques, les productions issues des différents ateliers. À titre d'exemple, il a été proposé d'y intégrer la fiche méthodologique élaborée par Médiation 21 sur la médiation de projet, jugée particulièrement pertinente pour accompagner les démarches de renouvellement urbain et de transformation territoriale.



LES PROPOSITIONS

- L'évolution de la Maison du projet
- La définition du rôle du médiateur dans la coconstruction
- La création d'un espace numérique dédié



atelier 3

LES MÉDIATIONS DU QUOTIDIEN - VERS UNE CULTURE DU DIALOGUE SUR LES TERRITOIRES ?

Animation :

- **Joanne Michelutti**
  Directrice adjointe du Centre permanent d'initiatives pour l'environnement Rhône - Pays d'Arles

Intervenants :

- **Caroline Bronsard**
  Médiatrice adjointe de la Région Sud
- **Cécile Alonso**
  Directrice de l'ADDAP 13

L'atelier consacré aux médiations du quotidien a réuni vingt-cinq participants issus d'horizons très divers : citoyens, représentants associatifs, collectivités territoriales, institutions publiques et professionnels de la médiation. Cette diversité a permis des échanges particulièrement riches et a favorisé une confrontation féconde des expériences et des pratiques.

La réflexion proposée portait sur la manière dont les médiations du quotidien peuvent contribuer à construire une véritable culture du dialogue, susceptible de prévenir les conflits et, lorsqu'ils surviennent, de favoriser leur résolution.



1. Que sont les « médiations du quotidien » ?

Les participants ont constaté qu'il n'existait pas de définition unanimement partagée ni des «médiations du quotidien », ni même de la « culture du dialogue ». Cette absence de définition stabilisée n'est d'ailleurs pas apparue comme un obstacle, mais plutôt comme le reflet de la richesse et de la diversité des pratiques observées sur le terrain.

Les participants ont souligné que les médiations du quotidien concernent l'ensemble des dimensions de la vie sociale. Elles peuvent mobiliser aussi bien des personnes physiques que des organisations, des institutions, des associations ou des entreprises. Elles prennent des formes multiples et s'inscrivent dans une grande variété de contextes.

À partir des interventions de la journée, notamment celles relatives à la prévention de la délinquance, un débat s'est engagé sur la distinction entre la médiation au sens strict et ce que des participants ont qualifié « d'actes de médiation ».

Pour certains, dès lors qu'une action contribue à renforcer la cohésion sociale, à prévenir les tensions ou à restaurer le dialogue, elle participe d'une démarche de médiation, même lorsqu'elle n'est pas conduite par un médiateur professionnel. Cette question a suscité des échanges nourris, illustrant la diversité des approches de la médiation.

de la théorie
à la pratique

2. De la médiation du quotidien à la culture du dialogue

Les participants ont ensuite choisi d'élargir la réflexion en s'intéressant non plus seulement aux pratiques de médiation elles-mêmes, mais à ce qu'elles produisent dans la durée sur les territoires.

Cette évolution du débat a conduit à interroger la notion de culture du dialogue. Comment faire en sorte que les médiations ne soient pas uniquement des réponses ponctuelles à des situations conflictuelles, mais deviennent progressivement un mode de relation partagé entre les habitants, les institutions et les acteurs locaux ?

Cette interrogation a structuré l'ensemble des travaux de l'atelier.

3. Les fondements communs des médiations du quotidien

Plusieurs éléments sont apparus comme des points de convergence entre les différentes formes de médiation évoquées au cours de l'atelier.

Le premier concerne **la présence sur le terrain**. Quelle que soit la spécialité concernée – médiation sociale, culturelle, familiale, environnementale ou institutionnelle – les participants ont souligné l'importance de la proximité avec les personnes et les situations. Cette présence permet de construire des relations de confiance durables entre les acteurs et les habitants. Elle constitue souvent la condition préalable à toute démarche de dialogue ou de résolution des tensions.

Un second élément de convergence réside dans **la posture du médiateur**. Les participants ont rappelé l'importance de l'impartialité, de la neutralité et de l'indépendance qui caractérisent la déontologie de la médiation. Cette posture particulière distingue le médiateur des autres intervenants présents sur les territoires.

DÉONTOLOGIE DE LA MÉDIATION :
Impartialité
Neutralité
Indépendance



Les échanges ont également mis en lumière l'importance des techniques propres à la médiation : écoute active, reformulation, reconnaissance des points de vue, facilitation du dialogue et accompagnement des parties vers la recherche de solutions.

4. Médiateurs professionnels et « actes de médiation »

L'un des sujets de l'atelier concerne l'articulation des médiateurs avec l'ensemble des acteurs qui, sans être formés à la médiation, contribuent quotidiennement à apaiser les tensions et à recréer du lien social.

Les participants ont souligné que les médiateurs professionnels disposent de compétences spécifiques, fondées sur une posture, une déontologie et des techniques particulières. Leur intervention répond à des exigences précises qui garantissent la qualité du processus de médiation.

Cependant, les échanges ont également montré que de nombreux habitants, bénévoles, éducateurs, travailleurs sociaux, responsables associatifs ou agents de proximité peuvent adopter des postures de médiation ou devenir des acteurs de dialogue quotidien qui jouent un rôle essentiel dans la vie des territoires.

Loin d'opposer ces deux réalités, les participants ont considéré qu'elles se complètent utilement et s'enrichissent mutuellement.



de la théorie
à la pratique

5. La médiation comme processus territorial continu

À partir de ces constats, l'atelier a progressivement construit une vision plus large de la médiation.

La médiation, un vecteur permanent de lien social

Les participants ont proposé de considérer la médiation non plus seulement comme une intervention ponctuelle destinée à résoudre un conflit ou à accompagner un projet, mais comme un processus continu qui s'inscrit durablement dans la vie d'un territoire.

Dans cette perspective, **la médiation devient un vecteur permanent de lien social**. Elle participe à la qualité des relations entre habitants, institutions, associations et acteurs publics. Elle contribue à créer les conditions d'un dialogue régulier, y compris en dehors des situations de crise ou de conflit.

Cette approche conduit également à élargir le cercle des acteurs concernés. La culture du dialogue ne se limite pas aux seuls médiateurs. Elle suppose l'implication de l'ensemble des parties prenantes du territoire : habitants, enfants, familles, associations, professionnels et institutions.

Les participants ont particulièrement insisté sur la nécessité de reconnaître la valeur de ces multiples contributions au dialogue territorial.

6. Le temps long comme condition de réussite

Un autre thème fortement présent dans les discussions concerne la temporalité.

Les participants ont estimé que la construction d'une culture du dialogue ne peut s'inscrire dans les seuls temps de projet ou dans les seules réponses à des situations d'urgence. Elle nécessite une inscription dans la durée.



Les dynamiques relationnelles, la confiance, la coopération et la participation se construisent progressivement. Elles exigent du temps, de la continuité et de la persévérance. Cette dimension du temps long a été considérée comme un élément central de toute politique de médiation territoriale.

7. Reconnaître le rôle de la médiation

Les participants ont également insisté sur la nécessité de renforcer la reconnaissance de la médiation à différents niveaux.

Cette reconnaissance concerne d'abord les politiques publiques, qui gagneraient à intégrer davantage les démarches de médiation dans leurs dispositifs d'action. Elle concerne également le cadre législatif et réglementaire, afin de mieux identifier les fonctions exercées par les médiateurs et de sécuriser leur place dans l'organisation des services publics et des territoires.

Enfin, elle implique une reconnaissance locale, au sein même des territoires, de l'utilité sociale de ces pratiques et de celles et ceux qui les portent.

Les propositions

la synthèse de Caroline Bronsard, médiatrice adjointe de la Région Sud

L'ensemble des participants s'est accordé sur l'importance d'**agir dès le plus jeune âge**. La culture du dialogue ne s'improvise pas à l'âge adulte. Elle s'apprend progressivement, notamment dans le cadre scolaire. Les participants ont ainsi souligné l'intérêt de développer des actions éducatives favorisant l'écoute, la coopération, la gestion des désaccords et la compréhension de l'altérité.

Le second axe concerne la formation. Les participants ont évoqué la nécessité de **développer des dispositifs de formation adaptés aux habitants, aux bénévoles et aux acteurs associatifs**. Ils ont également insisté sur l'intérêt des **démarches de mentorat et de transmission par les pairs**, permettant de diffuser les savoir-faire et les postures propres à la médiation.

Un autre besoin fortement exprimé concerne l'existence de **lieux permettant aux habitants de se rencontrer, d'échanger et de construire des relations de confiance**. Plusieurs participants ont observé que les villes disposent aujourd'hui de peu d'espaces favorisant les rencontres informelles et la convivialité. Or ces lieux constituent souvent les premiers supports d'une culture du dialogue. Ils permettent aux habitants de se connaître, de partager leurs préoccupations et de développer des formes de solidarité de proximité.

Enfin, l'atelier a rappelé l'importance de poursuivre les démarches de reconnaissance professionnelle, notamment dans le champ de la médiation sociale. Cette question demeure d'actualité au niveau législatif et institutionnel. Les participants ont souligné qu'**une meilleure reconnaissance des métiers de la médiation** contribuerait à renforcer leur légitimité et leur capacité d'action.

L'atelier a également mis en évidence la nécessité de poursuivre la **réflexion sur l'articulation entre prévention, médiation et participation citoyenne**, tant ce champ apparaît riche en perspectives pour les prochaines Rencontres des Médiations en Pays d'Arles.

LES PROPOSITIONS

- Transmettre la culture du dialogue dès le plus jeune âge
- Former les habitants, bénévoles et acteurs associatifs
- Créer des lieux d'échanges, de dialogue permettant aux habitants de construire des relations de confiance
- Soutenir une meilleure reconnaissance des métiers de la médiation
- Poursuivre les réflexions sur l'articulation entre prévention, médiation et participation citoyenne



atelier 4

MÉDIATION, LIEN SOCIAL ET MÉDIATION NUMÉRIQUE : QUELLES RESSOURCES POUR LES TERRITOIRES ?

Animation :

- **Marine Buu**
  Animatrice tiers-lieu
  La Verrerie

Intervenants :

- **Christine Lavenir**
  Secrétaire général de l'AMCT
- **Santiago Serrano**
  Vice-président de l'AMCT



L'atelier a posé la problématique de la médiation numérique sur le territoire.

L'ensemble des participants a souligné d'emblée que les questions abordées dans les ateliers précédents traversaient également cette réflexion. Les problématiques de dialogue, de reconnaissance, de participation et de proximité se retrouvent en effet dans les enjeux du lien social comme dans ceux de l'accès aux droits et de l'inclusion numérique.
L'atelier a eu la particularité de réunir autour d'une même table des professionnels issus de plusieurs familles de médiation : médiateurs familiaux, interculturels, sociaux ou institutionnels, mais également de nombreux acteurs de terrain qui, sans exercer la médiation comme profession, réalisent quotidiennement des actes créateurs de liens dans leur activité.

Les échanges ont montré qu'au-delà des différences de pratiques et de statuts, les participants se retrouvaient autour d'une même préoccupation : agir sur les relations humaines et contribuer à restaurer ou maintenir le lien entre les personnes.

1. Les acteurs de première ligne : un rôle essentiel

Une attention particulière a été portée aux professionnels et bénévoles qui constituent les premiers interlocuteurs des habitants.

Ces acteurs de proximité sont souvent les premières personnes vers lesquelles se tournent les habitants lorsqu'ils rencontrent une difficulté. Ils assurent une fonction d'écoute, d'accueil, d'apaisement et d'orientation. Ils constituent en quelque sorte le premier niveau de médiation du territoire.

Les participants ont souligné que, dans de nombreuses situations, il est nécessaire d'apaiser d'abord la colère, l'inquiétude ou le sentiment d'injustice avant même d'envisager une orientation vers un médiateur professionnel ou vers un service compétent. La qualité de l'échange et la recherche de solutions deviennent possibles lorsque les tensions initiales ont pu être reconnues et entendues.



Cette fonction d'apaisement apparaît ainsi comme une composante essentielle du travail réalisé au quotidien dans les quartiers prioritaires.

2. Recréer du lien social : les besoins exprimés

Les échanges ont fait émerger deux notions revenant de manière constante dans les discussions : l'humain et le collectif.
Pour les participants, toute politique de renforcement du lien social doit d'abord s'appuyer sur ces deux dimensions. Plus concrètement, plusieurs besoins ont été identifiés.

Le premier besoin exprimé est celui de la présence. Les habitants ont besoin d'interlocuteurs identifiés, accessibles et présents sur le terrain. La proximité demeure une condition essentielle de la confiance et de l'accompagnement. Cette présence suppose des moyens humains suffisants mais également une capacité à inscrire l'action dans la durée.

Les participants ont par ailleurs insisté sur la nécessité de construire les actions à partir des besoins réellement exprimés par les habitants. Il ne s'agit pas seulement de proposer des dispositifs ou des services mais de partir des préoccupations concrètes des personnes concernées afin d'adapter les réponses aux réalités du terrain.

Les discussions ont également mis en évidence **l'importance du cadre de vie**. Les participants ont plaidé pour des espaces publics accueillants, aménagés, végétalisés et propices aux rencontres. Ces lieux constituent des supports essentiels de la vie collective et de la création de liens entre habitants. La qualité des espaces de proximité contribue ainsi directement à la qualité des relations sociales qui peuvent s'y développer.

Un autre enjeu majeur concerne **la reconnaissance mutuelle**. Les participants ont souligné la nécessité de développer davantage d'interconnaissance entre les différents acteurs du territoire : habitants, professionnels, institutions, associations et élus. Cette reconnaissance réciproque constitue **un préalable indispensable à la coopération et à la construction de projets collectifs**.

Enfin, plusieurs interventions ont insisté sur l'importance de **renforcer les compétences et les ressources des acteurs de terrain**.
Cette nécessité concerne les habitants engagés dans des démarches collectives, les professionnels intervenant dans les quartiers et les institutions elles-mêmes. Le développement d'une culture de médiation passe aussi par la diffusion d'outils, de méthodes et de connaissances permettant à chacun d'agir plus efficacement dans son champ d'intervention.



> **« La qualité des espaces de proximité contribue ainsi directement à la qualité des relations sociales qui peuvent s'y développer. »**
>
> **Santiago Serrano,**
> vice-président de l'AMCT

3. Médiation et numérique : un nouveau champ de vigilance

En ouverture de cette seconde partie de l'atelier, Santiago Serrano a proposé une réflexion sur les transformations induites par la numérisation croissante des services publics et des démarches administratives. Selon lui, la médiation peut être résumée comme une action sur le lien. Dès lors que l'objectif de l'atelier portait sur le lien social, la médiation apparaissait naturellement comme un outil parmi d'autres au service des politiques publiques et de l'action collective.

Les échanges ont mis en lumière un paradoxe : alors que les démarches administratives sont désormais largement numérisées, certaines politiques sociales continuent à considérer les dépenses liées à l'accès au numérique comme secondaires.

L'exemple des situations de surendettement a été évoqué : il arrive encore que l'abonnement internet ou téléphonique soit considéré comme une dépense facultative alors même qu'il constitue aujourd'hui une condition indispensable pour accéder à de nombreux droits et services.

Pour les participants, cette contradiction mérite d'être interrogée. Le coût de l'accès au numérique tend désormais à devenir une dépense essentielle de la vie quotidienne.

4. Réduire l'asymétrie entre usagers et institutions

Les habitants se trouvent fréquemment confrontés à des procédures complexes, à des délais de traitement importants ou à des organisations administratives difficiles à comprendre. Cette situation crée une asymétrie qui nourrit parfois les tensions et les incompréhensions.

Les structures de proximité jouent alors un rôle fondamental : centres sociaux, associations de prévention spécialisée, régies de quartier, tiers-lieux, accueils inconditionnels.

Ces acteurs constituent ce que Santiago Serrano a qualifié « d'avant-première ligne » de l'action publique, c'est-à-dire les premiers espaces dans lesquels les difficultés apparaissent et où les demandes sont recueillies.

Les participants ont souligné que les médiateurs peuvent contribuer à ré-équilibrer cette relation : Ils jouent un rôle de traduction, d'explication et parfois de régulation entre les attentes des habitants et les contraintes des institutions. Ils permettent également de prévenir l'escalade des tensions lorsque les délais de réponse deviennent trop importants.

Une formule utilisée au cours de l'atelier a particulièrement retenu l'attention : « Le temps de réponse de l'administration est souvent égal au temps du découragement de l'administré. »

> **“ Le temps de réponse de l'administration est souvent égal au temps du découragement de l'administré. ”**
>
> **Santiago Serrano**

Cette observation résume l'une des difficultés majeures rencontrées sur le terrain : plus le délai de traitement s'allonge, plus le risque de rupture de confiance augmente.

Dans cet espace de tension, le médiateur joue un rôle de régulation. Il contribue à absorber une partie de la conflictualité, à restaurer le dialogue et à favoriser la recherche de solutions acceptables pour chacun.

5. La confiance avant tout

Au cours des échanges, une des participantes a rappelé un principe qui a suscité un large assentiment :

« **la personne la plus à même de faire de la médiation est souvent celle qui a déjà établi une relation de confiance avec la personne concernée** ».

Cette observation a permis de souligner l'importance des acteurs de proximité qui accueillent les habitants au quotidien. Avant toute orientation vers un dispositif spécialisé, il existe souvent un temps d'écoute, de compréhension et parfois simplement de présence. Dans certaines situations, la possibilité d'être entendu constitue déjà une première réponse.

Les propositions

la synthèse de Santiago Serrano, vice-président de l'AMCT

Les échanges de l'atelier ont montré que la médiation ne peut être réduite à un dispositif ou à une profession. Elle apparaît comme une ressource collective mobilisable par de nombreux acteurs, professionnels ou non, dès lors qu'ils contribuent à créer du lien, à restaurer la confiance et à favoriser la compréhension mutuelle.

Dans un contexte marqué par la complexification des démarches administratives, la dématérialisation des services et les fragilités sociales, les participants ont souligné l'importance de **renforcer les réseaux de proximité**, de **soutenir les acteurs de première ligne** et de **reconnaître pleinement la place de la médiation dans les politiques publiques territoriales**.



LES PROPOSITIONS

- Renforcer les réseaux de proximité
- Soutenir les acteurs de première ligne
- Reconnaître la place de la médiation dans les politiques publiques



Le chaland gallo-romain sorti du Rhône en 2011 puis exposé dans une nouvelle salle du musée départemental Arles Antique à partir de 2013

3 AMBITIONS et 15 propositions

15 propositions issues des ateliers du 9 juin 2026 émergent autour de 3 ambitions en faveur de la médiation dans la politique locale de la Ville.

AMBITION 1

ACCLIMATER LA MÉDIATION DANS LES QUARTIERS PRIORITAIRES

1. **Développer la culture de la médiation** par la présence de délégués bénévoles du médiateur territorial de la Ville dans les quartiers (accès aux droits en faveur des habitants, point ressources, participation à l'animation d'un réseau plus vaste à l'échelle de la Ville).

2. **Expérimenter la médiation à l'occasion d'un budget participatif** ou d'un équipement public dans le cadre du projet de renouvellement urbain dans le quartier de Barriol à Arles.

3. **Définir précisément la mission du médiateur**, le périmètre de la médiation et les limites de la discussion afin d'envisager des processus de co-construction

4. **Créer un support numérique dédié** (page internet sur le site de la communauté d'agglomération ?) pour recenser les ressources de la médiation, notamment sur la médiation de projet.

5. **Satisfaire aux besoins de sensibilisation/formation** à la médiation des conseillers citoyens.

AMBITION 2

CRÉER DE NOUVELLES FORMES DE MÉDIATIONS

6. Rétablir la relation locataires/bailleurs, avec l'assistance des Collectivités territoriales et de l'État. Action prioritaire à engager à la demande des conseils citoyens

7. Développer la compréhension mutuelle par l'interculturalité (faire connaître la culture de l'autre dans le respect de sa culture propre), comme cela existe, par exemple, avec les fêtes taurines organisées dans les quartiers prioritaires de la ville.

8. Rendre itinérante la Maison du projet de Barriol (maison mobile), pour faire connaître la nature du projet de renouvellement urbain de Barriol à l'ensemble des Arlésiens.

9. Ouvrir le champ de la médiation scolaire

10. Faire découvrir la communication non violente dès l'école élémentaire, par exemple au moyen du cahier ressources de la Ville d'Arles.

AMBITION 3

FACILITER L'ACCÈS AUX DROITS ET AMÉLIORER LA COHÉSION SOCIALE

11. Poursuivre les efforts pour la sensibilisation et la formation au numérique des habitants des quartiers prioritaires. Objectif : favoriser l'accès aux droits.

12. Maintenir des guichets d'accueil physique pour l'accès aux services publics.

13. Créer des procédures prioritaires pour assurer la prise en charge immédiate des signalements issus des structures dites de l'avant-première ligne auprès de la première ligne (par exemple, CCAS ou services sociaux).

14. Insérer la médiation dans le réseau des acteurs des quartiers prioritaires pour résoudre des problématiques de tensions relationnelles et d'accès aux droits.

15. Développer les lieux de proximité pour développer le lien social.

conclusion des ateliers

Les ateliers ont mis en évidence l'importance de la notion de réseau d'acteurs concourant à apaiser les tensions et à développer le dialogue et les solidarités au sein de la population et des nécessaires coopérations à créer. De ce point de vue, l'acclimatation de la médiation et le développement de nouvelles formes de médiations dans les quartiers prioritaires de la Ville se sont imposées.

Par ailleurs, la proximité des principes de la charte des conseils citoyens avec les valeurs défendues par la médiation est relevée et une cohérence demeure à rechercher entre les objectifs d'accès aux droits et aux services publics et la recherche d'une meilleure cohésion sociale.

Dans cette perspective, il apparaît que la médiation doit s'intégrer comme une démarche spécifique et reconnue dans ces processus de dialogue conduits par de multiples acteurs.

L'enjeu est que la médiation ne se limite pas à un service rendu à la population (notamment par les diverses formes de médiation sociale), mais qu'elle devienne aussi, par une acclimatation (ou acculturation) progressive au sein de la population des quartiers prioritaires, un levier de transformation et de pacification des relations sociales comme de renforcement des solidarités entre tous les habitants.



CLÔTURE

Centre-ville d'Arles

CLÔTURE
DES DEUXIÈMES RENCONTRES DES MÉDIATIONS EN PAYS D'ARLES

_ **Frédéric Mison**
Médiateur de la ville d'Arles

_ **Michel Sappin**
Président de l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales

_ **Jacques Witkowski**
Préfet des Bouches-du-Rhône, préfet de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur

Frédéric Mison

À l'issue des restitutions des ateliers, Frédéric Mison a proposé une première lecture transversale des enseignements de la journée à l'attention de Jacques Witkowski, préfet de région. Il a tenu à préciser le caractère provisoire de cet exercice, réalisé « à chaud », à partir des échanges entendus tout au long de la journée et de ses propres ressentis.

Il a rappelé que ces 2e Rencontres avaient réuni 130 participants, dont 118 avaient pris part aux ateliers de travail de l'après-midi. Cette mobilisation témoigne d'un engagement remarquable des acteurs du territoire autour des questions de médiation et de dialogue.

Il a salué la qualité des interventions, des contributions des experts, des animateurs d'ateliers et, plus largement, l'implication de l'ensemble des participants. Il a souligné tout particulièrement la qualité des échanges auxquels avaient contribué les conseillers citoyens, dont les témoignages et les analyses avaient nourri les réflexions collectives.

Selon lui, les travaux de la journée permettent désormais de disposer d'un ensemble de propositions qui pourront être remises à la communauté d'agglomération ACCM et à ses élus afin d'enrichir les politiques conduites dans les quartiers prioritaires et sur le territoire.

Une approche élargie de la médiation

L'un des apports de la journée réside dans la diversité des formes de médiation, mais aussi de la complémentarité avec la notion évoquée d'actes de médiation. Cette approche plus large des besoins exprimés démontre aussi que les besoins ne se limitent pas à la seule médiation sociale.

Les échanges ont également fait apparaître l'importance de la médiation interculturelle, de la médiation institutionnelle, de la médiation numérique, de l'éducation au dialogue, de la sensibilisation à l'altérité et à la communication non violente.

> **« Au terme de cette journée, nous avons en main un ensemble de propositions qui sera remis à la communauté d'agglomération et à ses élus pour mieux utiliser le potentiel de la médiation et ses domaines d'expression dans la Politique de la Ville, dans la richesse et la diversité des quartiers. Car les besoins des quartiers prioritaires ne se limitent pas à la seule médiation sociale. »**
>
> **Frédéric Mison**

Cette diversité témoigne d'une évolution de la conception même de la médiation, désormais perçue comme un ensemble de pratiques contribuant à la cohésion sociale, à la participation citoyenne et à la qualité des relations entre habitants et institutions.

La médiation encore peu intégrée aux projets urbains

Les ateliers ont également mis en évidence le rôle que pourrait jouer la médiation dans les projets de renouvellement urbain.
Si ces projets comportent généralement des dispositifs de concertation et de participation, les participants ont observé que les démarches de médiation restent encore trop peu mobilisées alors qu'elles pourraient contribuer à une meilleure appropriation des projets par les habitants et à une gestion plus constructive des désaccords et des inquiétudes qu'ils suscitent. Il relève aussi que les méthodologies utilisées dans le projet de renouvellement urbain ignorent à ce jour le concept de médiation.

Acclimater la médiation dans les quartiers prioritaires

Au-delà des dispositifs existants, Frédéric Mison a insisté sur la nécessité d'enraciner progressivement la médiation dans la vie quotidienne des quartiers.

L'enjeu n'est pas seulement de proposer un service aux habitants, mais de favoriser l'émergence d'une véritable culture de la médiation. Une culture fondée sur la responsabilité, l'autonomie, la citoyenneté et la capacité des habitants à participer activement à la résolution des difficultés qu'ils rencontrent collectivement. Donc de passer de l'intime au collectif.

Dans cette perspective, l'information, la sensibilisation et la formation apparaissent comme des leviers essentiels. Ces actions doivent permettre aux habitants comme aux professionnels de mieux comprendre les apports de la médiation et d'en expérimenter concrètement les méthodes et les bénéfices.

Frédéric Mison a enfin invité les participants à contribuer à l'évaluation de ces deuxièmes Rencontres afin d'en tirer les enseignements nécessaires à la préparation des éditions futures.



Michel Sappin

Prenant la parole à la suite de cette synthèse, Michel Sappin a d'abord tenu à remercier l'ensemble des organisateurs et des participants ayant contribué à la réussite de cette deuxième édition des Rencontres des médiations en Pays d'Arles.

Il a rappelé que les premières rencontres avaient déjà constitué un succès mais a estimé que cette deuxième édition marquait une étape supplémentaire dans la maturité de la démarche engagée.

L'importance du concret

Michel Sappin a expliqué avoir participé successivement aux quatre ateliers de l'après-midi. Ce qui l'a particulièrement marqué est le caractère concret des échanges. Selon lui, les participants ne se sont pas limités à des considérations théoriques ou générales. Ils ont travaillé à partir de situations réelles, de problèmes vécus et de propositions opérationnelles directement applicables aux territoires.

Cette approche lui paraît essentielle à une période où les débats publics sont souvent dominés par des discussions éloignées des réalités quotidiennes.

L'expérience arlésienne comme référence nationale

Michel Sappin a ensuite souligné l'originalité de ce qui se construit à Arles. Il a rappelé qu'à l'échelle d'un territoire relativement restreint, des médiateurs issus d'univers très différents : collectivités territoriales, associations, services publics, structures sociales ou encore acteurs privés, sont parvenus à se réunir autour d'une même réflexion.

Cette capacité à faire dialoguer les différentes familles de la médiation constitue selon lui une expérience remarquable, régulièrement présentée et valorisée dans les réseaux nationaux de médiateurs.

Une société qui manque de dialogue

Michel Sappin a observé que le monde de la médiation a profondément évolué au cours des dernières décennies. Là où les médiateurs constituaient autrefois des figures relativement isolées, on observe aujourd'hui une présence croissante de la médiation dans de nombreux domaines de la vie sociale. Cette évolution traduit une prise de conscience collective : face à une société traversée par les conflits, les tensions et les incompréhensions, le besoin de dialogue apparaît plus nécessaire que jamais.

Il a particulièrement insisté sur l'importance de l'accompagnement des personnes les plus vulnérables, qu'elles soient fragilisées par leur âge, leur état de santé, leur situation sociale ou leur origine. Pour ces publics, la médiation constitue souvent une ressource essentielle permettant d'accéder aux institutions et de faire entendre leurs besoins.

Le soutien de l'État

Michel Sappin a enfin salué la présence des représentants de l'État, notamment celle du préfet Jacques Witkowski. Il a vu dans cette participation un signe de reconnaissance du rôle joué par les médiateurs sur les territoires et un encouragement à poursuivre le travail engagé. Les médiateurs ne sont pas seuls : ils peuvent s'appuyer sur leurs réseaux professionnels, sur les collectivités territoriales mais aussi sur l'État, dont l'intérêt pour ces démarches apparaît de plus en plus affirmé.





Michel Sappin, président de l'AMCT et Jacques Witkowski, préfet des Bouches-du-Rhône, préfet de la région PACA

“Ce qui se passe à Arles avec ces Rencontres est quelque chose que l'on n'arrête pas de mettre en avant au niveau national. Sur un territoire relativement limité avec 80 000 hab, (même si la ville d'Arles est la plus grande de France par sa superficie...) que l'on arrive à faire se rencontrer, travailler ensemble, refléchir, faire des propositions, des médiateurs venus de tous les secteurs, c'est exceptionnel. On dit à tout le monde au niveau national, faites ce qui se passe à Arles !”

Michel Sappin

Jacques Witkowski

Prenant la parole en clôture de la journée, Jacques Witkowski a tenu à remercier les organisateurs de l'avoir invité à participer à ces deuxièmes Rencontres des médiations en Pays d'Arles. Il a souligné d'emblée qu'il ne se considérait pas comme un spécialiste de la médiation, mais qu'après plus de quarante années de service public, il avait pu mesurer à quel point cette pratique était devenue indispensable à la conduite de l'action publique.

Reprenant une expression souvent utilisée dans l'administration, celle du « dernier kilomètre », Jacques Witkowski a proposé une autre image. Selon lui, les médiateurs ne travaillent pas au dernier kilomètre mais dans les dix derniers mètres, voire dans la distance qui sépare deux mains qui se tendent. Ils interviennent précisément à l'endroit où la relation entre les institutions et les citoyens devient concrète, là où se joue effectivement la compréhension mutuelle.

Cette proximité constitue, selon lui, l'une des principales richesses de la médiation.

> **« Vous n'êtes pas seuls à réfléchir au sujet de la médiation et vous n'êtes pas seuls à la mettre en œuvre. On vous aime pour ce que vous faites et nous avons besoin de vous. »**
>
> **Jacques Witkowski**

Les exigences de l'action publique

Le préfet a ensuite présenté trois principes qui guident sa conception de l'action publique : la lisibilité, la réactivité et l'efficacité.

La lisibilité suppose que les politiques publiques soient compréhensibles par ceux auxquels elles s'adressent. Lorsqu'un projet ou une décision n'est pas compris, le dialogue devient impossible. Les médiateurs jouent alors un rôle essentiel de traduction et d'explication.



La réactivité constitue une deuxième exigence. Les projets publics s'inscrivent souvent dans des temporalités longues, alors que les citoyens vivent dans une société marquée par l'immédiateté. La médiation contribue à maintenir le dialogue pendant ces périodes parfois très longues de mise en œuvre.

Enfin, l'efficacité suppose que les projets produisent effectivement les résultats attendus. Pour cela, ils doivent être compris, acceptés et appropriés par les populations concernées.

Le préfet a observé que les décideurs publics doivent aujourd'hui composer avec une multiplication des points de vue, des attentes et des formes d'expression. Les réseaux sociaux, l'accès généralisé à l'information et l'affirmation croissante des opinions individuelles rendent plus complexe la construction de compromis collectifs. Cette évolution rend d'autant plus nécessaire le recours à des démarches de médiation capables d'organiser le dialogue entre des positions parfois très éloignées.

Intégrer la médiation dans les politiques publiques

Pour Jacques Witkowski, il n'existe aujourd'hui pratiquement plus de politique publique qui ne mobilise, d'une manière ou d'une autre, des fonctions de médiation.

Les grands projets d'aménagement, les transformations urbaines, les politiques sociales ou environnementales reposent désormais sur des démarches de concertation, de facilitation et d'accompagnement qui relèvent directement de cette logique. L'époque où les projets étaient conçus puis réalisés sans véritable dialogue avec les populations concernées appartient désormais au passé.

Le préfet a identifié les quatre grandes contributions de la médiation à l'action publique.

Dans une société de plus en plus numérisée, la médiation maintient un contact direct avec les habitants et répond à un besoin fondamental de relation humaine.

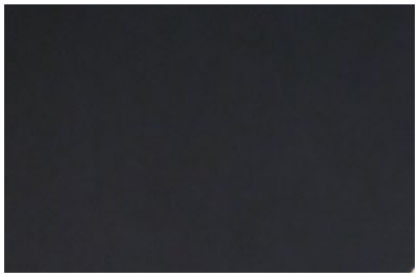
La médiation contribue par ailleurs à préserver le lien entre les personnes et les institutions, à prévenir les ruptures et à favoriser l'adhésion aux projets collectifs. En améliorant la compréhension mutuelle et en réduisant les conflits, la médiation facilite la mise en œuvre des politiques publiques et renforce leur efficacité.

Enfin, la médiation contribue à renforcer la capacité des territoires à faire face aux transformations, aux crises et aux incertitudes. En développant la confiance et le dialogue, elle constitue un facteur essentiel de résilience collective.

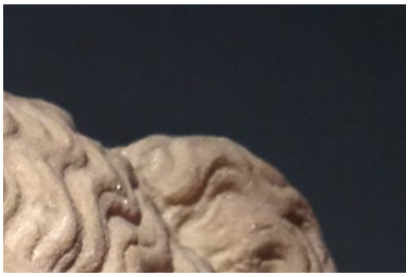
Jacques Witkowski a conclu en réaffirmant le soutien de l'État aux acteurs de la médiation et en soulignant combien leur action était devenue indispensable à la conduite des politiques publiques contemporaines. Malgré les contraintes budgétaires et les difficultés rencontrées, il a salué l'engagement quotidien des médiateurs et leur contribution à la cohésion sociale et au dialogue démocratique.

...et demain ?

La journée s'est achevée sur une note plus prospective lorsque Michel Sappin, président de l'AMCT, a évoqué la possibilité que les prochaines Rencontres des médiations en Pays d'Arles puissent explorer les relations entre médiation, intelligence artificielle et décision publique, ouvrant ainsi un nouveau champ de réflexion pour les années à venir.



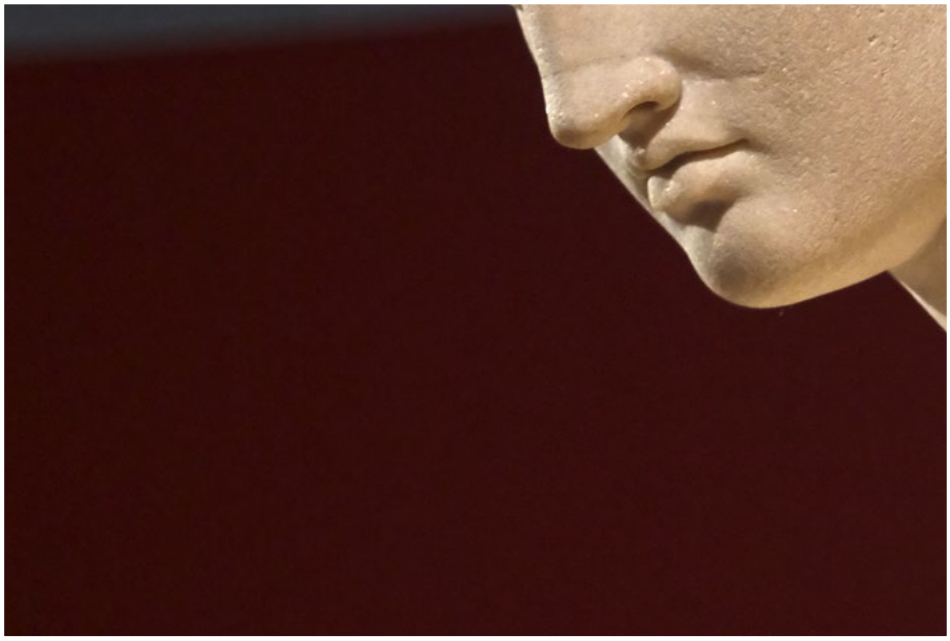






Le Passage de Vénus





La Vénus d'Arles
dans l'exposition
Le Passage de Vénus
au Musée départemental
Arles Antique du 24 avril
au 31 octobre 2026



REMERCIEMENTS

La conception, la programmation, la réalisation et le compte-rendu des 2es *Rencontres des médiations en Pays d'Arles* sont une œuvre collective, produite par une équipe passionnée et motivée par les enjeux du territoire.

Nos remerciements s'adressent tout d'abord aux membres du Comité de pilotage (COPIL) des 2es Rencontres des médiations en Pays d'Arles, une équipe pluridisciplinaire composée d'élus, de fonctionnaires territoriaux et d'acteurs locaux de la médiation, dont les travaux préparatoires se sont déroulés durant les années 2025 et 2026 :

Cécile Alonso	directrice de service ADDAP 13 - Pays d'Arles
Catherine Balguerie-Raulet	conseillère municipale déléguée Ville d'Arles
Caroline Bronsard	médiatrice-adjointe région PACA
Claire de Causans	adjointe au maire d'Arles, déléguée à la culture et aux associations
Mandy Graillon	1re adjointe au maire d'Arles, vice-présidente déléguée aux finances et à la politique de la ville
Frédéric Jouve	directeur général des services - CA ACCM
Samia Kahla	directrice pôle médiation - ADDAP 13
Christine Lavenir	responsable pôle social du CCAS Arles
Charline Leroy	dga - département aménagement et cohésion du territoire ACCM
Christophe Lespilette	directeur du patrimoine et de la culture - Ville d'Arles
Frédéric Mison	médiateur de la Ville d'Arles
Pierrick Pouget	collaborateur de cabinet du président - CA ACCM
Magali Rivière	responsable de territoire - Résonances Médiations
Roland Roux	président CPIE Rhône - Pays d'Arles
Laure Royan	directrice de la communication - CA ACCM
Michel Sappin	président de l'AMCT - médiateur de la Région Sud
Laurent Strippoli	responsable du département des publics - musée départemental Arles Antique

Nos remerciements s'adressent ensuite à l'ensemble des personnes qui ont œuvré, par leurs réflexions, leurs actions respectives et leur présence, au succès de cette journée :

Invité d'honneur

JacquesFaget, directeur de recherch au CNRS

État

Jacques Witkowski, Préfet du département des Bouches-du-Rhône, Préfet de région
Isabelle Epaillard, Préfète déléguée à l'Égalité des chances

Communauté d'agglomération ACCM

Nathalie Decourcelle, responsable du service Politique de la Ville
Barbara Antonelli, coordinatrice de l'Atelier Santé Ville
Amélie Santos, coordinatrice du programme Réussite Éducative
Sandrine Doridant, chargée de mission
Céline Victoria, cheffe de projet Rénovation urbaine NPNRU
Juliette Yvin, chargée d'opérations Aménagement urbain NPNRU Barriol
Cécile Teyras, responsable service Insertion et Emploi
Sabine Mistral, responsable service Moyens généraux et son équipe logistique : Yannis Boughalem et Virginie Perez
Michel Serra, photographe
Mathieu Zacchi, vidéaste, community manager
Timothée Lauzet, chargé de communication

Ville d'Arles

Radouane Ahrou, coordinateur du Conseil local de sécurité et de prévention de la délinquance et de la radicalisation
Edith Gilles, assistante du médiateur

Musée départemental Arles Antique :

Romy Wiche, directrice
Laurent Strippoli, chef de service, département des publics
Jérôme Gallician, chargé de production - pôle Productions-événements du département des publics
Guy Palenzuela, technicien - pôle Productions-Événements du département des publics
Richard Punzano, agent d'accueil

AMCT

Santiago Serrano, vice-président
Sandrine Serpentier-Linarès, membre du CA
Régis Dumont, délégué général

CPIE Rhône Pays d'Arles :

Joanne Michelutti, co-directrice
Ariel Martinez , coordinateur de projets

Pour un tiers-lieu en Pays d'Arles - La Verrerie de Trinquetaille :

Françoise Lacotte, coordinatrice
Marine Buu, référente pôle Nature

Conseils citoyens :

Les membres des conseils citoyens
Xavier Rouquerol, *The Family Group*, accompagnement des conseils citoyens

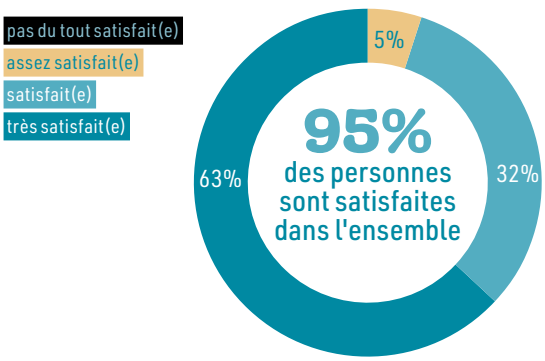
évaluation des 2es Rencontres des Médiations en Pays d'Arles 9 juin 2026

1 GLOBALEMENT, AVEZ-VOUS ÉTÉ SATISFAIT(E) DE VOTRE PARTICIPATION AUX 2es RENCONTRES DES MÉDIATIONS EN PAYS D'ARLES LE 9 JUIN DERNIER ?

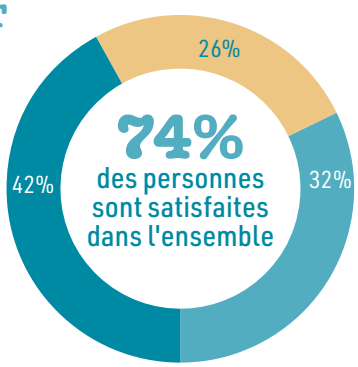


Total : 38 réponses
Évaluation moyenne : ★★★★ (4,18)

2 Votre avis sur L'EXPOSÉ-INTRODUCTION DE JACQUES FAGET



3 Votre avis sur LES REGARDS CROISÉS ET LES ÉCHANGES QUI ONT SUIVI ?



4 Vous avez participé à L'ATELIER 1 *(les conseils citoyens, instance de médiation)* En êtes-vous satisfait ?



15 participants / 8 réponses
Evaluation moyenne : ★★★★ (4,38)

5 Vous avez participé à L'ATELIER 2 *(la médiation et la co-construction des projets)* En êtes-vous satisfait ?



19 participants / 12 réponses
Evaluation moyenne : ★★★★ (4,13)

6 Vous avez participé à L'ATELIER 3 *(les médiations du quotidien, pour créer une culture du dialogue)* En êtes-vous satisfait ?



22 participants / 11 réponses
Evaluation moyenne : ★★★★ (4,09)

7 Vous avez participé à L'ATELIER 4 *(les médiations un outil pour renforcer le lien social)* En êtes-vous satisfait ?

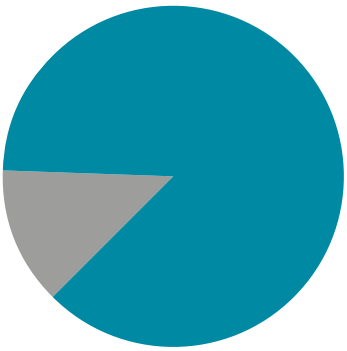


18 participants / 7 réponses
Evaluation moyenne : ★★★★ (3,14)

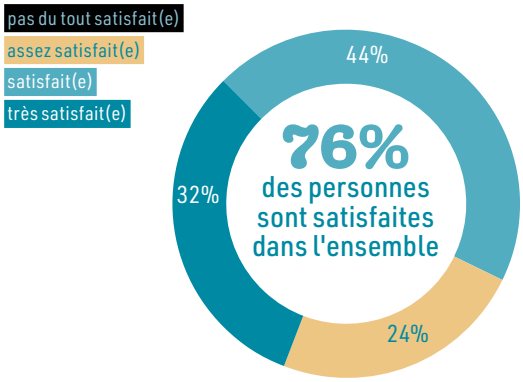
8 Les débats ont-ils nourri vos connaissances et votre réflexion ?

OUI 87%

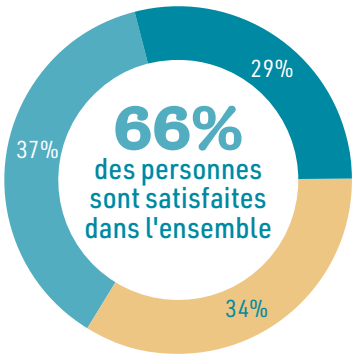
NON 13%



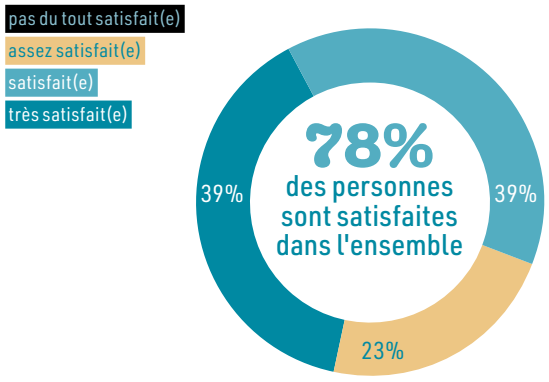
9 Comment avez-vous apprécié le format des ateliers ?



10 Comment avez-vous apprécié les débats de la restitution des ateliers ?



11 Comment avez-vous apprécié le format des 2es Rencontres des médiations en Pays d'Arles ?



12 Quels ont été à votre sens les points forts de ces 2es Rencontres ?

_ Les retours font apparaître **5 grands pôles de satisfaction** :

1. **Contenus et intervenants (notamment Jacques Faget)**
2. **Ateliers et formats participatifs**
3. **Qualité des échanges et convivialité**
4. **Organisation et équilibre de la journée**
5. **Cadre /lieu (musée, déjeuner, environnement)**

12.1 Analyse détaillée

1 Contenus et intervenants (notamment Jacques Faget)
- ☑ Point marquant majeur de l'événement
- ☑ Forte reconnaissance de la qualité intellectuelle

2 Ateliers et formats participatifs
- ☑ Attente forte de participation active
- ☑ Appréciation des formats interactifs et collaboratifs

3 Qualité des échanges et convivialité
- ☑ Dimension relationnelle centrale
- ☑ Importance du réseautage et des discussions libres

4 Organisation et équilibre de la journée
- ☑ Organisation jugée très satisfaisante
- ☑ Bon rythme global de la journée

5 Cadre /lieu (musée, déjeuner, environnement)
- ☑ Le cadre est un facteur différenciant fort
- ☑ Expérience globale (lieu + restauration) très valorisée

12.2 Recommandations opérationnelles

Pour la prochaine édition :

- ☑ Introduire des temps de mise en situation / cas pratiques
- ☑ Produire des livrables en atelier (fiches, plans d'action)
- ☑ Allonger ou mieux cibler les temps d'ateliers
- ☑ Fournir un support de restitution (synthèse, kit, livrable)
- ☑ Clarifier un objectif :
  « Qu'est-ce que chaque participant emporte concrètement ? »

12.3 Conclusion

Les 2es Rencontres sont perçues comme :

- ☑ riches intellectuellement (intervenants et contenus)
- ☑ participatives et dynamiques (ateliers, échanges)
- ☑ très conviviales (qualité relationnelle forte)
- ☑ bien organisées
- ☑ valorisées par un cadre exceptionnel

Le succès repose clairement sur l'équilibre entre expertise, participation et expérience humaine.

L'événement est perçu comme riche et pertinent, mais doit évoluer vers un format plus :

- ☑ pratique
- ☑ productif
- ☑ directement utile pour le terrain

En résumé :

Les participants ne veulent plus seulement comprendre la médiation, ils veulent la pratiquer et en repartir avec des outils.

13 Quels ont été à votre sens les points faibles de ces 2es Rencontres ?

_ Synthèse globale :

Faiblesses majeures

- ☑ Malgré un cadre prestigieux : acoustique / lieu inadapté
- ☑ Durée excessive des interventions (surtout institutionnelles
- ☑ Organisation et exploitation des ateliers
- ☑ Contenus parfois trop théoriques ou déconnectés

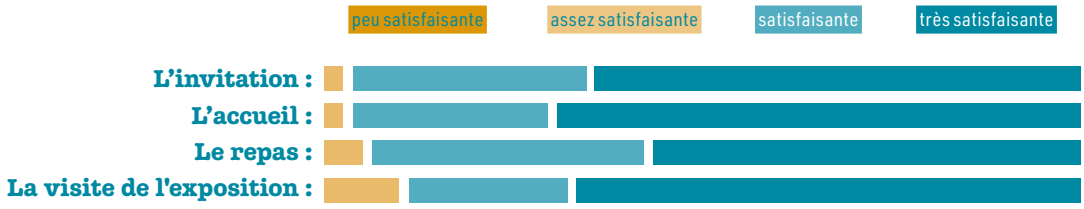
Faiblesses intermédiaires

- ☑ Manque d'interactions et de temps d'échange
- ☑ Faible mobilisation des élus

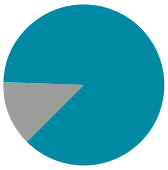
Faiblesses secondaires

- ☑ Format (choix limité d'ateliers – pas de possibilité d'en faire plusieurs)

14 Comment évaluez-vous l'organisation générale de ces 2es Rencontres ?



15 Vos attentes concernant l'événement ont-elles été satisfaites ?



16 Si non, pouvez-vous préciser en quelques lignes ?

1. Satisfaction globale (nuancée)

- Satisfaction implicite mais non enthousiaste
- Appréciation du sens et de la dynamique générale

≈ 50% des réponses évoquent un événement utile mais perfectible

2. Trop de théorie / manque de pratique

- « définition du métier »
- « passer de la théorie à la pratique »
- attente de pragmatique métier

≈ 60% des réponses
- ☑ Critique principale
- ☑ Attente forte d'opérationnalité

3. Besoin de production concrète

- « élaborer des pistes de travail »
- « production collective doit être accentuée »
- « pratiquer réellement la médiation »

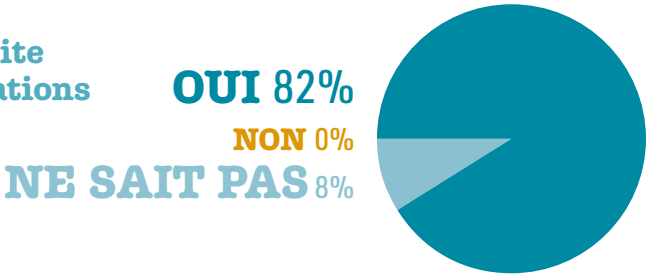
≈ 50% des réponses
- ☑ Attente de livrables et résultats concrets
- ☑ Volonté d'actions applicables terrain

4. Temps et organisation des ateliers

- « peu de temps par atelier »
- besoin d'approfondissement

≈ 25% des réponses
- ☑ Problème de rythme
- ☑ Frustration liée au manque de temps

17 Souhaitez-vous la poursuite des Rencontres des médiations en Pays d'Arles ?



Conclusion

☑ Un événement globalement très positif

87 % DE SATISFACTION
NOTE MOYENNE : 4,18 / 5

- Richesse des contenus et qualité des intervenants
- Format participatif et échanges appréciés
- Convivialité et organisation reconnues

☞ Axes d'amélioration identifiés

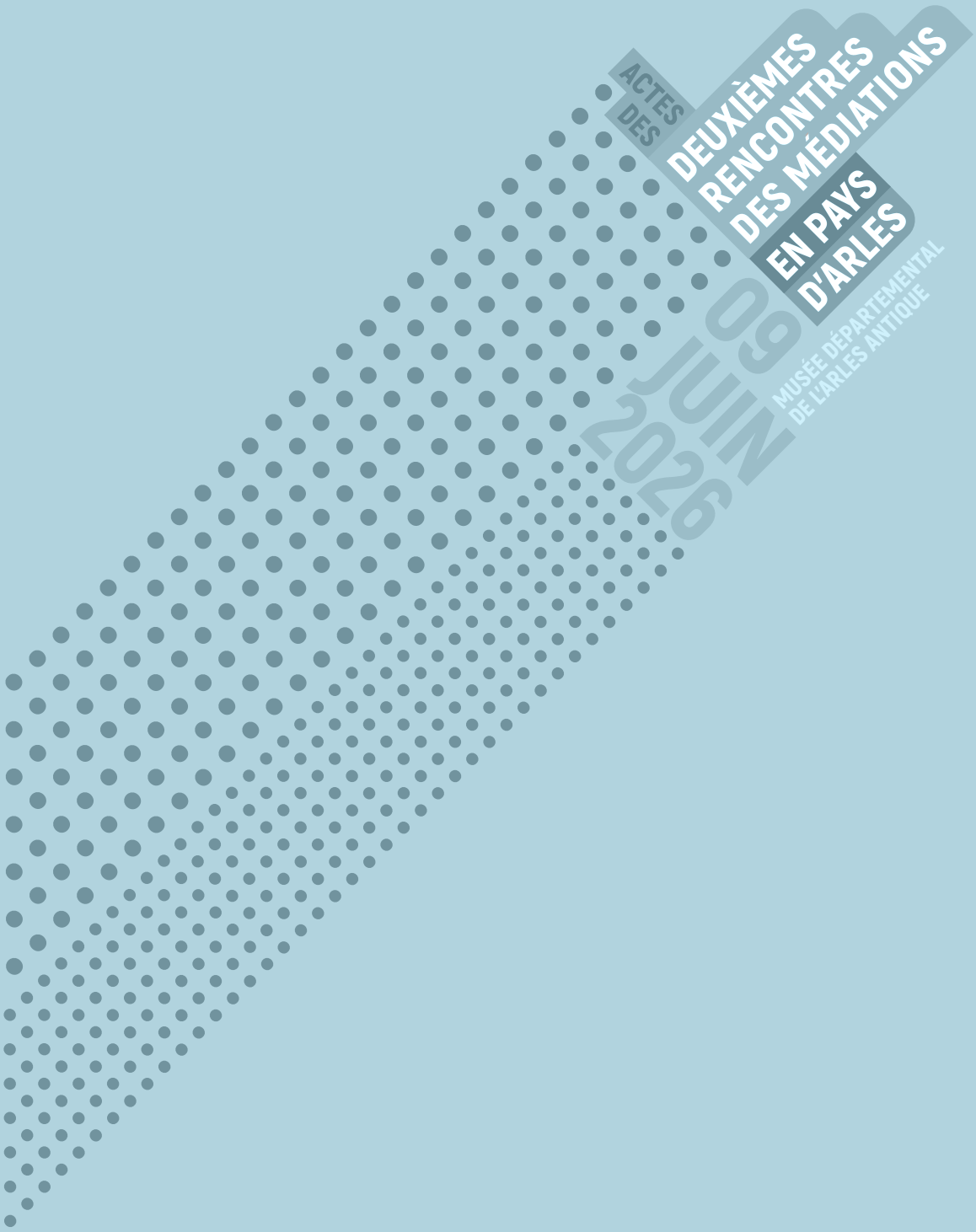
- Contenus jugés parfois trop théoriques
- Manque de livrables concrets et outils pratiques
- Temps d'ateliers insuffisant / organisation perfectible
- Contraintes logistiques (acoustique, rythme)

★ Enjeu pour les prochaines éditions

- Renforcer le caractère pratique et opérationnel
- Favoriser la production concrète en ateliers
- Permettre une appropriation directe pour le terrain

Message clé

Les participants ne veulent plus seulement comprendre la médiation, mais la pratiquer et repartir avec des outils concrets.


ACTES DES
DEUXIÈMES RENCONTRES DES MÉDIATIONS EN PAYS D'ARLES
09 JUIN 2026
MUSÉE DÉPARTEMENTAL DE L'ARLES ANTIQUE

Actes des 2es Rencontres des médiations en Pays d'Arles

Communauté d'agglomération Arles Crau Camargue Montagnette
5, rue Yvan Audouard 13200 ARLES | 04 86 52 60 00
lepresident@agglo-accm.fr | www.agglo-accm.fr
Direction de la communication, 5 rue Yvan Audouard – 13200 ARLES
04 86 52 60 59 | accm-com@agglo-accm.fr

Directeur de la publication : Patrick de Carolis
Directeur de la rédaction : Frédéric Jouve
Rédaction en chef : Frédéric Mison/Ville d'Arles, Laure Royan/ACCM

Conception graphique : Anaïs Bellot, Thierry Badin /Hite design graphique
Photographies - Michel Serra /ACCM

Imprimerie Vallière, 163 Avenue du Luxembourg - Zac des Molières - 13140 Miramas

AMCT
MÉDIATION

6 rue Duguay Trouin
75006 Paris
www.amct-mediation.fr

Communauté d'agglomération
Arles Crau Camargue Montagnette

Cité Yvan Audouard - BP 30 228
13 637 Arles cedex
Tel : 04 86 52 60 00
lepresident@agglo-accm.fr
www.agglo-accm.fr