

## **BONNE PRATIQUE 45**

### **PORTUGAL - PROGRAMME POUR DES MEDIATEURS MUNICIPAUX ROMS**



Municipality Lisbon  
Action type

PROGRAMME POUR DES MEDIATEURS MUNICIPAUX ROMS

Level of the good practice éprouvée



Contact organisation

*ACIDI – Haut-Commissariat à l'immigration et au dialogue interculturel*

*Bureau d'appui aux communautés roms*

*Rua dos Anjos , n° 66, 1°*

*1150 -039 LISBONNE*

*PORTUGAL*

*Tél. : +351 218106100*

*Fax : +351 218106117*

*Courriel : [gaci@acidi.gov.pt](mailto:gaci@acidi.gov.pt)*

Themes Participation, Médiation

Keywords formation, médiateur scolaire, programme d'enseignement

In progress Oui

Scale locale, nationale, régionale

Context

On estime que les communautés roms du Portugal comptent 50 000 personnes, dont les conditions de vie et l'environnement social, économique et culturel sont très variables. Bien qu'elles bénéficient d'un grand nombre des mesures accessibles à la population générale et aient droit à toute une série de mesures et programmes généraux destinés à des personnes ou des groupes en situation de pauvreté et d'exclusion, elles continuent bien souvent d'avoir peu accès aux services et équipements.

Dans ce contexte, le Haut-Commissariat à l'immigration et au dialogue interculturel (ACIDI) a lancé en 2009 un Programme pour des médiateurs municipaux roms visant, en partenariat avec des communes et des organisations de la société civile, à faciliter l'accès des communautés roms aux services et équipements publics.

Description

Le programme trouve son origine dans une expérience concluante durant laquelle des médiateurs sont intervenus dans des contextes multiculturels. Son objectif est de faciliter l'accès des communautés roms aux services et équipements locaux et de promouvoir l'égalité des chances et le dialogue interculturel en instaurant des médiateurs roms dans les communes.

Mené en partenariat avec des organisations de la société civile locales, il s'adresse à toutes les communes portugaises qui comptent une importante population rom et qui souhaitent jeter des ponts afin d'établir un dialogue constructif. Il s'appuie sur des médiateurs roms résidant dans la zone d'intervention de la commune ou

des communes voisines, qui sont sélectionnés par les autorités locales.

Les médiateurs roms devraient bien connaître les services et équipements locaux et entretenir d'étroites relations avec les communautés roms locales. Ils doivent :

- faciliter la communication entre les communautés roms, les autorités locales et les organisations de la société civile ;
  - rechercher le consensus et assurer une médiation lors des conflits ;
  - promouvoir le dialogue interculturel comme méthodologie stratégique de travail et d'intervention ;
  - promouvoir et faciliter l'accès des communautés roms aux services locaux et aux organisations locales.
- Partners institutions européennes, gouvernemental, local ou régional, Société civile, y compris communauté rom  
If the action was developed within the framework of a European project

Ce projet est cofinancé par le Fonds social européen au titre du Cadre de référence stratégique national (*Quadro de Referência Estratégico Nacional – QREN*) - Portugal 2007/2013 par le biais du Programme opérationnel pour le potentiel humain (*Programa Operacional Potencial Humano – POPH*).

Does the policy respond to a EU request and/or refer to EU Directive ? Non  
Method used

Le programme fait collaborer les autorités nationales et locales, les organisations de la société civile et les communautés roms. Il permet une articulation entre les organes qui gèrent les fonds européens, les autorités nationales qui s'occupent des questions roms, ainsi que les communautés roms, les organisations de la société civile et les communes, qui connaissent les besoins locaux, immédiats et réels.

Bien qu'il soit coordonné à l'échelle nationale par l'ACIDI, le programme est défini localement par les communes et leurs partenaires locaux, qui élaborent et appliquent un plan d'intervention local. Les municipalités connaissent les besoins concrets des populations roms locales et disposent de tous les moyens et réseaux partenaires pour réagir efficacement et rapidement à tous les types de situation.

Chaque organisation joue un rôle dans le programme :

## **ACIDI**

Demandes de financement auprès du FSE (via le Programme opérationnel pour le potentiel humain)

Prise en charge d'une partie du salaire des médiateurs

Formation des médiateurs

Coordination nationale du programme

## **Communes**

Prise en charge d'une partie du salaire des médiateurs

Elaboration et mise en œuvre du plan d'action local

Coordination locale du programme

## **Organisations de la société civile**

Elaboration et mise en œuvre du plan d'action local

Coordination financière du programme

Dans le cadre de ce projet, l'ACIDI a conçu et coordonne une série de formations dans trois grands domaines (Lois et procédures administratives/institutionnelles, Médiation et Communication) afin de préparer les médiateurs municipaux.

Les communes doivent désigner un coordonnateur, appelé à soutenir le travail du médiateur et chargé d'établir et d'évaluer, chaque mois avec le médiateur et les partenaires, un plan d'action local dans les domaines prioritaires de l'éducation, du logement, de la santé, de la formation et de l'emploi, de la citoyenneté et du dialogue interculturel.

Ce programme comprend aujourd'hui deux phases :

Phase I – Début le 1er octobre 2009 ; quatrième année de mise en œuvre

Phase II – Début le 1er octobre 2011 ; deuxième année de mise en œuvre

Technical resources 3

Human resources 3

Financial resources 3

Participation

Partant du constat que la plupart des communautés roms du Portugal ont un faible niveau de participation, le programme repose sur l'idée que les médiateurs peuvent restaurer la relation entre les communautés roms et les services locaux et qu'ils sont les mieux placés pour exprimer les besoins et attentes des populations roms.

Les médiateurs, véritables piliers du programme, connaissent la situation des communautés roms locales et participent aux côtés des coordonnateurs et des partenaires locaux à l'élaboration, à la mise en œuvre et à l'évaluation des plans d'intervention locaux.

## Results obtained

D'après le *Rapport d'évaluation indépendante du Programme pour des médiateurs municipaux 2011* (Centre d'études territoriales Dinâmia CET) :

- les médiateurs contribuent à ce que les services publics connaissent mieux la culture et les besoins des communautés roms ;
- ils encouragent des solutions plus adaptées associant les communautés roms ;
- ils facilitent l'accès des communautés roms aux services et moyens publics ;
- ils facilitent la participation des communautés roms aux processus décisionnels.

Jusqu'à présent, au total, 21 communes portugaises ont bénéficié ou bénéficient de ce programme.

D'après le rapport d'évaluation indépendante 2012, les Roms établis dans les communes participant au programme représentent environ 16,3 % du nombre estimé de Roms vivant au Portugal.

## Long-term perspectives and sustainability of the action

Le programme est placé sous la responsabilité de l'ACIDI et de son Bureau d'appui aux communautés roms, un organisme public intégré dans la présidence du Conseil des Ministres, dont la mission est de contribuer à la création, à la mise en œuvre et à l'évaluation des politiques sectorielles, transversales et publiques concernant l'intégration des immigrés et des minorités ethniques, et de promouvoir le dialogue entre les cultures, les groupes ethniques et les religions.

Le programme fait partie de la Stratégie d'intégration des communautés roms nationales portugaises, dont il constitue l'une des mesures transversales visant à promouvoir la cohésion sociale et le dialogue interculturel et à renforcer la participation des communautés roms.

## What are the keys to success of this action?

- Création de vastes partenariats locaux
- Participation des médiateurs à l'élaboration et à la mise en œuvre des plans d'intervention locaux
- Implication des médiateurs roms dans les services proposés par les communes.

## What were the main difficulties encountered?

- Différentes façons d'appréhender le rôle et les tâches du médiateur parmi les intervenants
- Faible niveau de participation des communautés roms

- Augmentation exponentielle des demandes d'intervention de médiateurs
- Manque de soutien institutionnel à l'action des médiateurs
- Conflit d'intérêt des médiateurs dans la relation avec les institutions et les communautés roms..  
What would you recommend to those carrying out a similar action?
- Clarifier le rôle des médiateurs auprès des partenaires locaux et des communautés roms
- Définir clairement toutes les activités inscrites dans les plans d'intervention locaux
- Instaurer un vaste partenariat local associant tous les acteurs concernés
- Inclure dans les plans d'intervention locaux plusieurs activités en faveur du dialogue interculturel, non seulement pour les partenaires mais aussi pour les communautés roms et les personnes non roms
- Promouvoir la formation continue des médiateurs dans les domaines de la médiation, des lois, des procédures institutionnelles et de la communication.

Evaluation process

Le programme est évalué par le Centre d'études territoriales Dinâmia CET, qui rédige trois rapports de suivi par an.

Parallèlement, l'ACIDI encourage des discussions ponctuelles et une évaluation avec les coordonnateurs de projets locaux et les médiateurs, afin d'ajuster l'action si besoin est.

Action validated as a good practice by

*Le programme est mentionné dans les documents suivants :*

*EUroma (European Network on Social Inclusion and Roma under the structural Funds) – Structural funds: Investing in Roma*

<http://www.euromanet.eu/facts/pt/index.html>

*Au Portugal. Les médiateurs tsiganes, Castro, A; Santos, M., in Cahiers Pédagogiques. A l'école avec les élèves roms, tsiganes et voyageurs, n° 21, pp. 167-169, 2011.*

*In search of consensus for the promotion of social cohesion. The career of municipal roma mediators. , Castro. A,*

*Santos M.; Superior Institute for Sciences of Labour and Enterprise – University Institute of Lisbon (ISCTE-IUL), DinâmicaCET, Magazine cities – communities and territories, 20-21, pp139-154, 2010.*

*Special study on the housing conditions of roma in Portugal, Númena – Research Center on Social and Human Sciences, 2009.*

Validated by Commission européenne

More Le programme est mentionné dans les documents suivants : EUroma (European Network on Social Inclusion and Roma under the structural Funds) – Structural funds: Investing in Roma

<http://www.euromanet.eu/facts/pt/index.html> Au Portugal. Les médiateurs tsiganes, Castro, A; Santos, M., in Cahiers Pédagogiques. A l'école avec les élèves roms, tsiganes et voyageurs, n° 21, pp. 167-169, 2011. In search of consensus for the promotion of social cohesion. The career of municipal roma mediators. , Castro. A, Santos M.; Superior Institute for Sciences of Labour and Enterprise – University Institute of Lisbon (ISCTE-IUL), DinâmicaCET, Magazine cities – communities and territories, 20-21, pp139-154, 2010. Special study on the housing conditions of roma in Portugal, Númena – Research Center on Social and Human Sciences, 2009.

Diffusion resources publication ou rapport, site Internet

Internet [www.acidi.gov.pt](http://www.acidi.gov.pt)

Publication or report [www.acidi.gov.pt](http://www.acidi.gov.pt)

Action type

## PROGRAMME POUR DES MEDIATEURS MUNICIPAUX ROMS

COE Good Practices and Policies

<http://goodpracticeroma.ppa.coe.int/>

Mercredi, Avril 24, 2013 - 15:51