

République Algérienne Démocratique et Populaire
Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique

Université Mentouri de Constantine

Faculté des sciences humaines et sociales
Département de psychologie, sciences de
l'éducation et orthophonie
Laboratoire : violence et société

Essai d'analyse du dispositif de médiation sociale
Au sein de la CNAS de Mila

Dirigé par :
Dr Acheuk Youcef Chaouki

Elaboré par :
Mme Aouag Hadria

Membres du jury de soutenance :

Maitres de conférences : KERBOUCHE Abdelhamid
: KOUIRA Aicha

Année Universitaire
2008 – 2009

Remerciements

Mes vifs remerciements vont aux acteurs de cette formation, en premier lieu le Professeur Kouadria ali , qui était l'initiateur de cette formation ; les enseignants du DPGS étrangers et algériens ; mon encadreur le Docteur Acheuk youcef chaouki et son équipe particulièrement les médiatrices pour leur disponibilité et leur patience.

Je remercie très fort Mme Meliani Messaouda pour son accompagnement.

Je remercie également mes collègues du CNFPH pour leur contribution et leur soutien en l'occurrence : Mme Talhi lila, Melle Snighed ouarda, Mmes Laamairia samia, Zemour haoua, Kaabouche leila, Baatouche soraya, Melles Boutebakh adra, Adjimi noria et Mrs Bouhdjila hacène, Boutaghane.

Merci à tous.

Sommaire

- INTRODUCTION GENERALE	04.....
- PROBLEMATIQUE	05.....
I)- CADRE CONCEPTUEL.....	06.....
1)- DEFINITION DES CONCEPTS CLES.....	
7	
1- Dispositif.....	07.....
2- Médiation sociale.....	08.....
3 - Fonction du médiateur.....	09.....
4 – Demande.....	10.....
5 – Usager.....	11.. ..
Chapitre 1 Historique de la Sécurité Sociale dans le monde et en Algérie	
1- Dans le monde.....	12.....
2- En Algérie.....	14.....
Chapitre 2 Dispositif de médiation sociale.....	
1- Cadre juridique.....	22.....
2- Présentation de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale	23
3- Présentation de la CNAS de Mila	24
organisation administrative et statistique	
4 - Objectif du dispositif de médiation CNAS de Mila....	26 ..

II)- CADRE PRATIQUE

1- Démarche méthodologique.....	
2- outils de recherche.....	
1- l'observation	30
2- l'entretien.....	32
3- le questionnaire.....	33
4- l'échantillonnage.....	34
5- pré enquête.....	35

III)- CADRE D'EXPLOITATION ET D'ANALYSE DE LA RECHERCHE

1- Analyse quantitative des données.....	36
2- Analyse qualitative des données	75

- Conclusion**76**.....

Bibliographie**78**.....

- Résumés.....

1 – Français.....**81**.....

2 – Anglais.....**82**.....

3 – Arabe.....**83**.....

- Annexes**84 à126**.....

PARTIE THEORIQUE

INTRODUCTION GENERALE

L'intérêt accordé à la médiation sociale comme mode d'approche d'une institution étatique découle des motivations liées à notre propre parcours en tant qu'ancienne cadre de la CNAS. Néanmoins, notre approche du dispositif de médiation s'oriente davantage vers l'appréhension du dit dispositif par le personnel de la CNAS d'une part et par les assurés sociaux d'autre part :

Pour ce faire, nous avons opté pour des outils d'investigation à même de nous fournir des données fiables ; qui reflètent la réalité de la mise en application du dispositif de médiation par les différents acteurs en l'occurrence : la cellule de médiation sociale, les responsables des différentes sous- directions et les usagers.

Pour matérialiser cette recherche, nous avons arrêté les outils de recueil de données suivants :

- L'observation participante axée vers la cellule de médiation durant l'activité d'une journée. (annexe N°01).
- L'entretien : auprès de la direction et de ses sous-direction (annexe N°02).
- Le questionnaire : destiné aux usagers présents le jour de l'enquête (annexe N°03). Après avoir procédé au traitement des dossiers : il ressort de ce dernier l'adéquation entre l'attente de l'assuré social ou usager et les prestations de service au profit de ces derniers rendus par le dispositif de médiation social auquel les différents acteurs accordent un grand intérêt.

PROBLÉMATIQUE

Cette recherche s'oriente vers l'étude d'un dispositif de médiation sociale développé auprès d'une institution d'accompagnement social à Mila :

L'intérêt de cette recherche est d'approcher la mise en place d'un dispositif de proximité au bénéfice des usagers ou assurés sociaux tel que stipulé par la circulaire du mois de mars 2002¹, émanant de la direction générale de la sécurité social (voir annexe N°04), légiférant les modifications de rôles et d'intervention pour la prise en charge dans les différents services.

Cette nouvelle réglementation éclaire par ailleurs, des conjonctures de crise sociale et économique, qui n'épargne pas les services sociaux et réintroduit la discussion institutionnelle sur les pratiques de solidarité communautaires.

Notre démarche circonscrit les aspects de ce problème et présente les résultats d'un travail d'enquête auprès des différents acteurs afin de vérifier les effets et les limites du travail de médiation dans un service social.

1- Circulaire du mois de mars 2002 de la direction générale de la CNAS

Objectif de la recherche

L'objectif recherché à travers notre étude est d'ordre descriptif surtout, nous allons décrire et analyser le dispositif de médiation sociale mis en place par la CNAS de MILA, voir ses avantages et ses insuffisances. L'analyse de ce dispositif nous permet de :

- connaître le champ d'application du dispositif de médiation sociale dans une institution publique prestataire de service en vue d'une gestion moderne qui répond à la demande de l'utilisateur et / ou des différents partenaires.

- voir l'incidence de ce dernier sur la gestion des conflits et des tensions à l'intérieur de l'institution et s'il permet l'adhésion des usagers et le degré de satisfaction ressenti pour ceux-ci et les partenaires.

Justification du choix du thème :

Le choix du thème de recherche n'est pas arbitraire, il est motivé par plusieurs raisons :

Notre expérience personnelle au sein d'une institution dans la sécurité sociale où nous étions témoins de différents conflits relationnels entre les travailleurs eux même, d'une part et entre les travailleurs et les usagers d'autre part, et l'administration a fait appel à nos services en tant que psychologues médiateur pour apporter quelques solutions à ces malaises grandissants.

L'HYPOTHESE :

Cette recherche repose sur l'hypothèse suivante !: Le dispositif de médiation sociale mis en place par la CNAS de Mila facilite la satisfaction de la demande de l'utilisateur.

I)- CADRE MÉTHODOLOGIQUE :

- Contexte pratique

L'objectif essentiel de notre recherche apparaît dans la description et l'analyse du dispositif de médiation sociale mis en place par la CNAS de Mila et voir comment ce dispositif va faciliter la satisfaction de la demande de l'utilisateur ?

La CNAS, est une institution à statut administratif publique à caractère spécifique, se doit et se veut être moderne et humanisée, pour répondre au mieux à sa vocation première de palier de la solidarité Nationale.

I)- CADRE CONCEPTUEL

1)- Cadre Conceptuel

Nous allons essayer d'énumérer et de définir les concepts clés de la recherche.

1.1- Dispositif :(Du latin dispositus ; dispose)

En général, un dispositif est un ensemble de mesures prises, des moyens mis en œuvre dans un but déterminé. (1)

Il est également défini par Gastar Mialaret comme un système d'exploitation qui permet, soit de reproduire, soit de rechercher, d'extraire et de combiner des informations venant de plusieurs fichiers. (2)

1-Dictionnaire encyclopédique illustré Larousse 1993 p 40

2-Gaston Mialert ; vocabulaire de l'éducation, presse universitaire de France p 167

A ce titre la CNAS de Mila a mis en place un dispositif de médiation sociale qui permet l'amélioration des prestations de services vis-à-vis des usagers. Celui-ci repose sur l'organisation de l'espace et du travail par la mise en place d'un nombre d'outils que nous allons essayer de définir et qui permettront une exploitation rapide et qualitative des demandes des usagers ainsi que des différents partenaires.

Avant de nous étaler dans la description et la fonction des outils du dispositif de médiation sociale nous allons d'abord essayer d'approcher le concept de médiation dans le contexte d'une institution investie d'une mission de prestations de services et d usagers bénéficiaires de ces derniers.

1.2- Médiation

D'un point de vue étymologique, la médiation est originaire du latin "Médius": qui se tient au milieu, Le milieu implique une dynamique, le passage d'un lieu à un autre, Le milieu implique également qu'il y a deux réalités, une à chaque bout et que ce "tiers", le milieu, les faits d'une manière ou d'une autre se rejoindre⁽¹⁾.

En d'autre terme, la médiation c'est l'intervention d'un tiers entre des personnes ou un groupe, pour prévenir un conflit, ou y trouver des solutions avec l'accord et la participation des parties en présence : ce terme a d'abord servi dans les rapports entre deux Belligérants et s'est étendu dans les domaines de la vie sociale, du travail de la famille etc.

1- François Six , Le temps des médiateurs , Edition seuil année p.123

« La médiation est donc un mode d'action sociale qui se développe dans les moments d'histoire où la loi est contesté, et où la violence l'emporte sur le respect des règles». (1)

On en distingue de multiples formes : médiation familiale, médiation pénale, médiation administrative médiation culturelle et sociale, médiation politique etc...

Elle suppose l'entremise d'une tierce personne. Il n'y a pas de médiation sans médiateur, cette tierce personne peut être une personne physique, un groupe, une institution.

1.3-Fonction du médiateur social dans l'institution

Le médiateur ; On ne peut parler de médiation sociale sans parler du médiateur social. Cette tierce sans laquelle il ne peut y avoir de médiation, acteur social dans une institution donnée a une fonction de contact, de communication et de médiation. C'est une fonction qui facilite la communication entre des individus et des groupes, tend au rapprochement des points de vue, à la réduction des tensions. Ainsi donc le médiateur social prend contact avec les différents milieux et groupes de l'institution, mous le dialogue avec les travailleurs sociaux et dirigeants, prennent des initiatives de contact et de dialogue avec les usagers et avec les différentes instances. Ce qu'on demande au médiateur social : c'est le savoir, le savoir faire, le sens social, la diligence la conscience professionnelle, le dévouement.

1- [http://www social,gow,f./htm/mode d'emploi/ les mots htm.](http://www.social.gov.f/htm/mode_d'emploi/les_mots.htm)

Il est donc soumis à une obligation de moyens, mais non de résultat et pour qu'il puisse exercer une telle mission, il faut qu'il dispose d'une réelle autonomie de comportement.

1.4- Demande :

La demande au sens littéraire du terme est ce que l'on dit ou écrit pour obtenir quelque chose et en ce qui concerne la demande dans une institution publique à caractère social. Elle est l'expression par précision qui désigne la nécessité pour toute pratique sociale de s'insérer dans le système social général (1) dont l'objectif revêt une importance quand à la satisfaction de la demande de l'utilisateur, et par l'accomplissement de ce sentiment agréable, le dispositif de médiation aurait atteint son objectif primordial à savoir la satisfaction de la demande de l'utilisateur.

Mais la notion de satisfaction des besoins de l'utilisateur est relative du fait qu'elle génère d'autres besoins. Nous allons maintenant définir ce qu'est un utilisateur ?

1- Madeleine Grawits , Méthodes des sciences sociales, Edition Dalloz ,1996, p

1.5- Usager:

Selon Larousse, un usager est une personne qui utilise un service public ⁽¹⁾

Il s'agit d'utilisateurs ou bénéficiaires de moyens mis à leur disposition ⁽²⁾ en d'autres termes c'est une personne qui participe plus ou moins activement à la vie d'une communauté. Dans l'évolution sociale actuelle, l'usager ne doit plus rester dans une situation de dépendance vis-à-vis de l'action sociale, Il doit y participer, y assumer des responsabilités et même en devenir animateur et promoteur par la participation et la contestation constructive ; pour certains, même, il peut en être contrôleur, il en est la raison d'être, le sujet et qu'il est le mieux placé pour connaître les besoins auxquels doivent répondre les structures sociales et d'évolution de ces besoins.

L'expression des attentes de l'usager est directement adressée aux personnes chargées de la médiation ou indirectement par personnes interposées.

1- De Georges Matore ; Dictionnaire du vocabulaire essentiel Larousse ,1963, p 473

2- Rober Lafon ; Vocabulaire de la psychopédagogie et de la psychiatrie de l'enfant. Puf, p700

CHAPITRE I

HISTORIQUE DE LA SECURITE SOCIALE DANS LE MONDE ET EN ALGERIE

Une courte introduction

1- Dans le monde :

L'idée de la sécurité sociale n'est pas nouvelle, elle remonte à la nuit des temps. En fait le besoin de protection s'est fait sentir depuis que les propriétaires des moyens de production ont exploité le travail des autres. Donc, les exploités se sont attelés d'une manière spontanée à la recherche d'un système de couverture contre les aléas de la vie.

La sécurité sociale s'est initialement développée dans la population ouvrière des centres urbains nés de l'évolution industrielle.

Le droit à la sécurité sociale dans sa conception initiale ne constituait qu'un compartiment particulier du droit du travail. C'est au moment où la protection sociale a débordé du cadre du contrat de travail que celle-ci s'est étendue à d'autres catégories de la société et a revêtu une mission de service public.

Dans les conditions actuelles, la sécurité sociale constitue un champ d'intervention privilégiée de l'état l'expression "sécurité sociale" est apparue dans la loi Américaine du 14 août 1935 avec le vote du " social security act " sous la présidence de Roosevelt suite aux revendications des travailleurs aux Etats-Unis. Cet acte peut être considéré arbitrairement comme l'acte de naissance de la sécurité sociale.

Cependant, l'histoire retiendra que c'est en Grande-Bretagne en 1942 qu'un rapport élaboré par Lord W. Beveridge à la demande de son gouvernement va inspirer de nombreux systèmes de sécurité sociale dans le monde.

Ce rapport connaîtra un retentissement mondial en proposant un plan nouveau dont le principe de base est qu'une société moderne se doit d'éliminer l'état de besoin.

En effet, le rapport de Lord Beveridge porte l'empreinte de l'analyse économique keynésienne et se caractérise par:

Sa généralité à l'ensemble de la population sans distinction d'activité ou de revenu;

Son uniformité par sa garantie de prestations identiques;

Son unité dans un service public unifié placé sous l'égide des pouvoirs publics.

Ces principes découlent de l'application du principe de la solidarité nationale qui tend à la garantie d'un minimum social à l'individu en tant que tel.

Ces propositions furent retenues par le droit positif anglais notamment avec l'institution du "national health service".

De là, ce rapport allait connaître une extension à d'autres pays pendant les années qui ont suivi la fin des hostilités. C'est sur les principes énoncés précédemment qu'évoluent la plupart des systèmes de sécurité sociale dans le monde et qui ne se distinguent entre eux que par des aspects particuliers inhérents à l'histoire et à l'environnement économique et social de chaque pays.

Ces mêmes principes de base vont figurer dans la déclaration des droits de l'homme par les Nations Unies en 1948.⁽¹⁾

2-Sécurité sociale en Algérie :

L'introduction de la sécurité sociale en Algérie s'est effectuée sous le poids des luttes multiformes et souvent sanglantes menées par les travailleurs algériens contre le pouvoir colonial et le patronat par l'extension de l'ordonnance du 04 octobre 1945 avec, toutefois des limites et des discriminations.

En effet, le système de sécurité sociale en Algérie, transféré de la métropole s'écartait profondément des principes fondamentaux des textes législatifs se régissant le système français.

La mission de service public normalement dévolue à une institution chargée d'une partie importante de la protection sont des travailleurs et leurs familles s'est trouvée concédée du fait à des organismes de droit privé, pour la plupart des régimes qui se montaient en place. La sécurité sociale, à l'instar de la France, n'était ni généralisée, ni unifiée dans un service public, mais cependant toujours chargé d'une mission de service public. Cette inadéquation allait caractériser le système de sécurité sociale jusqu'à l'indépendance.

Le résultat de cette politique a suscité l'émergence d'un multitude d'organismes et de régimes de la sécurité sociale environ une dizaine ainsi sur des bases professionnelles, tels que :

- J.J. dupreyroux, **Sécurité sociale, Dalloz, 3^{ème} Edition, Paris, 1969, page 70 à 77.**

La caisse de solidarité des départements et des communes d'Algérie,
Les caisses d'assurances sociales interprofessionnelles des départements d'Alger, d'Oran, et de Constantine,
La caisse d'assurances sociales des travaux publics,
La caisse d'assurances sociales des industries métallurgiques,
La caisse d'assurances sociales des professions portuaires des déplantements d'Alger, de Constantine et d'Oran,
La caisse professionnelle d'assurances sociales du commerce du vin d'Algérie et annexes,
La caisse d'assurances sociale de l'industrie du pétrole en Algérie.

A l'indépendance la loi N°62 -157 du 31/12/1962 a fait que l'héritage du système français de la sécurité sociale est reconduit sur le plan juridique jusqu'à la promulgation de nouvelles lois qui feront progressivement subir des changements radicaux aux systèmes, conformément à des objectifs d'une politique sociale plus large plus juste et s'inscrivant dans l'optique des choix politiques de l'époque.

Pour rendre à la sécurité sociale sa vocation initiale et fondamentale, à savoir la protection contre les risques sociaux, pouvant entraîner la perte durable ou momentanée du revenu d'un travailleur, l'unification de la sécurité sociale a été entamée dès 1963, par, comme première démarche important, la fusion des caisses professionnelles en trois grands organismes polyvalents régionaux: CASORAI, CASORAN, et CASOREC.

Le décret N° 70-116 du 1^{er} août 1970 (voir annexe N°07) était le premier texte important de droit algérien qui organise le système de sécurité sociale, mais qui connaîtra par la suite sur un changement capital introduit par le décret N° 85/223 du 20 août 1985 portant organisation administrative de la sécurité sociale qui réorganise l'institution.

Dans sa totalité en unifiant l'ensemble des régimes et des organismes existants autour de deux caisses la CNAS et (caisse nationale des assurés sociaux) et la CNR (caisse nationale des retraités) érigées en établissement public à caractère administratif (EPA) et placée sous la tutelle du Ministère du travail et de la sécurité sociale.

Avec la promulgation du décret législatif N° 94/11 du 26.08.1994, le système algérien de sécurité sociale s'est enrichi d'un nouveau régime, celui de l'assurance chômage assuré par la caisse nationale de l'assurance chômage (CNAG). Et avec la parution du décret exécutif N° 92/07 du 04/01/1992 portant statut juridique des caisses de sécurité sociale et organisation administrative et financière de la sécurité sociale, les caisses sont réputées commerçantes avec les tiers.

Ce caractère de commercialité introduit la possibilité dont disposent ces organismes d'établir des relations contractuelles avec les tiers.

Les attributions de la caisse nationale de sécurité sociale.

La caisse nationale de sécurité sociale avait pour attributions :

- De conclure sur le plan national et en matière de sécurité sociale des conventions fixant les tarifs des honoraires, frais,

accessoires et frais de séjour avec les praticiens et auxiliaires médicaux, les pharmaciens, les établissements de soins, de cure, de réadaptation fonctionnelle, de rééducation professionnelle et de prévention,

- De procéder à l'immatriculation des assurés sociaux et des employeurs,
- De rembourser pour le compte des caisses, à l'administration des postes et télécommunication, du forfait pour dispense D'affranchissement de plis expédiés par les organismes de Sécurité sociale,
- De rembourser les dépenses occasionnées par le Fonctionnement de diverses commissions ou juridictions Appelées à trancher des contestation en matière de sécurité Sociale,
- S'associe à toutes les négociations avec d'autres pays en vue de l'établissement de conventions de réciprocités ou d'accords pour le transfert des malades dans des établissements de soins à l'étranger,
- De mener des actions de prévention des accidents du travail.
- D'organiser et de coordonner le contrôle médical
- De promouvoir, diriger et coordonner l'ensemble de l'action sanitaire sociale et familiale. (1)

1- J.J Dupreyroux, *opcit* ,p 70 à 77

Au lendemain de l'indépendance (1962) il existait un système de sécurité sociale très fragmenté, composé de plus de 11 régimes.

C'est à partir des années 1970 que la problématique de la réforme du système de sécurité sociale s'est posée ; Les buts de cette réforme sont :

- L'unification des régimes,
- L'uniformisation des avantages,
- L'extension des bénéficiaires.

Et c'est avec les lois de « juillet 1983 » (voir annexe N°05) (lois 83-11, 12,13,14,15) que le système de l'assurance sociale se renouvelait autour des principes de l'unification des régimes et de l'uniformisation des avantages.

En 1985 les organismes existants furent unis autour de deux caisses nationales :

- La caisse nationale des assurances sociales des accidents de travail et maladies professionnelles (C.N.A.S.AT)
- La caisse nationale de retraite (C.N .R)

En 1988 le statut juridique des deux caisses fut modifié en établissement public à caractère spécifique (E.P.S.) en faveur de la loi 88-01. (Voir annexe N° 06)

En 1992 la CNASAT changeait d'appellation et devient caisse nationale des assurances sociales des travailleurs salariés (C.N.A.S.) placée sous la tutelle du Ministre du travail et de la sécurité sociale , sous le régime juridique d'établissement public à gestion spécifique c'est –dire soumise au droit public dans ses relations avec l'Etat et au droit privé dans des relations avec les tiers.

Le régime de protection sociale Algérien est un régime compliqué et étendu qui comprend à titre d'exemple en 1999 un taux de couverture de la population de 87,4% et en 2000 les dépenses de la sécurité sociale s'élevaient à près de 186 milliards de DA.

Le système est à base contributif avec une cotisation qui implique essentiellement les travailleurs et les employeurs dont les contributions représentent 96% des ressources du système, la cotisation des catégories non actives et à la charge de l'Etat qui préserve aussi le caractère contributif du système.

Les cotisations de la sécurité sociale sont considérées « sociale socialisée » (1) destinées à la couverture des dépenses des prestations sociales.

En effet l'Etat prélève les cotisations et les verse sous forme de prestation socialisée.

La gestion des institutions sociales est assurée par les représentants des cotisants, aussi la caisse est administrée par un conseil d'administration où la représentation des adhérents est majoritaire l'Etat exerce les fonctions de contrôleur général et de régulateur. (2)

1- Les ressources de la sécurité sociale ne peuvent pas être utilisées à d'autres fins que les avantages prescrits par la législation.

2- Décret exécutif N° 92-07 du 04/01/1992 portant statut juridique des caisses de sécurité sociale et organisation administrative et financière de la sécurité sociale article 13 par exemple : la caisse la plus importante la CNAS est administrée par un conseil d'administration de 29 membres comprenant : 18 membres représentant l'U.G.T.A., 2 membres représentant la fonction publique, 7 membres employés du secteur privé, 2 membres représentant le personnel de la CNAS.

Avant l'apparition de la sécurité sociale comme elle est définie actuellement il y avait plusieurs formes :

- L'assistance,
- La mutualité,
- L'épargne.

Devant les besoins grandissants de la société cette forme de protection sociale ne suffisait plus pour remplir les exigences en matière de sécurité sociale.

A partir de 1962 la notion de sécurité sociale commence à évoluer en fonction de la politique de sécurité sociale fondée sur les principes de solidarité.

Suivant les législations en vigueur, la sécurité sociale en Algérie a traversé 3 étapes fondamentales.

1^{ère} étape de 1950 à 1962.

Depuis l'introduction de cette organisation les textes sont arrêtés et fixés par le colonialisme et diffusés en Algérie de la même manière qu'en France seulement le profit était destiné aux français d'Algérie (commerce, transport, banque, pétrole etc.) et ne convient pas aux réformes agricoles qui font travailler uniquement des Algériens à cette époque.

2^{ème} étape de 1962 à 1970

Date de la diffusion du texte concernant le droit des Algériens de constituer un système de sécurité sociale, (Décret N° 116 – 70 du 01/08/1970 (Voir annexe N° 07).

On note deux changements importants à cette époque :

- 1) Prolongement de la liste d'octroi des allocations familiales au secteur agricole en 1968,

- 2) Prise en charge par la sécurité sociale des accidents de travail

3^{ème} étape de 1970 à 1985

Durant cette période on assiste à la révision de l'organisation du système dans sa totalité :

- 1) Diffusion du décret N° 116 -70 du 01/08/1970, qui concerne

L'organisation des administrations des structures de la Sécurité sociale,

- 2) Loi 1983 a posé les assises de la sécurité sociale actuelle. Ceci traduit le développement et le progrès qu'a connu le Pays à cette époque.

L'Algérie n'a connu le système des assurances sociales qu'en 1949 malgré que ce droit existant dans les pays méditerranéens depuis longtemps et n'a pu être appliqué qu'en 1950 en raison de la présence du colonialisme qui refusait ce droit aux Algériens malgré les revendications des travailleurs Algériens.

A partir de 1962, il y a eu application de toutes les lois et circulaires relatives à la protection sociale du travailleur (assurance maladies, accidents congés de maternité, vieillesse et allocations familiales) par l'apparition de ce qu'on appelle caisse de sécurité sociale voir circulaire N° 45-49 du 10/06/1949 mise en application le 01/02/1950.

CHAPITRE II :

1)- cadre juridique

Nouvelle organisation du système de Sécurité Sociale

La définition du but de l'organisation du système national de la sécurité sociale permet la cohérence avec la tradition algérienne de système public d'assistance sociale : «prendre en charge les besoins en santé (morale & physique) de la population, de manière globale cohérente et continue » (art 5)¹. Et cela par l'introduction d'un important élément de modernisation sachant que le système de sécurité sociale est constitué par une organisation hiérarchique des structures et des activités. Pour assurer la garantie des droits des usagers et des autres partenaires la direction générale introduit les premiers éléments de rationalisation de la prise en charge en prévoyant l'obligation de création des cellules de médiation et de communication par l'instauration d'une circulaire (voir annexe N°04) basée sur le principe d'universalité, d'égalité d'accès aux soins, de solidarité, d'équité et de continuité.

Ces cellules de médiation et de communication sont chargées de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes en difficultés, de leurs proches et e leur prise en charge dans un souci d'équité, de justice et de respect.

La circulation stipule la création de la fonction de relation publique et de la médiation pour assurer à la CNAS le confort dans sa mission initiale : « d'assureur social ». La direction générale de la CNAS estime qu'il y a beaucoup à faire pour instaurer ces

¹ [http : / / www ands. dz.loi santé html](http://www.and.s.dz.loi.santé.html).

relations, les normaliser et les entretenir en toute transparence et dans le respect des lois en vigueur et des prérogatives des uns et des autres.

2-Présentation de la Caisse Nationale de la Sécurité Sociale (CNSS).

Créée en 1964 par décret du 31 décembre 1964 en prenant la succession de l'ancienne Caisse de Coordination de Sécurité Sociale (CCSS), elle-même issue des défunctes Caisses Centrales d'Assurances Sociales (ccasaf).

Organisme qui ne dispense pas de prestations en nature ou en espèce des différents risques, il ne joue pas moins un rôle actif et important dans la vie des caisses de sécurité sociales en raison

Notamment des prérogatives que lui confère la loi. L'organisation de la structure de la CNSS ressemble en tous points à celle imposée aux autres caisses particulièrement en ce qui concerne la direction, le statut du personnel et les règles portant sur la tutelle administrative (voir attribution de la CNSS page 13 & 14).

3)- Présentation de la CNAS de Mila

Organisation administrative et statistique :

La caisse nationale des assurances sociales CNAS est apparue pour la première fois en 1991, avec l'application de la scission entre les travailleurs salariés et non salariés (voir décret exécutif n°08).

La CNAS de Mila était une antenne qui dépendait de Constantine jusqu'en septembre 1986 ; où elle fut érigée en direction de wilaya. Depuis cette date, la CNAS de Mila est devenue autonome et dépend directement de la direction générale du ministère de tutelle.

Son organisation ressemble en tous points à celle imposée aux autres caisses (voir organigramme en annexe N° 09)

Domiciliée à la cité Boutout Mila, elle dirige (03) trois centres de paiement (CP) : Mila ; Ferdjioua ; Chelghoum laid et (10) dix antennes : Teleghma, Grarem gouga, Oued athmenia, Oued endja, Tadjenanet, Sidi-merouane, Rouached, Tassasane hadada, nouhatch, et terrai beinene. Ci joint fiche technique du mois d'octobre 2006, relative au nombre d'assurés par structure et au nombre de dossiers traités par jour.

FICHE TECHNIQUE
OCTOBRE 2006

STRUCTURE	NOMBRE D'ASSURES	DOS TRAITES/JOUR
CP Mila	20 986	576
CP Ferdjioua	21 853	440
CP Chelghoum laid	22 430	478
Ant Teleghma	14 662	225
Ant Grarem gouga	11 284	216
Ant Oued athmenia	9 134	169
Ant Oued endja	10 841	234
Ant Tadjenanet	9 847	203
Ant Sidi merouane	6 272	90
Ant Rouached	6 548	213
Ant Tassadane	3 680	89
Ant N ouatch	7 488	404
Ant terrai beinene	2 855	123
Total	143 880	3 028

Le nombre d'officines conventionnées s'élève à 176; le nombre de titulaires de cartes est de 22 360 dont le nombre de malades chroniques s'élève à 7917 ; le montant des dépenses en produit pharmaceutiques est de 722 861 264 et les dépenses du tiers payant sont de 476 842 998.

Objectif du dispositif au sein de la CNAS Mila

Pour que le dispositif de médiation sociale puisse atteindre les objectifs tels qu'ils sont définis par la circulaire citée plus haut émanant du Ministère de tutelle.

Un programme de gestion de l'interactivité interne et externe est initié et mis en application par la direction de la CNAS de Mila, Ce programme permet d'agir à la fois au niveau opérationnel ainsi qu'au niveau fonctionnel en observant et analysant les résultats des objectifs à atteindre fixés par les acteurs du dispositif de médiation sociale.

Cette observation est capitale telle une manœuvre d'approche dictée par les objectifs stratégiques assignés à l'agence suivant les réalités du terrain et ayant pour corollaire ceux fixés par la direction générale et la tutelle.

Les buts à atteindre par la mise en place de ce dispositif de médiation sociale sont multiples, nous citons les plus importants :

Elaboration d'un diagnostic interne qui permet de déceler les carences de l'administration et des administrés ainsi que l'organisation pratique et proposer des solutions,

Connaître les besoins, les attentes et les motivations des travailleurs par l'apport de la mise en place de la cellule de médiation et de communication particulièrement auprès des services ayant une relation directe avec le public,

Permettre l'accès aux informations en tant opportun et faciliter leur exploitation,

Instaurer et développer une culture de l'accueil et de l'écoute par une meilleure organisation matérielle et humaine,

Prendre en considération les suggestions d'amélioration des situations émanant des travailleurs quels que soient leurs niveaux dans la hiérarchie.

Connaître les avis des usagers sur l'image de la CNAS de Mila surtout en ce qui concerne la qualité des services rendus et le temps imparti dans le traitement des situations (des dossiers).

Ces buts peuvent se concrétiser par :

a) La communication et l'écoute établies par la cellule de médiation (dont nous définirons les missions plus loin voir annexe N°11) partenaires ou à l'aide d'un questionnaire, pour quantifier le niveau d'insatisfaction des usagers et partenaires afin de dresser le premier diagnostic externe en préconisant l'utilisation des boites à sondage d'opinions placées au niveau de chaque service et structure.

b) But à atteindre dans le cadre de cette interaction agissante est celui de recueillir les avis et suggestion d'amélioration de la qualité des prestations du service public auprès des usagers et des différents partenaires. Afin d'améliorer le prise en charge.

Ces actions sont concrétisées selon un dispositif matériel et humain (Voir annexe N°10)

Cellule de médiation sociale

Missions et objectifs (voir annexe n°121)

La cellule de médiation est l'intermédiaire entre :

- L'institution et le public,
- L'utilisateur et les services,
- Les différents services,
- La direction et un service,
- La direction et les partenaires.

Elle a pour mission : l'accueil, l'orientation l'écoute et la prévention par :

- L'extension et la vulgarisation de l'information,
- L'établissement des réseaux de communication,
- L'aide des usagers à mieux comprendre et accepter les décisions de l'administration,
- Eviter à l'utilisateur les différents déplacements d'un service à l'autre en quête d'une réponse convaincante,
- La coordination entre la direction et les partenaires,
- L'apport des suggestions pour l'amélioration de l'image de la caisse et la qualité des services rendus.

Son objectif est donc :

- La simplification et la modernisation du fonctionnement,
- L'amélioration de la protection et sa généralisation par une sensibilisation plus grande,
- La décentralisation et rapprochement de l'institution de ses bénéficiaires.

PARTIE PRATIQUE

I)- DÉMARCHE MÉTHODOLOGIQUE

Notre recherche repose sur l'application du dispositif de médiation sociale au sein d'une institution administrative à caractère spécifique (FEA) et après avoir défini les objectifs de cette recherche; qui se résument dans la description et l'analyse de ce dispositif de médiation sociale. La méthode d'approche est la méthode descriptive analytique ; Cette méthode nous permet de :

Cerner les situations problèmes et de les expliquer.

D'étudier le dispositif de médiation sociale au sein de la CNAS de Mila et connaître les outils de communication et d'information utilisée ainsi que les difficultés rencontrées dans la mise en application de ce dispositif et les objectifs visés à travers son application.

Motif du choix d'utilisation des outils de recherche :

Nous envisageons l'utilisation des trois outils de recherche successivement : (observation, entretien et questionnaire) et cela parce que chaque technique n'appréhende qu'un des aspects de la réalité faute de pouvoir la saisir directement dans sa totalité, donc chacune de ses technique demeure fragmentaire, permet de définir les zones à explorer et prépare la suivante.

1- OBSERVATION :

Observer : (du latin observare :garder ou regarder devant soi,) c'est avant tout percevoir, communiquer avec le dehors par l'intermédiaire des sensation, Porter son attention sur des objets ou « présentation »,plonger dans le monde du réel et des faits tels qu'ils se présentent ;L'observation c'est donc une opération portant sur des perceptions. (1)

Roger Mucchielli définit l'observation comme étant la concentration de l'attention informée et méthodique sur (un objet un être, un fait) pour en saisir les conditions, le déroulement et le sens. (2)

L'observation qui convient le mieux pour concrétiser l'objectif de notre recherche est ***l'observation participante***, celle-ci vise à présenter les éléments de la situation et à en dégager le sens que les acteurs lui donnent, elle permet de tracer un portrait global de l'équipe, donne les moyens de connaître comment la situation est perçue par les membres de l'équipe ? Comment ceux-ci vivent les événements ? Quels sens prend pour eux leur vie professionnelle et sociale à travers leur appartenance à ce groupe ?

Le but est d'en arriver à une compréhension profonde de la situation et de ses significations afin que l'analyse ultérieure appréhende le vécu des membres pour une compréhension de la totalité du milieu de vie.

Pour se faire, l'observation participante ne tient pas qu'au champ visuel, elle utilise des outils complémentaires à l'observation, tels que des entrevues avec certains informateurs et l'analyse des productions disponibles.

Dans mon observation, je cible la cellule de médiation sociale dans son activité quotidienne auprès des usagers qui lui sont orientés et faute de temps je ne peux approcher le prolongement de l'action de la cellule auprès des autres services.

1- F George-Thonet, Exercices pratiques d'observation 1 .4 Institut libre M haps ,

2- Roger Mucchielli, Observation psychologique et psychosociologique , Edition ESF 1974, p

2- L'ENTRETIEN

L'entretien présente un type de communication assez particulier ; il est suscité voulu d'un côté, plus ou moins accepté ou subi de l'autre 1. Il a un but précis et met en présence des individus qui en général ne se connaissent pas.

Il repose sur l'idée que pour savoir ce que pensent les gens, il suffit de leur demander. Il est le moyen par lequel l'enquêteur va obtenir des renseignements de l'enquêté. Donc l'entretien constitue un processus d'interaction entre deux individus dans le but est de recueillir certaines informations.

Nous optons pour l'entretien semi-directif parce qu'il permet de recueillir le plus d'informations et donne le plus de chances de ne pas passer à côté des points importants.

La grille d'entretien comprend trois axes à savoir :

L'information sur la mise en place du dispositif de la médiation sociale (comprend trois questions),

Le dispositif de la médiation sociale (comprend cinq questions),

L'évaluation du dispositif de médiation sociale et perspective (comprend deux questions),

L'entretien est destiné aux cadres supérieurs de la CNAS, ce qui nous permettra de vérifier certains paramètres quant à l'application du dispositif.

Madeleine Grawitz, Méthodes des sciences sociale, DOLLOZ 10ème édition 1996, p 617

3- LE QUESTIONNAIRE

« Le questionnaire est une liste de questions qui permettent la réflexion ». (1)

C'est le moyen de communication essentiel entre l'enquêteur et l'enquêté. Il est l'outil par lequel le double but de l'enquêteur doit être atteint : d'une part motiver, inciter l'enquêté à parler, d'autre part obtenir les informations adéquates pour l'enquêteur. Le questionnaire doit traduire l'objectif de la recherche en question et susciter chez les sujets interrogés des réponses sincères et susceptibles d'être analysées en fonction de l'objet de l'enquête 1. Son contenu est déterminé par l'objectif de la recherche.

Le questionnaire représente donc, un outil de travail aussi important que l'enquêteur chargé de l'utiliser. Il constitue dans la technique de l'interview un élément essentiel, la préoccupation majeure et continue du responsable de la recherche.

Nous choisissons cette technique parce que le questionnaire nous permet d'avoir des renseignements sur ce que sait le questionné, ce qu'il a fait ou compte faire, ce qu'il pense ou ressent c'est à dire : Croit, espère, admire, redoute ou blâme et quelle explication il donne lui-même de son comportement.

Le questionnaire comporte cinq items axés sur l'objectif de la recherche.

Madeleine Grawitz, Méthodes des sciences sociale, DOLLOZ 10ème édition 1996, p 617

- 1- Caractéristiques de l'échantillon, comprend quatre questions.
- 2- Informations relatives à l'utilisateur, comprend trois questions.
- 3- Données relatives au service d'accueil, comprend quatre questions,
- 4- Données relatives aux différentes techniques d'information, comprend dix questions,
- 5- Données d'information des usagers sur l'existence de la cellule de la médiation sociale au sein de la CNAS, comprend quatre questions.

4- L'ECHANTILLONNAGE :

Suite à notre visite d'imprégnation à la CNAS de Mila, nous avons orienté les outils d'investigation vers les usagers par :

- L'utilisation d'un questionnaire auprès d'un échantillon aléatoire qui regroupe les usagers présents lors de notre visite et dont le nombre s'élève à 29 personnes.

- L'utilisation de l'observation destinée à la cellule de médiation sociale dans son activité quotidienne auprès des usagers.

- L'utilisation de l'entretien adressé au sous directeurs pour Récolter le maximum d'information sur l'application du dispositif.

II- PRE-ENQUETE :

La première phase est consacrée à la visite d'imprégnation de l'institution (pré-enquête). Grâce à la présence des médiatrices de la cellule de médiation on a pu connaître les différentes structures de l'établissement et leurs fonctions réciproques, les relations verticales et horizontales existantes entre elles (voir schéma en annexe N°09).

Elles ont mis à notre disposition toute la documentation demandée ainsi que les informations nécessaires concernant chaque service et en particulier les services ou relation directe avec les usagers.

La facilité rencontrée en matière de communication avec le personnel de l'établissement surtout les médiatrices nous a conforté dans le choix des objectifs et dans la démarche méthodologique.

III- EXPLOITATION DES DONNEES RECUEILLIES :

A- Données de l'observation :

Les grilles d'observation (Voir annexe N° 01) nous renvoient à la lecture des données suivantes :

1- Emplacement de la cellule de médiation sociale :

Non visible mais accessible

2- Organisation des lieux :

Un seul bureau pour deux personnes étroit mais aéré équipé d'une ligne téléphonique, un fax, un micro-ordinateur avec internet.

Une salle d'attente étroite, aéré, équipée d'un climatiseur, un salon une table basse garnie de brochures publicitaires et d'un registre de doléances

Présentation du personnel :

Au nombre de deux (02) de sexe féminin, l'une de formation universitaire Issue de l'institut de communication, l'autre technicienne supérieure en optique. Leur ancienneté dans la cellule est de trois ans pour la première et d'une année pour la deuxième.

Fonctionnement de la cellule :

Offre une disponibilité et une régularité pendant les heures administratives

5- Accueil de l'utilisateur :

L'accueil de l'utilisateur est agréable, le personnel est compréhensif et attentif à ses doléances.

6- Traitement de la demande de l'utilisateur :

La demande de l'utilisateur rencontre auprès de la cellule de médiation sociale : écoute, information, orientation,

accompagnement, suivi avec déplacement et initiative quand c'est nécessaire.

7- Finalisation du dossier

Le dossier déposé par l'utilisateur est traité en relation avec la hiérarchie et des conclusions sont tirées puis communiquées à l'intéressé.

8- Evaluation des actions menées :

La cellule de médiation sociale évalue les actions pratiquées propose des solutions et apporte ses contributions à tous les niveaux de la hiérarchie. La cellule travaille en sécurité et sans aucune pression, les risques qu'elle rencontre dans l'exercice de ses fonctions sont minimales (avec les malades mentaux parfois).

9- Autres actions :

Les médiatrices mènent également des actions d'information de sensibilisation auprès des usagers et des différents partenaires, mais ne participent pas aux actions de dépistage et de prévention. Par ailleurs elles bénéficient de formation continue ayant trait à la médiation sociale et aux techniques de communication pour perfectionner leur savoir être et leur savoir-faire.

CONCLUSION :

La lecture des données des grilles d'observation N°1&2 nous permettent de souligner que la cellule de médiation est constituée de deux personnes du sexe féminin l'une universitaire en sciences de communication l'autre technicienne supérieure en optique. Elles exercent dans un espace accessible, mais non visible aéré, étroit et bien équipé. L'utilisateur est agréablement accueilli, bien écouté

orienté, informé, accompagné etc. ; Sa demande est satisfaite selon la réglementation et le traitement de son dossier est finalisé.

La cellule de médiation sociale participe à toutes les actions de l'établissement, propose des solutions et prend des initiatives.

B- Analyse des données des entretiens

Nous avons pu nous entretenir avec quatre responsables

- Le directeur de la CNAS .
- Le sous-directeur des finances,
- Le sous-directeur de l'administration,
- Le médecin chef,

Entretien N° 01 avec le sous directeur des finances :

1^{ER} AXE

Au sujet de la circulaire ; je ne l'ai pas vu, la seule information que j'ai eu c'est par mon directeur. La médiation sociale c'est pour subvenir aux besoins des assurés sociaux ou usagers.

Les difficultés rencontrées résident dans le choix des employés qui travaillent dans la cellule ; si l'employé n'a pas une formation requise il ne peut pas répondre à la demande de l'assuré.

Les résultats et le degré de satisfaction ; avant on avait beaucoup de plaintes auxquelles on ne pouvait pas répondre, grâce à l'existence de la cellule de médiation les structures peuvent travailler à l'aise. L'assuré est bien renseigné, bien informé, vu le registre de doléances, on remarque moins de réclamation.

Cependant, les médiatrices doivent connaître le fonctionnement de la CNAS et faire le tour des services parce que le travailleur aussi a des problèmes.

2^{ème} AXE

Sens de la médiation sociale ; c'est l'allègement des souffrances que rencontre quotidiennement l'assuré pour arriver à la satisfaction de sa demande ou l'employeur dans les services qu'il rend à l'assuré. A titre d'exemple,

L'allègement en dépenses (frais de transport)

Le meilleur accueil, la meilleure prise en charge.

Les services rendus sont :

L'orientation

L'information rapide et correcte

L'efficacité dans la résolution des difficultés

La communication entre les services de la cnas par un bon suivi et une meilleure coordination.

Une satisfaction a été ressentie à travers les écrits des assurés et des employés.

Les complications :

Les non-compréhensions des assurés « mal honnêtes »

L'existence de différentes catégories d'assurés sociaux ; analphabètes, malades mentaux, handicapés sensoriels, les faux problèmes et les fausses déclarations.

3^{ème} AXE

Propositions :

Donner plus d'autorité morale à la cellule de médiation sociale,

Donner plus de moyens matériels (fax, ligne directe, Internet, moyens de transport etc.)

La formation continue, les agents chargés de la médiation sociale doivent être polyvalents.

EVALUATION

Dans l'ensemble, elle est satisfaisante avec comme points forts l'allègement des souffrances des assurés par une meilleure prise en charge ainsi que la bonne orientation. Comme points faibles le manque d'imagination dans la résolution des problèmes posés par les assurés et les employeurs par le fait du manque d'expérience des agents de cette cellule.

Entretien n° 02 avec le médecin chef :

Tous les assurés ne passent pas par la médiation sociale, certains préfèrent s'adresser aux cadres ; nous les recevons, les aidons sans les orienter vers la médiation. Seulement, vu le manque de temps, on préfère les orienter vers la cellule de médiation sociale.

Difficultés : les premiers temps les médiatrices n'ont pas compris leurs prérogatives et s'initient dans les tâches des autres soit par méconnaissance, soit pour se valoir.

Résultats et pourcentage de satisfaction :

Les résultats je ne peux pas parler, on n'a jamais eu connaissances de ce qu'elles font ; quant au degré de satisfaction, actuellement on est satisfait, son champ d'action est mieux connu, cependant, l'emplacement laisse à désirer, ni repérable ni visible normalement, elle est en dehors de la caisse et doit être dotée d'un fax une ligne téléphonique un salon etc. .

Les prérogatives de la médiation ne sont pas connues comparées à celles de l'assistante sociale. Il y a beaucoup de choses à faire entre autres, il faut qu'il y ait des médiatrices au niveau de centres de paiements.

La médiation doit être en relation avec l'extérieur, doit aider les associations, les partenaires et autres.

L'évaluation du dispositif :

Je ne peux pas l'évaluer, mais je peux dire que la médiation est une chose utile à la CNAS, aussi la médiation c'est pas rester derrière un bureau, et attendre que les assurés se présente ; s'est s'ouvrir sur le monde extérieur et aller vers les assurés ainsi que les différents actionnaires de la CNAS .

Entretien n° 03 avec le sous directeur de l'administration :

Au sujet de la circulaire : oui, je l'ai vu au niveau de la direction générale.

Laisser moi du temps pour vous faire un rapport, je ne peux pas répondre sur le champ, je n'ai pas de statistiques. C'est une fonction nouvelle, un personnel nouveau, son plan de charge n'est pas connu je n'ai pas de lien direct avec elles ni de relation fonctionnelles hiérarchiques avec elles donc à mon avis la médiation sociale crée en 2002 son activité réelle est méconnue elle nous échappe par contre l'assistante sociale son travail est connu, pour quelqu'un d'honnête je ne connais pas exactement ce qu'elle font.

Evaluation

Les médiatrices n'ont pas été formées pour faire face aux contraintes du public parce qu'il n'y a pas plus difficile que la communication elles doivent d'abord connaître la réglementation en vigueur ; les deux principaux pôles de la CNAS à savoir : le recouvrement et les prestations de services afin de pouvoir régler les problèmes des assurés sociaux. Son importance réside dans les moyens qui sont mis à sa disposition et son plan de charge. Cependant, la médiation sociale a réglé beaucoup de problèmes inhérents aux différents partenaires de la caisse et Les assurés sociaux savent maintenant que leur problèmes sont pris en charge par la cellule de médiation sociale.

Entretien N° 04 : le directeur de la caisse :

1^{er} AXE

Au sujet de la circulaire : La circulaire je la connais bien apparue en mars 2003 suite à la circulaire émanant de la direction générale.

Malheureusement, la médiation sociale, a été mal perçue par les différents responsables de la caisse ; au départ, tous pensaient que la médiation sociale va disparaître avec le temps.

Les difficultés rencontrées : résident dans sa mise en place et son acceptation par son environnement immédiat c'est à dire les collègues, parce que toutes les zones d'ombres sont éclairées par la cellule de médiation. Maintenant, par contre la médiation est connue et participe à toutes les activités de la CNAS .

La cellule de médiation sociale travaille en collaboration directe avec le service d'accueil et rend d'énormes services aux

usagers ou assurés sociaux et aux structures d'accueil : - elle aiguille les plaintes

- offre une rapidité dans la prise en charge
- facilite la relation inter service et inter wilaya dans le traitement des dossiers etc .

2^{ème} AXE :

La cellule de médiation sociale est une cellule d'écoute qui rend compte au directeur, elle fait face à ce qui ne marche pas , c'est la soupape de sécurité de l' institution , c'est pourquoi elle est mal perçue par les responsables de la CNAS .

Les complications rencontrées :

- comment vulgariser les nouvelles mesure afin de pouvoir informer tous les assurés, vu leur hétérogénéité.

- le choix des personnes qui travaillent dans la cellule de médiation sociale :

Elles doivent être ouvertes d'esprit et armée d'une bonne formation, elles doivent être aussi polyvalentes afin de pouvoir répondre à toutes les formes de doléances (allocations familiales, prestations de services, recouvrement, remboursement frais médicaux etc.) .

Degré de satisfaction :

Oui ce dispositif facilite la satisfaction de l'assuré ou usager néanmoins, celui-ci présente des points forts et des points faibles :

- Points faibles : hors mis le directeur, les autres services ne suivent pas, soit par incompréhension ou par gêne parce qu'elles sont au dessus des ordres elles relèvent directement du directeur. C'est un problème de mentalité et de temps.

- Points forts : L'existence de la cellule en elle-même constitue un grand point fort parce qu'on est arrivé à sa création et son équipement malgré les résistances ; elles ont le plus grand bureau, bien aménagé, bien équipé, tous les moyens pour recevoir sont à leur disposition. Au début les gens ne croyaient pas du tout, maintenant, on fait appel à la médiation sociale à chaque fois que se soit par les cadres ou les employés.

Conclusion :

1^{ER} AXE : L'information

Les responsables confirment qu'ils sont informés au sujet de la circulaire et que les difficultés rencontrées résident surtout dans le choix des employés affectés à la cellule de médiation sociale, aussi, ils insistent sur la formation et la polyvalence, quant au degré de satisfaction : «il y a moins de réclamation et les structures travaillent à l'aise.

2^{ème} AXE : Médiation sociale

La médiation sociale rend d'énormes services aux usagers et aux structures :

- allège les souffrances des assurés sociaux ou usagers
aiguille leurs plaintes
- permet une rapidité dans la prise en charge de l'utilisateur
- facilite la relation et la communication inter-service et inter-wilaya

- La médiation sociale est une chose utile pour la CNAS, cependant, le dispositif de médiation sociale présente quelques complications à savoir :

La diversité des catégories d'assurés sociaux

Les prérogatives de la médiation sociale de part leur nouveauté n'est pas connue par les responsables comparées à celles de l'assistance sociale.

3^{ème} AXE : Evaluation du dispositif et perspectives

Dans l'ensemble, l'application du dispositif de médiation sociale est satisfaisante car elle a permis la facilitation de la demande de l'utilisateur et sa satisfaction d'une part et le soulagement des structures d'autre part.

La réussite du dispositif de médiation sociale dépend des moyens matériels et humains mis à sa disposition, de son plan de charge, de sa stratégie d'intervention et de l'existence du statut de la médiation sociale et des médiateurs au niveau des caisses de sécurité sociale.

Divergences :

La résistance des sous directeurs et des employés vis à vis de la médiation sociale en tant que dispositif nouveau permettant la facilitation de l'accès de l'utilisateur aux prestations de la cnas; d'où l'importance de la sensibilisation des agents de la cnas à cette nouvelle démarche ; leur implication dès la mise en œuvre du dispositif de médiation sociale qu'ils considèrent avoir été insuffisant malgré le fait que le dispositif a atténué « les souffrances des assurés et des agents .

C- Analyse des données des questionnaires

En moyenne la caisse accueille en début de semaine plus de deux cent (200) usagers ou assurés sociaux d'où le recours à 6% du nombre total d'usagers accueillis cette journée .

1^{ER} ITEM

CARACTERISTIQUES DES USAGERS

Tableau N°01 : Lieu de résidence des usagers

Résidence	Fréquence	%
Près	16	55.18%
Loin	13	44,82%
Total	29	100%

Le tableau ci-dessus révèle le lieu de résidence des assurés sociaux dont 55 ,18 résident près de la caisse et 44,82 % loin de la caisse.

Tableau N° 02 : Etat civil des usagers

Situation familiale	Fréquence	%
Célibataire	16	55,18
Marie	13	44,82%
Veuf (Ve)	00	0%
Divorce (E)	00	0%
Sépare (E)	00	0%
Total	29	100%

Ce tableau concernant l'état civil nous révèle que 55,18 % des usagers sont célibataires 44,82 % sont mariés par contre, il n'y a aucun veuf (ve), divorcé (e) ou séparé (e) ce jour là.

Tableau N° O3 : Age des usagers

Tranche d'âge	Fréquence	%
+ 20 ans	01	3,45 %
20 _ 30 ans	10	34,48 %
31_ 40 ans	07	24, 14 %
41_ 50 ans	05	17,24 %
51_ 60 ans	05	17,24 %
+ 60 ans	01	3, 45 %
Total	29	100 %

Ce tableau nous indique la tranche d'âge des usagers interviewé ; la tranche d'âge de 20 à 30 ans est de 34,48% celle de 31 à 40 est de 24, 14 % la tranche d'âge allant de 41 à 50 et de 51 à 60 ans est de 17, 24 % chacune et la tranche d'âge des – 20 ans et + 60 ans son pourcentage est de 3, 45 %.

Tableau n°04 : Niveau d'instruction

Niveau	fréquence	%
Illettré	13	44,82
Primaire	10	34,48%
Secondaire	05	17,24%
Universitaire	01	3,45%
Total	29	100%

Ce tableau nous indique le degré d'instruction des usagers , on relève 44,82% d'illettrés, 34,48% ayant un niveau primaire, 17,24% un niveau secondaire et 3,45% un niveau universitaire.

Tableau n 05 : Situation socio –professionnelle des usagers

Travailleur	Fréquence	%
Oui	13	44, 82
Non	16	55,18
Total	29	100%

Le tableau ci-dessus nous indique que 55,18 % des usagers ne travaillent pas seulement 44,82 % travaillent; la partie non travailleuse est répartie comme suit:

Catégorie non travailleuse	Fréquence	%
Retraité	05	31,25%
Invalide	05	31,25%
Etudiant	01	06,25 %
Chômeur	05	31,25%
Total	29	100%

Le pourcentage des catégories non travailleurs est réparti en : 31,25% de retraité; 31,25% d'invalides; 31,25% de chômeurs et 6,25 % d'étudiants.

2^{ème} Item information concernant l'utilisateur
du tableau n°01 au tableau n°03
tableau n°01 TITRE motif de présence à la caisse

Motif de présence	Fréquence	%
Remboursement	12	41,37%
Contrôle médical	04	13,80%
Document administratif	08	27,58%
Commission de recours	01	3,45%
Prestation	03	10,35%
Pas de réponse	01	3,45%
Total	29	100%

Ce tableau nous montre que 41,37 % des usagers se présentent à la caisse pour des remboursements, 27,98 % pour raison administratif, 13,80 % pour le contrôle médical, 10,35 % pour des prestations familiales et 3,45 % sans réponse.

Tableau n°02 TITRE Fréquence de présence des usagers

Fréquence de présence	Fréquence	%
La première fois	03	10,35 %
Occasionnellement	11	37,93 %
Souvent	15	51,72 %
Total	29	100 %

Dans ce tableau, on relève que 51,72 % des usagers viennent souvent à la caisse, 37,93 % occasionnellement et 10,35 % pour la première fois.

Tableau n °03 : Orientation des usagers

Orientation	Fréquence	%
Service d'accueil	17	58,63 %
Service concerné	12	41,37 %
Total	29	100 %

Ce tableau nous indique que 58,63 % des usagers s'adressent au service d'accueil et 41,37 % au service concerné.

3^{ème} Item : comprend 06 questions du n° 01 au numéro 06

Tableau n°01 Appréciation du service d'accueil

Appréciation	Fréquence	%
Excellent	10	34,48%
Normal	17	58,63%
Mauvais	02	06,89%
Total	29	100%

Ce tableau nous montre que 58,63 % des usagers trouvent l'accueil normal, 34,48 % le trouvent excellent et 6,89 % mauvais

Tableau n°02 .Difficultés rencontrées

Difficultés rencontrées	Fréquence	%
OUI	03	10,35 %
NON	18	62,07 %
Parfois	08	27,58 %
Total	29	100 %

En ce qui concerne les difficultés pour accéder au service voulu 62,07 % ne rencontre aucune difficulté 27,58 % parfois et 10,35 % répondent par l'affirmatif.

Question n°03 :

Si la réponse est positive précisez :

Certains pensent que les difficultés résident dans les attentes longues et les retards dans les remboursements malgré les améliorations apportées par la direction, pour d'autres il s'agit d'une question de conscience professionnelle d'où la nécessité d'une sensibilisation ; d'une motivation et d'un contrôle rigoureux des employés.

Question N°04 :

Qu'est-ce que vous attendez du service d'accueil ?

La majorité demande une amélioration des prestations de service, particulièrement pour les personnes âgées et handicapées, un bon accueil et du respect, enfin une meilleure organisation, par contre d'autres pensent que le service d'accueil est satisfaisant pourvu qu'il le demeure.

Tableau N°05 : Apport rendu par le service

Catégorie d'utilisateur	Appréciation
Handicape	Orientation, Information
Invalide	Orientation, Information
Malade chronique	Orientation et Aide
Illettré	Orientation
Autres	Aider davantage

L'ensemble de la population assurée demande qu'elle soit bien orientée et informée qu'on lui accorde plus d'attention surtout envers les catégories particulières.

Tableau n°06 : Satisfaction des usager

Degré de satisfaction	Fréquence	%
OUI	21	72,42%
NON	04	13,79%
Parfois	04	13,79%
Total	29	100%

Ce tableau indique le degré de satisfaction des usagers 72,42 % sont satisfait , 13,79 parfois et le même pourcentage 13,79 % ne le sont pas .

4^{ème} ITEM : TECHNIQUES D' INFORMATION

Du tableau N° 01 au tableau N° 10

Tableau N°01 Apparition de nouvelles techniques :

Difficultés rencontrées	Fréquence	%
OUI	14	48,27 %
NON	14	48,27 %
Pas de réponse	01	3,46 %
Total	29	100 %

En ce qui concerne l'apparition de l'information : 48,27 % répondent par oui et 48,27 % répondent par non seulement 3,46 donnent une réponse nulle .

Tableau N°02 Circulation de l'information

Difficultés rencontrées	Fréquence	%
Toujours	06	20,70 %
Parfois	13	44,82 %
Jamais	00	00,00 %
Pas de réponse	10	34,48 %
Total	29	100 %

Pour ce tableau, 44, 82 % trouvent que les informations parviennent parfois à temps, 34,48 % ne donnent pas de réponse et 20,70 % déclarent que les informations parviennent en temps opportun.

Tableau N° 03 : l'accès au guichet

Difficultés rencontrées	Fréquence	%
Accessible	17	58,63 %
Difficile	11	37,92 %
Inaccessible	00	00,00 %
Pas de réponse	01	3,45 %
Total	29	100 %

Pour l'accessibilité au guichet 58,63 % trouvent les guichets accessibles, 37,92 % les trouvent difficiles, 3,45 pas de réponse et 0 % inaccessible.

Tableau N° 04 : Panneaux d'indication

Difficultés rencontrées	Fréquence	%
Repérables	03	10,35%
Visibles	13	44,83%
Facile à déchiffrer	11	37,93 %
Pas de réponse	02	06,89%
Total	29	100 %

Ce tableau concerne les panneaux d'indication 44,83 % les trouvent visibles 37,93% faciles à déchiffrer, 10,35% repérables et 6,89 % pas de réponse

Tableau N° 05 : Nature des techniques d'information

Difficultés rencontrées	Fréquence	%
Règlement intérieur	03	10,35 %
Affiches d'information	08	27,58 %
Affiches publicitaires	08	27,58 %
L'audiovisuel	13	44,83 %
Direct	12	41,37 %
Autres	01	03,45 %
Sans réponse	03	01,35 %

En ce qui concerne les techniques d'information mis en place par la caisse de Mila 44,83 % préfèrent l'audiovisuel comme moyen d'information, 27,58% préfèrent les affiches d'information et publicitaires, 41,37% le direct, 10,35% le règlement intérieur et 3,45 % autres techniques .

Tableau n°06 :Utilité de ces techniques

Utilités des techniques	Fréquence	%
OUI	26	89,65 %
NON	00	00,00 %
Pas de réponse	03	10,35%
Total	29	100 %

Ce tableau révèle l'utilité de ces techniques 89,65 % les trouvent utiles 0 % inutiles et 10,35 % préfèrent ne pas répondre .

Tableau n°07 : Appréciation des techniques

Préférence	Fréquence	%
Sûres	05	17,24 %
Rapides	13	44,83 %
Utiles	11	37,93%
Total	29	100 %

Pour ce tableau 41,83% des usagers trouvent ces techniques rapides 37,93 % utiles et 17,24 % sûres.

Tableau n°08 : Courrier du directeur

Boîte aux lettres courrier	Fréquence	%
OUI	10	34,48%
NON	18	62,07%
Pas de réponse	01	03,45%
Total	29	100%

Ce tableau montre que 62,07% des usagers ne sont pas au courant de l'existence d'une boîte aux lettres pour le courrier du directeur, 34,48% sont au courant et 3,45% ne répondent pas .

Tableau n°09 : Utilisation de cette technique

Utilisation de la technique	Fréquence	%
OUI	02	6 , 89 %
NON	25	86 , 22 %
Pas de réponse	02	06 , 89 %
Total	29	100 %

En ce qui concerne l'utilisation de cette technique 86 , 22 % ne l'ont pas utilisé 6 , 89 % oui et 6 , 89 % pas de réponse .

Tableau n° 10 Apport de cette technique

Apport de cette technique	Fréquence	%
OUI	03	10,35%
NON	09	31,02%
Pas de réponse	17	58,63%
Total	29	100%

Cette technique n'a pas réglé les problèmes de 31 , 02 % des usagers 58 , 63 % préfèrent ne pas répondre et 10 , 35 répondent par oui .

**5^{ème} Item : Médiation sociale
du Tableau N° 01 au N°08**

Tableau n°01 : les conflits

Conflits	Fréquence	%
OUI	06	20,70%
NON	20	68,95%
Pas de réponse	03	10,35%
Total	29	%

Ce tableau concerne les conflits entre usagers et employés 68 , 95 % répondent par non 20 , 70 % répondent par oui et 10 , 35 ne donnent pas de réponse .

Question N°02 : Si c'est oui, quel genre de problèmes ?

Les problèmes soulevés par les usagers sont : la bureaucratie, le mauvais accueil, l'assuré n'est pas compris, la mauvaise information, la négligence et la mauvaise conscience professionnelle.

Question n°03 : Par quelle voie l'avez-vous réglé ?

Par l'intervention des responsables pour les uns et l'intervention de la cellule de médiation pour les autres.

Tableau n°04 : Médiation sociale

Médiation sociale	Fréquence	%
OUI	13	55,18%
NON	16	44,82%
Total	29	100%

Ce tableau indique que 55,18% des usagers sont au courant de l'existence de la cellule de médiation et que 44,82% non.

Tableau n°05 : Rapports avec la cellule de médiation sociale

Rapport avec la cellule	Fréquence	%
OUI	10	34,48%
NON	19	65,52%

Total	29	100%
--------------	----	------

En ce qui concerne les rapports avec la cellule de médiation sociale : 65,52%répondent par non et 34,48% confirment leurs rapports avec la cellule de médiation sociale.

Tableau N°06 : Utilité de la cellule.

Utilité de la cellule	Fréquence	%
Utilité	11	37,14%
Très utile	12	41,37%
Très peu utile	01	3,45%
Inutile	00	0%
Autres	05	17,24%
TOTAL	29	100%

Ce tableau indique que 41,37% trouvent l'existence de la cellule de médiation sociale très utile, 37,94% utile, 3,45% très peu utile, 0% inutile et 17,24% ne donnent pas de réponse.

Tableau n°07 : Amélioration de la relation

Amélioration de la relation	Fréquence	%
Enormément	08	27,58%
Beaucoup	08	27,58%
Un peu	04	13,81%
Pas du tout	01	3,45%
Autres	08	27,58%
Total	29	100%

Ce tableau nous indique l'amélioration de la relation entre le personnel de service et les usagers, 27,58% trouvent qu'elle améliore les relations énormément, 27,58% beaucoup, 13,81 un peu, pas du tout 3,45% et 27,58% pas de réponse.

Question n°08 : La nature de la relation qui lie l'utilisateur avec les travailleurs de la caisse ;

La nature de la relation est d'ordre administratif, normal pour les uns ; d'ordre amicale et familiale pour d'autres et bonne mais

avec amélioration pour le reste très peur d'usagers la trouve négative ou inexistante.

Interprétation des données du questionnaire

1^{er} ITEM : Description de l'échantillon

Du tableau N°01 au tableau N°05

En ce qui concerne le lieu de résidence des usagers 55,18% résident près de la caisse, 44,18% résident loin. Parmi les questionnés on a relevé 55,18% de célibataires et 44,82% de mariés. Quant à l'âge la majorité des usagers présents ce jour là, leur tranche d'âge située entre (20-30 ans) est de 34,48%, la tranche entre (31-40ans et 41-50 ans) est de 24,14% celle entre (51-60 ans) est de 17,24% et enfin les moins de 20ans et plus de 60ans le pourcentage de leur tranche d'âge est de 3,45%. Pour le niveau scolaire le pourcentage le plus élevé est celui des illettrés avec un taux de 44,82% suivi de celui du niveau moyen avec 34,48% ensuite le niveau secondaire avec 17,24% et enfin le niveau universitaire avec un taux de 3,45%.

2^{ème} ITEM INFORMATION CONCERNANT L'USAGER

du tableau n°01 au tableau n°03

Concerne les informations sur l'utilisateur et les motifs de sa présence à la caisse de sécurité sociale : il apparaît à travers les données du tableau N° 01 que 41,37% des usagers se rendent à la caisse pour les remboursements des frais médicaux, 27,58% pour des raisons

administratives, 13,80% pour subir un contrôle médical, 10,35% pour des prestations familiales, 3,45% pour un recours et 3,45% aussi ne donnent pas de réponse. Le tableau N°02 nous indique que 51.72% des usagers viennent souvent à la caisse, 37.93% occasionnellement et 10.35% seulement pour la première fois. Le tableau N°03 concerne l'orientation de l'utilisateur vers les différents services 58.63% des usagers s'adressent au service d'accueil dès leur arrivée et 41.37% s'adressent directement au service concerné.

3^{ème} ITEM APPRECIATION DU SERVICE D' ACCUEIL

du tableau N°01 au tableau N° 06

Pour le tableau N°01 58.63% des usagers trouvent que l'accueil est normal, 34.48% le trouvent excellent et pour 6.89% il laisse à désirer. Quant au tableau N°02 relatif difficultés rencontrées pour accéder au service voulu 62.07% ne trouvent aucune difficulté, 27.58% parfois et 10.35% affirment qu'ils rencontrent des difficultés pour accéder au service voulu. En ce qui concerne le tableau N°03 relatifs au motif lié aux difficultés, ils sont nombreux :

Certains pensent que les difficultés résident dans la longue attente; les retards dans les remboursements malgré les améliorations apportées par l'administration ; d'autres pensent que c'est une question de conscience professionnelle d'où une meilleure prise en charge des employés de la caisse en matière de :(sensibilisation, motivation, contrôle etc). Par contre dans le tableau N°05 relative aux prestations du service d'accueil

Chaque catégorie d'utilisateur répond comme suit :

- Handicapés et invalides ; pour cette catégorie d'usagers le service d'accueil permet une bonne orientation ainsi qu'une bonne information.

- Malades chroniques ; cette catégorie d'usagers également trouve son intervention positive.

- Illettrés; par contre cette catégorie trouve que l'orientation n'est pas satisfaisante.

- Autres; cette catégorie aussi trouve que les prestations rendus par ce service sont au minimum, il faut les rentabiliser davantage.

Le Tableau N°06 au sujet de la satisfaction du service d'accueil: la majorité des usagers demandent une amélioration des prestations de service particulièrement en faveur des personnes âgées et handicapées, souhaitent recevoir une information juste et en temps opportun, un bon accueil, du respect et surtout une meilleure organisation de celui-ci, une autre catégorie d'usagers le trouvent satisfaisant pourvu qu'il le demeure.

4^{ème} ITEM :Techniques d'information du tableau N°01 au tableau N°10

Pour la question de l'apparition des nouvelles informations 48.27% répondent par oui et 48.27%également répondent par non à cette question alors que le tableau relatif au temps mis pour l'apparition de l'information 44.82% répondent parfois 34.48% préfèrent ne pas répondre à cette question, 20.70% répondent par toujours c'est à dire que l'information arrive toujours en temps opportun. Le tableau n°03 et relatif à l'accès au guichet, 58.63%

confirment son accessibilité 37.92% disent que l'accès est difficile 3.45% ne répondent pas. le tableau n°04 traite la question des panneaux d'indication ils sont faciles à déchiffrer pour 37.93%, visibles pour 44.83% , repérables pour 10.35% et 6.89% des

usagers ne répondent pas. Quant à la nature des techniques d'information mis en place par la caisse dans le tableau n°05 44.83%répondent que se sont les techniques d'audiovisuel, 27.58% les affiches d'information et les affiches publicitaires, pour 41.37% des usagers c'est le direct, 10.35% le règlement intérieur3.45% optent pour d'autres techniques et 10.35% ne donnent aucune réponse.

Au sujet de leur utilité tableau N°06 89.65% répondent par oui et 10.35%% par non. A la question du tableau n°07 concernant le choix des techniques 44.83% des usagers préfèrent ces techniques parce qu'elles sont rapides 41.37% parce qu'elles sont utiles 17.24% parce qu'elles sont sûres, 6.89% ne répondent pas et 3.45% ne sont pas favorables à cette techniques. Pour le tableau n°08 concernant l'existence d'une boîte aux lettres pour le courrier du directeur 62.07% ne sont pas au courant, 34.48%répondent par oui et 3.45% ne donnent aucune réponse. Quant à l'utilisation de cette technique tableau n°09 86.22% des usagers répondent par non, 6.89% oui et 6.89% ne donnent aucune réponse. En ce qui concerne l'efficacité de cette technique tableau n°10 31.02% répondent par non, 10.35% par oui et 58.63% préfèrent ne pas répondre.

5^{ème} ITEM Médiation sociale

du tableau N°01 au tableau N°08

A la question des conflits avec les employés de la caisse tableau N°01, 68.95% des usagers répondent par le négatif 20.71%, donnent une réponse positive et 10.35% pas de réponse. La question ouverte N°02 relative à la nature des problèmes rencontrés avec les employés de la caisse 68.95% des usagers répondent par le négatif, 20.70% sont affirmatifs et 10.35% sans réponse. En ce qui concerne la régulation des conflits question ouverte N°03, certains l'ont réglé par l'intermédiaire des responsables d'autres par le changement de guichet et d'autres par l'intervention de la cellule de médiation sociale. Tableau n°04 relatif à l'existence de la cellule de médiation sociale 55.18% des usagers répondent par oui et 44.82% affirment qu'ils ignorent l'existence de cette cellule. Pour les rapports avec celle-ci tableau n°05 65.52% des usagers n'ont pas eu de rapports avec elle et 34.48% confirme l'existence de rapports avec la cellule de médiation sociale. Pour la question relative à son utilité tableau n° 06 41.37% confirme que son existence est très utile, pour 37.94% elle est utile pour 3.45% elle est très peu utile et 17.24% ne répondent pas. Tableau N°07 le médiateur améliore-t-il la relation entre l'utilisateur et le personnel de service 27.58% répondent par énormément et le même taux disent pas beaucoup 13.81% un peu et 27.58% pas de réponse.

Quant à la question ouverte N°08 au sujet de la relation qui lie les travailleurs de la caisse elle est d'ordre administratif, familial et amical.

ANALYSE DES DONNEES

Nous avons procédé à l'exploitation des données de l'observation, de l'entretien et du questionnaire ; nous retenons à la lumière de l'hypothèse énoncée précédemment ce qui suit :

Quant au dispositif de médiation sociale, a permis la facilitation De la demande de l'utilisateur, néanmoins cette dernière reste tributaire d'une réorganisation du dispositif général de la CNAS a savoir : Organisation matérielle, redéploiement du personnel et garantir un choix judicieux des acteurs par l'intéressement, la sensibilisation et l'implication des acteurs (prestataires et demandeurs).

Concernant la satisfaction de la demande de l'utilisateur, ce dernier s'estime satisfait mais revendique plus quant à l'égard, la considération et le respect. Ils souhaitent écourter leurs attentes par un traitement rapide de leurs dossiers malgré les efforts déployés par la caisse.

CONCLUSION

On tend à travers cette recherche faire connaître le dispositif de médiation sociale lancé par la direction générale et approcher comment il est concrétisé au niveau de la CNAS de Mila .

Après analyse et interprétation des données de l'observation, de l'entretien et du questionnaire, on a conclu ce qui suit :

L'application du dispositif de médiation sociale au niveau de la CNAS de Mila facilite la satisfaction de la demande de l'utilisateur, néanmoins, il présente des insuffisances liées d'une part à son application voir : (moyens matériels et humains) et d'autre part à l'appréhension de celui-ci par les usagers ou assurés sociaux, les différents partenaires et même les travailleurs de la caisse. La résistance au changement manifesté chez les différents intervenants du dispositif entrave également le bon fonctionnement.

COMMENT LE RENFORCER ET LE RENTABILISER DAVANTAGE

Par la sensibilisation des usagers ainsi que des travailleurs et des responsables à mieux comprendre ce dispositif son application et la meilleure compréhension seraient l'implication de tous (prestataires et demandeurs). L'ensemble des acteurs sont concernés par la mise en place du dit dispositif considérant que tout acteur est un médiateur potentiel et la médiation sociale serait le vecteur de liaison qui aide à résoudre les conflits sociaux, à accompagner ceux qui ont besoin dans leurs démarche à accéder à leurs droits et rétablir ainsi le lien social.

Enfin, le dispositif de médiation sociale en assurant une présence qualitative dans les lieux publics, contribue à rétablir un sentiment de sécurité et à réhumaniser ces espaces au sein desquels se tissent des relations interpersonnelles et professionnelles.

BIBLIOGRAPHIE

- 1 Bernoux, P, la sociologie des organisations, collection points, seuil, 1985
- 2 Bonafe Schmitt, J P, la violence, le sacré et le bouc émissaire, Paris, grasset, 1976.
- 3 Cardinet, A, Pratiquer la médiation en pédagogie, Paris, dunob, 1995.
- 4 Dupreyroux, J .J, Sécurité Sociale, Dalloz, 3eme édition, Paris, 1969.
- 5 Freynet, M F, Les médiations du travail social, chronique social, 3^{ème} édition,1999.
- 6 Grawitz, M, Méthodes des sciences sociales, Dalloz, 2^{ème} édition,1996. 3^{ème} édition 1983.
- 7 Giraid, R, La violence ;le sacré et le bouc émissaire, Paris, grasset,1976.
- 8 Habermas, J, Théorie de l'agir communicationnel, 2 volumes fayard, Paris 1987.
- 9 Kellerhals, J, Le sentiment de justice dans les relations sociales, puf, « Que sais-je », Paris, 1987.
- 10 Lafon, R, Vocabulaire de la psychopédagogie et de la psychiatrie de l'enfant, puf
- 11 Matore, G, Dictionnaire du vocabulaire essentiel, Larousse,1963.
- 12 Mialert, G, Vocabulaire de l'éducation, presse universitaire de France.
- 13 Mucchielli, R, L'observation psychologique et psychosociologique, les éditions ESP, 1974.
- 14 Tunbert, F, Médiation, institution et loi dans la classe, Paris, dunob 1995.
- 15 Six, J F, Dynamique de la médiation, Paris, desclée de brower, 1995.
- 16 Six J F, le temps des médiateurs, seuil, Paris, 1990.

- 17 Schnapper, D, La relation à l'autre, Gallimard, Paris, 1998.
- 18 Strauss, A, la trame de la négociation, sociologie qualitative, l'harmattan, Paris,1999.
- 19 Dictionnaire, encyclopédique illustré, Larousse, 1993.

Revues

- 1 Association nationale des assistants de service social(ANAS), Le service social, édition ESF, Paris17e, 1974.
- 2 Association nationale des assistants de service social(ANAS), Loi, travail social, édition ESF, Paris 1992.
- 3 Association nationale des assistants de service social(ANAS), Revue française du service social, 4^{ème} trimestre 1980, numéro 127.
- 4 Association internationale de la Sécurité Sociale, revue internationale de la Sécurité Sociale, Genève 1/84.
- 5 Institut national du travail, Droit de la Sécurité Sociale, édition, 1997.
- 6 FG Thonet, Exercices pratiques d'observation, institut libre, mhaps, 1980.
- 7 Processus et figures de la médiation, revue utinam, volume ½, l'harmattan, Paris, 1999.
- 8 Méliani M, formation à la médiation sociale, mémoire de DPGS 1997.

Résumé

La présente recherche a permis d'approcher un contexte institutionnel au sein duquel des acteurs (décideurs, gestionnaires, et bénéficiaires) ont selon leur position dans le dispositif, exprimé leurs opinions à propos de la mise en œuvre de la médiation sociale.

En tant que dispositif facilitant la satisfaction de la demande de l'assuré ; cette dernière a permis aux uns et aux autres de prendre acte des bienfaits observés auprès des enquêtés, d'où l'utilité pour la CNAS d'œuvrer à son renforcement afin de garantir une prestation qualitative auprès des usagers ou assurés sociaux.

Ce à quoi nous nous sommes attelés par une démarche descriptive et analytique, utilisant l'observation participante, l'entretien semi-directif et le questionnaire, pour approcher les acteurs, en l'occurrence (décideurs, gestionnaires et bénéficiaires),

A l'issue du traitement des données recueillies par les outils cités ci dessus, nous avons conclu, la pertinence du dispositif, et les bienfaits de celui ci sur les différents acteurs. Nonobstant, les quelques insuffisances relevées, ce qui interpellent les différents acteurs pour leur dépassement.

Resume

The present research permits to approach an institutional context within the actors (decision-makers, managers et beneficiaries) wich according to their positions in the system, expressed their opinions about the make use of sociale médiation.

As a dispositif which facilitates the satisfaction of the request of the insured ; this last permits to one another to observe the benefits noticed with the investigated, this explains he usefulness for the CNAS to go on for its reinforcement to guarantee a qualitative service with the users or social insured.

For which we got down with a descriptive and analytic method, we also used the participate l'observation, half-directive interview and the questionnaire, the approach , the actors especially (decision-makers, managers et beneficiaries).

At the terme of the data processing collected with technics coted obove, we concluded, the pertinence of the system an its benefits on the different actors. Notwithstanding, some insufficiencies are noticed, this will interpellates differents actors to beyond it .

سمحت هذه الدراسة بمقاربة المضمون المؤسسي الذي ينشط به (مقررون ومسирون ومستفيدون)، فكل من خلال وضعه عبر عن آرائه فيما يتعلق بسير الوساطة الاجتماعية.

باعتبارها جهاز يسمكن من تلبية رغبات المؤمن ، فقد سمحت هذه الأخيرة لهؤلاء وهؤلاء من التأكد من الفوائد الظاهرة من المبحوثين، وهذا ما يفسر الضرورة للصندوق الوطني للتأمين الاجتماعي من العمل على تعزيزها لضمان خدمة نوعية للزبائن والمؤمنين الاجتماعيين.

ولقد اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي وباستعمال الملاحظة بالمشاركة والمقابلة نصف الموجهة والاستبيان في بحثنا مع الأشخاص الفاعلين الممثلين في (مقررون ومسيرون ومستفيدون).

وبعد الانتهاء من معالجة المعطيات التي تم جمعها بالوسائل السالفة الذكر، وصلنا إلى أن للجهاز فائدة كبيرة على مختلف الفاعلين على الرغم من بعض النقائص المسجلة، والتي تستدعي مساهمة كل الفاعلين لتجاوزها.