

Cahiers
pratiques

Hors-série

Médiation sociale : pour la reconnaissance d'un métier

RAPPORT DU GROUPE DE TRAVAIL
INTERMINISTÉRIEL ET INTERPARTENARIAL

Décembre 2011



Préface

Née il y a plus de vingt ans d'initiatives de bénévoles ou d'associations dans les quartiers de la politique de la ville, telles que les femmes-relais ou les correspondants de nuit, la médiation sociale s'est beaucoup développée depuis quelques années et s'est professionnalisée, avec un soutien important de l'État et des collectivités territoriales. Son utilité sociale est désormais largement reconnue en tant que mode original et efficace de résolution des tensions et d'amélioration des relations entre les populations des quartiers en difficulté et les institutions.

Pour autant, la médiation sociale ne faisait pas, jusqu'ici, l'objet d'une reconnaissance véritable au sein des filières professionnelles et des cadres d'emploi existants, alors qu'il s'agit à l'évidence d'un métier à part entière, répondant à des besoins sociaux clairement identifiés et s'appuyant sur un cadre déontologique et professionnel défini.

Afin de conforter l'action des médiateurs sur le terrain et d'appuyer cette reconnaissance professionnelle, un groupe de travail rassemblant des responsables de réseaux nationaux de médiation, d'experts et de représentants de ministères s'est réuni, sous l'égide du Secrétariat général à la Ville, pour identifier les problèmes à résoudre et faire des propositions concrètes. Le présent rapport est le fruit de ce travail collectif qui s'est par ailleurs appuyé sur l'audition d'employeurs dans les différents secteurs d'activités concernés: transport, logement, santé, action sociale, éducation, tranquillité publique, etc. Les propositions qui en sont issues ont été largement reprises par le Comité interministériel des villes qui s'est réuni le 18 février 2011 sous l'égide du Premier ministre. Un certain nombre d'entre elles sont, d'ores et déjà, en cours de mise en œuvre, d'autres font l'objet d'expérimentations au plan local.

La reconnaissance d'un nouveau métier est toujours une longue marche. Ce rapport y apporte une contribution déterminante.

Hervé Masurel

Secrétaire général du Comité interministériel des villes

Introduction	p. 6
État des lieux des secteurs d'activités et domaines d'intervention	p. 8
Définition et contours du métier	p. 10
1• Les contours d'un métier et ses limites	p. 11
Les contours d'un métier	p. 11
Les limites de la médiation sociale	p. 12
2• Les missions du médiateur social	p. 12
Les différents profils de métier des médiateurs sociaux	p. 12
Un référentiel d'activités	p. 14
3• Les principes éthiques et déontologiques	p. 14
Principes déontologiques garantissant le processus de médiation	p. 14
Principes déontologiques garantissant la qualité de médiateur	p. 15
4• Les conditions d'exercice d'une médiation sociale professionnelle de qualité	p. 16
Reconnaissance du métier et professionnalisation	p. 17
1• Les enjeux actuels de la professionnalisation	p. 17
2• Les constats d'une structuration par étapes	p. 17
Un emploi d'insertion ou temporaire	p. 18
Un métier utile et reconnu à fort gisement d'emplois	p. 19
3• Développer la professionnalisation	p. 19
Professionnaliser les personnes afin de garantir la qualité du médiateur	p. 19
Professionnaliser la structure afin de garantir la qualité du processus de médiation	p. 20
Professionnaliser et institutionnaliser le métier, afin de faire reconnaître l'expertise par les partenaires et par les institutions	p. 21

Le portage des emplois

p. 23

1• Typologie des employeurs de médiation sociale

p. 23

Les différents supports utilisés par les employeurs de médiation sociale

p. 23

Le choix de l'internalisation ou de l'externalisation

p. 23

2• La médiation sociale : un axe de politique publique à organiser dans une logique partenariale de territoire

p. 24

3• Les structures employeurs

p. 26

L'association

p. 26

Le groupement d'intérêt public (GIP)

p. 27

Le groupement d'employeurs sous statut associatif

p. 27

Le financement des emplois de la médiation sociale

p. 28

1• Les financements actuels

p. 28

2• Les moyens de la prise en charge financière

p. 28

Pour les collectivités locales

p. 28

3• Les pistes de travail

p. 30

Propositions

p. 31

Annexes

p. 33

Annexe 1 : charte de référence de la médiation sociale

p. 34

Annexe 2 : composition du groupe de travail

p. 37

Annexe 3 : liste des employeurs auditionnés

p. 38

Annexe 4 : bibliographie

p. 40

Annexe 5 : chronologie

p. 42

Annexe 6 : résumé du référentiel des 9 activités de la médiation sociale avec quelques exemples d'indicateurs de réalisation

p. 44

Annexe 7 : référentiel d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale

p. 46

Annexe 8 : certifications et diplômes centrés sur la médiation sociale en 2011

p. 53

Annexe 9 : modélisation des passerelles de la médiation sociale

p. 54

INTRODUCTION

■ Rappel de la commande

Depuis quelques années, ont émergé sur le terrain de nouvelles formes d'intervention sociale destinées à répondre à un certain nombre de difficultés auxquelles sont confrontés les habitants des quartiers populaires dans leurs relations avec les administrations, ou à prévenir des situations potentiellement conflictuelles qui ne relèvent ni d'une action de sécurité ni de l'action sociale classique. Ces nouvelles fonctions, par-delà la diversité de leurs premières appellations, se réclament toutes de la médiation sociale et se sont progressivement développées et structurées en tant que champ spécifique d'intervention à la faveur de leur reconnaissance par les politiques publiques (mission Schwartz « Nouvelles qualifications » en 1989, rapport Brévan-Picard sur les métiers de la ville en 2000, rapport de la Direction générale de l'action sociale *Professionnaliser la médiation sociale* en 2006, *Guide de l'évaluation sociale de la médiation sociale* en 2009) et d'un début de professionnalisation (Référentiel femmes relais par Profession Banlieue en 1997, création de la Fédération des associations de femmes-relais de Seine-Saint-Denis en 2000, création de France Médiation en 2008, etc.). Elles participent également au renforcement de la cohésion sociale et à la promotion de la citoyenneté.

Ces activités ne sont pas récentes. À la fin des années 1980, des actions de médiation ont émergé dans les quartiers dits « en difficulté », à Amiens, Grenoble, Montfermeil ou Marseille. De façon bénévole à leurs débuts, des femmes essentiellement issues de l'immigration ont voulu rapprocher les familles étrangères ou immigrées et les institutions (services sociaux, services de santé, justice, etc.). Auparavant, des jeunes issus de l'immigration avaient investi des associations d'animation socioculturelle ou sportive, des associations culturelles ou de soutien scolaire, ou avaient été recrutés par des associations paramunicipales. Mais ce qu'on a appelé la politique des « grands frères » a rencontré rapidement des limites, parce qu'elle a rarement été accompagnée d'une action de formation ou de professionnalisation et a probablement eu des effets négatifs sur la reconnaissance de la médiation.

Cependant, la « reconnaissance d'estime » dont bénéficient les femmes-relais a favorisé la diffusion de ce premier modèle d'intervention de la médiation sociale qui, progressivement, s'est développé à la faveur des mesures emplois et des dispositifs de la politique de la ville (voir Annexe 5 - Chronologie des étapes de la médiation sociale).

La loi du 16 octobre 1997 qui crée les « emplois jeunes » entraîne le développement très rapide des différentes formes de médiation sociale, notamment pour la sécurisation de l'espace public, avec les agents locaux de médiation sociale (ALMS), les médiateurs dans les transports en commun et les premiers correspondants de nuit qui naissent à Rennes en 1999.

Mais la limitation des emplois de médiation aux seuls jeunes est critiquée. En juin 1999, le rapport Rodrigo-Bourguignon *Le territoire de la cité au service de l'emploi* indique que « les nouveaux métiers de la ville qui se développent à travers le programme "nouveaux métiers, emplois-jeunes" devraient mixer les générations et permettre aux adultes de trouver, à travers notamment les métiers de la médiation sociale, un travail et une fonction sociale revalorisée au cœur des quartiers ». Le 26 avril 2000 est publiée la première circulaire relative aux adultes-relais par le ministère de la Ville qui vient reconnaître l'utilité des activités de médiation sociale.

Pour autant, alors même que son utilité sociale est désormais largement reconnue¹ et qu'elle bénéficie d'un soutien important de la politique de la ville – *via* le programme adultes-relais où l'État finance et accompagne professionnellement 4 230 emplois aidés – la médiation sociale n'est pas encore reconnue comme un véritable métier. Cette situation n'est pas nouvelle dans l'histoire des professions, d'autres « nouveaux » métiers, issus de nouvelles pratiques sociales ou militantes, ont dû construire progressivement leur référentiel professionnel avant de s'imposer et de bénéficier d'une inscription dans les répertoires professionnels et d'une reconnaissance dans les cadres d'emplois existants.

Cela suppose cependant d'être plus précis dans la définition de ce que recouvre la médiation sociale, qui fait encore trop souvent l'objet de confusions, et de répondre à un certain nombre de questions : s'agit-il d'une fonction ou d'un métier ? Peut-on l'exercer tout au long de sa vie ? Quelles sont les conditions à remplir pour faire reconnaître ce métier ?

S'agissant de la médiation sociale, il y a un enjeu immédiat à conforter l'action d'un certain nombre de médiateurs en fonction sur le terrain en leur assurant une véritable reconnaissance professionnelle, et par là-même de maintenir un lien précieux entre les populations et les institutions, particulièrement pour les quartiers relevant de la politique de la ville. Au-delà, il y a un enjeu plus prospectif visant à faire la démonstration que la médiation sociale constitue un secteur en plein développement, pouvant générer un nombre important d'emplois dans la période à venir dans les domaines du logement, du transport, de l'économie sociale, de l'éducation, de la gestion de l'espace public et de la santé, et apportant une plus-value pour le mieux vivre ensemble dont le coût est à intégrer dans le service rendu.

C'est la raison pour laquelle le Secrétariat général du Comité interministériel des villes (SGCIV) a constitué un groupe de travail pour réfléchir à ces questions et faire des propositions concrètes visant à mieux faire reconnaître le métier de la médiation sociale comme un métier à part entière.

Ce groupe de travail s'est réuni entre septembre 2009 et septembre 2010. Il se compose de représentants du SGCIV, de la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS), de l'Agence nationale de la cohésion sociale et l'égalité des chances (Acsé), de l'Association nationale de la formation professionnelle pour adultes (Afp), d'un centre de ressources politique de la ville,

1 - Guide d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale, éditions du CIV, 2009.

Profession Banlieue, et d'associations représentatives du secteur de la médiation sociale : France Médiation et la Fédération des femmes-relais de Seine-Saint-Denis².

Les propositions qu'il a formulées ont été largement reprises par le Comité interministériel des villes du 18 février 2011.

■ Méthode de travail

Le groupe de travail a travaillé dans deux directions :

- d'une part, en clarifiant ce que recouvre la fonction de médiation sociale dans ses différents aspects (missions, cadre d'exercice, référentiel d'activités, de compétences et de formation...) et en vérifiant s'il existe un socle commun entre les différentes familles de métiers se réclamant de la médiation sociale (agents de médiation sociale et culturelle, femmes-relais, correspondants de nuit, etc.), en vue d'aboutir à une définition stabilisée permettant de faire reconnaître ce métier dans les répertoires nationaux (Répertoire opérationnel des métiers et des emplois – ROME – et Répertoire des métiers territoriaux) et dans les cadres d'emplois existants ;
- d'autre part, en essayant d'approcher de manière aussi précise que possible le potentiel d'emplois concernés par la médiation sociale et d'identifier les besoins actuels ou à venir, ainsi que les conditions de solvabilité de ces emplois.

C'est en effet à ces deux conditions – l'existence d'un référentiel professionnel et l'existence d'un gisement d'emplois – et à la condition également de prévoir un accompagnement spécifique qu'on peut justifier de la création d'un nouveau métier, sous peine de s'exposer à des déconvenues conduisant, comme c'est arrivé récemment, à mettre en place des filières de professionnalisation qui n'offrent pas de débouchés réels.

Le groupe s'est ensuite employé à circonscrire le champ de l'étude et a d'emblée exclu la médiation dite « conventionnelle » (médiation familiale, médiation juridique, médiation pénale) qui relève d'un autre cadre déontologique et professionnel que la médiation sociale.

La méthode de travail a consisté à relire les travaux existants sur le sujet³, déjà fort nombreux, et à s'informer des études en cours pour en dégager les éléments faisant consensus, puis à procéder à des auditions de représentants d'organismes publics et privés qui emploient actuellement des médiateurs sociaux ou qui sont susceptibles ou désireux d'en recruter. Ces auditions se sont faites sur la base d'une grille d'entretien visant à connaître les raisons ayant amené ces employeurs à faire appel à ces nouvelles fonctions et leur complémentarité avec les fonctions déjà existantes, et à évaluer le potentiel de développement de ces emplois, les conditions de leur portage et de leur pérennisation ainsi que les perspectives d'évolution de carrière.

Ont ainsi été auditionnés des élus locaux, des représentants des bailleurs sociaux au niveau national et au niveau territorial, des représentants d'organismes gestionnaires de transports, des représentants de fédérations du champ social, des représentants de ministères (Éducation nationale, Santé...), des organismes de formation, etc. (cf. liste en annexe au rapport). Les ministères et organismes compétents en matière de construction des métiers et des cadres d'emplois (Intérieur, Pôle emploi, Centre national de la fonction publique territoriale), ont été également consultés.

■ Plan du rapport

Le rapport s'attachera à présenter des analyses et des réponses aux questions posées précédemment, en s'appuyant notamment sur les auditions auxquelles le groupe de travail a procédé, et à faire quelques propositions concrètes et directement opérationnelles.

Dans un premier temps, il sera fait un rapide état des lieux du secteur de la médiation sociale aujourd'hui, en identifiant notamment les champs et les secteurs d'intervention concernés, les employeurs et les lieux d'exercice des missions, avec un chiffre des emplois actuels ou potentiels et des exemples concrets tirés des auditions.

Dans un second temps, il s'agira de définir les contours du métier de la médiation sociale et d'en préciser les limites, en décrivant à la fois ce qui constitue leur « tronc commun » et leurs différentes déclinaisons possibles au regard de la diversité des situations et des réseaux professionnels existants.

La troisième partie traitera des questions relatives à la professionnalisation du métier de la médiation sociale et analysera les offres de formation et les certifications existantes ainsi que les perspectives souhaitables en matière d'évolution des cadres d'emplois et des carrières.

La quatrième et la cinquième partie traiteront du portage et du financement des emplois de médiation sociale, en prenant en compte à la fois les typologies existantes, le contexte budgétaire prévisionnel et les perspectives de développement possible dans le cadre des démarches territoriales portées par la politique de la ville.

En dernière partie figurent les propositions du groupe de travail.

Enfin, neuf annexes complètent le corps du rapport.

2 - Voir composition du groupe de travail en annexe 2.

3 - Voir Annexe 4 - Bibliographie sur la médiation sociale.

État des lieux des secteurs d'activités et domaines d'intervention

Les emplois de la médiation sociale regroupent un certain nombre d'appellations professionnelles correspondant à différents secteurs d'activités et domaines d'intervention : agent de prévention et de médiation, femme-relais médiatrice, agent d'ambiance dans les transports, correspondants de nuit, agent de médiation locative, médiateur social et culturel, médiateur scolaire, médiateur école-famille, médiateur eau-énergie, médiateur de santé, steward urbain, médiateur de rue, médiateur de point d'information, coordonnateur d'équipes de médiation. Cette variété d'appellations selon les employeurs auditionnés est le reflet de l'histoire de l'émergence de ces nouvelles fonctions, mais aussi de lieux ou de typologies d'actions selon les emplois.

Au-delà de cette richesse sémantique, il existe des principes directeurs de la médiation sociale reconnus par la profession, « un cœur de métier », une unité fondamentale précisée dans le chapitre II.

Il convient de souligner que la notion de métier de la médiation sociale est distincte de celle de l'emploi de médiateur social. La notion de métier est un terme générique correspondant à des regroupements d'activités professionnelles mettant en œuvre des compétences et des savoir-faire relativement homogènes¹. Elle se réfère à un ensemble cohérent de compétences nécessaires à l'exercice d'un ou de plusieurs emplois. Le métier ne dépend pas de l'entreprise dans lequel il est exercé mais désigne un ensemble d'emplois qui mobilisent des compétences identiques ou proches constituant le « cœur de métier ». Le métier constitue aussi l'un des principaux espaces de mobilité et de changement professionnel des salariés par le moyen du changement d'emploi ou d'entreprise.

À travers les sources existantes, il est possible d'approcher un premier état des lieux chiffré de cet ensemble d'emplois de médiation sociale en s'appuyant sur les différentes auditions d'employeurs. Cependant, cet état des lieux nécessitera d'être consolidé et actualisé régulièrement en vue de préciser le nombre, la dénomination, le secteur d'intervention, le champ, le type d'employeur et les lieux où s'exercent la médiation sociale.

CHAMP	EMPLOYEURS	ESTIMATION	DÉNOMINATION	LIEU D'EXERCICE
HABITAT	Bailleurs sociaux	NC	Agent de médiation Agent de médiation locative Correspondant de nuit	
	Associations	NC		Quartiers – Bas d'immeubles
TRANSPORT	Sociétés de transports	510 salariés (source Union des transports en 2009)	Agent d'assistance et d'intervention réseau Agent d'accueil Agent d'ambiance	
	Associations	1 000	Agent d'accompagnement Agent de prévention	Moyens de transport
SANTÉ	Ministère de la Santé	1 000	Médiateur de santé Médiateur et agent de santé communautaire	Hôpitaux
	Associations		Agent de médiation de santé publique Médiateur adulte-relais	

1 - Source Observatoire des missions et des métiers et Association nationale professionnelle pour adultes.

CHAMP	EMPLOYEURS	ESTIMATION	DÉNOMINATION	LIEU D'EXERCICE
ÉDUCATION	Éducation nationale	3 500 non reconduits en 2011	Médiateur de réussite scolaire Correspondant réseau éducatif	
	Associations	206 (source Acisé 2009)	Médiateur scolaires Médiateur école-famille	Collèges
INTERVENTION SOCIALE	Centres sociaux	324 contrats de médiateurs	Médiateur	Centres sociaux
	Associations de prévention spécialisée		Agent d'accueil et de médiation Médiateur social	Quartier
	Associations de femmes-relais et de médiation sociale et culturelle	1 000 à 1 500	Médiateur social et culturel Femme-relais médiatrice	Ville
	Collectivités territoriales et CCAS		Médiateur de rue	
TRANQUILLITÉ PUBLIQUE hors transport	Collectivités territoriales	800 dont 4 800 agents des collectivités territoriales (Source CNFPT 2007)	Agent de médiation et de prévention Médiateur de ville Correspondant de nuit	
	Associations		Steward urbain Médiateur de rue Agent local de médiation sociale	Espace public
	Bailleurs sociaux		Agent d'ambiance Agent chargé de la tranquillité publique	Quartier
ACCÈS AUX SERVICES PUBLICS hors transport	PIMMS	200	Agent médiateur	PIMMS
	Points service aux particuliers et aux entreprises	100		Services
	Entreprises de services publics		Médiateur eau-énergie Médiateur point information	Services
	Autres associations			Services

Définition et contours du métier

La médiation existe dans de nombreuses situations de la vie civile en tant que mode alternatif de résolution de conflit et, plus largement, comme réponse à un besoin sociétal nécessitant le recours à un tiers.

Elle recouvre aujourd'hui en France un très large panorama et s'est développée dans six branches d'activités : la médiation institutionnelle (de la République, de l'Éducation nationale, de Pôle emploi...), la médiation pénale (comme mesure alternative à la poursuite pénale), la médiation judiciaire (décidée par un juge civil), la médiation familiale (un outil au service des familles volontaires pour restaurer les liens), la médiation conventionnelle (dans le domaine de la vie courante et mise en œuvre par le consentement mutuel des parties) et celle qui fait l'objet spécifique de ce rapport : la médiation sociale.

La médiation sociale s'est installée dans des domaines professionnels déjà occupés par des métiers mais n'apportant plus toujours les réponses adaptées au délitement du lien social qui se traduit de diverses manières : incivilités dans l'espace public, conflits de voisinage, difficultés d'accès aux droits, situations de détresse familiale, sociale et culturelle.

Une définition a été adoptée en septembre 2000, lors du séminaire européen organisé par la DIV et la Communauté européenne. Elle est aujourd'hui reconnue par l'ensemble de la profession.

« La médiation sociale est un processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions, de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose ».

Cette définition la spécifie et la distingue des médiations institutionnelles dans le domaine judiciaire (médiation pénale et médiation familiale) ou des médiations conventionnelles parfois pratiquées en libéral (notamment dans les domaines de la négociation commerciale et/ou des conflits du travail).

La médiation sociale se distingue notamment des autres branches par une certaine précarité liée à une absence de statut et des contrats limités dans le temps pour les professionnels de la médiation sociale.

Le métier de la médiation sociale, qui nécessite une reconnaissance, possède des caractéristiques développées ci-après :

- la charte de référence de la médiation sociale adoptée en 2001 par le Comité interministériel des villes qui précise les objectifs et les missions, un cadre déontologique et les conditions d'un bon exercice de la médiation sociale ;
- une mission générale de facilitation de la résolution des conflits et de l'accès aux droits (tranquillité publique, cohésion sociale et solidarité) ;
- la charte de déontologie qui énonce des principes généraux² et détermine les attitudes³ du médiateur ;
- une posture de passage de relais avec d'autres professionnels partenaires ;
- des formations qualifiantes, des diplômes, une validation des acquis de l'expérience (V.A.E.), des filières.

Ces différents éléments que les professionnels de la médiation sociale ont construits empiriquement depuis 20 ans, avec le concours des pouvoirs publics, font aujourd'hui de la médiation sociale un véritable métier.

Sociologiquement, la médiation sociale est devenue un métier⁴ qui réunit quatre grandes caractéristiques :

- un corpus de savoirs et de savoir-faire essentiellement technique (un référentiel métier d'activités et de compétences de la médiation sociale reconnu par l'ensemble de la profession) ;
 - un ensemble de règles morales spécifiques à la communauté d'appartenance (la charte de déontologie de la médiation sociale) ;
 - une identité permettant de se définir socialement (« je suis médiateur social ») ;
 - une perspective d'approfondir ses savoirs et ses savoir-faire par l'expérience accumulée (learning by doing) (existence d'un processus de formation tout au long de la vie pour la médiation sociale qui reste à parfaire, chapitre III).
-

2 - Neutralité impartialité – négociation et dialogue – libre consentement et participation des habitants – mobilisation des institutions – protection des droits des personnes – respects des droits fondamentaux.

3 - Discrétion et obligations vis-à-vis de la loi – désintéressement et liberté.

4 - Guy Le Boterf, *Compétence et navigation professionnelle*, Paris, Éditions d'Organisation, 2000.

Les contours d'un métier et ses limites

■ Les contours d'un métier

Pour dessiner les contours de ce métier, il est utile d'observer précisément comment les employeurs le présentent, quelles sont les raisons qui les ont amenés à recourir aux fonctions de médiateurs sociaux et à quels besoins ils répondent.

Renforcer la présence humaine

Les différents employeurs auditionnés présentent d'abord la médiation sociale comme le renforcement de la présence humaine : les médiateurs sociaux garantissent une présence humaine nécessaire au bon fonctionnement des services : *« Ils renforcent le sentiment de sécurité des voyageurs et des salariés dans les transports, notamment dans les rames dépourvues de présence humaine.⁵ »*

Dans le logement social, la médiation contribue à la tranquillité et au bien vivre ensemble⁶, elle facilite les relations entre les habitants entre eux et avec les bailleurs sociaux.

Assurer une fonction d'interface

Au-delà d'une simple présence, les différents employeurs ont tous présenté les médiateurs sociaux comme exerçant une fonction d'interface : *« entre les éducateurs et les familles »* pour la prévention spécialisée, *« entre le bailleur et un locataire, entre voisins »* pour le bailleur social, *« entre les acteurs du système scolaire et les parents d'élèves »* à l'école, *« entre les usagers »* dans les transports en commun, *« entre les patients et les équipes soignantes »* à l'hôpital.

Les différents employeurs expliquent cette fonction d'interface comme étant sans doute le résultat *« d'un certain déficit de présence, un déclin de l'accompagnement par les techniciens de l'intervention sociale et familiale devenus de facto plus gestionnaires de dossiers »,* ou encore *« d'un certain vide [pas de professionnels dédiés à ces fonctions] entre la nécessité de garantir la jouissance tranquille et de gérer les troubles nés de la cohabitation ».*

Apaiser les tensions

Ils expliquent aussi le recours aux médiateurs sociaux par leur volonté d'apaiser les tensions, de régler les différends entre voisins, des conflits ou troubles de voisinage par d'autres voies que l'intervention de la police nationale.

Pour une collectivité locale, *« la médiation sociale se conçoit comme un outil exceptionnel destiné à contribuer à la restauration de la paix publique sur les quartiers et du lien social entre les populations et les partenaires de droit commun ».*

Dans l'Éducation nationale, *« la répartition des postes au sein de chaque académie a répondu le plus souvent à des établissements rencontrant des faits de violence et d'absentéisme importants. »*

Décoder les cultures

Dans certains cas, un médiateur est recruté pour aider la résolution de différends liés à des codes culturels, pour favoriser la compréhension mutuelle : *« Les éducateurs ont besoin de décodages culturels. Cette fonction s'est développée dans plusieurs associations et le phénomène est bien connu du Conseil supérieur du travail social. »*

Ce travail de décodage culturel de part et d'autre permet donc de mieux communiquer et évite que se développent des malentendus entre la population et les institutions ou entre les populations elles-mêmes.

C'est vrai également pour certains bailleurs sociaux qui font appel à des associations de médiation interculturelle pour favoriser la communication entre les résidents ou entre les résidents et le bailleur.

Mettre en confiance

Au-delà du décodage culturel, le médiateur social et culturel met en confiance par une certaine proximité et par des origines communes : *« Il entre plus facilement en contact avec les familles. Par rapport à l'éducateur, il est plus rapidement accepté et reconnu, ce qui facilite le travail de l'éducateur avec la famille. Les deux fonctions sont complémentaires et de plus en plus d'éducateurs sont en demande d'un décodage culturel des familles. »*

Dans d'autres secteurs, comme celui de la santé, le médiateur va faire un travail de prévention, d'informations individuelles et collectives, d'accompagnement ; il va agir en grande proximité, mettre en confiance, lever les a priori, orienter vers une structure de soins.

Les professionnels de la santé estiment l'importance de cette fonction par l'ignorance voire la défiance de certaines populations vis-à-vis des structures médicales, ce qui retarde les demandes de soins.

5 - Les phrases mentionnées entre guillemets, sans précision particulière de source, font référence aux propos tenus par des employeurs pendant les séances du groupe de travail.

6 - *Sécurité, tranquillité : la médiation dans une politique de tranquillité résidentielle*, Les Cahiers de l'USH n° 142, mai 2011.

■ Les limites de la médiation sociale

La médiation sociale ne saurait être une réponse à l'ensemble des situations de difficultés sociales ou de conflits. La médiation s'exerce dans un espace délimité par des missions précises qui permettent au médiateur d'être légitime et reconnu par ses partenaires. La qualité de la médiation réside dans ce qu'elle ne fait pas par souci de respect du métier et de l'activité des autres. Aussi, l'espace d'intervention du médiateur social peut sembler flou pour les autres acteurs qui auraient tendance à utiliser cette fonction pour « boucher les trous ». Pourtant, les personnes auditionnées ont su délimiter la place du médiateur, ce qu'elles attendaient de lui, en complémentarité avec d'autres métiers.

Quelques exemples :

- Les médiateurs sociaux et culturels ne remplacent ni les assistants sociaux ni les éducateurs spécialisés. Ils ne disposent d'aucun mandat institutionnel. Par exemple, dans l'Éducation nationale, la visite à domicile du médiateur est écartée pour éviter le risque qu'il ne se substitue au travailleur social. À la préfecture, le médiateur social ne peut régler la problématique des personnes en situation irrégulière : il peut aider à la constitution d'un dossier, aider le demandeur à rassembler les éléments attestant de sa présence régulière en France et ainsi apporter à l'administration compétente les documents nécessaires pour qu'elle prenne une décision, mais il n'a pas de compétence pour délivrer les titres de séjour ; il doit donc passer le relais au service compétent.
- L'action du médiateur social est intrinsèquement distincte des métiers de la sécurité, qu'il s'agisse de la police, nationale ou municipale, ou des sociétés de sécurité : il n'agit ni dans les mêmes temps ni avec les mêmes outils. Le médiateur social ne peut régler toutes les situations qui relèvent de l'ordre public, par exemple lors de situations de tension collective importante ou de trafics manifestes sur l'espace public. De même, les correspondants de nuit ne remplacent ni les vigiles ni les policiers, ils agissent dans le cadre de la protection de la personne et en dehors du champ de la sanction : « *Lorsque le conflit est violent et qu'une personne est en danger, le correspondant de nuit passe le relais aux services de police.* »
- Dans le logement social, les fonctions du médiateur ne doivent pas empiéter sur les fonctions du gardiennage ou de la propreté. Le médiateur apporte un autre type de présence que celle du gardien et est en mesure de gérer des conflits de voisinage. De même, les bailleurs sociaux ne souhaitent pas retomber dans les travers des expériences passées, notamment celle des « grands frères », souvent des médiateurs autoproclamés qui n'avaient bénéficié d'aucune formation ni même d'aucun encadrement.
- Enfin, dans le secteur de la santé, l'articulation entre les médiateurs de santé et les professionnels soignants semble « naturelle » du fait de la technicité de l'acte médical. Par contre, les relations avec les personnels d'intervention sociale est plus complexe, les limites en sont plus floues. Ainsi, des assistantes sociales ont pu se sentir dévalorisées dans leur professionnalité tandis que, réciproquement, des médiateurs sociaux pouvaient avoir le sentiment que les assistantes sociales se défaussaient. De même, des méfiances voire des difficultés peuvent surgir sur la question du secret et de la confidentialité.

Le médiateur social a donc ses limites d'intervention. Elles sont définies par des principes déontologiques qui permettent au médiateur de se positionner en tant que tiers, de circonscrire ses domaines et ses limites d'intervention, de fixer des règles spécifiques, des devoirs et obligations ainsi que les modalités et garanties d'application.

Les missions du médiateur social

Forte de ses 20 ans d'expérience, la médiation s'est structurée, l'ensemble des médiateurs sociaux s'est retrouvé autour d'un cœur de métier. Lors du séminaire européen « Médiation sociale et nouveaux modes de résolution des conflits de la vie quotidienne » qui s'est tenu le 22 septembre 2000 à Créteil, 42 experts de 12 États membres de l'Union européenne se sont accordés sur une définition commune de la médiation sociale (énoncée ci-dessus page 10).

Les activités de la médiation sociale se structurent autour de deux grands registres de fonctions :

- la création et/ou la réparation du lien social ;
- la prévention et/ou le règlement des conflits.

Il est nécessaire de rappeler que les médiateurs sociaux interviennent dans des situations très diverses.

■ Les différents profils de métier des médiateurs sociaux

Pour illustrer cette diversité, différents profils tels que décrits par les employeurs auditionnés ou dans des travaux antérieurs⁷ seront ici présentés.

Le médiateur social et culturel

Le médiateur social et culturel assure une fonction d'interface entre les familles, les intervenants sociaux, les associations ou les institutions. Que ce soit dans les associations de femmes-relais ou dans les associations de prévention spécialisée, c'est un mode d'action qui place les codes culturels – et leur décodage – au cœur de l'intervention : accueil au local de l'association ; interprétariat, permanences à la PMI ou à l'hôpital, dans les écoles ou au service social ; médiation entre l'institution scolaire et

⁷ - Femmes-relais. *Quelle place dans l'intervention sociale ?*, Profession Banlieue en collaboration avec l'IRTS de Paris et l'Arifa, 1999 ;
Évaluation du programme adultes-relais : enquêtes auprès des employeurs et de leurs partenaires, Acsé, 2009.

les parents ; accompagnement des familles dans les mairies, Sécurité sociale, préfectures, CAF, EDF, etc. ; séances d'information collective sur le fonctionnement du service ou sur les droits de l'usager ; animation d'activités collectives avec les femmes ou les familles d'un quartier...

Le médiateur social dans l'espace public

L'activité première du médiateur social est le rappel à la règle et la gestion des comportements à risque dans l'espace public. Il engage un dialogue avec les habitants pour les aider à trouver des solutions, ses relations de partenariat avec différentes institutions le positionnant favorablement comme un passeur de relais utiles. Sa présence auprès des personnes vulnérables ou fragilisées est un atout important dans cette mission visant à retisser du lien social.

Par sa présence de proximité visible, le médiateur social intervient de façon préventive ou réactive face aux dysfonctionnements constatés dans les parties communes des immeubles, sur les espaces publics, dans les transports collectifs, dans les bâtiments publics et devant les commerces.

Le médiateur social dans les transports

Sa présence, facilement repérable dans les transports en commun, vise essentiellement à prévenir les situations de tensions dans un espace clos. À cette fin, il veille au respect de la réglementation (par exemple : montée dans les bus par l'avant, mode de validation des titres de transport). Son expérience des comportements des voyageurs lui permet d'aider les personnes en difficulté ou de repérer et de prévenir les situations conflictuelles ou dangereuses. Il apaise les conflits entre les usagers, calme les groupes bruyants et apporte leur soutien au personnel roulant. Attentif aux usagers, une part importante de son activité est d'expliquer, de renseigner. Il contribue à sécuriser et à humaniser les transports en commun et à réduire les coûts engendrés par les dégradations et les conflits pour le transporteur.

Le médiateur social dans le logement social

Il apporte une présence dans les immeubles d'habitat social, il aide à résoudre les conflits et troubles de voisinage et à restaurer le dialogue entre des voisins. En cas de situation conflictuelle entre locataires, il contribue à régler à l'amiable des désaccords sans avoir recours à des procédures lourdes. Il repère les dysfonctionnements (absence d'éclairage, panne d'ascenseurs...) et dégradations dans les logements. Il travaille avec différents partenaires et signale les difficultés constatées aux services appropriés et compétents. Par des actions d'information, de veille et de traitement des petits conflits de voisinage, il contribue à assurer un environnement paisible aux habitants du quartier.

Par exemple, dans le cadre des programmes de rénovation urbaine, il explique aux habitants le dispositif en cours et les informe de leurs possibilités de relogement. Il les sensibilise aux questions énergétiques et peut participer à la gestion urbaine de proximité.

Le correspondant de nuit

L'activité des correspondants de nuit est faite, d'une part, de présence sociale, d'écoute, d'aide et de secours et, d'autre part, de médiation et de gestion des conflits. Le correspondant parcourt le quartier, répond aux appels, va à la rencontre des gens. Il peut aussi intervenir sur demande de tel ou tel partenaire, par exemple un bailleur ; si des problèmes sont signalés dans une cage d'escalier, il va prendre en compte cette zone, le temps de régler le conflit. Il organise le passage de relais auprès des services compétents.

L'agent médiateur dans les points d'information/les services publics (par exemple PIMMS, PSP⁸)

Il accueille et participe à l'animation d'un point d'accueil en vue de faciliter l'accès des habitants aux services publics marchands et non marchands ; il met les usagers en relation avec les agences institutionnelles ou les structures dédiées compétentes (administrations, services sociaux, structures emploi-formation, diverses associations...). Il initie à la bureautique et à Internet les usagers en besoin d'accompagnement. Il mène des actions de médiation et assure l'information, le traitement et le suivi des demandes et se rend parfois aux domiciles des usagers pour cela. Il fait vivre et développe un réseau de partenaires.

Le médiateur scolaire

Il travaille dans les écoles et les collèges des quartiers populaires à renforcer les liens écoles/familles, en particulier auprès des familles culturellement éloignées de l'école et des parents d'enfants décrocheurs ou absentéistes. En partenariat avec les acteurs du quartier, il tisse des liens pour améliorer les relations entre l'école et son environnement. Il intervient pour créer des relations entre les équipes éducatives et les familles ou enfants en difficulté.

Le médiateur de santé

Il pratique ses activités de prévention, d'information individuelle et collective ou d'accompagnement des patients dans les hôpitaux ou les lieux de santé communautaire. Il facilite l'accès à la santé pour les personnes précarisées ou éloignées culturellement du système de soin médical. Il travaille en grande proximité avec les patients pour les mettre en confiance et les orienter vers les structures de soins en partenariat avec les professionnels de l'intervention sociale et médicale.

8 - Réseau de 40 points information médiation multi services (PIMMS) fondés par EDF, GDF, La Poste, Keolis et Veolia en 1995 et les points services aux particuliers et aux entreprises (PSP) fondés en 1997 par la Fondation Agir Contre l'Exclusion, présents dans les départements du Nord, de l'Hérault et des Pyrénées-Orientales.

■ Un référentiel d'activités

Les différentes interventions des médiateurs sociaux présentées ici témoignent du foisonnement des expériences de médiation sociale avec une grande diversité des appellations ou des formes qu'elle peut prendre en fonction des territoires et des milieux d'intervention. À partir de l'observation de la diversité de ces pratiques de la médiation sociale en France, les pouvoirs publics et les milieux professionnels ont engagé un important travail de cadrage de la médiation sociale sous un référentiel unique qui délimite avec précision le champ d'intervention du médiateur.

Ce travail de conceptualisation a permis de regrouper la diversité des fonctions de médiation sociale autour de neuf grandes activités⁹ dont l'étude statistique peut être renseignée par des indicateurs de réalisation qui mesurent ce qui est fait sur une période précise. Il a été validé en janvier 2009 par le Secrétariat général du Comité interministériel des villes, la DGAS, l'Acse et le réseau d'acteurs de la médiation sociale. Ces neuf activités du médiateur sont les suivantes : la présence active de proximité, la gestion de conflits en temps réel ou sur un temps différé, la veille sociale territoriale, la mise en relation avec un partenaire, la concertation avec les habitants et les institutions, la veille technique, la facilitation et/ou gestion de projets, la sensibilisation et/ou la formation, l'intermédiation culturelle¹⁰.

Ce référentiel d'activités a été décliné en référentiel d'évaluation de la médiation sociale¹¹ et de compétences. Cependant, pour que les diverses fonctions de médiation puissent être identifiées et reconnues au sein d'un véritable métier où la posture de tiers en situation de conflit potentiel ou réalisé est centrale, il était également nécessaire de définir des principes éthiques et déontologiques qui garantissent l'unité de la médiation sociale, au-delà des spécificités liées au temps et aux lieux de la médiation.

Les principes éthiques et déontologiques

La médiation sociale est un métier relationnel dont les pratiques sont guidées par les deux principes directeurs du « aller vers » et du « faire avec » ceux qui ont recours à la médiation et non faire à leur place, puisque seules l'autonomie et la responsabilisation permettent de trouver des solutions durables aux problèmes rencontrés. Pour que ces principes directeurs soient mis en œuvre de manière utile et opérationnelle tout en préservant les droits de chaque citoyen et le respect dû à chaque personne, il est nécessaire qu'ils soient encadrés par une déontologie partagée par les différents partenaires de l'acte de médiation sociale. La déontologie du métier a pour but de fixer les règles et obligations dans les relations entre les médiateurs, entre les médiateurs et les personnes sollicitant leurs services et entre les médiateurs et les institutions.

Quels que soient leurs lieux et domaines d'intervention, ce qui fait l'unité des métiers de la médiation sociale est le respect des principes éthiques et déontologiques qui garantissent, d'une part, le processus de médiation, et d'autre part la qualité du médiateur.

Quelles que soient les spécificités d'intervention du médiateur, ces principes constituent le socle commun partagé par tous. Cette dimension a été soulignée tant par les employeurs de la prévention spécialisée que par le bailleur social : « *La plupart des situations ont été solutionnées en garantissant la neutralité et l'impartialité* ».

La présentation de ces principes déontologiques s'appuie sur deux chartes qui font aujourd'hui consensus et ont été reprises dans le *Guide d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale* opus cité :

- la Charte de référence de la médiation sociale d'octobre 2001¹² ;
- les principes déontologiques des femmes-relais, médiatrices sociales et culturelles¹³.

■ Principes déontologiques garantissant le processus de médiation

Le libre consentement et la participation des parties prenantes

La médiation repose sur la libre adhésion au processus de médiation quel que soit l'interlocuteur à l'origine de la demande. À tout moment, il est possible pour l'une ou l'autre des parties de revenir sur ce consentement. Pour faciliter la compréhension de son rôle et des limites de son intervention, le médiateur doit informer les habitants de son cadre d'intervention et des principes mêmes qui l'animent.

L'indépendance et l'absence de pouvoir institutionnel

Le médiateur exerce sa mission en toute indépendance par rapport aux protagonistes qu'il rencontre. Il n'est investi d'aucun pouvoir de contrainte par une institution. Il n'a d'autorité que celle qui lui est conférée par les parties. La médiation s'applique en référence à la règle procédant soit de la législation pénale ou civile, soit du respect de règlements de la vie collective.

9 - Annexe 6 - Référentiel des neuf activités de la médiation sociale.

10 - *Guide d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale*, Cahiers Pratiques, les éditions du CIV, chapitre « Référentiel des activités de médiation sociale », p. 22, septembre 2009 et annexe 6 - Référentiel des neuf activités de la médiation sociale.

11 - Annexe 7 - Référentiel d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale.

12 - Reproduite ci-après en annexe 1.

13 - *Les femmes-relais : des principes déontologiques, un métier*, Éditions Profession Banlieue, avril 2006. Travail réalisé en partenariat avec l'IRTS d'Île-de-France et la Fédération des associations de femmes-relais de Seine-Saint-Denis.

La discrétion et la confidentialité

Les personnes sollicitant le médiateur ne délivrent pas l'information nécessaire à la réussite du processus sans la certitude que cette divulgation ne leur portera pas préjudice. Le médiateur se doit donc non seulement de respecter l'intimité et la vie privée des personnes, mais aussi de n'utiliser les informations dont il dispose qu'avec l'accord des personnes qui les lui ont confiées.

Par ailleurs, comme tout citoyen, le médiateur doit, malgré la complexité de certaines situations, exercer ses responsabilités et respecter ses obligations légales :

- obligation de porter assistance à une personne en péril ;
- obligation de dénoncer les crimes et les violences faites aux personnes particulièrement fragiles.

La mobilisation des institutions et du réseau partenarial

La médiation ne peut exister qu'en tant que co-construction et c'est une condition de sa réussite. Ne faisant pas à la place de, elle responsabilise et participe au maillage entre habitants, entre institutions et entre habitants et institutions. La médiation agit comme vecteur d'adaptation des politiques publiques à l'évolution de la demande sociale. Elle contribue au bon fonctionnement des services publics sans s'y substituer et sans faire écran entre les institutions et les publics.

La protection des droits et des personnes et le respect des droits fondamentaux

La médiation ne se substitue pas aux droits garantis à chacun. Elle facilite l'accès aux droits des personnes sans jamais obliger quiconque à exercer ses droits ou à y renoncer. La médiation doit offrir toutes les garanties énoncées par la Convention européenne des droits de l'homme et la jurisprudence y afférente, tant dans les mécanismes qu'elle met en œuvre que dans les solutions dont elle favorise l'émergence.

■ Principes déontologiques garantissant la qualité de médiateur

La position de tiers

Le médiateur intervient auprès de l'un et l'autre des interlocuteurs de la médiation, sans se substituer à aucun des deux. Avant d'accepter la médiation, et tout au long du processus, il s'assure de son extériorité vis-à-vis de la situation pour laquelle il est saisi.

L'impartialité et la bonne proximité

Le médiateur s'attache à ne pas favoriser l'une ou l'autre des parties. Il permet l'expression des points de vue de chacun sans parti pris. Même s'il a un avis sur une situation donnée, il doit veiller à être neutre. Toutefois, pour pallier l'inégalité entre certains interlocuteurs, notamment quand un conflit oppose un particulier à une institution, le médiateur peut être amené à déséquilibrer la communication de manière à redonner une position d'acteur à la personne qui se sent en situation d'infériorité.

La responsabilisation et l'autonomie des personnes en médiation

Le médiateur doit s'assurer qu'il ne propose pas ses solutions mais qu'il aide au contraire les personnes à trouver elles-mêmes les leurs. Si la personne n'est pas en situation de participer ou de contribuer à la solution, le médiateur veillera à ne pas laisser s'installer une relation de dépendance. Il accompagnera la personne vers son autonomie dans la prise de décisions.

La liberté de se retirer d'une médiation

En fonction de la situation, de la nature spécifique du conflit ou du problème, du lieu concerné ou des personnes impliquées, le médiateur a la possibilité de refuser une intervention dont il est saisi. Dans certaines circonstances particulières, il peut également être conduit à interrompre une action qu'il a engagée. Cette décision doit cependant se prendre en accord avec la hiérarchie, et si les conditions sont réunies, il devra alors passer le relais.

La formation

La formation garantit l'acquisition de véritables compétences professionnelles en matière de médiation sociale. Elle repose, pour une large part, sur l'alternance de mises en situation, d'analyse des pratiques et d'intervention d'acteurs professionnels pour la mise à jour et l'approfondissement des connaissances. Elle doit être régulièrement actualisée et intégrer en particulier des éléments relatifs à la déontologie et à l'éthique.

Ces principes déontologiques – et leur respect – constituent les invariants de la médiation sociale. Quelles que soient les situations d'intervention (médiation sociale et culturelle, médiation scolaire, médiation santé, médiation dans l'espace public, dans les transports ou l'habitat social), ils sont les fondements du mode d'intervention mis en œuvre pour permettre la médiation.

Les conditions d'exercice d'une médiation sociale professionnelle de qualité

Les employeurs auditionnés sont vigilants sur la qualité de la médiation sociale. Pour la garantir, différentes conditions doivent être remplies. Il est notamment nécessaire que :

1. L'activité soit portée par une structure dédiée, de façon à ne pas représenter les intérêts d'une des parties.

Cette structure (voir chapitre IV sur le portage des emplois) peut être une association, un GIP, un groupement d'employeurs sous statut associatif voire un service dans une collectivité locale ou un service public. Mais quelle que soit la structure choisie, le médiateur ne doit subir aucune pression politique et financière afin de rester indépendant. De même, la fonction de médiation doit s'inscrire clairement dans les organisations et organigrammes des structures qui les emploient.

Toutefois, l'indépendance des médiateurs se joue à deux niveaux :

- celui de la structure qui l'emploie qui doit elle-même être suffisamment professionnelle pour garantir l'indépendance du médiateur par rapport aux administrations, services ou lieux où ce dernier est appelé à intervenir ;
- celui du médiateur lui-même dans ses liens avec son employeur.

2. Les médiateurs bénéficient d'une véritable formation qui s'inscrit dans une filière professionnelle afin qu'ils puissent construire un parcours professionnel leur permettant d'évoluer dans leur métier.

Cette formation est d'autant plus cruciale qu'elle est un des éléments permettant au médiateur d'avoir cette indépendance par rapport à son employeur.

3. Les partenaires partagent le projet de médiation sociale et connaissent les missions et les limites d'intervention des médiateurs.

La médiation ne peut exister qu'en tant que co-construction mobilisant différentes parties, et notamment les institutions ; c'est une condition de sa réussite. Aussi, il est très important que ces dernières partagent le projet de médiation sociale, connaissent et reconnaissent la légitimité des conditions requises et des limites qui permettent à l'acte de médiation de se produire véritablement au bénéfice des diverses parties prenantes.

Les employeurs auditionnés, qu'ils viennent de la prévention spécialisée ou du logement social, par exemple, expliquent l'importance du cadre de l'intégration de cette nouvelle fonction dans les organigrammes des services, de manière à ce que les autres intervenants sociaux ne se sentent pas menacés dans leurs missions. *« L'intégration de cette nouvelle fonction au sein des équipes de prévention n'a pas été évidente. Il a fallu débattre des différences entre prévention spécialisée et médiation, insister sur les spécificités des démarches de chacun. Pour la Fondation Feu-vert, il s'agissait, d'une part, de rassurer les éducateurs qui pouvaient se sentir menacés par cette nouvelle fonction et, d'autre part, de permettre aux familles et aux jeunes d'identifier les types d'interventions, le rôle de chacun. Pour comprendre les frictions qui peuvent exister entre éducateur spécialisé et médiateur, il faut savoir que cette profession peut se sentir menacée par l'arrivée de ces nouveaux intervenants sociaux qui bénéficient d'emplois aidés. »*

Reconnaissance du métier et professionnalisation

Le développement progressif mais constant des réponses localement apportées a entraîné une structuration par étape du secteur professionnel de la médiation sociale, qui est aujourd'hui clairement défini en termes de missions, de cadre déontologique, de référentiel de compétences et de formations spécifiques.

Cependant, contrairement aux acteurs institutionnels traditionnels, les médiateurs sociaux ont légitimé leur statut et leur rôle au fur et à mesure de leur action et de la structuration du milieu. De ce fait, leur reconnaissance reste encore parcellaire et fragile : quels sont donc aujourd'hui les enjeux de la reconnaissance et de la professionnalisation des médiateurs sociaux et de leurs structures ?

Les enjeux actuels de la professionnalisation

Le rapport de la DGAS¹⁴ produit en 2006 posait clairement quatre grands enjeux de cette professionnalisation :

- confirmer les contours d'une identité professionnelle et consolider les activités reconnues d'utilité sociale ;
- garantir l'efficacité des interventions pour les bénéficiaires ;
- faire reconnaître le médiateur social par les partenaires et les institutions ;
- inscrire les médiateurs sociaux dans une évolution professionnelle individuelle.

Sur les deux premiers enjeux, le travail – comme nous l'avons vu au chapitre II – a bien avancé ces dernières années, en particulier dans le cadre de la politique de la ville, même si beaucoup reste à faire pour diffuser l'ensemble des éléments de cette culture professionnelle en construction. Par contre, sur la question plus vaste de la reconnaissance et plus technique de la création d'une filière professionnelle, le chantier demeure très largement ouvert.

Le manque de reconnaissance dont souffrent de nombreux médiateurs sociaux doit conduire à s'interroger sur leur professionnalisation pour structurer cette profession et ainsi l'inscrire plus clairement dans le partenariat.

L'enjeu est double :

- Comment mettre en visibilité la réalité et par là-même une reconnaissance de la qualité du service rendu : service rendu aux usagers, aux clients, aux habitants, aux demandeurs mais aussi aux financeurs de ce service ?
- Comment passer d'un métier trop souvent caractérisé par la précarité et par des contenus d'activité ou un « art de faire » à une profession réellement instituée, consolidée par une place dans la hiérarchie sociale et un statut ?

La professionnalisation constitue le gage d'un service de qualité, car elle permet de :

1. garantir la qualité du médiateur ;
 - Accéder et renforcer les compétences à exercer
 - Situer les médiateurs par rapport aux acteurs institutionnels classiques, aux autres professionnels et intervenants en reconnaissant la spécificité de chacun
2. garantir la qualité de l'intervention ;
3. institutionnaliser, faire reconnaître et partager l'expertise.

Les constats d'une structuration par étapes

Sur le territoire national, au vu des auditions et des nombreux travaux réalisés, nous devons constater l'hétérogénéité des situations d'exercice de la médiation sociale ainsi que les différences établies selon que l'on considère qu'il s'agit d'un emploi, d'un métier ou d'une profession.

Au risque de se répéter, rappelons que la médiation sociale souffre encore des images négatives et des constats d'échec de cette « médiation » liés, d'une part, à l'émergence du métier de la médiation avec l'expérience des « grands frères » à la fin des années 1980, d'autre part au développement et, enfin, à l'utilisation impropre du terme de médiation dans le cadre du programme « nouveaux services, emplois-jeunes ».

Ces échecs ont depuis été analysés : la médiation dite sociale était alors portée par des jeunes non formés, dont la présence pouvait être imposée par le pouvoir politique, et sur des missions mal identifiées.

14 - Maryse Chaix, Marie-Joëlle Gorisse, *Professionnaliser la médiation sociale*, DGAS, janvier 2006.

Cette genèse dommageable a cependant permis de repérer les pièges à éviter et les règles à observer pour développer la médiation sociale dans un cadre professionnel :

- le défaut de prérequis et de formation professionnelle pour l'accès au poste ;
- l'absence de définition claire des missions, fonctions et cadre d'exercice.

Ces questions ont depuis été prises en compte par tous les employeurs auditionnés, lesquels ont mis en place : fiches de poste, guide ou identification sous un intitulé repéré, une tenue professionnelle, des formations continues spécifiques mises en œuvre en interne ou assurées par un organisme extérieur.

Cependant, malgré tous ces efforts du milieu professionnel de la médiation sociale – qui a aussi bénéficié de sa propre structuration –, le positionnement actuel des médiateurs sociaux n'est pas uniforme ; les personnes auditionnées témoignent de la situation paradoxale du métier de la médiation sociale. Il est souvent exercé par des personnes en situation d'emploi d'insertion ou temporaire alors que son utilité sociale et économique est aujourd'hui fortement reconnue, avec un potentiel de gisement d'emplois important.

■ Un emploi d'insertion ou temporaire

> **Un emploi d'insertion** lié à des politiques publiques privilégiant la croissance quantitative des emplois au détriment des dimensions qualitatives de l'exercice du métier.

Exemple des médiateurs de réussite scolaire :

Il s'agit d'un dispositif non pérenne créé par l'Éducation nationale en février 2009. Ces contractuels recrutés par le biais de contrats aidés (contrat d'accompagnement vers l'emploi, contrat d'avenir ou contrat d'insertion dans la vie sociale), pour une durée de deux ans maximum, sur des postes attribués à des établissements scolaires confrontés à l'absentéisme et au « décrochage scolaire », disposent rarement d'une fiche de poste. Leur droit à une formation se limite à 60 heures d'adaptation à l'emploi... alors qu'ils ont à faire face à des situations sociales très complexes et à une grande frilosité des équipes éducatives à leur égard. Une enquête qualitative interne est en cours sur cette mesure.

> **Un métier temporaire**, de transition, exercé dans un cadre et avec des compétences identifiées mais ne relevant pas de métiers reconnus par l'institution ou l'employeur : les postes sont non stabilisés en termes de statut et, de ce fait, la question de la mobilité ou de la réorientation est prégnante.

- Les adultes-relais : il s'agit d'une forme spécifique d'emploi aidé dans le cadre d'un dispositif créé par le Comité interministériel des villes du 14 décembre 1999 et aujourd'hui géré par l'Acsé. Ce dispositif national impose un profil spécifique (avoir plus de 30 ans, être sans emploi et résidant d'un quartier prioritaire de la politique de la ville). Il compte aujourd'hui 4 231 postes portés à 80 % par des associations de taille moyenne (moins de 20 salariés). Ce programme se situe à la fois dans un objectif de développement de la médiation sociale et d'insertion professionnelle¹⁵. Leur profil de poste les définit comme des médiateurs sociaux ayant vocation à favoriser le lien social entre les habitants des quartiers prioritaires, les services publics et les institutions. Cependant, une étude récente réalisée dans le Nord-Pas de Calais démontre que seulement 51 % des personnels de ces postes exercent réellement le métier de médiateur social¹⁶. L'État favorise, en complément de l'offre de formation des employeurs, la professionnalisation et la mobilité professionnelle des adultes-relais au moyen d'une offre de formation qui s'est fortement développée depuis deux ans par l'intermédiaire de l'Acsé et des directions régionales de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale (DRJSCS).
- Dans le milieu des transporteurs, qui constitue depuis 1995 un des secteurs historiques de l'émergence de la médiation sociale, c'est une fonction bien identifiée, accompagnée par des formations continues. Une clause intégrée dans le contrat de travail des médiateurs permet d'évoluer vers un emploi de conducteur. Néanmoins, cette fonction n'est toujours pas identifiée en tant que telle dans les conventions collectives, l'emploi de médiateur n'étant pas considéré par le secteur comme durable et évolutif.
- Chez les bailleurs sociaux, on peut constater une extrême diversité des postes selon les contextes locaux. Cela va de médiations ponctuelles à des dispositifs permanents internalisés qui permettent aux salariés d'enclencher un processus de formation et de se diriger vers d'autres métiers dans le domaine du logement social. Cette activité a fait l'objet d'un repérage d'un nouveau métier du logement social, intitulé « agent de médiation locative ». L'Union sociale de l'habitat a produit une fiche de poste et un guide pour accompagner ses 800 organismes HLM adhérents. Néanmoins, la question de l'inscription des médiateurs sociaux dans les métiers du logement social fait débat, leurs fonctions tendent parfois à se confondre avec celles des métiers de gardien d'immeuble ou de conseillère sociale.
- Dans les centres sociaux, la médiation est constitutive du cœur de métier de ces structures et de nombreux centres ont recours à des médiateurs, principalement *via* le dispositif des adultes-relais. Mais la question de leur inscription durable dans l'organisation se pose aussi avec acuité en tenant compte d'un point de vigilance souvent exprimé : « *Veiller à ce que l'institutionnalisation ne les transforme pas en gestionnaire de dossiers... et qu'ils restent des acteurs de l'éducation populaire.* »

15 - *Évaluation du programme adulte-relais : enquête auprès des employeurs et de leurs partenaires*, Acsé, 2009.

16 - *Diagnostic territorial sur les gisements d'emplois en médiation sociale dans la région Nord-Pas de Calais*, Laurent Giraud, Hélène Duclos, Conseil régional Nord-Pas de Calais, DRJSCS, France Médiation, juillet 2011, p. 33.

■ Un métier utile et reconnu à fort gisement d'emplois

En 2006, le rapport de la DGAS décrivait déjà précisément l'utilité sociale et la rentabilité financière démontrée de cette profession à travers des témoignages d'habitants, d'élus et de décideurs locaux ou d'évaluations méthodiques de sa plus-value¹⁷. L'utilité sociale et économique de la médiation sociale a aussi été largement mise en évidence par les travaux de Profession Banlieue¹⁸ sur les femmes-relais ou l'étude initiée par le ministère du Logement et de la ville en 2008¹⁹ sur l'évaluation de l'utilité sociale de cinq structures de médiation sociale : Association de médiation sociale à Marseille, Association pour l'emploi des métiers nouveaux à Lille, l'Agence de médiation de Niort, le Groupement d'intérêt public de Chalon-sur-Saône et Objectif Médiation dans le Grand Angoulême. Cette étude met en valeur l'adhésion des habitants à l'action des médiateurs sociaux et les progrès réalisés²⁰ en termes de cohésion sociale, de tranquillité publique, d'innovation et de contributions économiques sur les territoires étudiés. Les auditions des employeurs²¹ ont aussi affirmé son efficacité prouvée en matière de lien social, de restauration de la communication et de tranquillité publique si elle est adossée à une définition claire des rôles et missions des médiateurs, en complémentarité des autres intervenants.

Un métier à fort gisement d'emplois

- Pour le Conseil régional du Nord-Pas de Calais, la médiation est un métier à part entière qui contribue au « bien être ensemble », dont l'exercice est à accompagner de la mise en œuvre de formations « tout au long de la vie ». La reconnaissance de la médiation sociale est telle qu'un projet en cours prévoit de créer 1 000 emplois et un pôle régional d'excellence de la « médiation sociale », et de rendre les emplois solvables en valorisant la médiation non comme une charge mais comme une plus-value dont le coût est à intégrer dans celui du service.
- Dans son répertoire des métiers territoriaux, le Centre national de la fonction publique territoriale repère l'agent de médiation et de prévention (qui est rattaché à la famille « Prévention et sécurité ») comme un « *métier à forte évolution des compétences* ». Ceci est à mettre en lien avec « *le rôle croissant des collectivités en matière de lutte contre les incivilités et de prévention de la délinquance. La tendance forte de ces dernières années concerne le rôle croissant d'une structuration et d'un développement des services de prévention et de tranquillité publique* »²².

La structuration par étapes successives de ce secteur n'a cependant pas contribué à la création d'un statut homogène. Face à ce constat, rappelons que la pérennisation des emplois est liée à la capacité des structures à garantir la qualité des prestations des services, c'est-à-dire à garantir tout à la fois l'intervention dans le cadre prévu et la qualité du service rendu. Aussi le développement de la qualité de service continue d'être aujourd'hui un des défis majeurs à relever pour parfaire la maturation de ce secteur professionnel et réaliser pleinement son potentiel de développement. Ceci passe par la professionnalisation des trois niveaux : des personnes, du métier et des structures.

Développer la professionnalisation

■ Professionnaliser les personnes afin de garantir la qualité du médiateur

Quelles que soient les perspectives données aux emplois par les employeurs et financeurs, de l'emploi tremplin à la profession clairement positionnée, se pose la question de la qualité de l'intervention de médiation.

Une réponse partagée sur la question des conditions de la qualité et de l'efficacité de la médiation est bien la notion de compétence professionnelle des acteurs. Compétence entendue au sens d'un savoir-faire reconnu²³.

Il s'agit donc de permettre aux acteurs de la médiation sociale de capitaliser leur expérience, d'acquérir des compétences et ainsi, dans ce domaine en perpétuelle évolution, de les maintenir, les actualiser, les réinterroger et les enrichir.

La formation tout au long de la vie, un atout pour la professionnalisation de la médiation sociale

Ce nouveau secteur professionnel de la médiation sociale est principalement animé et exercé par des professionnels issus de secteurs proches (animation, travail social, insertion...) ou des personnes auparavant impliquées bénévolement dans une association de proximité, ou bien encore des personnes en reconversion professionnelle. Ils partagent en commun le fait d'être tous inscrits dans le positionnement très spécifique de la médiation.

17 - Rapport DGAS opus cité p. 13-21.

18 - Femmes-relais : quelle place dans l'intervention sociale ? Actes de la rencontre du 16 novembre 1999, Profession Banlieue, Collection Les actes des rencontres, 2000.

19 - Hélène Duclos, Jean-Édouard Grévy, *Évaluation de l'utilité sociale de cinq structures de médiation sociale*, Culture et Promotion, ministère du Logement et de la ville, 123 p., 2008.

20 - Exemple : baisse de 75 % des dépenses publiques sur dégradations, 46 % d'avis positifs sur l'amélioration des relations entre les habitants, baisse de moitié des plaintes pour dégradations chez les bailleurs..., source *Guide de l'utilité sociale de la médiation sociale*, opus cité, p.130-131.

21 - Un service de prévention spécialisée, un bailleur social ou la Direction Générale de la Santé au sujet des médiateurs de santé associatifs.

22 - http://www.cnfpt.fr/fr/particuliers/Découvrir_la_FPT/Les_fiches_prospective__Métiers_/869

23 - G. Le Boterf, *De la compétence*, les Éditions d'Organisation, Paris 1994.

La professionnalisation de ce secteur doit tout à la fois :

- favoriser l'insertion professionnelle de nouveaux médiateurs en valorisant leurs acquis expérimentaux ;
- proposer des parcours de formation continue permettant un ajustement entre l'hétérogénéité des profils des professionnels et les exigences liées à la fois à la posture spécifique du médiateur et aux évolutions permanentes de son environnement ;
- donner à ces professionnels de proximité les moyens de faire face à la charge psychologique liée à certaines situations rencontrées sur le terrain.

Des certifications à articuler dans une filière reconnue et inscrite dans des passerelles

La réelle reconnaissance d'un métier est celle offerte par les certifications et les diplômes. Accessibles par l'expérience et par des cursus de formation spécifiques, ils sont à la fois un signal évident de reconnaissance sociale et contribuent potentiellement à la mobilité professionnelle. Actuellement, ce sont les diplômes et titres professionnels en médiation sociale de niveau V et IV, délivrés par les ministères de l'Emploi et de l'Éducation Nationale, qui sont les plus utilisés par les professionnels et leurs employeurs²⁴.

Les certifications et diplômes les plus courants de la médiation sociale

Au niveau V

- CAP « Agent de prévention et de médiation » : créé en 2004, il est préparé dans sept établissements en 2011 et le nombre de diplômés pour l'année 2009 s'élève à 67.
- Certification du titre professionnel AMIS (Agent de médiation, information, services) : créé en 2000, le nombre de certifiés pour l'année 2009 est de 137.

Au niveau IV

- BAC Pro « Services de proximité et vie locale » : créé en 2005, il est préparé dans 148 établissements en 2011, le nombre de diplômés pour l'année 2009 s'élève à 1929.
- TMS (Technicien médiation services) : créé en 2004, il compte 186 titrés pour l'année 2009.

Par ailleurs, il existe de nombreuses formations à la médiation de type DU, diplômes délivrés par différentes universités. Néanmoins, il n'existe pas pour le moment de formation spécifique à l'encadrement d'équipe de médiateurs. L'offre des formations « généralistes » à l'encadrement est hétérogène et n'est pas spécifiquement adaptée à l'encadrement dans la médiation sociale qui doit garantir la spécificité de la démarche²⁵.

Cette question portant sur la qualification spécifique de l'encadrement renvoie au second enjeu de la professionnalisation des structures.

■ Professionnaliser la structure afin de garantir la qualité du processus de médiation

Parmi les facteurs qui, depuis 20 ans, ont favorisé la professionnalisation du milieu, on peut souligner :

- la structuration du milieu en réseaux professionnels ;
- une pratique sous-tendue par une référence à des chartes de déontologie, des référentiels de compétences et des formations professionnelles initiales et continues élaborés notamment par les réseaux suivants : Fédération des associations de femmes-relais de Seine-Saint-Denis²⁶, réseau des villes correspondants de nuit et de la médiation sociale, réseau France Médiation, l'Union des PIMMS²⁷.

24 - *Guide d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale*. Éditions SGCIV, 2009 et *Évaluation du programme adulte-relais : enquête auprès des employeurs et de leurs partenaires*, Acsé, 2009.

25 - Annexe 8 - Certifications et diplômes centrés sur la médiation sociale.

26 - *Les femmes-relais médiatrices sociales et culturelles, des principes déontologiques, un métier*, Fédération des associations de femmes-relais de Seine-Saint-Denis, Profession Banlieue, 2006.

27 - *Guide d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale*, Éd SGCIV, 2009.

La question de la professionnalisation de la structure renvoie aussi à celle de sa fonction : association généraliste, structure spécialisée dans la médiation sociale, structure de mutualisation, service de prévention ou d'animation de collectivité locale, société de transport... (à ce propos, voir le chapitre sur le portage des emplois de la médiation sociale). Cependant, la question de l'encadrement occupe une importance spécifique qui est reliée à celle de la filière de formation de la médiation sociale et des passerelles.

Pour que la médiation sociale soit en capacité de satisfaire aux objectifs qui lui sont assignés, l'encadrement de la structure doit garantir l'intervention dans un cadre adapté avec une qualité du service rendu. Cette garantie est habituellement portée par la fonction de l'encadrement qui agit sur la mise en place, le suivi et la gestion du service.

La question de la qualité de l'intervention de médiation renvoie donc à celle de la professionnalisation de toute la chaîne des acteurs de la médiation : de l'agent de médiation sociale à sa direction.

La constitution d'une filière professionnelle apporterait des éléments de réponse, en ce sens qu'elle permettrait de rendre lisibles les différents niveaux de certifications au regard des différents niveaux de responsabilité et d'initiative dans l'emploi. Ceci renvoie à l'articulation entre les certifications des différents niveaux (de V à II), et au vu du tableau actuel des certifications et diplômes centrés sur la médiation sociale²⁸ se pose la question de l'établissement d'une grille d'équivalence reconnue par les différents ministères impliqués : Éducation nationale, Enseignement supérieur et recherche, Travail, Jeunesse et sport.

Les passerelles pour les médiateurs sociaux

La mise en place de passerelles entre les différentes certifications permettra de réaliser des mobilités choisies soit au sein du secteur de la médiation sociale, soit vers d'autres secteurs proches, en s'appuyant sur les compétences mises en œuvre et reconnues.

- Mobilités dans le secteur de la médiation sociale : une évolution de carrière

Des passerelles existent entre les différentes certifications de niveau V et IV présentées ci-dessus, mais elles sont peu lisibles et seraient à étendre à d'autres niveaux afin de permettre aux professionnels de construire des parcours de mobilité promotionnelle comme préconisés dans le rapport *Professionnaliser la médiation sociale* de la DGAS en 2006²⁹ :

- Encourager les mobilités vers des secteurs connexes

Des équivalences entre certifications seraient également à étendre avec d'autres diplômes afin de permettre aux professionnels de construire des parcours de mobilité horizontale et verticale. Dans les deux fiches du Répertoire opérationnel des métiers et des emplois (ROME) concernant la médiation sociale (K1204 - Facilitation de la vie sociale et K1205 - Information et médiation sociale) réalisée en 2009, Pôle emploi a identifié les proximités d'emploi et les mobilités envisageables pour les médiateurs sociaux. Pour être opératoire, cette mobilité doit être sous-tendue par des passerelles entre les diplômes préparant aux métiers repérés dans les secteurs du travail social, de l'animation, des transports et de la sécurité.

■ Professionnaliser et institutionnaliser le métier

Les médiateurs sociaux, contrairement aux acteurs institutionnels traditionnels de l'intervention sociale, ont légitimé leur statut et leur rôle au fur et à mesure de leur action, ce qui entraîne de nombreuses interrogations sur leur place et leur professionnalisme.

Il est donc nécessaire de les situer par rapport aux acteurs institutionnels classiques, afin notamment de favoriser des rapports de confiance et la construction de coopération avec les professionnels des métiers existants.

Une première étape dans l'institutionnalisation du métier de la médiation sociale avec son inscription dans le Répertoire opérationnel des métiers et des emplois (ROME)

Antérieurement à la version actualisée du code ROME en novembre 2009 par Pôle emploi, les médiateurs sociaux n'étaient pas identifiés en tant que tels, ni dans leur demande d'emploi, ni dans les offres d'emploi. Ils étaient rattachés soit aux « agents de sécurité et de surveillance », soit aux « intervenants d'action sociale ». Aujourd'hui, les médiateurs sociaux peuvent être positionnés sur deux fiches ROME : « Facilitation de la vie sociale » et « Information et médiation sociale ». Cependant les définitions, contours, intitulés et formations restent à mettre en cohérence avec ceux stabilisés par les institutions et les professionnels du secteur de la médiation sociale.

En effet, du fait de leur posture spécifique, qui n'est pas celle de l'information, les médiateurs sociaux pourraient être présentés dans une seule rubrique. Les rubriques « activités » et « compétences » pourraient ainsi comporter des éléments stabilisés par les réseaux employeurs et les certificateurs. De plus, certaines appellations répertoriées sur ces fiches peuvent porter à confusion ; par exemple, « adulte-relais » correspond à une mesure pour l'emploi plus qu'à une appellation spécifique de poste de médiateur. De même, dans la rubrique « accès à l'emploi métier », les principales certifications de la médiation sociale ne sont pas mentionnées.

Une reconnaissance à inscrire dans les cadres d'emplois existants

Si la médiation sociale apparaît clairement dans de nombreux organigrammes, aucune convention collective (transport, animation, prévention spécialisée...) ne reconnaît à ce jour cette fonction.

28 - Annexe 8 - Certifications et diplômes centrés sur la médiation sociale en 2011.

29 - Annexe 9 - Modélisation des passerelles de la médiation sociale.

En ce qui concerne la fonction publique territoriale, la médiation sociale est inscrite uniquement dans les définitions du cadre d'emplois des fonctions des adjoints territoriaux d'animation et animateurs territoriaux de la filière animation³⁰. Cependant, seules certaines spécialités des certifications « jeunesse et sports » sont spécifiquement prises en compte dans les concours sur titres des déroulements de carrières de cette filière de la fonction publique territoriale. Pour les autres titres ou diplômes, les candidats doivent présenter une demande d'équivalence à une commission placée auprès du CNFPT. De plus, en vertu du principe en vigueur dans la fonction publique territoriale de la distinction entre l'emploi et le grade, un médiateur peut être rattaché à des grades et des filières différentes au moment de son entrée ou au cours de son évolution de carrière.

Il en résulte une difficulté, pour les employeurs du secteur privé et des collectivités territoriales, à reconnaître les qualifications et certifications dans le domaine de la médiation lors du recrutement et du déroulement de carrière. Il y a ainsi des réformes à faire dans le champ des conventions collectives professionnelles et celui de la fonction publique territoriale pour permettre la consolidation de cette fonction de médiation sociale vis-à-vis des autres métiers. Ces éléments sont importants pour que les médiateurs sociaux puissent s'inscrire pleinement dans des perspectives balisées d'évolutions salariales et de déroulement de carrière. Leur possibilité de mobilité à l'intérieur du métier de la médiation sociale et des métiers connexes en dépend fortement. Cette absence de reconnaissance statutaire ne permet pas aux médiateurs sociaux de sortir de leur situation souvent précaire. Celle-ci les conduit à s'orienter, par défaut, vers un autre métier mieux reconnu, alimentant ainsi un turnover préjudiciable à l'exercice de la médiation sociale auprès des publics et des partenaires en termes de perte de qualification.

Autres démarches engagées pour la reconnaissance institutionnelle

Quelques exemples de démarches engagées pour la recherche d'une consolidation et d'une reconnaissance officielle dont ont témoigné les personnes auditionnées :

- en inscrivant le métier dans la convention collective nationale de travail des établissements et services pour personnes inadaptées et handicapées du 15 mars 1966 pour la prévention spécialisée ;
- en portant le débat de la complémentarité entre la prévention spécialisée et la médiation sociale auprès du Conseil technique de la prévention spécialisée (CTPS) ;
- en présentant un amendement législatif visant à faire reconnaître la médiation sociale comme une compétence des agglomérations ;
- en reconnaissant un statut de médiateur de santé.

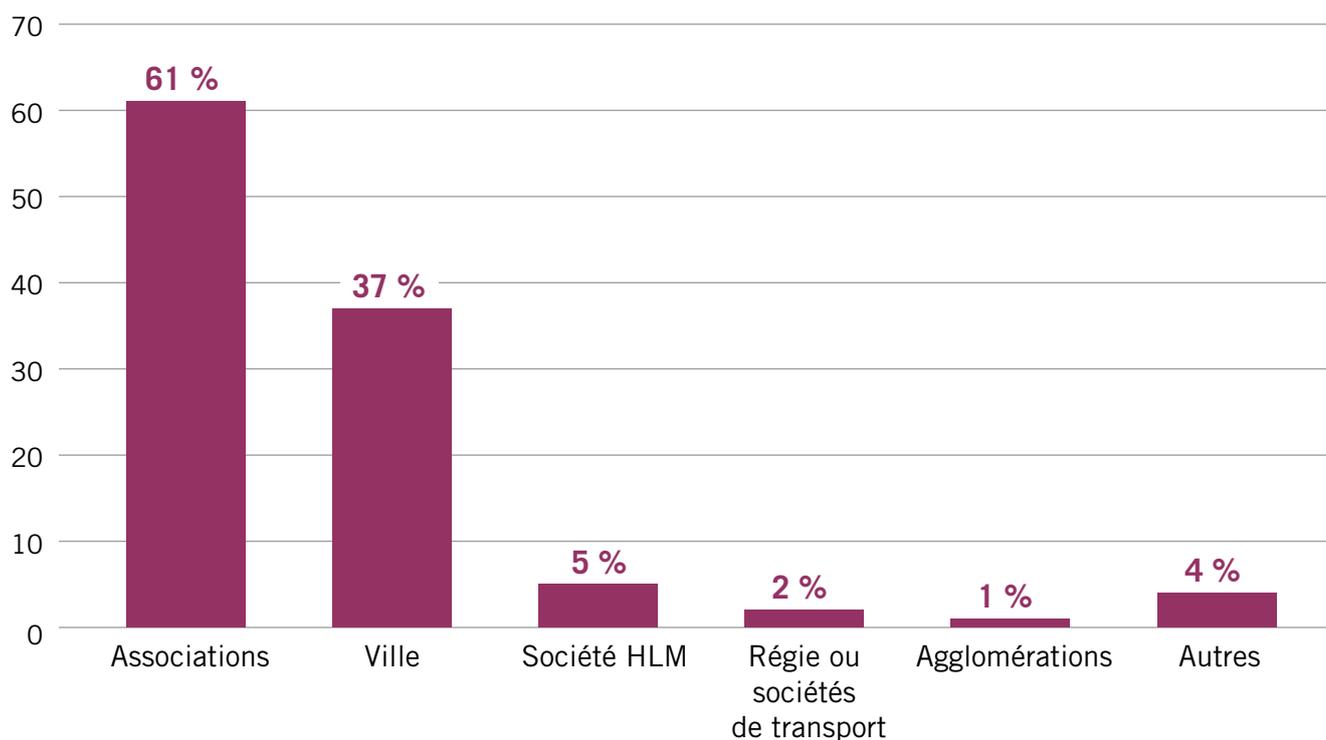
30 - Décret n° 2011-558 du 20 mai 2011 portant statut particulier du cadre d'emplois des animateurs territoriaux ; ministère du Budget, des comptes publics et de la fonction publique, ministère de l'Intérieur, de l'Outre-mer et des collectivités territoriales.
<http://i.ville.gouv.fr/reference/7003>

Typologie des employeurs de médiation sociale

■ Les différents supports utilisés par les employeurs de médiation sociale

Une enquête réalisée en 2004-2005 par l'Ifop pour le compte de la Délégation interministérielle à la ville a dressé un état des lieux des dispositifs de médiation sociale à l'échelle nationale. Cette enquête, menée auprès de 804 structures employant des médiateurs sociaux, montre la diversité des supports utilisés

Typologie des structures employeurs



Cette répartition a probablement évolué depuis cinq ans, une enquête menée en 2011 dans Nord-Pas de Calais démontrant que 650 des 860 médiateurs recensés sont sous statut associatif, soit 75,5 %.

■ Le choix de l'internalisation ou de l'externalisation

Les différents entretiens réalisés par le groupe de travail ont montré qu'il existait un foisonnement d'initiatives tant dans le développement d'activités de médiation sociale que dans l'utilisation de structures « support ».

En effet, il n'y a pas de règles en la matière. L'histoire des territoires, les contextes locaux et le type d'activités de médiation sociale influencent souvent le type de structures « support ».

Certains transporteurs ont préféré internaliser leurs activités de médiation sociale³¹ tandis que d'autres préféreraient les externaliser, principalement sur des associations, se considérant non-compétents pour effectuer ces missions qui ne rentrent pas dans leur « cœur de métier³² ». C'est l'exemple de Transpole à Lille Métropole Communauté Urbaine avec Citéo (320 emplois), ou encore du RER- SNCF Transilien avec Promévil (140 emplois).

31 - 500 médiateurs sont aujourd'hui intégrés chez les transporteurs – Chiffres donnés par l'UTP pour l'année 2009. La part des emplois internalisés (30 %) a tendance à diminuer au profit des emplois portés par des structures externalisées.

32 - 1 000 médiateurs sont externalisés – Chiffres donnés par l'UTP pour l'année 2009, hors SNCF.

Les bailleurs sociaux³³ ont opéré les mêmes choix. Selon les objectifs donnés à la médiation sociale, ils se prononcent soit pour une internalisation soit une externalisation. Ainsi, différents modes d'intervention coexistent dans ce milieu : des dispositifs internes, des instances de médiation externes, des dispositifs mutualisés interbailleurs et la participation des bailleurs à des dispositifs locaux de médiation. Ce recours à des médiateurs a été justifié par le constat d'un certain vide entre la nécessité de garantir la jouissance tranquille et celle de gérer les troubles nés de la cohabitation avant l'intervention de la police nationale. En interne, cette fonction de médiation sociale est parfois intégrée au profil de poste des gardiens, parfois à un poste spécifique d'agent de médiation locative.

L'externalisation est conditionnée par l'impératif de qualité du service rendu. C'est pourquoi un bailleur tel Valophis fait appel :

- à des médiateurs libéraux pour aider la résolution de différends entre voisins ;
- à deux associations de femmes-relais pour créer ou recréer du lien social.

Le coût très important des médiateurs libéraux n'est pas forcément réhibitoire, mais la qualité du service est un attendu obligatoire³⁴.

D'autres ont recours à des associations de médiation sociale pour gérer les conflits dans les halls d'immeuble³⁵, repérer les situations d'isolement, resocialiser...

Depuis plusieurs années, l'intervention des collectivités locales dans les domaines de la cohésion sociale et de la prévention de la délinquance s'accompagne très souvent d'une structuration et d'un développement des services de médiation et de prévention en interne, dont les principaux facteurs ont été :

- les renforcements législatifs relatifs à la prévention de la délinquance et à la protection de l'enfance (lois de mars 2007) ;
- l'évolution des champs de compétences entre collectivités et intercommunalités ;
- le développement des problèmes d'incivilités et le besoin affirmé de cohésion sociale dans les territoires.

Aujourd'hui, on compte 4 500 agents territoriaux³⁶ employés sur des missions de médiation sociale et ce chiffre a tendance à progresser.

Ces services « internalisés » répondent très souvent à une volonté de « maîtrise » de la médiation sociale mais aussi de pérennisation des emplois après la fin des contrats aidés.

Malgré le développement de ces pratiques, l'internalisation pose la question de l'exercice de la médiation sociale : comment garantir une autonomie d'exercice (position de tiers, impartialité...) tout en « représentant » une institution ? Il existe pourtant un cadre éthique³⁷ qui permettrait, en l'appliquant, de clarifier ce positionnement. Mais aujourd'hui, l'absence de reconnaissance du métier de la médiation sociale rend aléatoire l'application de ce cadre éthique et donc le respect des principes déontologiques face à un employeur tenté de défendre d'abord les intérêts de son institution.

Toutefois, la question du portage ne peut pas se résumer à cette alternative interne/externe.

Les entretiens menés par le groupe de travail ainsi que certaines expériences concluantes d'opérateurs nous amènent à dire que l'efficacité de la médiation sociale se situe en partie dans :

1. l'affirmation d'une volonté politique inscrite dans une logique territoriale ;
2. les conditions d'exercice de la médiation sociale, le respect du cadre déontologique ainsi que des processus qui lui sont propres.

Ce deuxième point ayant déjà été analysé dans les parties précédentes, nous ne reviendrons dans cette partie que sur le premier point.

La médiation sociale : un axe de politique publique à organiser dans une logique partenariale de territoire

Grâce à la mise en évidence de sa plus-value sociétale³⁸, la médiation sociale est un métier fondamentalement transversal qui peut être aujourd'hui considéré comme un maillon essentiel de la politique publique de cohésion sociale.

Le partenariat fait partie intégrante de l'activité de médiation (passage de relais, ne pas faire à la place de...) ; il est donc parfaitement logique d'inscrire la médiation sociale dans une dynamique locale de projet de territoire qui constitue une condition

33 - L'USH n'a pas pu nous fournir de chiffres sur le nombre de médiateurs sociaux qui travaillent en partenariat avec les bailleurs sociaux.

34 - 1 500 euros par médiation selon Valophis.

35 - Les correspondants de nuit sont particulièrement interpellés par les bailleurs sur cette mission.

36 - Chiffres transmis par le CNFPT sur l'année 2007. Sur un plan statutaire, 31 % des agents de médiation et de prévention sont titulaires. 32 % sont recrutés sur des emplois aidés.

37 - La Charte de référence de la médiation sociale et les principes déontologiques des associations de médiation interculturelle renvoient à des principes qui permettent d'éviter toute dérive de positionnement du médiateur social dans un cadre d'autorité.

38 - Cf. le *Guide d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale* – Édition SGCIV, année 2009.

essentielle de son efficacité sociale et économique. Le partenariat peut aussi générer des économies d'échelle en évitant que chacun n'investisse dans sa propre équipe de médiation sociale. Comme l'a démontré l'évaluation de l'utilité sociale de cinq dispositifs de la médiation sociale en 2008³⁹, cette efficacité économique peut se mesurer en termes de coûts évités par l'intervention de médiateurs : réduction des impayés, baisse des dégradations pour la collectivité locale, chez les bailleurs et transporteurs. Dans le domaine de la santé, une évaluation des actions de proximité des médiateurs, menée par la Direction générale de la santé en 2006⁴⁰, a démontré leur impact évident sur l'amélioration de la compréhension réciproque des acteurs du système de santé et de leur public et ainsi des coûts de dépenses de santé évités.

Ces projets nécessitent un portage politique et la mise en œuvre d'un diagnostic local partagé impliquant les différents acteurs publics et privés soucieux de la cohésion sociale et de la tranquillité publique. La mobilisation partenariale sur un territoire est nécessaire à la convergence des initiatives des acteurs sur la médiation sociale et ouvre des possibilités à la mutualisation de ses coûts et bénéfices.

C'est pourquoi, elle doit s'inscrire dans une logique territoriale. L'agglomération, la ville et la commune nous paraissent être les territoires les plus pertinents.

Les réponses les plus efficaces sont celles où la médiation sociale s'est développée dans cette logique. La territorialisation permet de regrouper l'ensemble des partenaires institutionnels publics et privés autour d'un projet partenarial de médiation sociale, qui prend en compte l'intérêt général et non pas les intérêts particuliers, permettant ainsi de donner du sens et de la cohérence aux actions menées.

Un projet, ainsi défini, a pour effet d'entraîner chaque acteur à se mettre « au service » du territoire, à s'engager dans un partenariat de coconstruction (politique) et de coproduction (opérationnel).

Plusieurs formes de partenariats sont envisageables. Il peut s'agir d'une mutualisation de moyens en vue de constituer une équipe de médiateurs qui interviennent pour les différents partenaires concernés. Le dispositif de médiation sociale a ici une fonction d'enssembler. La tendance est alors à une participation financière au prorata *temporis* des médiateurs sur chaque activité ou bien à une participation définie au prorata du patrimoine pour les bailleurs⁴¹. Cette approche a ses limites car elle ne prend pas en compte les apports transversaux du médiateur, notamment à travers ses fonctions d'information-orientation et sa présence active sur l'espace public⁴². Il est préférable d'envisager un véritable projet commun de médiation sociale. La plus-value pour chacun pourra être évaluée à travers la démarche d'évaluation de l'utilité sociale.

Le cadre contractuel le plus souvent utilisé aujourd'hui est celui du contrat local de sécurité. Cependant, d'autres possibilités existent ; par exemple dans le domaine du logement, les conventions d'utilité sociale signées par les offices HLM, l'État et les collectivités locales ou encore les conventions de gestion urbaine de proximité⁴³ peuvent donner lieu à ce type de construction.

Sur un dispositif territorial, la collectivité locale doit constituer le chef de file. C'est elle qui est la mieux à même de réunir les différents acteurs parties prenantes sur un projet de médiation sociale. Dans la grande majorité des cas, elle devra d'ailleurs prendre l'initiative pour l'émergence de ce type de dispositif.

Exemples

Partenaires Pour la Ville (PPV 93) avec un partenariat fort entre la ville et des entreprises délégataires de service public, ou l'Association lyonnaise pour la tranquillité et la médiation, créée en 2003 à l'initiative de la ville de Lyon en partenariat avec l'État, le Grand Lyon, les bailleurs sociaux (Grand Lyon Habitat, Opac du Rhône, Alliade Habitat, SACVL), les transporteurs publics (SNCF, Keolis Lyon) et l'entreprise EDF.

D'autres structures comme les PIMMS⁴⁴ ou les PSP de la Fondation FACE construisent leur activité autour de ce partenariat entre des acteurs publics et privés (opérateurs de services publics, État *via* les emplois aidés, collectivité locale et autres collectivités territoriales).

Dans ce cadre, la médiation sociale s'inscrit pleinement dans un projet de développement local. Ses outils sont pour partie ceux développés par les référentiels de travail des professionnels du développement social urbain.

39 - Opus cité p. 70-80.

40 - Évaluation des actions de proximité des médiateurs de santé publique et de leur formation dans le cadre d'un programme expérimental mis en œuvre par l'IMEA, ministère de la Santé et des solidarités, juillet 2006, 138 p. [Enligne] <http://www.cfmsp.org/spip.php?article15>

41 - Par exemple, sur Halluin, le patrimoine du bailleur social représente 3 % de l'habitat. Celui-ci proposait donc de s'engager à hauteur de 3 % du dispositif de médiation. Dans le même ordre d'idées, Citéo a d'ailleurs envisagé des partenariats avec les bailleurs, le transporteur et les collectivités sur plusieurs opérations. Les discussions ont parfois du mal à aboutir car chaque partie entend identifier précisément le temps que le médiateur affectera à l'activité de chaque partenaire.

42 - Dans ce cas, la plus grande partie du financement repose sur la collectivité locale.

43 - *Les apports de la médiation sociale dans la gestion urbaine de proximité*, Les fiches d'expérience de la rénovation urbaine, ANRU, Fiche n° 5, septembre 2006, 8 p.

44 - PIMMS : Point d'information médiation multi-services.

Les modes d'intervention des médiateurs sociaux s'appuient notamment sur leurs expériences dont ils tirent des compétences, et sur celles de leurs usagers. Cela renvoie à la démarche de développement social local et à la conduite de projets qui reposent sur l'expertise sociale en mobilisant les compétences et la participation des habitants pour impulser des dynamiques territoriales.

Pour que cette démarche de développement prenne sens, elle doit nécessairement s'appuyer sur des équipes qui interviennent sur un même territoire dans un processus de coconstruction basé sur une connaissance fine du territoire et de ses populations.

Cette approche territoriale ne doit pas être un empilement de dispositifs, ni un listing des actions menées. Au contraire, elle doit, en suscitant la confiance entre les acteurs, déboucher sur des résultats tangibles et lisibles. Dans son rapport de 2002, l'Inspection générale des affaires sociales (IGAS) soulignait en particulier le travail de qualité réalisé dans le cadre du projet de développement social du Mantois, qui réunissait l'ensemble des partenaires, notamment du travail social, autour d'un vrai projet de territoire. L'inscription des médiateurs sociaux dans ces dynamiques locales est aujourd'hui une des conditions essentielles à leur efficacité, le partenariat faisant partie intégrante de leur activité (passage de relais, « ne pas faire à la place de »...).

Cette logique de territoire doit aussi apparaître en tant que telle dans la structuration du dispositif de médiation sociale. Il existe plusieurs supports juridiques qui répondent à cet objectif de mutualisation : l'association, le groupement d'intérêt public et le groupement d'employeurs. Ces différents supports ont l'avantage de pouvoir permettre, dans certaines conditions qui leur sont spécifiques, la mise en œuvre de partenariats rassemblés autour d'un même projet.

Les structures employeurs

Les entretiens réalisés par le groupe de travail sont venus confirmer le nécessaire positionnement externalisé des activités de médiation sociale⁴⁵ sur des supports mutualisés : l'association, le groupement d'intérêt public (GIP), le groupement d'employeurs.

■ L'association

Aujourd'hui, l'association reste le support de la grande majorité des employeurs (61 % des employeurs sont des associations), avec des tailles et des profils différents suivant l'activité de médiation sociale développée.

Simple dans sa création, l'association peut réunir (mais ce n'est pas le cas partout !) des représentants des différents partenaires d'un territoire autour d'un même projet collectif (entreprises privées, associations de quartier⁴⁶...) qui ont souhaité répondre à un besoin non couvert par la puissance publique.

Certaines structures ont été construites autour de cette idée, dans le cadre d'un partenariat consolidé entre des acteurs publics et privés.

L'association présente bien des avantages. Elle permet de garantir un cadre opérationnel autour des valeurs fondatrices de la médiation sociale, en particulier le cadre déontologique (la qualité du médiateur et le processus de médiation), facilitant ainsi la mise en œuvre efficiente des activités de médiation sociale. Les lignes hiérarchiques étant courtes, elle permet le plus souvent une grande réactivité dans la réponse apportée aux bénéficiaires ultimes (habitants, usagers, clients) et une grande souplesse dans le management.

Néanmoins, ces structures présentent aussi des inconvénients importants. Elles restent pour la plupart fragilisées du fait de l'instabilité des financements, ce qui peut parfois mettre en péril le projet tout entier.

Elles maintiennent aussi trop souvent les médiateurs sociaux dans des situations de précarité (contrats aidés, dispositif d'insertion avec tout ce que cela peut entraîner comme problématiques managériales et individuelles, recrutement, motivation du personnel, rémunérations faibles, perspectives de carrières...) quand elles ne sont pas dans une prestation en réponse à un marché public ou à un appel d'offres.

De plus, au vu des enjeux politiques ou stratégiques (enjeu de cohésion sociale, politique de prévention de la délinquance, pouvoir de police du maire...), les collectivités locales souhaitent de plus en plus prendre part à la gouvernance, ce qui n'est pas sans poser des problèmes juridiques, en particulier dans la gestion de fait de fonds publics.

Il n'est pas interdit à une collectivité locale d'apporter un financement majoritaire, dans une association, mais elle doit alors lui laisser une autonomie de gestion privée suffisante. Il en est ainsi même lorsque la loi autorise (ou même incite) une collectivité à créer une association pour gérer une activité.

Dans le cas contraire, si elle souhaite conserver le contrôle de la structure, la collectivité doit alors créer une personne morale adaptée : un groupement d'intérêt public ou un groupement d'employeurs.

45 - Entretiens avec Pierre de Saintignon, vice-président du Conseil régional Nord-Pas de Calais et premier adjoint à la ville de Lille, Nicole Gloaguen, directrice de l'association Feu Vert, Olivier Launay, directeur général de Valophis Habitat.

46 - Les collectivités territoriales peuvent faire partie des instances délibératives sans pour autant avoir de pouvoir de décision.

■ Le groupement d'intérêt public (GIP)

Le groupement d'intérêt public (GIP)⁴⁷ formalise un partenariat entre les personnes publiques et les personnes privées, dont l'objet est la mise en commun, pour une durée limitée, de moyens dans certains domaines réservés avec une représentation majoritaire des intérêts publics.

Ce support permet une mutualisation de la gouvernance et des financements, mais aussi une approche coordonnée sur le territoire. Initié le plus souvent par une ville ou une agglomération, il associe généralement l'État, les autres échelons des collectivités territoriales (conseil général et conseil régional) ainsi que des partenaires privés (par exemple des bailleurs sociaux, des transporteurs)

Le fait d'avoir plusieurs commanditaires permet aux médiateurs sociaux d'être perçus comme des « tiers », évitant ainsi d'être « étiquetés ».

Malgré les lourdeurs administratives dans la gestion du personnel et dans le contrôle, le GIP présente des avantages, en particulier pour :

- la gouvernance : elle appartient aux membres du GIP, souvent en fonction des financements apportés. Elle fixe les orientations stratégiques (missions du GIP, activités de médiation...) et organise l'évaluation ;
- la durée : le GIP est constitué pour une durée déterminée ;
- la convention constitutive : elle détermine les modalités de participation des membres (adhésion, financement et exclusion), la durée, le fonctionnement général (fréquence, présidence, compétences, droit de vote des membres...) et fixe la durée et le mandat des organes décisionnels.

À l'heure actuelle, très peu de dispositifs de médiation sociale sont portés par des GIP, en particulier du fait des lourdeurs administratives qui rentrent en contradiction avec la nécessaire souplesse requise par la gestion de ce métier en construction.

■ Le groupement d'employeurs sous statut associatif

Le groupement d'employeurs est un outil d'harmonisation des stratégies préventives locales et de réalisation d'économies d'échelle. Il permet aux entreprises de se regrouper pour employer une main-d'œuvre qu'elles n'auraient pas, seules, les moyens de recruter. Il s'agit d'une des formes d'exercice de la pluriactivité : les salariés du groupement d'employeurs effectuent des périodes de travail successives auprès de chacune des entreprises adhérentes au groupement.

Dans le but de favoriser le développement de l'emploi sur un territoire, des groupements d'employeurs peuvent être créés entre des personnes physiques ou morales de droit privé et des collectivités territoriales (communes, départements...).

Le groupement d'employeurs permet de mutualiser la gouvernance et les financements entre des partenaires publics et privés, et ainsi d'avoir une approche coordonnée sur un territoire avec la souplesse du statut associatif.

Néanmoins, les évolutions législatives sont aujourd'hui une source de complexité pour ce support, car « *les collectivités territoriales et leurs établissements publics ne peuvent constituer plus de la moitié des membres des groupements*⁴⁸ » et « *ne peuvent constituer l'activité principale des salariés du groupement, et le temps consacré par chaque salarié du groupement aux travaux pour le compte des collectivités territoriales adhérentes doit être inférieur à un mi-temps* »⁴⁹.

L'exemple de l'association OMEGA (groupement d'employeurs sous statut associatif) à Angoulême montre bien la traduction d'une volonté politique déclinée sur l'ensemble de l'agglomération par le biais d'une mutualisation de l'ensemble des 15 communes du territoire sur un support spécifique, le groupement d'employeurs qui, dans les années 2000, paraissait le support idéal à la déclinaison de cet axe politique. Aujourd'hui encore, les 15 communes, les bailleurs sociaux (Logélia, Opac, SA Le Foyer) et certaines entreprises comme GDF SUEZ, EDF et SEMEA se retrouvent pour mener à bien les différentes missions de médiation sociale dédiées à cette structure. L'État contribue au financement par la politique de la ville (postes d'adultes-relais, Cucs), le FIPD, la DDCS, la Justice. L'association emploie une trentaine de médiateurs polyvalents.

Même si ce support trouve ses limites dans le cadre actuel de la loi, il ne doit pas être écarté d'emblée de la réflexion.

En effet, cette double entrée « gouvernance partenariale » et « souplesse-réactivité doit nous permettre d'aller vers un statut plus approprié pour la structuration et la reconnaissance de la médiation sociale.

D'autres exemples dans le passé, en particulier dans le domaine de la culture⁵⁰, ont montré que la réflexion sur une évolution vers nouveau support juridique est possible.

La comparaison entre les avantages et inconvénients des associations (souplesse-réactivité) et des GIP (gouvernance partenariale), en annexe de ce rapport, peut aider à la réflexion.

47 - *Guide méthodologique des GIP*, Direction générale de la comptabilité publique, ministère de l'Économie, des finances et de l'industrie, 2003, 193 p.

48 - Article L 1253-19 du code du travail.

49 - Article L 1253-20 du code du travail.

50 - La réflexion menée par le Conseil d'État en 2002, par François Essie, ancien délégué de la Datar, a permis la transformation des associations culturelles en établissements publics de coopération culturelle.

Le financement des emplois de la médiation sociale

La médiation sociale s'appuie soit sur des marchés publics et appels d'offres, soit – trop souvent encore – sur des financements publics d'aide à l'emploi et d'insertion. Cette dernière situation précarise la médiation sociale et va à l'encontre du développement de la profession. La médiation sociale nécessite des financements pérennes.

Les financements actuels

À partir de l'état des lieux présenté dans la première partie de ce rapport, on peut estimer à 13 000 le nombre de postes de médiateurs sociaux. Leur financement actuel semble prioritairement porté par l'État et, dans une moindre mesure par les collectivités locales, mais le manque de données précises concernant les financements propres des principales catégories d'employeurs de médiation sociale comme les sociétés de transports, les bailleurs sociaux et les municipalités, ne permet pas à ce stade de réaliser un tour d'horizon de cette question.

Un tiers des postes de médiateurs sociaux sont occupés par des adultes-relais, soit 4 200 postes. La charge de l'État représente 80 % des rémunérations et correspond à près de 80 millions d'euros par an. Les 20 % restants, soit 16 millions d'euros, sont à la charge des collectivités territoriales, et à la marge sur les fonds propres des employeurs.

On évalue très approximativement les postes de médiateurs sociaux pris en charge par d'autres contrats aidés (CUE, CAE, médiateurs de réussite scolaire) à un budget de 30 millions d'euros par an pour une prise en charge par l'État à hauteur d'environ 50 % du coût des postes.

En complément de ces contrats aidés, l'État contribue aussi au cofinancement de postes de médiateurs via les Contrats Urbains de cohésion sociale et le Fonds interministériel de prévention de la délinquance.

On peut cependant estimer le coût global de l'ensemble des 13 000 postes de médiateurs sociaux entre 350 et 450 millions d'euros.

Les moyens de la prise en charge financière par le développement de solutions mixtes public/privé

Depuis 20 ans, l'État est le principal financeur des emplois de la médiation sociale par le biais des contrats aidés. De leur côté, les collectivités locales se sont également fortement engagées. Cependant, la médiation sociale restera une activité fragile tant qu'elle dépendra d'un financement unique, *a fortiori* exclusivement public.

À l'articulation de différentes problématiques et de différentes institutions⁵¹, elle ne devrait pas être financièrement portée par une structure unique, en l'occurrence souvent publique.

La diversification des financements devrait donc être une priorité. Les ressources mobilisables sont les différentes politiques publiques (politique de la ville le cas échéant, communes, agglomérations, conseils généraux, bailleurs publics...), les privés (bailleurs privés, transporteurs, centres commerciaux/commerçants ou unions commerciales...) et tout autre acteur territorial ou de soutien au territoire (Caisse des dépôts...).

La participation financière publique dans les dispositifs de médiation sociale restera toutefois déterminante pour la consolidation et le développement de la médiation sociale. La médiation sociale doit être considérée comme un service durable à part entière. En ce sens, les financements proposés doivent être durables et leur évolution doit s'appuyer aussi sur l'évolution des attentes et besoins auxquels répondent les activités de médiation sociale (*a fortiori* au titre de SSIG, services sociaux d'intérêt général).

■ Pour les collectivités locales

Les clauses sociales des marchés publics à appel d'offres peuvent constituer des outils leviers du développement de la médiation sociale dans les transports et les espaces publics ou même de son implantation dans les centres commerciaux.

On peut citer l'exemple de l'Autorité organisatrice de transports en commun de l'agglomération lilloise⁵² (Lille Métropole Communauté Urbaine) qui a défini la médiation sociale comme un élément indispensable pour contribuer aux obligations de qualité de service rendu au public dans le cahier des charges du marché public soumis à appel d'offres, puis dans le contrat de délégation de service public 2011-2017.

51 - Exception faite des cas où elle répond à une commande particulière.

52 - *Diagnostic territorial sur les gisements d'emplois en médiation sociale dans la région Nord-Pas de Calais*, Laurent Giraud, Hélène Duclos, Conseil régional Nord-Pas de Calais, DRJSCS, France Médiation, juillet 2011, p. 92.

La société de transports publics Transpole, détentrice du marché dans la communauté urbaine de Lille, met en œuvre cette obligation et finance 400 postes de médiateurs en contractualisant avec deux structures de médiation, Citéo et Médiapole, pour un montant annuel de 12 millions d'euros. Les coûts de prestation de ces structures tiennent compte des aides financières directes dont bénéficient ces associations. Les enquêtes menées auprès des usagers des transports à Lille plébiscitent la présence des médiateurs.

Les services au public ont de plus en plus recours à la médiation sociale. Ainsi, des conventions ont été signées entre services publics (CPAM, La Poste) et structures (associatives) employant des médiateurs sociaux. Il s'agit cette fois-ci de faire prendre en charge le coût de cette utilisation de services, en évaluant le nombre, la durée et les frais de l'intervention de médiation sociale.

Dans le domaine du partenariat public/privé du champ de la médiation sociale, des réseaux comme l'Union nationale des points information médiation multi services (PIMMS)⁵³ ou celui des points services aux particuliers et aux entreprises initié par la Fondation Agir contre l'Exclusion (FACE) mutualisent des fonds publics de l'État sur les contrats aidés et de collectivités territoriales et des contributions privées provenant principalement de fournisseurs d'énergie, d'eaux, de transporteurs, de bailleurs sociaux... Ces deux réseaux assurent des missions de service public de proximité et d'accompagnement social pour un coût partagé par différents partenaires dans le cadre de projets territorialisés.

Néanmoins, la question d'un financement privé plus significatif de la part de ces entreprises se pose, d'une part pour pérenniser les emplois sur des contrats de droit commun et, d'autre part, pour qualifier durablement les services rendus aux populations. En effet, la contribution financière des entreprises pour des services aux populations peut paraître insuffisante au regard de la part des financements publics pour l'aide aux emplois (État pour le financement des postes AR ou CUI suivant les cas). L'évaluation des impacts et la mesure des coûts évités pourraient montrer l'intérêt d'investir durablement dans des activités reconnues de médiation sociale et de qualifier effectivement des métiers de médiateurs, avec des financements privés plus conséquents.

Exemple du point service aux particuliers de Grande Synthe

Il a pour objectif de rétablir le lien de proximité entre les habitants, les entreprises de services et les organismes publics, et de proposer aux habitants des quartiers populaires un accompagnement pour la résolution des difficultés quotidiennes. Le PSP bénéficie d'un soutien important de l'État via les contrats aidés, la collectivité de Grande Synthe, de nombreux bailleurs comme Partenord Habitat, Logis 62... EDF GDF Suez, la Lyonnaise des Eaux, la Caisse d'Épargne et de la Fondation Agir Contre l'Exclusion. En complément de ses activités de médiation d'accueil, d'information et de conseil, son ancrage territorial et la diversité de ses partenaires lui permet de jouer un rôle d'« assembler » de la médiation sociale sur des opérations spécifiques à travers, par exemple la mise en œuvre d'ISIGAZ (Information sécurité intérieur gaz) avec GDF Suez, la prévention des impayés, la maîtrise de l'énergie et des mesures d'accompagnement de l'endettement avec EDF ou l'éducation budgétaire avec la fondation Cetelem. En 2010, le PSP a pratiqué 4308 actes de médiation et accompagné 1862 familles dans l'un ou l'autre de ces domaines. Pour 2011, le PSP de Grande Synthe, en étroite collaboration avec le club entreprises de FACE Littoral Nord-Pas de Calais, développe une approche plus globale de la médiation en y intégrant la dimension d'accompagnement à l'emploi des publics concernés par les activités de médiation.

Si l'on prend les transporteurs publics/privés, le coût des interventions peut s'évaluer au regard des dépenses évitées. Ainsi, Citéo, Optima, Promevil et AMS sont des exemples d'associations spécialisées dans le champ de la médiation mettant leur savoir-faire et leur personnel à disposition des transporteurs dans le cadre de conventions de prestation de service. Ces associations dégagent les moyens nécessaires à l'encadrement, la formation et l'évaluation de la médiation sociale.

Un bon exemple de mutualisation public/privé favorable au développement de la médiation sociale est celui de l'initiative du ministère en charge de l'aménagement du territoire, à travers l'accord national du 28 septembre 2010⁵⁴ « + de services au public ». Neuf grands opérateurs nationaux de services (La Poste, EDF, SNCF, GDF Suez, Pôle emploi, Assurance maladie, Cnaf, MSA et Cnav), soutenus par la Caisse des dépôts et l'Union nationale des PIMMS, se sont engagés avec l'État à unir leurs moyens, leur expérience et leurs savoir-faire pour démultiplier l'offre de services accessibles dans les lieux d'accueil uniques et créer des postes de médiateurs sociaux sur la base de 60 projets de territoires.

53 - Voir <http://www.pimms.org/>

54 - Voir <http://www.territoires.gouv.fr/accord-national-de-services-au-public-28-septembre-2010>

En ce qui concerne les bailleurs sociaux/privés, diverses pistes sont explorées :

- dans le cadre des conventions d'utilité sociale pour l'habitat social situé en ZUS, la médiation sociale peut être valorisée par les bailleurs sociaux dans leurs engagements sur la qualité de service rendu aux locataires, qui peut donner droit à un abattement de 30 % sur la base d'imposition des immeubles d'habitation (la taxe foncière sur les propriétés bâties –TFPB⁵⁵) ;
- la prise en charge de la médiation sociale par une participation des locataires (faible en général, par exemple 1 euro supplémentaire par loyer) ;
- la création d'un fonds de solidarité à l'instar du « 1 % gardiens d'immeubles » ;
- les économies sur les dépenses évitées en termes de dégradations des espaces communs appartenant aux bailleurs ;
- la mutualisation interbailleurs avec le soutien de l'État et des collectivités territoriales, à l'exemple du projet Médiation Inter Bailleurs dans le quartier de Bellefontaine à Toulouse ou celui de Présence et Médiation du groupe Loire Habitat qui permet la mutualisation des coûts de l'activité de médiation.

Les pistes de travail

Comment concevoir des modalités de financement pérennes pour la médiation sociale ?

Afin de sortir la médiation sociale des emplois d'insertion et de la consolider comme un véritable métier disposant de financements diversifiés et pérennes, il est nécessaire de rendre visible la plus-value et l'efficacité de la médiation sociale, ce qui rejoint la question de l'évaluation partagée de l'utilité sociale de la médiation sociale. Il convient également, ainsi qu'y invitait fortement l'audition du vice-président du Conseil régional du Nord-Pas de Calais, d'adopter un raisonnement économique prenant en compte les économies produites et le caractère performant et rentable (coûts évités, production de nouvelles richesses, performance globale) de la médiation sociale, susceptible d'attirer des financements privés à l'exemple des bailleurs et des transporteurs. La solvabilité de la médiation sociale dans des partenariats publics/privés durables doit d'abord tenir compte des services rendus aux bénéficiaires ultimes de l'activité de médiation.

Il conviendrait enfin de lancer des études auprès des grandes entreprises commerciales (centres commerciaux, compagnies d'assurances et autres acteurs privés) intéressées par le recours aux activités de médiation, afin de connaître leur position quant à leurs possibilités de contribuer au financement des actions de médiation.

La solvabilité de la médiation sociale passe par le développement et la communication claire sur l'évaluation de son utilité sociale en termes quantitatifs et qualitatifs. Cette méthode proposerait un cadre concerté et partagé d'évaluation, intégré comme une étape de la conduite de projet au même titre que toute autre démarche qualité actuellement plébiscitée dans le monde de l'entreprise.

55 - Les conventions d'utilité sociale, fiche thématique n°4, avril 2011, Direction générale de l'aménagement, du logement et de la nature, direction de l'habitat, de l'urbanisme et des paysages. http://www.hlm.coop/IMG/pdf/DHUP_fiche_TFPB_avril2011.pdf

PROPOSITIONS

Les propositions ci-après découlent des constats précédents. Elles visent à valoriser et à faire reconnaître le métier de la médiation sociale.

■ 1 - Accompagner la reconnaissance du métier de la médiation sociale par la création d'un observatoire et l'organisation d'un plan d'information

- Créer un observatoire de suivi permanent de l'évolution des emplois de la MS
- Faire adhérer les employeurs et des services commanditaires de médiation sociale aux principes de la charte de la MS (signature par les deux parties : employeur et service demandeur de la MS)
- Réaliser un plan d'information et de valorisation du métier de la MS
- Diffuser les analyses et les recommandations du groupe de travail sur la MS

■ 2 - Accompagner le développement de la médiation sociale d'une offre de formation cohérente favorisant la mobilité professionnelle

À cet effet, il est proposé que l'Inspection générale des affaires sociales et de l'inspection générale de l'administration de l'Éducation nationale et de la recherche soient saisies afin de :

- dresser un état des lieux de la médiation sociale branche par branche (transports, logement, tranquillité publique, intervention sociale, éducation, santé...), en liaison avec les ministères concernés, et examiner, pour chacune d'entre elles, les potentiels de développement de ces emplois et les pistes de travail à mettre en œuvre ;
- élaborer les conditions de mise en œuvre d'une filière de formation professionnelle spécifique à la MS, allant du niveau V au niveau II, et le développement de passerelles vers d'autres certifications.

■ 3 - Expérimenter le portage mutualisé d'emplois de la médiation sociale

- Des expérimentations seront engagées dans un cadre territorial incluant des sites en politique de la ville permettant d'accompagner la création d'emplois de MS par la mise en place d'une ingénierie de formation et d'accompagnement adaptée.

■ 4 - Faire reconnaître pleinement la médiation sociale au sein de la filière animation de la fonction publique territoriale

- Améliorer et garantir les conditions d'exercice du métier en modifiant l'intitulé de la filière « Animation » de la fonction publique territoriale en filière « Animation et médiation sociale ». Introduire l'inscription des diplômes de la médiation sociale dans le décret portant statuts particuliers des cadres d'emplois des animateurs territoriaux et des adjoints territoriaux d'animation.
- Créer un tableau de concordance des diplômes pour faciliter la présentation aux concours de la fonction publique territoriale et leur reconnaissance par la commission nationale du CNFPT.

■ 5 - Faire reconnaître le métier de la médiation sociale dans les répertoires de métiers existants

- Expertiser la modification des fiches métiers du Répertoire opérationnel des métiers et des emplois (ROME) relatives à la médiation sociale selon les préconisations du rapport, en veillant à faire le lien avec les évolutions du Répertoire des métiers territoriaux du CNFPT.

■ 6 - Expérimenter l'amélioration de la mobilité professionnelle des médiateurs sociaux

- Favoriser la création de plateformes de mobilité professionnelle des médiateurs en complément des plans de professionnalisation mis en place par l'Acse depuis 2009 ; ces plans visent prioritairement la formation des adultes-relais, cette action vise davantage le placement en emploi.
- Engager une expérimentation d'une plateforme en PACA (Bouches-du-Rhône) mise en œuvre par l'association Insertion emploi formation (IEF).
- Évaluer la pertinence de ce type de plateforme selon un processus d'évaluation sur deux ans.

ANNEXES

Annexe 1 / Charte de référence de la médiation sociale	p. 34
Annexe 2 / Composition du groupe de travail	p. 37
Annexe 3 / Liste des employeurs auditionnés	p. 38
Annexe 4 / Bibliographie	p. 40
Annexe 5 / Chronologie	p. 42
Annexe 6 / Résumé du référentiel des neuf activités de la médiation sociale avec quelques exemples d'indicateurs de réalisation	p. 44
Annexe 7 / Référentiel d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale	p. 46
Annexe 8 / Certifications et diplômes centrés sur la médiation sociale en 2011	p. 53
Annexe 9 / Modélisation des passerelles de la médiation sociale	p. 54

ANNEXE 1

Charte de référence de la médiation sociale

Document établi et adopté par le groupe de travail interministériel et interpartenarial sur les emplois dits « de médiation sociale », visé par le Comité interministériel des villes en date du 1^{er} octobre 2001.

Depuis plusieurs années, des initiatives multiples se développent sous le terme générique de « médiation ». Ces démarches répondent à une volonté commune de promouvoir un mode d'intervention dans les relations sociales basé sur la philosophie du dialogue et de la négociation. Elles tendent à s'établir comme un mode spécifique de régulation sociale.

Dans le domaine judiciaire, la médiation familiale et la médiation pénale disposent à présent d'un encadrement codifié. Hors mandat judiciaire, différentes initiatives ont également vu le jour tendant à une résolution des conflits de la vie quotidienne ou, plus largement, à susciter davantage de lien social, à améliorer les relations entre les institutions, les groupes sociaux et les personnes, ainsi que les relations des personnes entre elles. Ce foisonnement d'expériences faisant appel à l'intervention d'un tiers s'est développé sous l'appellation générique de « médiation sociale ».

Qu'elles soient d'initiative citoyenne ou institutionnelle, ces pratiques occupent une place de plus en plus importante, en particulier au sein des quartiers de la politique de la ville et participent, notamment, de la volonté de réinvestissement et d'humanisation de l'espace public.

Ces pratiques génèrent souvent de véritables dynamiques locales, contribuent à conforter le lien social, à améliorer la cohésion sociale et à faciliter une meilleure prise en compte des conflits de la vie quotidienne. Elles tendent à établir une plus grande égalité des chances au sein de la société, à favoriser une plus grande proximité des institutions avec les publics, à expérimenter de nouvelles formes de relations sociales et à développer une plus grande humanité dans les rapports entre les gens.

La démarche de la médiation sociale répond à un objectif de pédagogie citoyenne qui constitue le cœur de son utilité sociale : en privilégiant l'écoute et le dialogue, en facilitant une meilleure compréhension des situations, des normes, des points de vue d'autrui et des conséquences sociales des comportements de chacun, elle contribue à faire émerger des solutions nouvelles et adaptées à l'évolution de la société et à favoriser l'autonomie des individus.

Les activités de médiation sociale concernent des catégories d'intervenants très variées (annexe 1), aux statuts divers et pour lesquels la médiation sociale constitue parfois une fonction spécifique et, le plus souvent, une fonction parmi d'autres.

Il faut souligner que la médiation entendue au sens de ce texte prend en compte l'ensemble des personnes dont l'activité vise à intervenir en qualité de tiers ou d'intermédiaire entre deux parties. De nombreux métiers existants – gendarme, conducteur d'autobus, enseignant... – peuvent développer des activités de médiation, mais celles-ci ne constituent pas leur objectif principal.

La médiation intervient dans les interstices, en amont ou en aval d'autres intervenants, notamment dans les champs de la prévention, de la sécurité, de l'intégration ou du travail social, et particulièrement des services publics. L'émergence de la médiation sociale doit donc également conduire à une redéfinition de ces métiers traditionnels, mais le cadre de référence proposé ci-après n'a pas vocation à se substituer aux règles et déontologies propres à chaque profession. Par-delà la diversité des appellations, des statuts et des missions, le besoin d'un cadre de référence par rapport aux pratiques relevant de la médiation sociale se fait ressentir et est exprimé bien souvent par les intervenants eux-mêmes. Ce besoin de clarification participe également d'une fréquente demande de reconnaissance professionnelle vis-à-vis des employeurs.

Ce besoin a d'ores et déjà conduit à la production de textes de référence, couvrant soit un statut particulier (circulaire Intérieur, emploi et solidarité sur les ALMS, emplois-jeunes), soit une activité particulière (correspondant de nuit, femmes-relais), soit des employeurs déterminés (Optima, RATP, SNCF...). Il nous a paru nécessaire de parvenir aujourd'hui à la production d'un cadre d'ensemble, recueillant l'adhésion des différents ministères et partenaires concernés et servant de base à la définition plus précise des métiers, de leurs conditions d'exercice et d'articulation avec les autres métiers. Il ne s'agit pas de rigidifier des pratiques qui ont fait la preuve de leur pertinence et dont l'intérêt réside le plus souvent dans leur spontanéité, leur faculté d'adaptation, leur inventivité et leur non-assujettissement à des normes institutionnelles. Il s'agit en fait de répondre à une demande largement exprimée d'élaborer un cadre de référence de la médiation sociale qui offre une série de points de repère aux intervenants pour guider leurs pratiques, à leurs employeurs ainsi qu'aux pouvoirs publics.

Les objectifs et la définition des missions

La médiation sociale est définie comme un processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions, de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose.

D'autres pratiques se sont développées, parfois sous le terme de médiation sociale, poursuivant ces mêmes objectifs, en recourant à l'intervention d'un tiers, mais sans remplir les conditions de son impartialité ou de son indépendance. Ces pratiques généralement portées par des institutions, même si elles renvoient à des interrogations spécifiques liées à l'externalisation de certaines missions, posent des questions similaires en ce qui concerne les principes de référence et conditions de leur mise en œuvre.

Si les objectifs de ces pratiques sont variés – règlement des conflits de la vie quotidienne, prévention de la délinquance, intégration des populations en difficulté... –, elles ont fréquemment comme dénominateur commun leur participation à un réinvestissement collectif des espaces publics.

Le cadre déontologique d'intervention

Les médiateurs sociaux doivent se conformer dans leur intervention à un certain nombre de règles juridiques et éthiques délimitant ce qui leur est autorisé et ce qui leur est interdit dans le cadre de la loi. Ces règles, qui constituent en quelque sorte les droits et devoirs des médiateurs sociaux, sont la garantie d'une protection tant pour les usagers et les publics que pour les intervenants et les partenaires eux-mêmes. Elles constituent aussi une garantie de leur efficacité et de leur pérennité.

■ 1. Principes généraux

La neutralité et l'impartialité

La neutralité et l'impartialité doivent être des principes généraux guidant l'intervention des médiateurs sociaux, qui ne doivent pas favoriser l'une ou l'autre des parties. En tout état de cause, l'application de ces principes dépend de la reconnaissance d'un statut du médiateur et suppose une formation adaptée. L'intervention en binôme peut contribuer à un meilleur respect de ces principes.

La négociation et le dialogue

L'action de médiation se situe dans le cadre de la négociation et du dialogue : à aucun moment elle ne se situe dans le cadre d'une intervention d'autorité qui serait imposée, même si elle s'applique en référence à la règle procédant soit de la législation pénale ou civile, soit du respect de règlements ou de la vie collective.

Le libre consentement et la participation des habitants

La médiation sociale repose sur le libre consentement des parties. À tout moment, il est possible pour l'une ou l'autre des parties de revenir sur ce consentement. La médiation doit reposer sur la recherche constante de l'adhésion des parties aux objectifs de ses interventions. Elle doit viser à obtenir la participation des habitants à la résolution du différend qui les oppose ou à l'amélioration de la communication et du lien social entre elles. Cet objectif impose en contrepartie pour la personne médiatrice un devoir d'explication sur les conditions de son intervention et sur les limites de celle-ci.

La mobilisation des institutions

En favorisant la citoyenneté et en servant de révélateur de dysfonctionnements des institutions, la médiation sociale contribue à la modernisation des institutions, à une plus grande proximité de celles-ci avec les habitants et les usagers de services publics ainsi qu'à leur adaptation aux besoins nouveaux. La médiation sociale contribue ainsi au bon exercice des missions de service public sans s'y substituer et sans faire écran entre les institutions et les publics.

La protection des droits des personnes

La médiation sociale tend à une protection des personnes et de leurs droits. Elle ne peut pas se substituer aux prestations ou aux droits garantis à chacun. Elle conduit à une amélioration des relations sociales sans jamais obliger quiconque à renoncer à ses droits.

Le respect des droits fondamentaux

La médiation sociale doit offrir toutes les garanties énoncées par la Convention européenne des droits de l'homme et la jurisprudence y afférente, tant dans les mécanismes qu'elle met en œuvre que dans les solutions dont elle favorise l'émergence.

Elle doit être conduite dans le respect des libertés publiques et des règlements qui protègent la vie privée.

■ 2. Les attitudes du médiateur

La discrétion et les obligations du médiateur vis-à-vis de la loi

La discrétion et le respect de l'anonymat s'imposent au médiateur dont la reconnaissance repose sur la confiance qu'il inspire aux parties. Le médiateur ne peut utiliser les informations recueillies lors de la médiation (qu'elles relèvent de la confiance ou de l'observation) qu'avec l'accord des parties, dans le respect des lois existantes.

Dans l'exercice de leurs activités, les médiateurs sociaux sont confrontés à des situations complexes qui ne les exonèrent pas pour autant de leurs responsabilités de citoyens au regard de la loi (obligation de porter assistance à personne en péril, obligation de dénoncer les crimes et les violences faites aux personnes particulièrement fragiles...).

Au regard de ces éléments, il est de la responsabilité de l'employeur de rappeler au médiateur la nature des informations qui doivent être transmises et les conditions de la transmission de celles-ci, qui doit se faire selon des modalités garantissant leur protection.

Le désintéressement et la liberté du médiateur

La médiation est désintéressée : hormis la rémunération qu'il peut recevoir de son employeur, le médiateur ne doit pas utiliser son influence ou sa situation pour obtenir quelque avantage de la part des habitants, des usagers ou des structures auprès desquels il intervient.

En fonction de la situation, de la nature spécifique du conflit ou du problème, du lieu concerné ou des personnes impliquées, le médiateur a la possibilité de refuser une intervention dont il est saisi.

Dans certaines circonstances particulières, il peut également être conduit à interrompre une action qu'il a engagée. Il ne doit cependant pas prendre seul cette décision et, si les conditions sont réunies, il devra alors passer le relais.

Les conditions d'un bon exercice de la médiation sociale

D'ores et déjà, les principales conditions d'exercice de la médiation sociale peuvent être recensées. Elles seront précisées dans le cadre des différents supports professionnels ou partenariaux qui seront élaborés par le présent groupe de travail.

■ 1. Les aptitudes

Les fonctions de médiation sociale nécessitent des aptitudes ou prérequis qui sont de deux sortes :

- qualités et potentialités relationnelles, d'ouverture, d'analyse de situations ;
- expérience de la vie sociale, de ses problématiques et de son évolution.

■ 2. La formation

La formation doit en particulier permettre l'acquisition de véritables compétences professionnelles de la médiation sociale. Elle doit pour une large part reposer sur l'alternance, les mises en situation, l'analyse des pratiques, l'intervention d'acteurs professionnels. Elle doit être régulièrement actualisée et intégrer en particulier des éléments relatifs à la déontologie et à l'éthique. Elle doit favoriser l'approche partenariale et pluridisciplinaire des situations.

■ 3. L'encadrement

La mise en place d'un véritable encadrement au sein de la structure employeuse, disposant des qualifications nécessaires et d'une reconnaissance institutionnelle, est une condition de la mise en œuvre dans la durée d'un service de qualité. Cet encadrement est un garant de cette qualité, à la fois contrôle et soutien pour les médiateurs. Il peut être utilement complété par un travail de supervision. L'encadrement est également le signe concret de l'engagement de la structure ou de l'institution à porter, soutenir et intégrer ces services de médiation sociale dans leurs propres organisations et fonctionnement.

■ 4. Le partenariat

Les médiateurs n'ont pas à faire à la place des autres professionnels. Ils exercent une activité nouvelle et originale, distincte du travail social ou d'activités éducatives ou de sécurité. Ils doivent développer leur intervention en articulation, concertation et complémentarité avec les autres intervenants. L'inscription dans des logiques partenariales et territorialisées est un principe essentiel de la médiation sociale et une des conditions de sa réussite : sa réussite dépend notamment de la capacité des autres acteurs à prendre le relais. En ce sens, des protocoles de collaboration interpartenariaux peuvent être utilement conclus localement.

ANNEXE 2

Composition du groupe de travail sur la reconnaissance du métier de la médiation sociale

- **Michel Didier**, chef de la mission de la formation, de l'animation des réseaux et des ressources au SGCIV, coordonnateur du groupe de travail
- **Thérèse Bouvier**, ingénieure de formation à l'Association formation professionnelle pour adultes (Afp)
- **Cécile Fleureau**, chef de projet à Profession Banlieue
- **Laurent Giraud**, directeur de France Médiation
- **Marie-Joëlle Gorisse**, chargée de mission à la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS)
- **Bénédicte Madelin**, directrice de Profession Banlieue
- **Joëlle Martichoux**, chargée de mission à l'Agence nationale de la cohésion sociale et l'égalité des chances (Acsé)
- **Serge Nédélec**, chargé de mission au département Éducation, santé et développement social du SGCIV
- **Lydie Rappaport**, présidente de la Fédération des associations des femmes-relais de Seine-Saint-Denis
- **Christian Soclet**, chargé de mission au département prévention du SGCIV

ANNEXE 3

Liste des auditions d'employeurs

Claire THIFFRY

Conseillère technique en charge de la médiation sociale

Organisme : USH
14, rue Lord Byron - 75008 Paris
Coordonnées : 01 40 75 78 37
claire.thieffry@union-habitat.org
Date : 3 mars

François VERCOUTÈRE

Délégué Général

Organisme : Fédération nationale des centres sociaux
10, rue Montcalm - 75018 Paris
Coordonnées : 01 53 09 96 16
francois.vercoutere@centres-sociaux.asso.fr

Nicole GLOAGUEN

Directrice

Organisme : Association de prévention Feu Vert
34, rue de Picpus - 75012 Paris
Coordonnées : ngloaguen@jeunessefeuvevert.org
Date : 23 mars

Olivier LAUNAY (Stéphane DAMBRINE)

Directeur général

Organisme : Valophis Habitat
81, rue du Pont de Créteil
94107 (Saint-Maur-des-Fossés cedex)
Coordonnées : 01 43 97 55 33
Secrétaire : Dominique Merlet
dominique.merlet@groupevalophis.fr

Martine CARN

Chargée du dispositif des médiateurs de la réussite scolaire

Organisme : DGESCO
107, rue de Grenelle - 75007 Paris
Coordonnées : 01 55 55 09 66
Martine.carn@education.gouv.fr

Nadine NEULAT

Organisme : DGESCO
107, rue de Grenelle - 75007 Paris
Coordonnées : 01 55 55 38 70
nadine.neulat@education.gouv.fr

Olivier MISSIOUX

Chargé de mission au département des affaires sociales

Organisme : UTP – Union des transports publics et ferroviaires
5-7, rue d'Aumale - 75009 Paris
Coordonnées : 01 48 74 73 24
omissieux@utp.fr

Louis LEVÊQUE

Adjoint au maire chargé de l'habitat, du logement et de la politique de la ville

Organisme : Mairie de Lyon
Date : 24 mars (écrit)

Myriam MARCET

Chargée de mission

Organisme : Mairie de Lyon

Jean-Yves GÉRARD

Coordinateur

Organisme : Correspondants de nuit
Le Réseau
Coordonnées : 06 47 59 66 91
Date : 15 avril

Sahin POYRAZ

Chercheur médiateur

Organisme : Prévention, Action, Santé, Travail pour les Transgenres (PASTT)
Coordonnées : 01 53 24 15 40
Date : 17 juin

Camille CABRAL

Présidente médecin

Organisme : PASTT
Coordonnées : cabralcamille@gmail.com

Mya SMIDT

Médiatrice de santé

Organisme : PASTT
Coordonnées : 01 53 24 15 40

Catherine CHARDIN

Bureau VIH IST Hépatite

Organisme : Direction générale de la santé
Coordonnées : 01 40 56 40 36
 catherine.chardin@sante.gouv.fr

Gilles REYDELLET

Directeur général

Organisme : Union des points information médiation
 multi services (UPIMMS)
Coordonnées : www.pimms.org
Date : 23 juin

Régis BOURGEAT

Responsable du développement

Organisme : UPIMMS
 www.pimms.org

Pierre DE SAINTIGNON

Vice-président

Organisme : Conseil régional du Nord-Pas de Calais
Coordonnées : pdesaintignon@mairie-lille.fr
Date : 29 juin

Pierre BILLOIR

Chargé de mission

Organisme : Conseil régional du Nord-Pas de Calais

M. GRIMONPREZ

Chef de bureau des statuts et de la réglementation des personnels

Organisme : Direction générale des collectivités
 locales
Date : 1^{er} octobre

M. DONNAT

Filière animation

Organisme : Direction générale des collectivités
 locales

M. MAZZOTTI

Organisme : Direction générale des collectivités
 locales

Maryse CHAIX

Sous-directrice de l'animation territoriale et du travail social

Organisme : Direction générale des affaires sociales
Date : 6 octobre

Marie-Joëlle GORISSE

Conseillère technique

Organisme : Direction générale des affaires sociales

Alain RUFFION

Coordonnateur

Organisme : Institut Études Formation Marseille
Date : 8 octobre

ANNEXE 4

Repères bibliographiques sur la reconnaissance professionnelle de la médiation sociale

Rapports institutionnels

- *Une nouvelle ambition pour les Villes. De nouvelles frontières pour les métiers : rapport au ministre de la Ville.* Claude BREVAN, Paul PICARD, ministère de la Ville, Paris : La Documentation Française, 2001. Rapport officiel. [En ligne] www.ladocumentationfrancaise.fr/rapports-publics/014000115/index.shtml
- *La médiation sociale : une démarche de proximité au service de la cohésion sociale et de la tranquillité publique - Clés pour la mise en œuvre et la professionnalisation*, sous la direction de Françoise GAUTIER-ETIÉ et Éric LENOIR, Paris : DIV et CNFPT, déc. 2004, 287 p. (Coll. Repères). [En ligne] www.ville.gouv.fr/?La-mediation-sociale-decembre-2004
- *Professionnaliser la médiation sociale*, Maryse CHAIX, Marie-Joëlle GORISSE, Collection Rapports, DGAS, 41 p., janvier 2006. [En ligne] <http://i.ville.gouv.fr/reference/5533/professionnaliser-la-mediation-sociale-programme-18-du-plan-de-cohesion-social-rapport-pilote>
- *Diagnostic territorial sur les gisements d'emplois en médiation sociale dans la région Nord-Pas de Calais*, Laurent GIRAUD, Hélène DUCLOS, Conseil régional Nord-Pas de Calais, DRJSCS, France Médiation, 98 p., juillet 2011.

Évaluation - pratiques professionnelles

- *Pratiques professionnelles de la médiation sociale*, sous la direction de Jean-Édouard GRÉSY, édition France Médiation, 128 p., 2011.
- *Guide d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale*, Cahiers pratiques Hors-Série, éditions du CIV, 168 p., 2009. [En ligne] www.ville.gouv.fr/IMG/pdf/GuideSGCIV_EvaluationMediation.pdf
- *Face à la conflictualité et à la violence, quelle efficacité de la médiation ?* Centre d'analyse stratégique, Note de veille, 147p., juillet 2009. [En ligne] <http://www.strategie.gouv.fr/IMG/pdf/NoteVeille147.pdf>
- *Évaluation de l'utilité sociale de cinq structures de médiation sociale, Culture et Promotion*, Hélène DUCLOS, Jean-Édouard GRÉSY, Rapport au ministère du Logement et de la ville, 123 p., 2008. [En ligne] <http://i.ville.gouv.fr/reference/4034/evaluation-de-l-utilite-sociale-de-cinq-structures-de-mediation-sociale-mars-2008-rapport>
- *Évaluation des actions de proximité des médiateurs de santé publique et de leur formation dans le cadre d'un programme expérimental mis en œuvre par l'IMEA*, Ministère de la Santé et des solidarités, 138 p., juillet 2006. [En ligne] <http://www.cfmsp.org/spip.php?article15>

Adultes Adultes-relais - femmes-relais

- *Adultes-relais, les médiateurs de la ville*. Dossier thématique de l'Agence régionale de la formation tout au long de la vie (ARFTLV) Poitou-Charentes, Agence régionale de la formation tout au long de la vie Poitou-Charentes, 2010.
[En ligne] <http://i.ville.gouv.fr/reference/7040>
- *Femmes-relais : quelle place dans l'intervention sociale ?* Actes de la rencontre du 16 novembre 1999, Profession Banlieue, Collection Les actes des rencontres, édition Profession banlieue, 2000.
- *Les femmes-relais médiatrices sociales et culturelles, des principes déontologiques, un métier*, Fédération des femmes-relais de Seine-Saint-Denis, Profession Banlieue, édition Profession Banlieue, 87 p., 2006.
- *Adultes-relais : l'évolution d'une politique de la ville*, Cécile BARON, Patrick NIVOLLE, Nicolas SCHMIDT, Centre d'études de l'emploi, n° 55, 4 p., juin 2008.
[En ligne] www.cee-recherche.fr/fr/connaissance_emploi/55ce-adultes-relais-evolution-politique-ville.pdf
- *Convertir l'expérience en qualification professionnelle : l'exemple des médiatrices culturelles et sociales en Seine-Saint-Denis*, Cécile BARON, Marie-Christine BUREAU, Yves LOCHARD. In : Les politiques d'entreprise en matière de certification et l'utilisation de la VAE. Sources : CEREQ, CEE et IRES, chapitre 7, p. 83-96, mai 2008.
[En ligne] www.cee-recherche.fr/fr/rapports/46-RappR_Politique_certification_validation_experience.pdf

Fiches-dossiers pratiques

- *Sécurité, tranquillité : la médiation dans une politique de tranquillité résidentielle*, Les Cahiers de l'USH n° 142, mai 2011.
- *Répertoire des métiers territoriaux : le métier d'agent de médiation et de prévention*. Fiche métier du Centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT), Centre national de la fonction publique territoriale, 2009.
[En ligne] <http://i.ville.gouv.fr/reference/7043>
- *Professionnaliser les médiateurs sociaux par la validation des acquis de l'expérience*. Note technique, ministère de l'Emploi et de la cohésion sociale, 8 p., janvier 2007.
[En ligne] http://i.ville.gouv.fr/divbib/doc/Dip_VAE.pdf
- *Les apports de la médiation sociale dans la gestion urbaine de proximité*, Les fiches d'expérience de la rénovation urbaine, Agence nationale pour la rénovation urbaine, Union sociale pour l'habitat, Secrétariat général du Comité interministériel des villes, Fiche n° 5, 8 p., septembre 2006.
[En ligne] <http://i.ville.gouv.fr/reference/5534>
- *La médiation sociale par et pour les élèves*. Fiche d'expérience du Pôle de ressources départemental ville et développement social du Val-d'Oise (Pôle ressource 95), Pôle de ressources ville et développement social du Val-d'Oise, 1^{er} janvier 2010.
[En ligne] <http://i.ville.gouv.fr/reference/5970>

ANNEXE 5

Brève chronologie des étapes de la reconnaissance des métiers de la médiation sociale

Aux origines, le foisonnement des initiatives de médiation à partir des besoins des populations 1980-1996

Années 1974-1980	Émergence des femmes-relais médiatrices dans certaines banlieues dans un cadre associatif, le plus souvent sur la base du bénévolat.
1989	Création à Clichy-sous-Bois et Montfermeil de l'association des femmes-relais Archives de l'immigration familiale (ARIFA). Première expérience d'agent d'ambiance dans les transports publics à Lille.
1994	La RATP confie une mission de médiation citoyenne pour ses bus à l'Association de prévention pour une meilleure citoyenneté des jeunes.
1995	Profession Banlieue forme un groupe de travail qui réunit quatre associations de femmes-relais de Seine-Saint-Denis. Animé par l'IRTS de Paris - Île-de-France, ce groupe élabore le référentiel « femmes-relais ». Naissance du premier point information médiation multi services (PIMMS) à Lyon.
1996	Création du dispositif des Correspondants de nuit à Rennes.

Le temps des grands programmes de l'État pour l'insertion et le lien social et de la construction de l'identité professionnelle de la médiation sociale 1997-2001

1997	Création de l'Union des PIMMS
1997	Juin : la circulaire interministérielle sur les contrats locaux de sécurité mentionne la médiation sociale comme l'une des cinq priorités en matière de prévention de la délinquance.
1997	Octobre : création au plan national du dispositif Nouveaux services - emplois jeunes.
1997	Décembre : circulaire commune du ministère de l'Intérieur et de la Défense relative aux missions des agents locaux de médiation sociale.
1998	L'Éducation nationale crée le CAP Agent de prévention et de médiation et l'Afpa, le titre professionnel d'Agent de médiation information service (AMIS).
1999	Le CIV crée le dispositif adultes-relais pour l'insertion et de développement du lien social dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville sur les propositions du rapport <i>Le territoire de la cité au service de l'emploi</i> des parlementaires Rodrigo-Bourguignon.
2000	Avril : création de la Fédération des associations de femmes-relais de Seine-Saint-Denis.
2000	Septembre : rapport au ministère de la Ville de C. Brévan et de P. Picard <i>Ville : une nouvelle ambition pour les métiers</i> .
2000	Septembre : adoption de la définition de la médiation sociale par 43 experts provenant de 12 pays au séminaire européen de Créteil coorganisé par le ministère de la Ville et la Commission européenne.
2001	Octobre : le CIV adopte la charte de référence de la médiation sociale élaborée par un groupe de travail interministériel et interpartenarial sur les emplois dits de médiation sociale.

L'étape du développement de la professionnalisation des emplois de la médiation sociale 2002-2006

- 2002 Août : suppression du programme Nouveaux services - emplois jeunes qui se traduit par une forte baisse du nombre d'emplois de médiateurs sociaux, qui était estimé à 20 000.
- 2002 Octobre : le Crepah réalise une étude d'identification et définition des emplois repères de la médiation sociale : l'agent de prévention et de médiation, l'agent d'ambiance dans les transports, le correspondant de nuit, le médiateur social et culturel, le coordonnateur d'équipes de médiation (Référentiel d'activités et de compétences).
- 2003 Août : la loi d'orientation et de programmation pour la ville et la rénovation urbaine mentionne la médiation sociale comme un des instruments efficaces de tranquillité publique et de restauration de la relation de proximité.
- 2004 Décembre : le CNFPT et la DIV publient *La médiation sociale, une démarche de proximité au service de la cohésion sociale et de la tranquillité publique, clés pour la mise en œuvre et la professionnalisation*.
- 2004 Juin : le ministère de l'Éducation nationale crée le baccalauréat professionnel « Services de proximité et vie locale ».
- Juillet : le ministère de l'Emploi et du travail, de la cohésion sociale crée le titre professionnel Technicien médiation services après l'expérimentation de l'Afpa.
- 2005 Novembre : « les émeutes de banlieue » relancent vivement le débat sur la question du lien social dans les quartiers et l'importance de la médiation sociale professionnelle.
- 2006 La DGAS publie *Professionnaliser la médiation sociale* dans le cadre du programme 18 du plan de cohésion sociale.
- 2006 Mars : relance du programme d'adultes-relais - médiateurs de la ville.
- 2006 Avril : la Fédération des associations de femmes-relais de Seine-Saint-Denis, en partenariat avec Profession Banlieue et l'IRTS Île-de-France, adopte et diffuse les principes déontologiques des femmes-relais médiatrices sociales et culturelles.

La consolidation du métier de médiateur social par la mise en réseau des acteurs, l'évaluation des actions et la reconnaissance de l'État 2008-2011

- 2008 Mars : publication de *l'Évaluation de l'utilité sociale de cinq structures de médiation sociale* à l'initiative du ministère du Logement et de la ville.
- 2008 Mai : création du réseau national des acteurs de la médiation sociale France Médiation.
- 2009 Septembre : le SG CIV publie le *Guide d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale* qui définit les neuf types d'activités du métier de la médiation sociale et une méthodologie d'évaluation partagée et globale.
- 2009 Novembre : création des fiches « Médiation et information sociale » et « Médiation et facilitation de la vie sociale » dans le Répertoire opérationnel des métiers et des emplois de Pôle emploi.
- 2011 Février : le CIV adopte les recommandations du groupe de travail.

ANNEXE 6

Résumé du référentiel des neuf activités de la médiation sociale avec quelques exemples d'indicateurs de réalisation

■ 1 - La présence active de proximité

Les médiateurs vont à la rencontre des habitants, se font connaître et reconnaître en particulier des populations fragilisées ou isolées, y compris à leur domicile, afin d'aller au devant des besoins latents à révéler ou exprimés.

- Nombre de personnes rencontrées, informées et/ou orientées
- Heures de présence par médiateur ETP

■ 2 - La gestion de conflits en temps réel ou sur un temps différé

Les médiateurs agissent tant sur les conflits en temps réel, observés sur les espaces ouverts au public, qu'en temps différé sur sollicitation directe d'un habitant ou d'un partenaire.

- Nombre de médiations en temps réel ou différé réalisées
- Nombre de personnes suivies en temps réel ou différé

■ 3 - La veille sociale territoriale

Par capillarité, les médiateurs s'imprègnent des changements et évolutions qui s'opèrent au sein des rapports sociaux en référence à un espace spécifique et à une inscription temporelle. Ils contribuent ainsi, avec leurs partenaires, à l'expertise sociale territoriale.

- Nombre de réunions où l'expertise des médiateurs est sollicitée
- Nombre de comptes-rendus d'ambiance

■ 4 - La mise en relation avec un partenaire

Les médiateurs sont saisis d'un certain nombre de situations qui nécessitent des passages de relais ciblés impliquant des professionnels qualifiés et constitués en réseau de partenaires au vu des besoins identifiés. Une partie de cette activité consiste ensuite à s'assurer de la réalité et de la continuité de la prise en charge.

- Nombre de mises en relation avec un partenaire
- Nombre de suivis des prises en charge effectuées

■ 5 - La concertation avec les habitants et les institutions

Les médiateurs participent et organisent des réunions avec les habitants et les institutions afin de favoriser l'expression de chacun, les échanges, les débats, voire de faire remonter et/ou descendre les attentes, les contraintes et les propositions d'amélioration de la vie quotidienne et du cadre de vie.

- Nombre de réunions de concertation
- Nombre de participants conviés

■ 6 - La veille technique

Les médiateurs relèvent les dysfonctionnements et les dégradations, les signalent et les transmettent aux services appropriés et compétents. Ils se renseignent sur les suites données et en informent, le cas échéant, les requérants.

- Nombre de dysfonctionnements techniques et matériels signalés
- Nombre de suivis des dysfonctionnements signalés

■ 7 - La facilitation et/ou gestion de projets

Les médiateurs encouragent et facilitent, voire mettent en œuvre les projets au profit des habitants (sortir de l'isolement, développer son réseau social, s'impliquer dans la vie de la collectivité)...

- Nombre de projets facilités
- Nombre de participants concernés

■ 8 - La sensibilisation et/ou la formation

Les médiateurs participent ou engagent des actions de sensibilisation, de qualification et de diffusion d'informations contribuant à l'évolution des comportements et des pratiques de l'ensemble des acteurs (habitants, partenaires, institutions...).

- Nombre d'heures d'intervention
- Nombre de personnes sensibilisées et/ou formées

■ 9- L'intermédiation culturelle

Les médiateurs agissent comme passerelle pour aider, individuellement ou collectivement, les personnes à s'adapter à leur environnement sociétal en utilisant et en portant à la connaissance des institutions la spécificité des valeurs de leurs cultures d'origine, de leurs parcours de vie ou encore de leurs situations sociales (intégration de l'altérité).

- Nombre d'heures d'intervention où le médiateur a mobilisé une autre culture ou langue que le français
- Nombre de personnes spécifiquement concernées

Source : *Guide d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale*, Cahiers Pratiques, les Éditions du CIV, chapitre : Référentiel des activités de médiation sociale, p. 22.

ANNEXE 7

Référentiel d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale

Cohésion sociale	Indicateurs de réalisation	Indicateurs de résultat	Indicateurs d'impact	Indicateurs de contexte
<p>Restauration et densification du lien social</p>	<p>Nombre de participants aux activités Nombre de personnes concernées par la gestion de conflit Source : base de données de la structure</p>	<p>Nombre de personnes pour lesquelles un accord a été trouvé Nombre de personnes ayant obtenu respect des règles, des consignes et des engagements) Source : base informatique de la structure Degré de satisfaction des médiateurs ou participants (5 niveaux) Source : enquête de satisfaction Augmentation du nombre de personnes rencontrées par une personne (capital social) Source : enquête de satisfaction</p>	<p>Nombre de non-retours au conflit à deux mois Réduction des lieux de conflit Baisse de la gravité des infractions constatées Source : base de données de la structure + informations transmises par les partenaires Réduction du nombre de signalements d'incivilités auprès des bailleurs ou organisations publiques (mairie, piscine, transporteurs...) Source : informations transmises par les partenaires Poursuite de contacts entre les personnes rencontrées au-delà de l'action de médiation Source : enquête de satisfaction</p>	<p>Qualité du bâti Niveau de concentration de la population Enclavement de population Taux d'habitants bénéficiant de minima sociaux Taux de chômage Existence de commerces de proximité</p>
<p>Renforcement des relations entre les personnes et les institutions</p>	<p>Nombre de personnes ayant bénéficié d'informations et d'orientations Nombre de personnes ayant bénéficié d'accompagnement Nombre de personnes sensibilisées au cours d'activité Pour chaque cas ci-dessus, nature de l'information ou de l'accompagnement apporté : santé, justice, éducation, droits sociaux, logement, administration, emploi, loisirs-culture Source : base de données de la structure</p>	<p>Taux de personnes ayant pris contact avec une institution suite à une action de médiation Source : informations transmises par les partenaires disposant d'un centre d'accueil Pertinence de la réponse Rapidité de la réponse Source : enquête de satisfaction</p>	<p>Taux de personnes bénéficiant d'un nouveau droit ou service provenant d'une institution Satisfaction de la réponse apportée pour les usagers Satisfaction du partenaire Source : enquête de satisfaction Taux de fréquentation des structures partenaires Source : informations transmises par les partenaires</p>	<p>Conflits internes à une structure particulière Blocage institutionnel Temps de réactivité des partenaires</p>

<p>Diversité intergénérationnelle et interculturelle des publics</p>	<p>Niveau de mixité des participants dans chaque activité Source : base de données de la structure</p> <p>Nombre de personnes touchées indépendamment de leur âge ou de leur nationalité</p>	<p>Nombre de nationalités différentes accueillies Structure par âge de la population accueillie Nombre de personnes accompagnées dans les institutions pour une médiation interculturelle</p>	<p>Relations développées entre les personnes différentes en dehors de l'action, amélioration des relations Source : perception des médiateurs et des partenaires</p> <p>Évolution des représentations sur les autres groupes : changement du vocabulaire utilisé pour désigner les personnes concernées (exemple : racisme, discrimination...) Source : perception des médiateurs</p>	<p>Typologie de la population du territoire concerné : homme/femme, âge, origine</p>
<p>Implication citoyenne</p>	<p>Nombre d'habitants invités aux réunions organisées sur des thématiques les concernant Source : base informatique de la structure</p> <p>Nature des thématiques : vie locale (aménagement du quartier...), questions de société (le vote, l'incivilité...) Source : base de données de la structure ?</p>	<p>Nombre d'habitants amenés et effectivement présents aux réunions sur des thématiques les concernant Source : suivi par les médiateurs</p> <p>Écart entre le nombre de projets initiés par les médiateurs et ceux effectivement aboutis Source : base de données de la structure</p> <p>Nombre de participants prenant des responsabilités dans la mise en œuvre d'une action Source : suivi par les médiateurs</p>	<p>Augmentation du nombre d'habitants s'impliquant davantage dans la vie locale ou citoyenne (adhésion à une association, un parti, un syndicat, prise de responsabilité politique, syndical ou associative) Source : enquête</p>	<p>Nombre d'associations actives</p>

Tranquillité publique	Indicateurs de réalisation	Indicateurs de résultat	Indicateurs d'impact	Indicateurs de contexte
Sécurisation de l'espace public	<p>Nombre de tournées (présence rassurante ou dissuasive...)</p> <p>Temps passé sur l'espace public</p> <p>Lieux (espace public, HLM, structure de proximité...) Source : base de données de la structure</p> <p>Nombre de signalements de dégradations</p> <p>Nature des dégradations Source : base de données de la structure</p> <p>Nombre de personnes rencontrées sur l'espace public ayant eu affaire aux agents de médiation Source : base de données de la structure</p> <p>Nombre de conflits gérés en direct (conflits ouverts sur les espaces)</p> <p>Nombre de conflits indirects ou tables rondes Source : base de données de la structure</p>	<p>Baisse du nombre des actes de médiation Source : base de données de la structure</p> <p>« Non-événement » durant la présence des médiateurs Source : informations transmises par les partenaires</p> <p>Réparations effectuées par les services compétents Source : informations transmises par les partenaires</p>	<p>Baisse du nombre et de la gravité des dégradations</p> <p>Taux de fréquentation (analyse comparative...)</p> <p>Taux de fraude analyse comparative...) Source : informations transmises par les partenaires</p> <p>Évolution du nombre de dégradations et de leur nature (voitures brûlées, tags, etc.)</p> <p>Baisse du nombre de perturbations Source : informations transmises par les partenaires</p> <p>Évolution du sentiment d'insécurité</p> <p>Baisse du nombre de plaintes bailleurs, mairies, police... Source : informations transmises par les partenaires</p> <p>Amélioration des délais d'intervention des services techniques des partenaires Source : informations transmises par les partenaires</p> <p>Visibilité du dispositif de médiation Source : enquête</p> <p>Déplacements des forces de sécurité et de police pour des raisons justifiées (baisse des sollicitations inutiles, baisse des appels parasites) Source : informations partenaires</p>	Nature des dégradations et évolution Réactivité du partenaire
Responsabilisation (règles, engagements)	<p>Nombre de personnes ayant eu un rappel à la loi, à la règle, au règlement intérieur Source : base de données de la structure</p> <p>Nombre de personnes ayant eu affaire aux médiateurs pour une gestion de conflits directs en temps réel ou indirects (tables rondes...) Source : base de données de la structure</p>	<p>Nombre d'accords trouvés</p> <p>Nombre de rappels à la loi ou à la règle n'ayant pas nécessité de transmission vers des partenaires en charge de la sécurité. Source : base de données de la structure</p>	<p>Respect des accords trouvés : non-retour de gestion de conflits sur les deux mois suivants (pour les conflits individualisés) Source : base de données de la structure</p> <p>Appropriation de la démarche de médiation par les habitants</p> <p>Amélioration de la vie en collectivité (habitat social par exemple...) Source : enquête et informations transmises par les partenaires</p>	

Reconnaissance	Indicateurs de réalisation	Indicateurs de résultat	Indicateurs d'impact	Indicateurs de contexte
Prise en considération des habitants	<p>Nombre de personnes rencontrées (écoute et/ou soutien) Source : base de données de la structure</p> <p>Temps passé par habitant Source : base de données de la structure</p>	<p>Nombre d'habitants sollicitant à nouveau le service Source : enquête</p> <p>Nombre d'habitants recommandant le service (bouche à oreille) Source : enquête</p> <p>Sentiment d'avoir été bien compris</p> <p>Sentiment de ne pas avoir été jugé</p> <p>Sentiment d'avoir été associé à la prise de décision</p> <p>Sentiment d'une réelle prise en charge et d'un suivi de la demande Source : enquête</p>	<p>Nombre d'habitants sollicitant à nouveau le service Source : enquête</p> <p>Nombre d'habitants recommandant le service (bouche à oreille)</p>	Taux de chômage de personnes isolées...
Estime des médiateurs	<p>Objectifs fixés aux médiateurs qu'ils sont tenus de réaliser Source : information donnée par la structure (ex : entretien annuel d'évaluation)</p> <p>Temps passé en formation</p> <p>Retour des habitants Source : enquête</p>	<p>Turnover, absentéisme</p> <p>Poursuite d'études</p> <p>Validation des acquis Source : informations transmises par la structure</p> <p>Recommandation de ce métier à d'autres Source : perception des médiateurs</p>	<p>Respect des accords trouvés : non-retour de gestion de conflits sur les deux mois suivants (pour les conflits individualisés) Source : base de données de la structure</p> <p>Appropriation de la démarche de médiation par les habitants</p> <p>Amélioration de la vie en collectivité (habitat social par exemple...) Source : enquête et informations transmises par les partenaires</p>	Niveau d'étude des médiateurs, taille de la structure, nature du contrat de travail et rémunération
Notoriété de la structure de médiation	<p>Communication autour des services de la structure Source : enquête</p> <p>Fréquentation d'un point d'accueil ou d'une permanence Source : base de données de la structure</p>	<p>Nombre d'habitants sollicitant à nouveau le service Source : base de données de la structure</p> <p>Nombre d'habitants recommandant le service (bouche à oreille) Source : enquête</p> <p>Visibilité de la structure</p> <p>Neutralité de son positionnement</p> <p>Rapidité et disponibilité</p> <p>Adaptation des réponses apportées</p> <p>Qualité de la prestation Source : enquête</p>	<p>Nombre d'habitants prêt à recommander le service (bouche à oreille) Source : enquête</p> <p>Nombre d'habitants sollicitant à nouveau le service Source : enquête</p>	Nombre de médiateurs/habitants

Reconnaissance	Indicateurs de réalisation	Indicateurs de résultat	Indicateurs d'impact	Indicateurs de contexte
Valorisation des partenaires	Participation aux réunions chez les partenaires Source : base de données de la structure Temps passé par partenaire Source : base de données de la structure Formation des médiateurs par les partenaires	Niveau de confiance dans les institutions	Nombre d'habitants prêt à solliciter à nouveau le partenaire Nombre d'habitants prêt à recommander le partenaire (bouche à oreille) Source : enquête Densification et activation du maillage partenarial et territorial Source : enquête habitants et partenaires	

Contribution économique	Indicateurs de réalisation	Indicateurs de résultat	Indicateurs d'impact	Indicateurs de contexte
Production de richesses	Nombre de conseils donnés sur l'offre de service la plus adaptée à la personne Nombre de conseils et d'accompagnements sur un projet de vie (microcrédit social) Source : base de données de la structure	Nombre d'emplois créés en médiation Source : informations transmises par la structure Nombre d'utilisateurs payant effectivement le service (titre de transport, loyer, énergie...) Nombre de personnes accompagnées au cours d'un microcrédit social Source : informations transmises par les partenaires	Augmentation de la fréquentation des services Source : transmises par les partenaires Augmentation du chiffre d'affaires Source : informations transmises par les partenaires Gain de temps permettant le recentrage du personnel sur la production de nouveaux services et/ou l'amélioration des services existants Source : informations transmises par les partenaires Nombre d'insertions professionnelles abouties Nombre de projets Nombre de projets de vie accompagnés Source : informations transmises par les partenaires et la structure	

<p>Coûts évités</p>	<p>Nombre de médiations réalisées en préventif sur des impayés de factures à partir des signalements des fournisseurs d'énergie</p> <p>Nombre de médiations à domicile pour sensibiliser les locataires à la sécurité de leur logement, à leur responsabilité individuelle et collective</p>	<p>Nombre d'emplois créés en médiation Meilleur encaissement des loyers, facture d'électricité... Source : informations transmises par les partenaires</p> <p>Baisse du nombre des dégradations Source : informations transmises par les partenaires</p> <p>Baisse du nombre d'épaves Source : informations transmises par les partenaires</p> <p>Baisse du nombre d'interventions de la police, du Samu, EDF... sur le territoire Source : informations transmises par les partenaires</p> <p>Nombre et type d'infractions Source : informations transmises par les partenaires</p> <p>Baisse du nombre d'accidents domestiques dans les logements (intoxication, explosion)</p>	<p>Montant des loyers, factures supplémentaires perçues</p> <p>Montant des coûts de gestion du contentieux évités</p> <p>Montant des réparations évitées, des dysfonctionnements (arrêt transport)</p> <p>Montant des achats évités</p> <p>Montant des enlèvements d'épaves évités</p> <p>Montant des coûts de traitement d'une plainte évités</p> <p>Coût des sanctions pénales (coût d'un TIG, d'une réparation pénale, année de prison...)</p> <p>Montant des coûts des interventions policières et du Samu évités Source : informations transmises par les partenaires</p> <p>Taux de rupture des engagements des personnes accompagnées au cours d'une médiation Impayés d'énergie.</p> <p>Taux des personnes sensibilisées à domicile sur une zone</p>	
<p>Mutualisation, économies d'échelle</p>	<p>Nombre d'heures passées sur des fonctions de services publics</p> <p>Nombre d'habitants bénéficiant de la fonction « service public »</p> <p>Nature des services publics</p> <p>Nombre de médiations réalisées pour une personne suivie par un travailleur social</p> <p>Nombre de médiations à domicile avec retour aux bailleurs de signalements ou d'informations techniques</p> <p>Temps passé au domicile des locataires</p> <p>Type d'informations transmises aux bailleurs</p> <p>Nombre de familles accompagnées à domicile au cours des projets de rénovation urbaine (sur une bonne utilisation du logement, la gestion de nouvelles factures et la maîtrise de la consommation énergétique) Source : base de données de la structure</p>	<p>Niveau de services « publics » assurés par les médiateurs en équivalent heure de traitement d'une demande</p> <p>Un accompagnement du travailleur social plus efficace</p> <p>Un accompagnement plus pédagogique et une meilleure transition des familles dans leur nouveau logement</p> <p>Valorisation du locataire et du bailleur Source : informations transmises par la structure</p>	<p>Coût de présence d'un service public évité Source : informations transmises par les partenaires</p> <p>Temps passé par un travailleur social sur une activité de médiation ou d'écrivain public pour son bénéficiaire</p> <p>Coût d'un relais technique de terrain entre habitants et bailleur</p> <p>Estimation des économies d'énergie réalisées à la suite de l'accompagnement à domicile</p>	

Innovation & apprentissage	Indicateurs de réalisation	Indicateurs de résultat	Indicateurs d'impact	Indicateurs de contexte
<p>Apprentissage communicationnel</p>	<p>Nombre de réunions et de concertations mêlant habitants et institutions Source : base de données structure</p> <p>Actions de formation et de sensibilisation menées Source : base de données structure</p>	<p>Mutualisation avec d'autres acteurs dans les projets et les interventions Source : informations transmises par les partenaires</p> <p>Nombre de tables rondes Source : base de données de la structure</p> <p>Nombre de personnes formées et/ou sensibilisées Source : base de données structure</p>	<p>Effets d'apprentissage sur la relation Cohésion et cohérence des interventions de terrain</p> <p>Reconnaissance du savoir-faire du médiateur Source : enquête partenaires</p> <p>Témoignage d'habitants ou de partenaires Source : enquête habitants et partenaires</p> <p>Implication en tant que tiers dans d'autres conflits Source : enquête</p> <p>Respect des conseils dispensés lors des actions de sensibilisation Source : informations transmises par les partenaires</p>	
<p>Renforcement des autres compétences</p>	<p>Nombre de médiateurs ayant bénéficié d'une formation (cursus initial, analyse de cas VAE) Source : informations transmises par la structure</p> <p>Nombre d'actions de sensibilisation ciblées menées à la demande de partenaires Source : base de données de la structure</p> <p>Nombre de réunions où l'expertise des médiateurs est sollicitée par les partenaires Source : base de données de la structure</p> <p>Nombre de partenaires participant à des réunions où interviennent des médiateurs Source : informations transmises par la structure</p>	<p>Taux de réussite des formations Source : informations transmises par la structure</p> <p>Taux de satisfaction sur les apprentissages Source : médiateurs</p> <p>Nombre de participants aux réunions d'information ou de sensibilisation organisées par les médiateurs Source : informations transmises par la structure</p>	<p>Professionnalisation des médiateurs (VAE, formation qualifiante et diplômante) Source : informations transmises par la structure</p> <p>Professionnalisation des partenaires</p> <p>Reconnaissance de l'expertise du médiateur Source : enquête</p> <p>Source : informations transmises par les partenaires</p>	
<p>Innovation</p>	<p>Nombre et types de nouvelles démarches, approche de la structure Source : base de données de la structure</p> <p>Nombre et types de nouvelles démarches, approche des habitants et des partenaires Source : enquête habitants et partenaires</p>	<p>Nombre de suggestions des médiateurs, des habitants et des partenaires Source : structure, partenaires et habitants</p> <p>Nombre de nouveaux services implantés ou mis en place Source : informations structures et/ou partenaires</p>	<p>Part d'activités nouvelles dans le service</p> <p>Part d'activités améliorées dans le service</p> <p>Changement durable observé des services aux habitants Source : informations transmises par les partenaires</p>	

ANNEXE 8

Certifications et diplômes centrés sur la médiation sociale en 2011

Niveau V

Ministères en charge**Éducation nationale**

CAP « Agent de prévention et de médiation », créé en 2004
62 diplômés en 2009
Préparé dans sept établissements en 2011

Travail

AMIS (Agent de médiation, information, services)
Créé en 2000
137 titrés en 2009

Niveau IV

Ministères en charge**Éducation nationale**

BAC Pro « Services de proximité et vie locale », créé en 2005
1 929 diplômés en 2009
Préparé dans 148 établissements en 2011

Travail

TMS (Technicien, médiation, services), créé en 2004
186 titrés en 2009

Jeunesse et Sport

BPJEPS (Brevet professionnel de la jeunesse et de l'éducation populaire et du sport) spécialité « animation sociale », créé en 2001

Niveau III

Ministères en charge**Enseignement supérieur**

Diplômes d'études universitaires scientifiques et techniques (DEUST)

DEUST Gestion et médiation sociale - Université de Bourgogne

DEUST Intervention sociale - Université de Valenciennes

DEUST Médiation et citoyenneté : les interfaces dans les secteurs public et privée Strasbourg II

DEUST Médiations sociales et documentaires, spécialité « animation » - Toulouse II

DEUST Métiers de la formation et de la médiation - Université des Antilles et de la Guyane

Niveau II

Ministères en charge**Enseignement supérieur**

Licence professionnelle Intervention sociale, option « médiation sociale » - Lille II, créée en 1999, 30 admis en 2008

Licence professionnelle Mention intervention sociale, option « médiateur socio-économique » - Université de Clermont-Ferrand

Licence professionnelle Valorisation, animation et médiation des territoires ruraux - Université de Bordeaux III

Licence Sociologie, médiation et développement social - Université de Strasbourg

Master professionnel Insertion, de médiation et de prévention, Collège coopératif en Bretagne – Université de Rennes II, créé en 2004

Master professionnel Droit, mention Médiation - Université de Lyon II

Master Intervention sociale, conflits et développement, Formation initiale et continue - Université de Strasbourg - UFR SSPSD

DEUST Médiations sociales et documentaires, spécialité « animation » - Toulouse II

DEUST Métiers de la formation et de la médiation - Université des Antilles et de la Guyane

ANNEXE 9

Modélisation des passerelles de la médiation sociale¹

■ Accueil médiation

- Médiation courante de terrain
- Femmes-relais
- Correspondants de nuit
- Agents de médiation (transports, HLM, quartiers)

Niveau V ou IV

■ Médiation

- Médiation complexe
- Conduire un processus
- Être tiers indépendant
- Coordination d'équipes de médiateurs sociaux

Niveau III (ou IV)

■ Encadrement ou direction

- Management d'équipes de médiateurs sociaux

Niveau II (ou III)

1 - Source : Maryse Chaix, Marie-Joëlle Gorisse, *Professionaliser la médiation sociale*, DGAS, janvier 2006, p. 36.

Cet ouvrage est le fruit d'une réflexion menée par un groupe de travail interpartenarial mis en place à la demande du SG CIV.

Composition du groupe de travail :

- **Michel Didier**, chef de la mission de la formation, de l'animation des réseaux et des ressources au SG CIV, coordonnateur du groupe de travail
- **Thérèse Bouvier**, ingénieure de formation à l'Association formation professionnelle pour adultes (Afp)
- **Cécile Fleureau**, chef de projet à Profession Banlieue
- **Laurent Giraud**, directeur de France Médiation
- **Marie-Joëlle Gorisse**, chargée de mission à la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS)
- **Bénédicte Madelin**, directrice de Profession Banlieue
- **Joëlle Martichoux**, chargée de mission à l'Agence nationale de la cohésion sociale et l'égalité des chances (Acsé)
- **Serge Nédélec**, chargé de mission au département Éducation, santé et développement social du SG CIV
- **Lydie Rappaport**, présidente de la Fédération des associations des femmes-relais de Seine-Saint-Denis
- **Christian Soret**, chargé de mission au département prévention du SG CIV

Coordination : Michel Didier, Serge Nédélec.

Le SG CIV remercie par ailleurs toutes les personnes qui ont participé à la réalisation de cet ouvrage.

Secrétariat Général du Comité interministériel des villes

5 rue Pleyel
93283 Saint-Denis cedex
Tél. 01 49 17 46 46

Crédits photos couverture : © Cit'images

Les Éditions du CIV

Dépôt légal décembre 2011

Directeur de publication : Hervé Masurel

Responsable des Editions du CIV : Corinne Gonthier

Conception et réalisation : Epiceum

Impression : DILA

ISSN : 1952 - 479 X
ISBN : 978-2-11-128174-5

La médiation sociale est aujourd'hui largement reconnue comme un mode efficace de résolution des tensions et de mise en relation entre les populations des quartiers et les institutions. Depuis l'apparition des premières actions de médiation de « femmes-relais » à la fin des années 1980 à Amiens, Grenoble, Montfermeil ou Marseille, les fonctions qui se revendiquent de la médiation sociale (femmes-relais médiatrices et médiateurs socio-culturels, correspondants de nuit, agents d'ambiance dans les transports, médiateurs scolaires, médiateurs de santé, etc.) se sont beaucoup développées, avec un soutien important de l'État, via notamment le dispositif adultes-relais.

À la demande du ministre de la Ville, un groupe de travail a été mis en place, sous l'égide du Secrétariat général à la Ville, pour préparer la reconnaissance des métiers de la médiation sociale, identifier les problèmes à résoudre et faire des propositions.

Durant l'année 2010, ce groupe a procédé à différentes auditions d'employeurs de médiateurs sociaux (élus, bailleurs, organismes gestionnaires de transports, fédérations nationales du champ social) et de représentants de ministères, organismes de formation et grands réseaux de médiation, afin de parvenir à une définition commune du métier, d'identifier le potentiel de développement des emplois et leur solvabilité.

Cet ouvrage rend compte de ce travail et formule un certain nombre de recommandations en vue de la reconnaissance de ce métier, qui ont été reprises par le Comité Interministériel des Villes du 18 février 2011.



Secrétariat général à la Ville
5 rue Pleyel
93283 Saint-Denis Cedex France
Tél. : 01 49 17 46 46

www.ville.gouv.fr