

## Fiche

# La médiation sociale

## Objectifs et missions

Réuni en 2000 à Créteil, lors d'un séminaire organisé par le ministère de la Ville et la DIV\*, un groupe d'experts européens a retenu la définition de la médiation sociale suivante :

*« 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. »*

Ecouter, dialoguer, prévenir une situation conflictuelle, favoriser l'accès aux droits, accompagner des projets de la vie locale... : par leur présence sur le terrain, les médiateurs sociaux facilitent les relations sociales au quotidien. Leur action se déploie dans cinq grands domaines : espace public et habitat collectif ; accès aux droits et aux services ; transports en commun ; milieu scolaire et jeunesse ; participation des habitants.

Visant un double objectif de tranquillité publique et de cohésion sociale, l'action de ces 12 000 professionnels du lien social se déploie selon les axes suivants :

- renforcer la présence humaine : par leur présence active, leur capacité à « aller vers », les médiateurs sociaux créent ou rétablissent une relation de confiance entre les personnes et les institutions, là où elle est absente ou dégradée.
- prévenir et apaiser les situations conflictuelles : le recours aux médiateurs sociaux permet de lutter contre le sentiment d'insécurité, d'apaiser les tensions, de régler les différends, des troubles de voisinage... par d'autres voies que la police ou la justice.
- décoder les cultures : les médiateurs sociaux contribuent à désamorcer les malentendus ou les préjugés pouvant être à l'origine de conflits entre des individus ou entre des individus et une institution. C'est pourquoi, ils chercheront à faciliter la communication et la compréhension mutuelle entre les parties prenantes.
- faciliter l'accès aux droits et aux services, favoriser la citoyenneté et l'autonomie des personnes

Assurant un rôle de tiers impartiaux et indépendants, les médiateurs sociaux vont au devant des publics afin de faire advenir des solutions par les parties elles-mêmes. C'est la double approche de « l'aller vers » et du « faire avec » les bénéficiaires.

Face aux exigences qu'impliquent ce métier au service de l'humain, l'action des médiateurs sociaux fait désormais l'objet d'une « norme métier », définissant 8 registres d'intervention et un cadre déontologique :

## **Cadre déontologique de la médiation sociale**

### **Les principes garantissant le processus de médiation sociale**

Le libre consentement et la participation des parties prenantes

L'indépendance

La discrétion et la confidentialité

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

### **Les principes garantissant la posture de médiateur social**

La position de tiers

L'impartialité et la bonne proximité

La responsabilisation et l'autonomie des personnes en médiation sociale

La possibilité de refuser ou de se retirer d'une médiation sociale

La réflexion sur sa pratique professionnelle

## **Un métier socialement utile**

En privilégiant l'écoute et le dialogue, en facilitant une meilleure compréhension mutuelle et des conséquences sociales des comportements de chacun, la médiation sociale contribue à faire émerger des solutions nouvelles et adaptées.

La médiation contribue à l'expertise sociale des territoires les plus fragilisés. Le secteur est aussi fortement créateur d'emplois. Par exemple, dans le Nord-Pas-de-Calais, 1400 postes ont été créés depuis 2012 pour répondre aux besoins sociaux.

Des démarches d'évaluation ont mis en évidence la plus-value sociétale de la médiation sociale : ces travaux ont participé à la structuration du secteur, à sa consolidation et à sa reconnaissance par l'ensemble des commanditaires publics ou privés.

### **Exemples d'impacts :**

- baisse des tensions et du sentiment d'insécurité (dans les espaces publics, les transports, à l'école) ; diminution des conflits de voisinage ; meilleure appropriation des espaces collectifs et restauration d'un climat de bien-être (dans l'habitat collectif ou les établissements scolaires) ;

- meilleure compréhension mutuelle et/ou renforcement du lien entre des usagers et une institution (par exemple entre les familles et les équipes éducatives) ;

- réduction du non-recours à des droits ou à des services de proximité ; accompagnement dans la dématérialisation des services ; baisse des risques d'absentéisme et de décrochage scolaire ;

- renforcement d'une sociabilité plus altruiste chez les plus jeunes ; participation à des projets collectifs et/ou citoyens (médiation « par les pairs » à l'école ; marches exploratoires d'habitantes dans un quartier) ; renforcement de l'autonomie, de l'expression et du pouvoir d'agir des habitants

## **Un métier récent désormais structuré et reconnu**

Face au fort développement des actions de médiation sociale dans des secteurs divers (éducation, intégration, santé, logement, rénovation urbaine...) et de nouveaux lieux (quartiers prioritaires, mais aussi centres villes, zones rurales et péri-urbaines), des travaux sont engagés dans les années 2000 par l'État et les acteurs de terrain, ceux notamment

impliqués par la politique de la ville. L'objectif est de structurer le cadre d'intervention de la médiation sociale et la faire reconnaître comme un métier à part entière.

### La construction d'une profession

2001 : cadre déontologique

2009 : référentiel d'activités

2009 : Référentiel d'évaluation

2012 : code ROME K 1204

2016 : norme métier AFNOR

En 2000, la médiation sociale est officiellement définie comme « un processus de création ou 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 ».

Les différents travaux conduits tout au long des vingt dernières années sur la médiation sociale ont permis de mettre en place des formations ciblées et adaptées telles que Agent de Médiation Information Services (AMIS, niveau V) et Technicien Médiation Services (TMS, niveau IV). La finalité était de sortir de la précarité ces types de postes. L'essor et la diversification de la médiation sociale ont depuis considérablement élargi le spectre des possibilités (BPJEPS, Licences professionnelles, Bac professionnel, diplômes universitaires...). Le recours aux démarches de VAE se montre, à cet égard, particulièrement adapté dans ce contexte de développement du secteur.

### Une norme métier

Les efforts considérables de structuration de la profession ont notamment abouti à l'élaboration d'une « norme métier de la médiation sociale ». Dans un esprit d'intelligence collective défendu par France Médiation, l'élaboration de la norme Afnor XP X 60-600 est le fruit d'une co-construction : des acteurs du secteur ont travaillé de concert, avec l'appui de l'Association française de normalisation (Afnor), et sous l'égide de l'Etat (CGET, CIPDR).

La norme AFNOR XP X 60-600 a été publiée en décembre 2016 et son référentiel de certification en décembre 2017.

Cette norme volontaire vise à créer un cadre commun de référence permettant de garantir la qualité des interventions de médiation sociale tout en favorisant la reconnaissance des professionnels et l'innovation dans leurs pratiques. Le texte formalise notamment le cadre déontologique de la profession (ci-dessus) ainsi que les 8 registres d'intervention du médiateur (ci-contre).

La norme métier doit, à terme, permettre la stabilisation du modèle économique de la médiation sociale assumé conjointement par les partenaires publics et/ou privés.

### Les 8 registres d'intervention du médiateur social

Assurer une présence active de proximité

Prévenir et gérer les situations conflictuelles

Lever les incompréhensions entre les personnes et les institutions

Participer à une veille sociale et technique territoriale

Mettre en relation avec un partenaire

Faciliter la concertation entre les habitants et les institutions

Favoriser les projets collectifs, supports de médiation sociale

## France Médiation

L'association fédère plus de 70 acteurs publics, parapublics et privés du secteur de la médiation sociale (associations, collectivités territoriales, autres fédérations et réseaux...). Sa mission est de favoriser le développement et la reconnaissance de la médiation sociale comme un outil au service des populations, notamment les plus fragilisées. La médiation sociale contribue à la préservation du lien social, à l'accès aux droits, à l'exercice de la citoyenneté et à la prévention des violences et des conflits. Pour ce faire, France Médiation assure la représentation nationale des acteurs, accompagne les structures et services de médiation sociale, propose une offre de formation, assure un rôle ressource et coordonne des projets d'innovation sociale (« Médiateurs à l'école », « Marches exploratoires de femmes »).

[www.francemediation.fr](http://www.francemediation.fr)