



# « La médiation sociale dans tous ses états »

Panorama des dynamiques du secteur

## Journée régionale France Médiation Sud PACA

Mercredi 12 juin 2019, Marseille

(Village Club du Soleil Marseille - 23 Rue François Simon, 3<sup>e</sup> arr.)

La médiation sociale, dans la région Sud PACA en particulier, est en plein développement et multiplie les domaines d'intervention. Peu à peu, cette nouvelle forme d'intervention sociale se structure, mûrit et affirme son propre modèle. Son approche consistant à « aller vers » et à « faire avec » les bénéficiaires a fait ses preuves. Aujourd'hui, la médiation sociale suscite de plus en plus l'intérêt des institutions et l'activité du secteur est en croissance. Cette reconnaissance et ce dynamisme soulèvent aussi des défis nouveaux (modèle économique, partenariats de terrain, norme métier...).

Cette journée d'échanges permettra de prendre la mesure et d'aborder les perspectives de ce bouillonnement à l'œuvre dans le secteur de la médiation sociale. Décideurs publics et privés, élus, experts et acteurs de la médiation sociale sont invités à échanger sur l'approche innovante que représente la médiation sociale dans les évolutions sociétales. L'objectif de ces réflexions et de ces débats est d'aboutir à des propositions concrètes.

La médiation sociale est définie comme « un processus de création et de réparation du lien social et de règlement de 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 ».

Face aux enjeux de société tels que la dégradation du lien social et l'augmentation des incivilités, la médiation sociale joue un rôle d'interface et de régulation essentiel dans les relations sociales. Elle fait partie des ressorts de l'implication habitante dans la cité, de l'attractivité des territoires (lutte contre l'isolement, mobilité...) ou de l'éducation citoyenne (pour rappeler les règles de vie commune, apaiser les tensions, retisser les relations école/famille...).

Le travail d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale, réalisé en 2009 par France Médiation, a démontré le bien fondé des actions menées sur le terrain. Un grand nombre d'acteurs publics et privés reconnaissent désormais l'importance du rôle de la médiation sociale au travers de l'intervention d'un tiers impartial et indépendant dans le règlement à l'amiable des différends et dans le respect des différences.

Dans la suite logique de l'élaboration de la norme métier de la médiation sociale, les pouvoirs publics ont souhaité travailler avec l'ensemble du secteur à la valorisation et à la reconnaissance de la médiation sociale. Cet intérêt a permis le déploiement de dispositifs de médiation dans les territoires. Ce développement implique, à terme, une vaste politique en la matière à l'échelle nationale.



Constitué sous forme associative le 19 mai 2008, France Médiation fédère des acteurs de la médiation sociale autour du socle de valeurs « agir ensemble et n'oublier personne ». En 2019, France Médiation rassemble 75 adhérents et représente plus de 200 structures en France. Sa vocation est double :

- apporter des réponses adaptées qui placent l'habitant au cœur des projets et des actions de médiation
- favoriser l'exercice de la citoyenneté et l'accès aux droits

L'engagement au sein de France Médiation se caractérise, en outre, par la volonté de mettre en place une démarche d'amélioration continue de la qualité du service rendu aux habitants.

La Journée régionale France Médiation en Sud PACA marque le lancement d'une série de rencontres qui se dérouleront tout au long du deuxième semestre dans chaque région où France Médiation dispose d'une antenne (Hauts-de-France, Ile-de-France, Nouvelle Aquitaine et Sud PACA). Une restitution aura lieu lors d'un temps national, prévu à Paris fin 2019. Après plus d'une décennie d'action au service des acteurs de la médiation sociale, France Médiation vise ainsi à valoriser auprès d'un plus large public l'apport d'une profession en phase avec les enjeux sociaux de son époque.

La Journée régionale de France Médiation Sud PACA est co-organisée avec les adhérents du territoire (Adelies ; AMCS-ADDAP 13 ; AMS ; Dunes ; Mediance 13 ; Régie Service 13 ; Schebba ; Sud Formation) et avec le soutien de partenaires :



PRÉFET  
DE LA RÉGION  
PROVENCE-ALPES  
CÔTE D'AZUR

DRJSCS

Direction Régionale de la Jeunesse,  
des Sports et de la Cohésion Sociale



# Déroulé de la rencontre

**8h30-9h00**                    **Accueil des participants**

**9h00**                            **Ouverture : « La médiation sociale, une approche sociétale innovante »**

- Intervention liminaire de la présidente de France Médiation, Chantal Uytterhaegen : présentation des enjeux de la médiation sociale sur le territoire local et au niveau national.
- Film introductif

**9h30-11h00**                    **Table ronde « Comment la médiation sociale peut-elle accompagner les transformations et les évolutions structurelles de notre société ? »**

La médiation sociale, avec sa démarche spécifique « d'aller vers » et de « faire avec », prend toute sa place dans le champ de l'action sociale de proximité. Derrière cette nouvelle pratique, s'esquisse l'enjeu plus global de la redéfinition du positionnement de l'ensemble des acteurs de l'action sociale vis-à-vis des politiques sociales : l'heure est aux démarches collectives comme instruments dynamiques de construction du bien commun au niveau local. Une autre idée de faire société en somme.

*Avec : Saïd Ahamada, député de la 7e circonscription des Bouches-du-Rhône (sous réserve) - Hélène Duclos, experte sur l'évaluation de l'utilité sociale - Laurent Giraud, directeur de France Médiation - François-Antoine Mariani, commissaire général délégué à l'égalité des territoires - Alexandra Siarri, adjointe au Maire de Bordeaux, vice-présidente de France Médiation.*

*Animation : Michel Didier, Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET)*

**11h00-11h05**                    **Intermède artistique**

**11h05-12h30**                    **Table ronde « Comment la médiation sociale est-elle mise en œuvre localement par les institutions ? »**

Dans la région Sud PACA, la médiation sociale a investi de nombreux champs de la vie locale : attractivité territoriale, tranquillité publique, accès aux droits, éducation à la citoyenneté... Ce déploiement correspond à une demande croissante des institutions, soucieuses d'apporter une réponse au besoin d'écoute et d'orientation exprimé par les habitants.

*Avec : Jean-Michel Pascal, président d'OMEGA, maire-adjoint de Gond-Pontouvre - Caroline Pozmentier, adjointe au Maire de Marseille, déléguée à la sécurité publique (sous réserve) - Maurice Rey, vice-président du conseil départemental des Bouches-du-Rhône en charge de la Sécurité et de la prévention de la délinquance et de la radicalisation - un représentant du conseil régional Sud PACA (sous réserve)*

*Animation : Hervé Jouanneau, journaliste à la Gazette des communes*

**12h30-12h40**                    **Intermède artistique**

**12h40-14h00**                    **Déjeuner (buffet pris en charge par l'organisateur)**



Atelier n°1

« Quelle coopération et/ou coproduction opérationnelle entre les acteurs et partenaires du territoire ? »

Désormais considérée comme un maillon essentiel de la politique publique de cohésion sociale, la médiation sociale se singularise par sa transversalité : les structures de médiation sociale ont, en effet, une entrée territoriale et non sectorielle, ou bien par publics. Elles travaillent en réseau avec les partenaires de leur territoire. A Marseille, cette approche territoriale a permis de regrouper l'ensemble des acteurs institutionnels, publics et privés, autour de plusieurs projets partenariaux de médiation sociale. Chaque partie prenante se met « au service » du territoire en s'engageant dans un partenariat de co-construction (politique) et de co-production (opérationnelle). Menées au nom de l'intérêt général, les actions sont porteuses de sens et gagnent en cohérence. Pour les structures de médiation sociale, cette tendance a cependant une double signification: une coopération se fait jour tout autant qu'une concurrence. Cet atelier tentera de dénouer cette complexité et explorera des alternatives possibles.

*Avec : Olivier Bruzy, chargé de mission Prévention de la radicalisation et de la délinquance à la préfecture des Bouches-du-Rhône - Florent Léonardi, chargé de mission, ARHLM PACA Corse - Grégoire Turkiewicz, coordonnateur du Conseil local de sécurité et de prévention de la délinquance (CLSPD), chef du service prévention de la délinquance à la Ville de Marseille - Eric Palmieri, directeur de l'association AMS*

*Animation : Pauline Dzikowski, CRPV PACA et Patrick Tite, responsable Vie du Réseau, France Médiation*

Atelier n°2

« La professionnalisation des acteurs de la médiation sociale : présentation de la norme Afnor et de la démarche de certification »

La norme métier est un cadre professionnel commun permettant de guider et de garantir la qualité des interventions de médiation sociale. Ce texte de référence favorise aussi la reconnaissance des professionnels du secteur et l'innovation dans leurs pratiques. Dans un esprit d'intelligence collective, la publication de la norme Afnor « Médiation sociale » en 2016 a été 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 certification est le processus au terme duquel une structure est reconnue comme respectant le cadre de la norme métier : cet atelier reviendra sur cette démarche et les avantages qui en résultent.

*Avec : Claudine Bouvagnet, coordinatrice Adultes-relais, Sigma Formation - Éric Briat, adjoint au directeur de la ville et de la cohésion urbaine au Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET) - Xavier Rochefort, directeur de l'association ALTM, première structure certifiée « Médiation sociale » de France - Violaine Trajan, responsable thématique Secteur public et labels sociaux à l'Afnor Certification - Un représentant du Comité interministériel de Prévention de la délinquance et de la radicalisation (CIPDR - sous réserve)*

*Animation : Sophie Deriquehem, responsable Évaluation, Qualité, Méthode, Citéo et Sandra Léocadie, responsable Ingénierie et Développement, France Médiation*

Atelier n°3

« Quel rôle pour la médiation sociale dans l'accompagnement à l'accès aux droits à l'heure de la dématérialisation ? »

Internet est devenu un outil incontournable d'accès à l'information, à la culture mais aussi aux droits, aux services et, en définitive, à la citoyenneté. Souvent présenté comme un instrument d'émancipation et de liberté, son usage est aussi de plus en plus exclusif dans vie quotidienne : Internet contribue ainsi à aggraver les inégalités sociales existantes voire à créer de nouvelles fragilités. Cet atelier reviendra sur les facteurs et les aspects cette « fracture numérique », avant d'envisager des pistes de solutions.

*Avec : Franck Adeline, directeur de l'association ADELIES - Éléonore Bécat, directrice du GIP Bordeaux Métropole Médiation - Un représentant de l'Union nationale des PIMMS*

*Animation : Salha Essassi, directrice de Médiance 13 et un représentant d'Emmaüs Connect*



#### Atelier n °4

« Quelles implications des acteurs économiques dans les projets de médiation sociale ? »

Historiquement, la médiation sociale a été portée par le secteur associatif et les pouvoirs publics. Aujourd'hui, il existe de nombreux exemples de participation des acteurs économiques aux projets de médiation sociale, à l'échelon local comme à l'échelon national. Quelle interaction imaginer entre les acteurs sociaux, les pouvoirs publics, et les acteurs économiques dans la réponse à apporter aux usagers ? Peut-il s'agir de poursuivre un objectif partagé - et une évaluation partagée - au service de la cohésion sociale dans les territoires ? Se pose ensuite la question d'une approche spécifique de la médiation sociale par les acteurs économiques : la médiation apparaît-elle comme un élément innovant et de qualité ? Constitue-t-elle un investissement d'avenir, combinant rentabilité et utilité sociale et associant la puissance publique ?

*Avec : Jacqueline Castel, groupe EDF – Caroline Le Dantec, directrice générale de Citéo - Des représentants de la Caisse d'allocations familiales, du groupe La Poste et du groupe NEXITY*

*Animation : Frédéric Beringuier, directeur ENEDIS et Stéphane François, directeur d'AMCS-Groupe ADDAP13*

#### Atelier n ° 5

« Les nouveaux besoins en matière de médiation sociale »

Médiation scolaire, à l'hôpital, en centre-ville et à la campagne, médiation de chantier, pilotage social... : la médiation sociale s'étend à de nouveaux domaines où le lien social est mis à mal. Retours sur les expérimentations en cours et premier regard sur des pistes de pérennisation.

*Avec : Leila Ega, directrice de l'association Schebba - Hanafi Chabbi, responsable de la mission Politique de la ville, DRDJSCS Sud PACA (sous réserve) - Un représentant de conseil citoyen (sous réserve)*

*Animation : Olivier Herbault, Collège Coopératif Provence-Alpes-Méditerranée*

**15h45-16h00**

**Intermède artistique puis pause café**

**16h00-16h45**

**Remise des premières certifications à la norme métier Afnor à des structures membres de France Médiation**

**Remise de certificats RNCP « Réaliser des interventions de médiation sociale » à des médiateurs sociaux**

En présence d'un représentant de l'État, de Chantal Uytterhaegen, présidente de France Médiation et de la direction générale de l'AFNOR.

**16h45-17h30**

**Conclusion de la rencontre**



# Informations pratiques

## S'inscrire en ligne :

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf\\_Chv44GQhd-6752BaV\\_UdDb25SIF6JVtEAHqvbCYQbuDpPQ/viewform?usp=pp\\_url](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf_Chv44GQhd-6752BaV_UdDb25SIF6JVtEAHqvbCYQbuDpPQ/viewform?usp=pp_url)

**Contact organisation** : tatiana.jennings@francemediation.fr / 06 03 90 80 46

**Le lieu** : Village Club du Soleil Marseille (à proximité de la Friche de la Belle de Mai)

23 rue François Simon 13003 Marseille

Coordonnées GPS : Latitude : 43.31250897331596 / Longitude : 5.3919535875320435

**Restauration** : un buffet, pris en charge par l'organisateur, sera proposé durant les pauses déjeuner des deux journées

**Hébergement** : réservation à la charge des participants, au choix :

- sur place (demi-pension ; dans la limite des places disponibles). Réserver au 04 91 04 87 04 avec le code 2045836

- d'autres options d'hébergement dans Marseille : <http://www.marseille-tourisme.com/fr/preparer-votre-sejour/ou-dormir/>

## Venir en voiture :

Le Village Club est situé à 2km de l'autoroute A7.

Taxi Radio Marseille au 04 91 02 20 20

Parking gratuit dans l'enceinte du Village Club.

## En train :

Gare TGV Marseille Saint-Charles à 1,7km. Taxi : 15€ (Tarif indicatif)

Lille : 5h par TGV direct

Lyon : 1h45 par TGV direct

Nantes : 6h30 par TGV direct

Paris : 3h par TGV direct

Toulouse : 4h par train direct

Bordeaux : 6h par train direct

**En avion** : aéroport de Marseille Provence, puis navettes régulières ou taxi (Taxi Radio Marseille au 04 91 02 20 20)

## En transports en commun :

En métro : M1 ou M2 arrêt « Gare Saint Charles » (puis 20 mn à pied).

En Tram : T2 arrêt « Longchamp » (puis 10 mn à pied)

En bus : lignes n°49 et n°52, arrêt « Belle de Mai La Friche »

**Avec la navette Village Club du Soleil** : une navette assure une liaison régulière entre le parc Longchamp (au niveau de la brasserie Comptoir Longchamp, côté boulevard Montricher) et l'hôtel, entre 9h00 et 18h45 (plus d'informations au 04 91 04 87 04).

