



FRANCEMÉDIATION
Les acteurs de la médiation sociale

**AGIR
ENSEMBLE
ET N'OUBLIER
PERSONNE**



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020



- P 4 **LA MÉDIATION SOCIALE**
Faciliter les relations sociales du quotidien
Un métier à haute valeur déontologique désormais encadré par une norme Afnor
- P 6 **FRANCE MÉDIATION**
Une association nationale d'acteurs de la médiation sociale
Un champ d'action complet
La culture du partenariat
- P 8 **INSTANCES ET RÉSEAU DES MEMBRES**
- P 10 **L'ADHÉSION À FRANCE MÉDIATION**
Un outil autant qu'un projet
- P 11 **AU PLUS PRÈS DES TERRITOIRES**
Exemples d'actions menées par France Médiation et ses adhérents en 2020
- P 12 **2020 EN CHIFFRES ET EN IMAGES**
- P 16 **REPRÉSENTER ET ANIMER**
Porter la voix de la médiation sociale auprès des pouvoirs publics
Valoriser les dynamiques
Impulser une mise en réseau
Accompagner collectivement et individuellement
L'animation territoriale
- P 22 **FORMER**
La formation, un savoir-faire de France Médiation reconnu, structurant pour le secteur.
- P 25 **DÉVELOPPER**
Observatoire national de la médiation sociale
Études
Projets d'innovation sociale
- P 36 **UNE ÉQUIPE À L'ÉCOUTE**

L'année 2020 a été une année qui restera gravée dans nos mémoires.

La crise sanitaire qui a touché la planète nous a montré la grande fragilité de notre humanité face à des pandémies de cette ampleur.

Au côté de la crise sanitaire, la crise sociale prenait de l'ampleur.

Cette situation inédite a impacté et impacte encore toute la population et en particulier les personnes vulnérables, qui ont reçu et reçoivent encore de plein fouet les conséquences durables de cette crise sur le plan social et économique.

Nous avons pu voir l'amplification de la pauvreté et les écarts se creuser dans des territoires déjà fragiles. Nous avons été les témoins de ses conséquences, nous en avons été, pour certains d'entre nous les victimes au sein de nos familles.

Chacun sait que la crise a et aura un impact sur le monde économique avec, devant nous, une augmentation du chômage et de la précarité économique, sociale, relationnelle, accentuant un peu plus la nécessité d'accompagner les personnes et de faire de la médiation sociale un inconditionnel de toute crise.

Durant cette crise, la médiation sociale est apparue comme un des outils incontournables pour accompagner les populations, les habitants des quartiers. Elle a su s'adapter à de nouveaux modes de « faire » et « d'aller vers » afin de garder des relations interpersonnelles et des modes de cohabitation avec les habitants.

Dans cette phase de profonde recomposition des organisations de travail, des relations « à distance », face aux transformations sociétales impactées par cette crise, face à la dégradation des situations des personnes des plus précaires, **la médiation sociale devra poursuivre son action et ne laisser personne au bord du chemin.**

L'action de France Médiation s'inscrit plus que jamais dans cet objectif, comme en témoigne ce rapport d'activité 2020. **Bonne lecture !**

Laurent Giraud
Directeur de France Médiation





LA MÉDIATION SOCIALE

Faciliter les relations sociales du quotidien



ESPACE PUBLIC ET HABITAT COLLECTIF



ACCÈS AUX DROITS ET AUX SERVICES



TRANSPORTS EN COMMUN



MILIEU SCOLAIRE & JEUNESSE



PARTICIPATION CITOYENNE

La médiation sociale est une forme innovante d'intervention et de régulation sociale qui vise à favoriser le « mieux vivre ensemble », dans l'esprit de deux textes de référence : la Convention européenne des droits de l'homme et la charte de référence de la médiation sociale (Comité interministériel des villes, 2001).

Les médiateurs sociaux assurent une posture de tiers impartiaux et indépendants : ils écoutent, dialoguent, préviennent et gèrent des situations conflictuelles, accompagnent des projets... Présents sur le terrain, ils vont au-devant des habitants et tentent de faire advenir des solutions par les parties elles-mêmes. C'est la double approche de « l'aller vers » et du « faire avec ».

Réuni en 2000 à Créteil, lors d'un séminaire organisé par le ministère de la ville, 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.* »

Dans l'espace public et l'habitat collectif, les médiateurs vont à la rencontre des habitants. Ils échantonnent, relèvent des points de tension et des difficultés, orientent vers des partenaires, encouragent les initiatives.

Dans les transports en commun, les médiateurs sociaux assurent une présence rassurante dans un environnement souvent contraint, où des tensions peuvent vite apparaître.

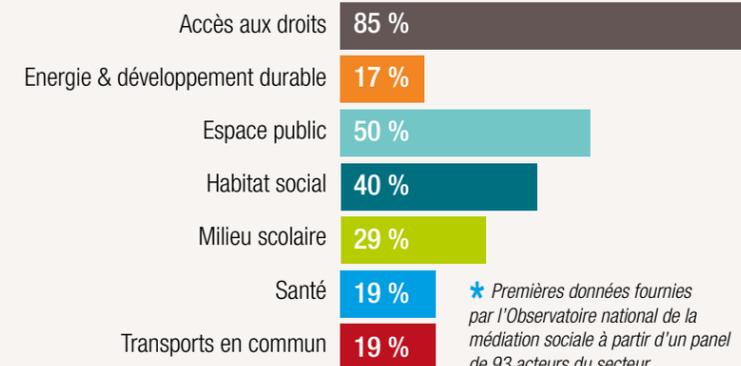
A l'heure de la dématérialisation, les médiateurs renforcent **l'accès aux droits et aux services de proximité**. Ils constituent un point d'entrée précieux pour tous ceux qui recherchent une aide.

En lien avec les autres acteurs sociaux et éducatifs ainsi que les familles, les médiateurs sociaux sont présents dans les établissements scolaires et à leurs abords pour **accompagner les plus jeunes** dans leurs interrogations et leurs aspirations.

Enfin, le vivre ensemble passe par un renforcement de la **participation des citoyens** au travers de projets collectifs, comme les « marches exploratoires de femmes ». Les médiateurs sociaux peuvent en être les initiateurs ou les facilitateurs.

QUELQUES CHIFFRES CLÉS SUR LE SECTEUR *

Domaines d'activité des dispositifs de médiation sociale



77 % d'associations
18 % de collectivités

Des financements principalement assurés par l'État, les collectivités, des entreprises, des bailleurs, les CAF et agences régionales de santé...

50 % des médiateurs sociaux sont embauchés en contrats aidés, 67 % ont le niveau Bac.

Un métier à haute valeur déontologique désormais encadré par une norme Afnor

Face aux exigences qu'implique cette profession au service de l'humain, l'action des médiateurs sociaux fait désormais l'objet d'une norme qualité directement liée, c'est une première, à leur cœur de métier. Co-construite par les acteurs du secteur, avec l'appui de l'Afnor et sous pilotage de l'État, elle a été validée en 2016.

La norme métier Afnor « Médiation sociale » a été élaborée à partir des pratiques existantes. Elle repose sur deux piliers, dont un premier concerne « le métier et ses activités ». Il rappelle la définition et le « processus » de la médiation sociale, le cadre déontologique (ci-après) et détermine les « huit registres d'intervention » du métier.

Le second pilier concerne « l'organisation de la structure ». Il définit les conditions favorables à la

qualité de l'activité, comme sa contractualisation, son organisation, son suivi, son évaluation et le développement des compétences de l'équipe.

Démarche volontaire, la certification d'un dispositif de médiation sociale par l'Afnor signifie la reconnaissance officielle par un tiers du respect des exigences de la norme. Elle fournit la garantie d'une activité de qualité : le savoir-faire des médiateurs sociaux est valorisé, leur expertise est reconnue, et la relation de confiance avec les partenaires et les bénéficiaires s'en trouve renforcée.

Découvrez p.17 les modalités d'accompagnement à la certification proposées par France Médiation.



Une vidéo pour valoriser les premières certifications Afnor !
Depuis 2020, le secteur compte quatre acteurs certifiés à la norme métier Afnor « Médiation sociale » : ALTM (Lyon), Citéo (Lille), la Ville de Clichy-la-Garenne (Hauts-de-Seine) et Dunes (Marseille). Retrouvez des témoignages en ligne sur la page dédiée de notre site :





FRANCE MÉDIATION

Le réseau français de référence de la Médiation Sociale Professionnelle, qui répond durablement aux besoins des territoires et des habitants dans une mission d'intérêt général

QUATRE AXES STRATÉGIQUES POUR LA PÉRIODE 2021/2024

AFFIRMER : assurer un rôle de référent (qualitatif et quantitatif) de la Médiation Sociale Professionnelle en France

- France Médiation garantit la meilleure réponse qualitative aux besoins des territoires et des habitants
- La Médiation Sociale Professionnelle est inscrite dans les textes (Législatif, Code de l'Action Sociale)

FÉDÉRER : Les acteurs de France Médiation travaillent en réseau, sont solidaires et partagent une même vision

- Les acteurs de France Médiation travaillent en coopération au service de sa raison d'être
- Les médiateurs sont une des composantes de France Médiation

DÉVELOPPER : Mettre en œuvre un projet de développement proactif et co-construit, à l'écoute des territoires et de ses habitants

- France Médiation a une vision et un projet de développement partagés
- La Médiation Sociale Professionnelle bénéficie de financements diversifiés, au-delà de la Politique de la Ville

PÉRENNISER : La Médiation Sociale Professionnelle s'appuie sur un modèle de financement durable

- La Médiation Sociale Professionnelle est un métier structuré, reconnu et attractif

France Médiation a été fondée sous la forme d'une association loi 1901 en 2008. Elle réunit un réseau de 80 structures publiques et privées situées dans une cinquantaine de localités en France métropolitaine et d'outre-mer.

Par la promotion et le développement de la médiation sociale, France Médiation agit en faveur de la cohésion sociale, de l'accès aux droits, de l'exercice de la citoyenneté ainsi que de la prévention et de la gestion de situations conflictuelles.

Autour du socle de valeurs «Agir ensemble et n'oublier personne», France Médiation entend impulser des réponses adaptées, qui placent les personnes, notamment les plus fragilisées, au cœur des projets, en favorisant l'expression de leurs besoins et de leurs attentes.

« Le partenariat entre le SG-CIPDR et France Médiation s'articule autour de l'aide au développement de la médiation sociale professionnelle sur l'ensemble du territoire. France Médiation est un réseau particulièrement riche en propositions, en idées nouvelles et réalise un travail d'excellente qualité. »

Anne-Dounia Prieto,
chargée de mission prévention de la délinquance
Comité Interministériel de Prévention de la Délinquance et de la Radicalisation

« Le réseau France médiation est un puissant outil stratégique au service des associations et collectivités qui développent la médiation sociale. La diversité des interventions des médiateurs rend le référentiel métier essentiel et valide la plus-value de la médiation sociale dans les politiques publiques »

Amine Smihi, Adjoint au maire de Bordeaux, en charge de la tranquillité publique, de la sécurité et de la prévention

Un champ d'action complet

A l'échelle nationale et territoriale, France Médiation assure la représentation des acteurs de la médiation sociale auprès des institutions, de partenaires et des médias. De cette façon, l'association promeut la reconnaissance de la médiation sociale dans les politiques publiques.

Dans un esprit de co-production, un programme de travail annuel (groupes thématiques, séminaires, journées) aboutit à des outils et à des projets concourant à la structuration et au développement du secteur.

Grâce à une localisation à Paris et dans plusieurs régions, France Médiation informe, met en réseau et conseille les acteurs au plus près de leurs territoires d'action. Un cycle d'ateliers de professionnalisation a notamment été conçu pour accompagner la certification à la norme métier Afnor «Médiation sociale».

Une offre complète de modules de formation est proposée aux professionnels de la médiation sociale et à leurs partenaires.

France Médiation favorise la mutualisation, la capitalisation et la diffusion de bonnes pratiques et de savoirs relatifs à la médiation sociale auprès de tous les publics. Forte de ce rôle ressource, l'association est en mesure d'accompagner des opérateurs publics et privés à tous les stades de développement d'un dispositif de médiation sociale.

L'association pilote, enfin, des projets d'innovation sociale : par un soutien en matière d'ingénierie, de recrutement et de formation, elle appuie les acteurs dans l'exploration de nouveaux champs d'intervention.

La culture du partenariat

Consubstantielle du secteur de la médiation sociale, la logique partenariale caractérise également l'activité de son association nationale. Interlocutrice des pouvoirs publics depuis sa fondation en 2008, France Médiation a également noué un dialogue constant avec des acteurs sociaux et économiques, source de nombreux projets de développement.



Au niveau local, l'association reçoit le soutien des préfetures et des Directions régionales de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DREETS), de l'Ile-de-France, de Nouvelle-Aquitaine et de la région PACA.



INSTANCES ET RÉSEAU DES MEMBRES

France Médiation réunit 80 associations et services de médiation sociale, réseaux, fédérations, opérateurs publics, privés et personnalités physiques :

LE BUREAU

- Xavier Rochefort, président,
- Bénédicte Madelin, vice-présidente,
- Anne-Marie Terrade, vice-présidente,
- Éléonore Bécat, trésorière,
- Éric Palmieri, secrétaire,
- Jean Claude Menault, secrétaire
- Chantal Uytterhaegen, membre

MEMBRES ASSOCIÉS

- AEF 93/94 (Montreuil)
- Afpa (Montreuil)
- Ville de Bordeaux
- COFRIMI - Conseil et Formation sur les Relations Interculturelles et les Migrations (Toulouse)
- Dijon métropole
- Fondation Agir contre l'exclusion (FACE, Saint-Denis)
- La Fédération des associations de médiation sociale et culturelle d'Île-de-France (LaFédé, Saint-Denis)
- OPAC Saône-et-Loire (Mâcon)
- Profession Banlieue (Saint-Denis)
- Union Nationale des PIMMS (Lyon)

PERSONNALITÉS PHYSIQUES

- Patrick Capel
- Jean-Michel Favié
- Jean-Edouard Grézy

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

- AKATIJ, (association, Kourou)**
François Hervé, président
Marie Niaise, directrice
- AMCS (association, Marseille)**
Vincent Gomez Bonnet, président
Julien Coclet, directeur
- AMS (association, Marseille)**
Pierre Perez, président
Eric Palmieri, directeur
- ALTM (association, Lyon)**
Jean Belmer, président
Xavier Rochefort, directeur
- Bordeaux Métropole Médiation (GIP, Bordeaux)**
Amine Smihi, président
- Citéo-ADEM (association, Lille)**
Chantal Uytterhaegen, présidente
Caroline Le Dantec, directrice générale
- CRPV Centre de ressources Politique de la ville de Guyane (Cayenne)**
Jean-Raymond Passard, président
Denis Souillard, directeur
- DUNES (association, Marseille)**
Brahim Termellil, président
Nouredine Bougrine, directeur
- LaFédé (association, Saint-Denis)**
Bénédicte Madelin, présidente
Aurélié Dutour, chargée de développement
- Médiance 13 (association, Marseille)**
Jean-Michel Saccazes, président
Daniel Linon, directeur
- OMEGA (groupement d'employeurs, Angoulême)**
Anne-Marie Terrade, présidente
Cédric Jegou, directeur
- P@JE (association, Nice)**
Christian Dodd, président
Faouzi Lachelak, directeur
- Partenaires Pour la Ville (association, Saint-Denis)**
Delphine Helle, co-présidente
Marc Vidore, co-président
Hanan Miloudi, directrice
- Interfaces (association, Lille)**
Dominique Dams, président
Aurore Clement, directrice
- Profession Banlieue (association, Saint-Denis)**
Sandrine Joinet Guillou, présidente
Vincent Havage, directeur
- Promévil (association, Cergy)**
Emmanuel Bavière, président
Lamine Thiam, directeur
- L'Union Nationale des PIMMS (association, Lyon)**
Sandrine Marty, présidente déléguée
Benôit Bourrat, directeur général
- Ville de Lille**
Jean-Claude Menault, Adjoint au Maire en charge de la sécurité, de la prévention et de la médiation
Véronique Poher, Directrice CLSPD et de la Maison de la médiation et du citoyen»

LES MEMBRES ACTIFS



AUVERGNE - RHONE-ALPES

- AGIL (Grenoble)
- ALTM (Lyon)
- Régie de Quartier RIB (Bron)
- Ville de Saint-Fons



BOURGOGNE FRANCHE-COMTE

- AGDM (Dijon)



BRETAGNE

- Ville de Chantepie
- Optima (Vezin-le-Coquet)



GUADELOUPE

- Ville de Baie Mahault
- La Belle Créole (Basse-Terre)



NOUVELLE CALÉDONIE

- ASEA (Nouméa)



GUYANE

- AKATIJ (Kourou)
- Centre de ressources politique de la ville de Guyane (Cayenne)



GRAND EST

- Ville de Charleville-Mézières



HAUTS-DE-FRANCE

- AMI (Compiègne)
- Ville d'Armentières
- Baie de Somme - Communauté d'agglomération (Abbeville)
- Citéo-ADEM (Lille)
- Ville de Creil
- FACE Côte d'Opale (Calais)
- Interfaces (Lille)
- Intern'Aide (Creil)
- Ville de Lens
- Lille Sud Insertion
- Ville de Lille
- Ville de Lomme
- Ville de Roubaix
- Ville de Saint-Quentin



ILE DE FRANCE

- AMUON - Les Pierrots de la Nuit (Paris)
- ARIFA (Clichy-sous-Bois)
- Centre Yvelines Médiation - CYM (Versailles)
- CLAVIM - (Issy les Moulineaux)
- Ville de Clichy-la-Garenne
- Ville d'Evry-Courcouronnes
- Fidamuris (Melun)
- Ville de Montreuil
- Ville de Nangis
- Ville de Noisy-le-Grand
- Ville de Plaisir
- Point Services aux Particuliers
- Saint-Quentin-en-Yvelines (Trappes)
- Partenaires Pour la Ville (Saint-Denis)
- Promévil (Cergy)



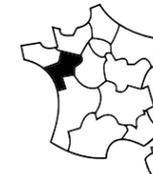
NOUVELLE AQUITAINE

- ADSEA 86 (Buxerolles)
- GIP Bordeaux Métropole Médiation
- CCAS de Niort
- Médiation Grand Châtelleraut
- Mont de Marsan Agglomération
- OMEGA (Angoulême)
- Ville de Libourne
- Ville de Mérignac
- Ville de Saint-Médard-en-Jalles
- Ville de Talence



OCCITANIE

- Médiance 66 (Perpignan)
- MEDSO (Balma)



PAYS DE LA LOIRE

- GLEAM (Laval)
- Les Forges (Nantes)



SUD PACA

- ADAM (Nice)
- ADÉLIES (Marseille)
- AMCS - Groupe Addap 13 (Marseille)
- AMS (Marseille)
- DUNES (Marseille)
- Médiance 13 (Marseille)
- P@JE (Nice)
- Régie Service 13 (Marseille)
- Schebba (Marseille)
- Sud Formation (Marseille)





L'ADHÉSION À FRANCE MÉDIATION

Un outil autant qu'un projet

L'association France Médiation se présente comme un espace d'échange et d'action où s'élabore une dynamique d'intelligence collective. A partir d'un socle de valeurs communes et de l'expérience de chacun des membres, il s'agit de co-construire des avancées pour le secteur à l'échelle nationale, productrices, à terme, de développement dans les territoires.

« La médiation sociale est devenue un élément incontournable de la vie en société. Le réseau est indispensable : pour porter des projets communs, être plus forts ensemble et faire connaître et reconnaître ce qui est fait. »

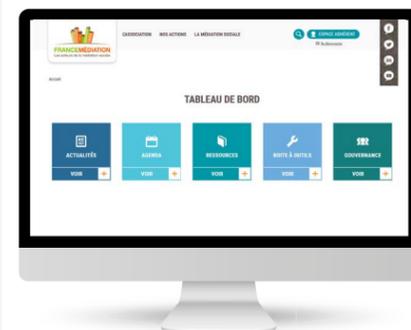
Anne-Marie Terrade, présidente d'OMEGA

« La norme c'est qualifier la médiation sociale, la professionnaliser et lui donner de la visibilité et le réseau France Médiation y contribue »

Éric Briat

LES AVANTAGES

- mise en avant des initiatives de terrain des adhérents dans le cadre d'une action nationale de valorisation et de plaidoyer en direction d'acteurs institutionnels, socio-économiques, universitaires, des médias, du grand public...
- partage de temps de mise en réseau entre territoires, de capitalisation d'expériences et de co-production (séminaire des directions, groupes de travail thématiques, « Lab » France Médiation...)
- accès à l'expertise de l'ensemble des adhérents de France Médiation et de son équipe permanente sur les différents aspects de son activité
- dans le cadre du cycle d'ateliers de professionnalisation préparatoire à la certification Afnor : norme métier et audit blanc gratuits, possibilité d'accompagnements individuels.
- visibilité et accompagnement dédié pour la publication d'offres d'emploi en ligne
- accès exclusif à l'application de reporting Medios
- possibilité de participer à des projets innovants en médiation sociale
- possibilité de participer aux jurys de la certification professionnelle France Compétences « Réaliser des interventions de médiation sociale » (voir p.19)
- tarifs préférentiels sur le catalogue de formations
- veille, actualités et ressources exclusives accessibles par Flashes Info ou à partir de l'espace Adhérent sur www.francemediation.fr
- gratuité des premiers exemplaires des publications de France Médiation ; tarif préférentiel pour des exemplaires supplémentaires

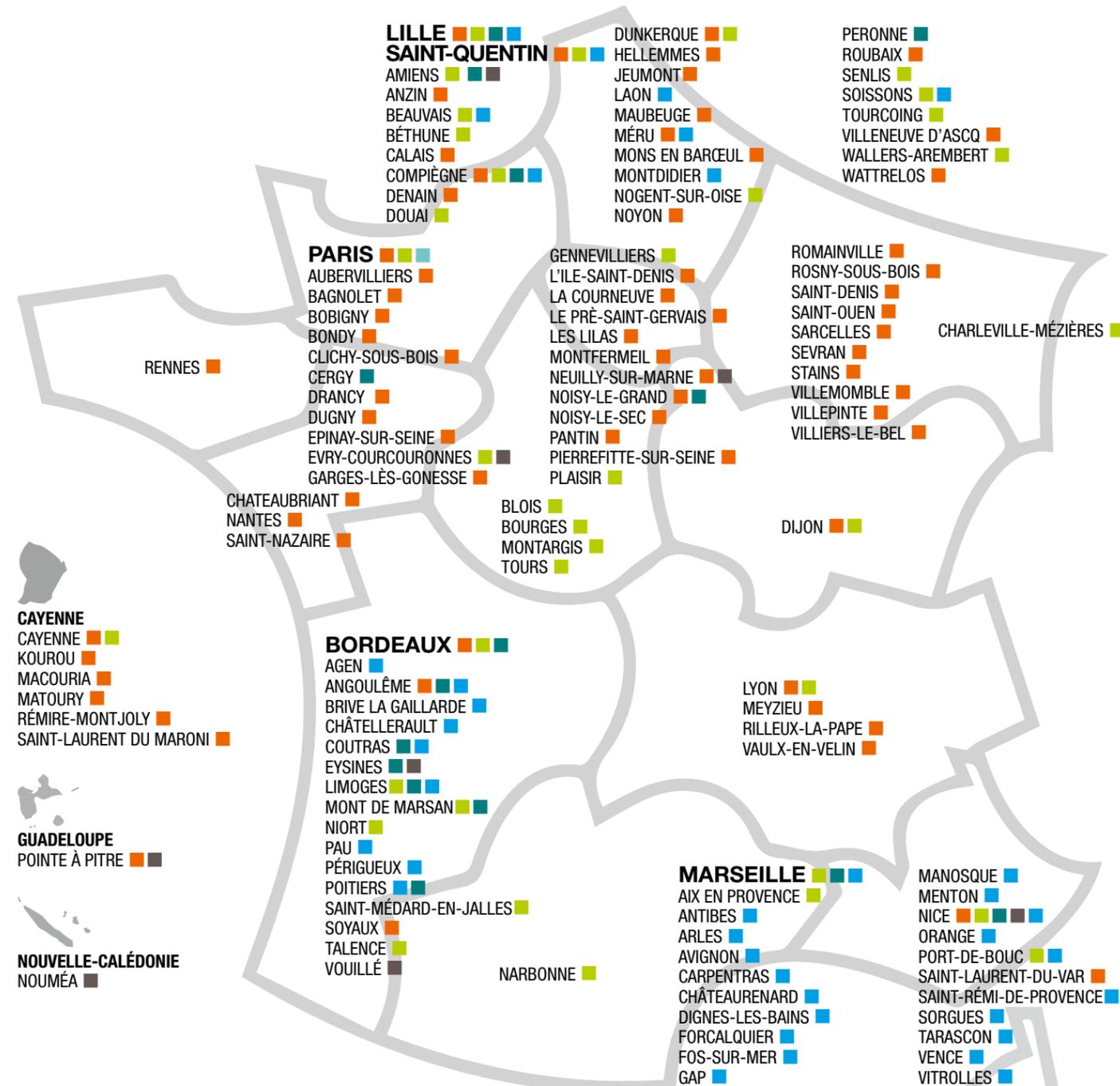


Un tableau de bord dédié

A partir de leur espace réservé sur www.francemediation.fr, les adhérents peuvent retrouver en exclusivité des actualités, des ressources et des outils.

AU PLUS PRÈS DES TERRITOIRES

Exemples d'actions menées par France Médiation et ses adhérents en 2020



«VILLE EN GRAS»: localisation du siège parisien de l'association ou des missions régionales d'appui dans les Hauts-de-France, en Île-de-France, Nouvelle-Aquitaine et Sud PACA

ACTIONS:

- Déploiement de postes de médiateurs dans le cadre du projet « Médiateur à l'École »
- Module de formation
- Atelier de professionnalisation préparatoire à la certification à la norme métier Afnor « Médiation sociale »
- Rencontre régionale, session d'information, groupe d'échange de pratiques
- Visite d'adhésion
- Séminaire de direction

2020 EN CHIFFRES ET EN IMAGES



52 médiateurs sociaux reçus à la certification professionnelle France Compétences « Réaliser des interventions de médiation sociale »



1645 professionnels formés lors de 187 sessions (dont 46% en régions)

99% de stagiaires satisfaits

239 employeurs ont fait confiance à l'association parmi lesquels de nombreux adhérents ainsi que Coallia, le CNFPT, l'IRTS de Talence, le Secours Populaire, la Ville de Paris

* Résultat de l'enquête de satisfaction réalisée par France Médiation dans le cadre de sa démarche qualité.



Une nouvelle structure certifiée à la norme métier Afnor « Médiation sociale » : l'Association Dunes.

Près de 160 professionnels adaptés dans le cadre d'une préparation à la démarche

80 adhérents
dont 4 nouveaux membres



Janvier : Organisation d'un Lab visant à aborder le rôle de la médiation sociale face aux grandes problématiques sociétales à venir en matière, notamment, de migration, de santé et d'accès au droit.



Février : France Médiation a représenté le secteur de la médiation sociale lors du congrès international des acteurs de la médiation à Angers, dont elle était également partenaire



Avril 2020 : Distribution de 500 tablettes dans 13 collèges des Hauts-de-France, avec le soutien de la Fondation Rothschild, afin d'assurer la continuité scolaire en période de confinement



Juin : Accompagnement du service de Médiation sociale de la Ville de Vaux-en-Velin

Novembre : A l'occasion de la Journée nationale de lutte contre le harcèlement scolaire, un partenariat a été créé avec l'Association HUGO ! spécialisée sur ces questions. Ainsi, Laurent Giraud, Directeur de France Médiation est intervenu dans un live Youtube pour présenter le travail des médiateurs sociaux pour combattre le phénomène dans le cadre du projet « Médiateur à l'école ».

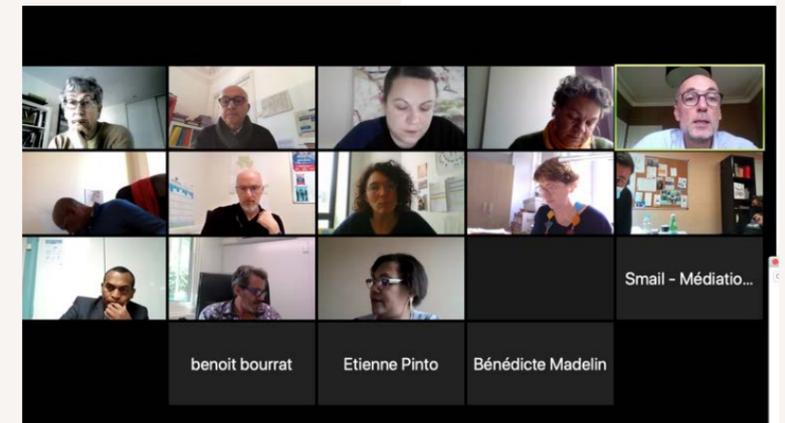


«Retrouver l'ensemble de ces vidéos sur notre chaîne Youtube»

Avril : Création de vidéos animées présentant notamment la médiation sociale, son cadre déontologique, l'application de reporting « Medios » ou encore le projet « Médiateur à l'école »



Juillet : Organisation d'un groupe de travail, réunissant les adhérents de France Médiation pour travailler à la définition du plan stratégique 2021-2024 de l'association.



Décembre : Journée Régionale Hauts-de-France

Plus de 200 personnes ont été réunies à l'occasion d'un webinaire à destination des acteurs de la Médiation sociale dans les Hauts-de-France.



LA MEDIATION SOCIALE MOBILISÉE CONTRE LE COVID-19



Pour accompagner les acteurs du secteur de la médiation sociale dans le contexte du confinement, une page de ressources a spécialement été ouverte sur le site francmediation.fr. Régulièrement mise à jour, cette sélection a permis de relayer des recommandations sanitaires, des outils pour les employeurs ainsi que des contenus utiles pour les équipes de médiation sociale.

Au cours de l'été, la crise sanitaire ayant bouleversé les habitudes de la population et empêché de nombreuses familles de partir en vacances, les médiateurs sociaux ont été sollicités pour porter divers dispositifs supports au lien social tels que les colos apprenantes ou les quartiers d'été.



Séance de Boxe éducative proposée par les Médiateurs sociaux de Médiation Grand Châtelleraut



Séjour nature organisé par Fidamuris à l'été 2020



A l'occasion du confinement, au printemps 2020, plusieurs structures de médiation sociale adhérentes de France Médiation, telles que l'AMI à Compiègne, ou OMEGA à Angoulême ont décidé de mettre en place des permanences téléphoniques afin de lutter contre la solitude et de maintenir le lien social.



Sensibilisation aux risques du covid-19 auprès des jeunes de Bordeaux par les médiateurs sociaux du GIP B2M
©Damien RENOULET Actu.fr



Médiatrice sociale de l'ALTM accompagnant une animation peinture à Lyon

Les médiateurs sociaux se sont également mobilisés pour contribuer au dispositif sanitaire de lutte contre la pandémie en accompagnant les campagnes de dépistage, en confectionnant des masques ou en distribuant du matériel sanitaire.



Les médiateurs sociaux d'Evry Courcouronnes accompagnant une campagne de dépistage
Distribution de masques à Kourou par les médiateurs sociaux de l'AKATIJ



Au cours de cette année particulièrement difficile, les structures de médiation sociale se sont également mobilisées pour accompagner leurs partenaires dans des actions de solidarité comme la distribution de denrées alimentaires.



Participation de l'association DUNES à une distribution alimentaire

Soutien de l'association Médiation Grand Châtelleraut à la Croix-Rouge pour venir en aide aux plus démunis





REPRÉSENTER ET ANIMER

Sur les enjeux de médiation sociale, France Médiation est un interlocuteur privilégié pour les institutions, des partenaires et les médias. Grâce à une équipe localisée à Paris et dans plusieurs régions, l'association impulse également une dynamique collective entre les acteurs de la médiation sociale dans le but de mener à bien des chantiers structurants pour le secteur.

Porter la voix de la médiation sociale auprès des pouvoirs publics

En représentant les professionnels auprès des institutions, France Médiation promeut la reconnaissance de la médiation sociale et sa prise en compte dans les politiques publiques.

Groupe de travail « Articulation entre acteurs du travail social et de l'intervention sociale » du Haut conseil du travail social

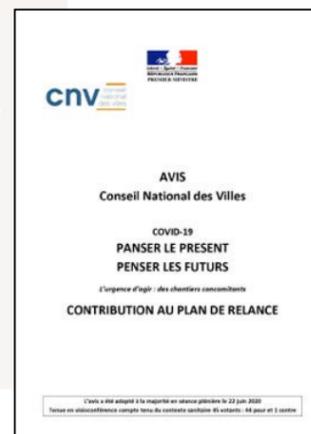
Membre du Haut conseil du travail social (HCTS) depuis 2016, France Médiation a vu son mandat renouvelé pour trois ans. L'association est impliquée dans les instances et contribue en particulier au groupe « Articulation entre acteurs du travail social et de l'intervention sociale ». En 2020, malgré la crise sanitaire, le groupe s'est réuni à plusieurs reprises afin de travailler sur les articulations entre ces différents professionnels. Des auditions ont été réalisées auprès des acteurs de l'action sociale. Les professionnels de la médiation sociale ont été auditionnés en décembre 2020 afin qu'ils puissent exposer comment les coopérations s'opèrent sur le terrain. Cet avis sera publié en juin 2021.

« PANSER LE PRÉSENT, PENSER LES FUTURS » : L'AVIS DU CNV SUR LA SORTIE DE CRISE SANITAIRE

Dans cet avis le CNV affirme que « les plans et mesures mis en place à l'issue de cette crise ne pourront ignorer les populations qui ont subi de plein fouet les impacts économiques, sociaux et psychologiques en renforçant la précarité dans leur quotidien et pour leur famille. » Il identifie notamment la médiation sociale comme un « outil essentiel pour reconstruire les relations et la société suite à la crise sanitaire » au cours de laquelle les habitants des quartiers politiques de la ville ont particulièrement été touchés. Ainsi, pour renforcer le développement de la médiation sociale, plusieurs orientations sont mises en avant :

- Doubler le nombre d'adultes-relais
- Professionnaliser les adultes-relais pour les former à conduire des missions de médiation dédiées à la prévention, à l'éducation et à la promotion de la santé ou à l'accompagnement de l'utilisation des outils numériques
- Revaloriser les emplois du secteur de la médiation sociale

«Pour consulter cet avis dans son intégralité»



Valoriser les dynamiques

Au travers d'événements, d'une production éditoriale ou de partenariats médias, l'association donne à voir au plus grand nombre le développement du secteur et les initiatives des acteurs de la médiation sociale. Cette actualité très riche est relayée sur les réseaux sociaux, dans des newsletters et à partir d'un nouveau site internet lancé en 2019.

Plus de 2400 visiteurs uniques en moyenne chaque mois sur www.francemediation.fr
 600 lecteurs réguliers de la Lettre d'information
 Plus de 2300 abonnés sur les réseaux sociaux
 Plus de 50 articles, vidéos et couvertures presse en 2020

Conseil national des villes

France Médiation a poursuivi sa participation au Conseil national des villes (CNV) notamment par la présence de Laurent Giraud au Bureau du CNV. Dès le début de la crise sanitaire, le Bureau s'est réuni toutes les semaines (soit plus d'une vingtaine de fois durant l'année) et a été consulté par la Ministre Nadia HAI afin de travailler sur des propositions et mesures à mettre en place. Le CNV a donc élaboré un avis « panser le présent, penser le futur ». Dans cet avis sur l'Après Covid 19, le Conseil national des villes formule des recommandations **dont les effets auront un impact immédiat, différé ou à plus long terme selon le cas, et pourraient ainsi participer du Plan de Relance préparé par le Gouvernement.**

Il demande notamment un accompagnement ciblé pour les enfants, les jeunes et les familles monoparentales des quartiers de la politique de la ville, qui sont les publics les plus fortement touchés par la crise sanitaire. En effet, la population de ces quartiers est plus jeune que dans les autres territoires, la monoparentalité plus répandue et le niveau de vie plus faible. Les chef(fe)s de familles monoparentales sont majoritairement des femmes qui, lorsqu'elles travaillent, sont des travailleuses pauvres. L'instance alerte également sur la situation insupportable des victimes de discriminations et de violences intrafamiliales que la crise a amplifiées.

Le CNV est aussi en charge du suivi des 40 mesures de la mobilisation en faveur des habitants des quartiers, au suivi du futur plan de relance. Des groupes de travail ont été mis en place afin de suivre ces mesures par thématique. France Médiation a animé le groupe « cohésion sociale ».

La ministre a aussi souhaité que le CNV puisse travailler sur les propositions présentées par une centaine de maires et présidents d'agglomérations afin d'en préciser le contenu, d'analyser leur faisabilité, leur mise en œuvre mais aussi leur articulation avec les mesures déjà déployées sur le terrain. Ces travaux donneront lieu en début d'année 2021 à la mise en place de groupes de travail pour préparer le CIV du 29 janvier 2021.

Assemblées plénières du CNV :

Mardi 07 janvier 2020 ; Lundi 22 juin 2020 ; Jeudi 24 septembre 2020 ; Lundi 09 novembre 2020 ; Jeudi 17 décembre 2020

Groupes de travail et de suivi de la feuille de route gouvernementale mis en place par le CNV :

- « Sécurité et prévention de la délinquance »
- « Emploi et insertion professionnelle »
- « Éducation et petite enfance »
- « Cohésion sociale »
- « Vieillesse et santé en QPV »
- « Laïcité et principes républicains »

Les avis élaborés par le CNV et rendus au gouvernement notamment

- Recommandations sur le projet de loi renforçant les principes républicains
- Panser le présent, penser le futur
- Avis sur les fonds européens et les quartiers prioritaires de la politique de la ville

25 réunions de Bureaux en visio

5 Assemblées plénières

5 réunions du groupe de travail pour une Loi renforçant les principes républicains

5 réunions pour préparation du CIV

ZOOM SUR LE WEBINAIRE DE LA MÉDIATION SOCIALE DANS LES HAUTS-DE-FRANCE UNE RENCONTRE RÉGIONALE QUI A RÉUNI PLUS DE 170 PARTICIPANTS



France Médiation a organisé au mois de décembre un webinaire sur la thématique de la professionnalisation des médiateurs sociaux et la valorisation des actions des structures et services de médiation sociale pendant la crise sanitaire.

Ce temps fort organisé en partenariat avec la Préfecture de région et le Conseil régional a rassemblé 174 participants.

Les objectifs de cette rencontre étaient :

- Promouvoir la médiation sociale et ses avancées, en particulier dans le contexte de la crise sanitaire
- Mettre en lumière le dispositif adultes-relais et sa mise en œuvre
- Favoriser un temps de « retrouvailles » entre les professionnels de la médiation sociale et leur environnement
- Évoquer des préoccupations communes : la formation, la posture et les outils de la médiation
- Favoriser le partage des expériences vécues par les médiateurs dans leurs différentes missions, mettre en avant les aspects positifs d'expériences inspirantes

Les MRA poursuivent le développement du réseau de médiateurs à l'échelle locale. Cette approche permet de faciliter les rencontres entre professionnels d'un domaine en particulier et les médiateurs, d'identifier les besoins locaux des médiateurs, et d'y répondre, et ainsi de favoriser la synergie sur les territoires d'action.

Impulser une mise en réseau

Échanges de pratiques, capitalisation d'expériences, temps de coproduction... : France Médiation propose des rendez-vous nationaux et territoriaux afin de faire émerger des projets.

A l'échelle nationale, des réunions de travail avec les adhérents

Ces journées permettent aux responsables de structures et de services de médiation sociale adhérents de se retrouver afin d'aborder des sujets stratégiques et opérationnels mais aussi d'échanger de façon plus informelle.

France Médiation a convié, les 9 et 10 janvier à Paris, dans le cadre du « Lab », l'ensemble des présidents et des directions des structures adhérentes à un premier état des lieux des grandes problématiques sociétales en matière, notamment, de migration, de santé et d'accès au droit afin de les mettre en perspective avec les questions de médiation sociale. Trois intervenants ont permis d'engager la réflexion :

Anne Bruner, membre de l'Observatoire des inégalités
– « Etat des lieux de la pauvreté en France » ;

Christophe Adam, médecin généraliste, maître de conférences associé au département de médecine générale de l'université de Bordeaux, trésorier de médecin du monde
– « Santé et vulnérabilité : le point de vue d'un médecin généraliste » ;

Alain Régnier, délégué interministériel chargé de l'accueil et de l'intégration des réfugiés
– « Etat de l'accueil et de l'intégration des personnes migrantes en France ».

Les séminaires de direction n'ont pas pu se tenir du fait de la crise sanitaire. Le séminaire qui devait se dérouler à Nantes au mois de mars a été annulé. Néanmoins, celui du 09 et 10 juillet a pu se tenir en présentiel et a permis d'engager la réflexion autour du nouveau plan stratégique de France Médiation, réflexion qui a abouti à l'élaboration du plan stratégique 2021-2024. Plusieurs groupes de travail ont été menés afin d'élaborer ces nouvelles orientations :

- Réunion des directeurs (7/07) : définition de la raison d'être et du périmètre de France Médiation

- Structuration de la colonne vertébrale du Plan Stratégique: 5 réunions (groupes de travail directeurs, administrateurs, salariés tête de réseau), les 4/09, 7 et 8/09, 25/09, et partage le 30/09 avant l'AG

- Rédaction du contenu du Plan Stratégique : 3 réunions d'un groupe de travail, les 18/11, 24/11, et 2/12

Structures ayant participé aux travaux *:
ADELIES, AGDM, ALTM, AMCS, AMI, CITEO, CRPV GUYANE, DUNES, GIP B2M, INTERFACES, LAFEDE, LES FORGES, MEDIANCE 66, MEDIATION GRAND CHATELLERAULT, OMEGA, PAJE, VILLE DE SAINT QUENTIN, PROMEVIL, Ville de CHARLEVILLE-MEZIERES, Ville de CHANTEPIE

D'autre part, plusieurs visioconférences ont eu lieu pendant la crise sanitaire afin de transmettre aux adhérents les informations essentielles provenant des ministères, et ainsi leur permettre de poursuivre leur activité sur le terrain (ou en distanciel) tout en échangeant ensemble sur les difficultés rencontrées. Un drive spécifique a été créé pour l'échange d'informations.

* hors groupe de travail de l'Assemblée générale 2019

Près de 1400 personnes touchées

Près de 300 personnes morales bénéficiaires

L'animation territoriale en 2020

France Médiation est présente dans 4 régions au moyen des missions régionales d'appui (MRA): dans les Hauts-de France, en Île de France, en Nouvelle-Aquitaine et en région Sud PACA.

En 2020 une mission de ressource et d'appui à rayonnement départemental a été initiée dans le Val d'Oise, à la demande du préfet afin d'accompagner le déploiement d'un nombre important de postes de médiateurs sous convention adultes-relais dans ce département. Ces missions régionales ou départementales sont regroupées au sein du Pôle Vie du réseau.

Ce pôle accompagne les structures et services de médiation sociale et leurs partenaires dans une meilleure connaissance du secteur, de son actualité, et des standards d'intervention. Il dialogue avec l'ensemble de l'écosystème de la médiation sociale: services de l'État, des Collectivités locales, des centres de ressources de la politique de la ville, commanditaires, porteurs de projets. France médiation intervient également lors des événements en région de ces partenaires.

Représenter, aider à structurer, à pérenniser et à innover sont les axes essentiels des interventions. Mettre en réseau les acteurs, en favorisant les échanges de pratiques des professionnels de la médiation sociale et soutenant leur parcours vers la formation constitue le quotidien des chargés de mission.



L'accompagnement des structures volontaires dans la démarche de professionnalisation et de certification

L'accompagnement à la certification Afnor : une garantie de la qualité des interventions des structures de médiation sociale.

A l'échelle nationale, **24 ateliers** ont été organisés. Ils ont rassemblé **113 personnes** représentant **61 structures** (et services qui se sont engagés dans cette démarche collective. Débuté en présentiel, France Médiation s'est adaptée aux contraintes sanitaires et a proposé la moitié du cycle en distanciel. Le nombre d'ateliers animés est resté stable en 2020.

L'accompagnement à la démarche de certification s'organise autour d'ateliers visant à travailler collectivement sur 4 thématiques :

- « Le cadrage »
- « La gestion des activités »
- « La gestion des ressources humaines »
- « L'évaluation de l'utilité sociale »

Chacun de ces ateliers a pour objectif de passer en revue l'ensemble des points de certification en relevant les écarts entre les pratiques et les exigences de la norme métier.

Ce travail d'accompagnement s'est inscrit dans la continuité des actions débutées en 2017. Ces ateliers thématiques à destination des encadrants sont gratuits, ouverts à toutes les structures et services de médiation sociale, sur simple inscription. Ils permettent aux participants de bénéficier de l'accès à une boîte à outils opérationnelle au plus près des exigences de la norme ainsi que d'un accompagnement personnalisé.

La crise sanitaire a modifié les priorités de structures, celles-ci ont préféré centrer leurs activités sur l'accompagnement des publics dont les besoins se sont accrus durant cette période.

L'Association Dunes de Marseille a été certifiée, avec l'accompagnement de France Médiation dont la réalisation d'un « audit blanc » de préparation. Plusieurs autres structures du réseau France Médiation sont en cours de préparation de la démarche de certification.

Contenu des ateliers :

CADRER

Vérifier la cohérence globale et la conformité des documents officiels cadrant l'activité de la structure

GÉRER LES ACTIVITÉS

Recherche d'une vision globale de l'activité et des modalités de gestion de l'activité pour identifier d'éventuels manques ou doublons au service d'une efficacité et d'une lisibilité renforcée du fonctionnement au quotidien

GÉRER LES RESSOURCES HUMAINES

Recherche de rigueur, de cohérence, de pertinence et de traçabilité dans les pratiques de GRH pour des équipes plus stables et plus compétentes

ÉVALUER

Permettre la pleine appréhension de tous les enjeux de la mise en place d'une démarche d'évaluation et identifier les modalités adaptées à chaque structure.

	Nombre d'ateliers	Nombre de structures	Participants
MRA Hauts-de-France	8	33	60
MRA Nouvelle Aquitaine	9	20	34
MRA Sud PACA	7	8	19
Total	24	61	113

L'animation territoriale en 2020 : une nécessaire adaptation au contexte de la crise sanitaire

Dès le début du confinement, le Pôle Vie du réseau a adapté son offre pour proposer des rencontres suivant des formats et contenus adaptés à la situation.

En réponse à la situation sanitaire, le Pôle a assuré une veille auprès des structures adhérentes afin de :

- connaître les difficultés rencontrées ainsi que leurs besoins
- identifier les difficultés et besoins des populations

Cette veille a pris la forme d'appel téléphoniques hebdomadaires et d'échanges par mail.

Le pôle a organisé des rencontres en visio-conférence afin de s'adapter aux besoins identifiés des directions et des médiateurs.

Pour les directions :

Des rencontres entre acteurs d'un même territoire, dans un premier temps, des échanges croisés entre directions de l'ensemble de la France, par thématiques d'intervention et/ou profil de structures et services : espace public, accès aux droits, collectivités territoriales, publics spécifiques.

Ces échanges ont réunis des encadrants. Ils ont mis en évidence des pratiques innovantes directement issues de la nécessité de s'adapter.

- Médiation à distance (téléphone, visio, mails)
- Phoning de maintien des liens avec les personnes âgées pour le compte de bailleurs sociaux
- Extension des champs d'action. Médiation à la Poste (gestion des flux et des files d'attente, premier accueil)
- Création de groupes de solidarité et d'habitants via Facebook, WhatsApp (réseaux sociaux), mail.

- Nouveaux circuits mobilisant les habitants
- Mise en place d'un réseau de parents bénévoles pour remise des devoirs (continuité pédagogique)
- Désignation d'habitants relais pour faire les remontées de terrains (veille sociale et territoriale)

Pour les médiateurs sociaux :

Des espaces dits « café-virtuels » sur l'impact de la « crise covid » ont été proposés avec une psychologue, médiatrice afin de mettre des mots sur les difficultés rencontrées et faciliter le travail quotidien ou la reprise des activités.

Ces échanges ont réuni 50 participants et ont mis en évidence la plus-value des services de médiation sociale.

Quelques points de vue exprimés :

«Les activités de médiation sociale ne seront plus les mêmes. La réinvention des activités a transformé le métier»

«La valorisation des habitants a fait plaisir; je ressens la fierté de pouvoir soutenir les personnes en difficulté»

Les habitants se sont assurés de la présence et l'intervention des médiateurs sur le terrain

La crise sanitaire a permis de développer des nouvelles compétences rapidement (télétravail, plateformes téléphoniques, visioconférences etc) et donne envie de pouvoir continuer à se réinventer et à s'améliorer

«Il faut réinventer des nouvelles méthodes de travail (échanges par visio avec les habitants – Whatsapp, etc)»

La médiation sociale a pris sa place dans la solidarité commune et le lien avec les acteurs de terrain est devenu plus solide. Les quartiers ont pris un nouveau mouvement dans le travail en coopération





FORMER

Organisme de formation, France Médiation contribue à la qualification du secteur de la médiation sociale en donnant la possibilité à ses professionnels d'acquérir, d'actualiser et de faire reconnaître leurs compétences.

La formation, un savoir-faire de France Médiation reconnu, structurant pour le secteur.

En réponse aux besoins des acteurs de la médiation sociale, France Médiation développe une ingénierie de formation depuis sa création en 2008. En 2018, l'association a été enregistrée dans DataDock*. Ce domaine d'activité a continué de progresser en 2020 : **187 sessions ont été organisées pour 1645 stagiaires** et le déploiement en régions s'est poursuivi.

* Base de données unique rassemblant les organismes de formation respectant les critères qualité définis par la Loi.

Ce développement a impliqué le renforcement du pool de formateurs en s'appuyant notamment sur les ressources du réseau des adhérents : France Médiation compte désormais trois formateurs permanents et a habilité quatre intervenants parmi les équipes des structures membres de l'association.

Un catalogue de formations complet

L'offre de formation de France Médiation se fonde sur une pédagogie active, ancrée dans les pratiques de terrain.

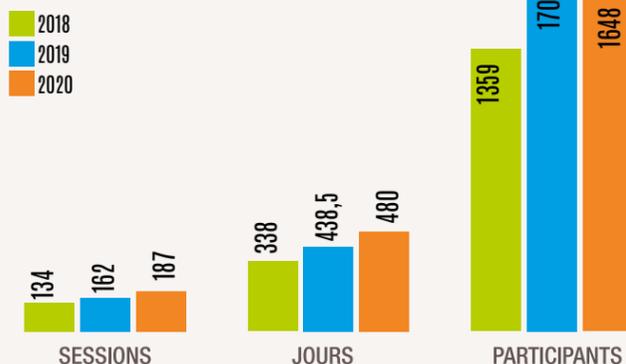
25 modules ont été conçus pour trois types de publics : les médiateurs, (avec une progression à partir de trois séries de modules, « fondamentaux », « de spécialisation » et « d'approfondissement »); les encadrants; les partenaires.

Il est possible de suivre un seul module ou bien d'en combiner plusieurs, selon deux formules :

- **en inter-structures** (c'est-à-dire au sein d'une structure - sur demande) : l'intérêt majeur est de permettre la rencontre entre des médiateurs de différentes structures. Ces sessions, principalement programmées à Paris, peuvent aussi être organisées en régions à la demande, lorsqu'un nombre suffisant de participants le permet.
- **en intra-structure**, lorsqu'un employeur souhaite former collectivement ses équipes. Cette option permet d'ajuster le contenu des modules au plus près des besoins de l'organisation et d'agir sur la dynamique d'équipe.

LA FORMATION DES PROFESSIONNELS DE LA MÉDIATION SOCIALE

UNE ACTIVITÉ EN CROISSANCE



Parcours certifiant « Les fondamentaux de la médiation sociale »

Reconnaissance officielle, montée en compétences, meilleur accès aux financements de la formation continue... : la série des six modules « Fondamentaux » (programme ci-contre) propose une solution de formation adaptée aux objectifs des médiateurs sociaux et de leurs employeurs. Ce programme offre l'opportunité de se porter candidat à la certification professionnelle « Réaliser des interventions de médiation sociale » qui atteste officiellement de la maîtrise de compétences techniques propres à la médiation sociale.

52 médiateurs sociaux certifiés en 2020 (sur 82 candidats, soit un taux de réussite de 64 %)

14 jurys habilités

5 régions ont accueilli les épreuves (Hauts-de-France, Ile-de-France, Nouvelle-Aquitaine, Sud PACA, Guyane)

3 équivalences établies avec deux adhérents sur certains modules

« Cette formation qui a débouché sur l'obtention du Certificat m'a non seulement ouvert de nouvelles portes et perspectives sur le plan professionnel mais aussi a été un élément catalyseur dans la conception de mes projets d'avenir. »

Un stagiaire certifié en 2020

Plans de professionnalisation à destination des salariés en contrat adultes-relais

France Médiation a été choisie par les services de l'Etat et des collectivités* pour assurer en 2020 la formation de médiateurs sociaux embauchés en contrat adultes-relais. Il y a eu 326 participants pour les modules proposés dans trois régions : les Hauts-de-France, l'Ile-de-France et le Centre-Val de Loire – Loiret. En partant des besoins des professionnels au niveau local, l'association a déployé son ingénierie pour proposer des dispositifs adaptés :

- programmation pédagogique à partir d'une combinaison sur-mesure de modules du catalogue
- montage partenarial et financier
- coordination administrative et logistique, communication
- évaluation

* Les Directions régionales de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DREETS) Hauts-de-France, Ile-de-France et Centre-Val de Loire - Loiret ainsi que la Région Hauts-de-France



LES MODULES FONDAMENTAUX

OUVRANT LA VOIE À LA CERTIFICATION PROFESSIONNELLE « RÉALISER DES INTERVENTIONS DE MÉDIATION SOCIALE »

- **MS01** : Maîtriser le positionnement & le cadre d'intervention du médiateur social (3 jours)
- **MS02** : Construire la cartographie des acteurs du territoire pour transmettre l'information et garantir un relais (2 jours)
- **MS03** : Maîtriser les techniques de communication indispensables en médiation sociale (3 jours)
- **MS04** : De la confrontation au dialogue : savoir gérer les conflits en temps réel (3 jours)
- **MS05** : De l'accueil à la recherche d'une solution partagée : comment mettre en place une médiation sociale? (3 jours)
- **MS06** : Identifier les problématiques rencontrées pour apporter une réponse par la médiation sociale (3 jours)

Les stagiaires ayant suivi le parcours en entier (17 jours au total), sur une période de 24 mois maximum, peuvent présenter l'examen final dans le but d'obtenir la certification professionnelle « Réaliser des interventions de médiation sociale ». Cette dernière est enregistrée au Répertoire spécifique France Compétences ainsi que sous le code CPF 237535.



Plus de 1645 professionnels formés lors de 187 sessions (dont 46 % en régions)

99 % de stagiaires satisfaits*

Plus de 230 employeurs ont fait confiance à l'association parmi lesquels de nombreux adhérents ainsi que Coallia, le CNFPT, l'IRTS de Talence, le Secours Populaire, la Ville de Paris...

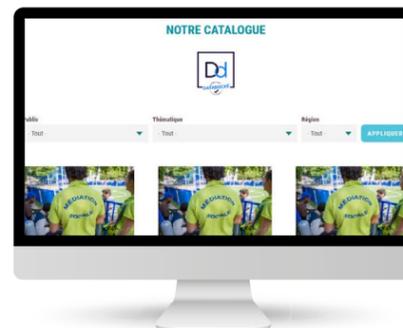
* Résultat de l'enquête de satisfaction réalisée par France Médiation dans le cadre de sa démarche qualité.

Plan « Valeurs de la République et laïcité »

Le Comité interministériel à l'égalité et à la citoyenneté (CIEC) du 6 mars 2015 a décidé la mise en place d'un plan national de formation intitulé « Valeurs de la République et laïcité » à destination de l'ensemble des professionnels en contact avec des publics. L'objectif est à la fois de donner des clés pour aider les professionnels à ajuster leur posture et d'apporter des éléments de réponse sur des situations de terrain, selon des logiques de laïcité, de non-discrimination et de dialogue. France Médiation a décliné ce plan auprès de 76 médiateurs sociaux en contrat adultes-relais en Nouvelle Aquitaine (1 session) et en Ile-de-France (10 sessions).

Formation sur les phénomènes d'emprise mentale

En lien avec la volonté du gouvernement de former l'ensemble des acteurs de proximité à la prévention de la radicalisation, France Médiation a conçu le module « Quel positionnement du médiateur social face aux discours et comportements radicaux ? ». Adaptée au cadre d'intervention des médiateurs sociaux, cette formation permet une appropriation des notions clés et fournit des outils et des méthodes transférables dans l'activité professionnelle. A la demande des services locaux de l'Etat dans les régions des Hauts-de-France et Nouvelle Aquitaine, l'association a déployé 12 sessions auprès de 139 stagiaires.



Consultez le catalogue en ligne !

Programme, dates, bulletins d'inscription... : toute l'offre de formation de France Médiation est accessible depuis le site.

Le service Formation est également à votre disposition au 01 83 97 97 78 ou via service.formation@francemediation.fr



Un volet formation intégré à d'autres projets de l'association

France Médiation fait de la formation une des conditions de réussite de projets innovants pour le secteur. Des programmes adaptés sont élaborés, articulant des modules du tronc commun avec d'autres, spécialement conçus pour les besoins de chaque dispositif.

95 médiateurs sociaux recrutés dans le cadre du projet « Médiateur à l'Ecole » (voir p.32) ont été formés en métropole et en Guyane. Parmi eux, **24** se sont présentés et **17** ont obtenu la certification professionnelle « Réaliser des interventions de médiation sociale »

4 adhérents formés au logiciel de reporting Medios
2 formations élaborées spécialement pour le projet « Référent de parcours » (voir p.29) et le projet « Accompagnement à la maîtrise d'usage » (voir p.27).



France Médiation favorise la mutualisation, la capitalisation et la diffusion de bonnes pratiques et de savoirs relatifs à la médiation sociale. Forte de ce rôle ressource, l'association est en mesure d'accompagner des opérateurs publics et privés à tous les stades de développement d'un dispositif de médiation sociale. Une approche complète est proposée, qui inclut : une analyse des enjeux de terrain comme des orientations en matière de politiques publiques, des préconisations à la fois stratégiques et opérationnelles. France Médiation pilote, enfin, des projets d'innovation sociale : par un soutien en matière d'ingénierie, de recrutement et de formation, l'association appuie les acteurs dans l'exploration de nouveaux champs d'intervention.

Observatoire national de la médiation sociale

Poursuite des travaux sur la création de l'observatoire de la médiation sociale avec la conduite d'entretiens collectifs ont été réalisés auprès d'habitant.es, de médiateurs et de médiatrices, et de responsables de services ou de structures de médiation sous forme de focus groups. Ils avaient pour objectif d'appréhender les problématiques des territoires en termes de tranquillité publique.

Ce travail a révélé 4 problématiques majoritaires auxquelles la médiation sociale est confrontée, quelques soient les territoires :

- Tensions dans l'usage et le partage de l'espace public : regroupements et réseaux
- Des abords d'écoles tendus
- La prégnance accrue des problématiques de santé mentale et d'errance
- Un sentiment d'abandon et de colère



Études

Préfiguration d'une structure de médiation sociale en Guyane



Poursuite de la « Mission d'accompagnement du CRPV de Guyane dans la préfiguration d'une structure de médiation sociale en Guyane », notamment sur l'axe relatif au portage juridique des postes de Médiateurs à l'Ecole.

Il s'agissait de produire un état général actualisé des solutions envisageables en vue de la mise en place d'une solution juridique pour porter les activités de médiation sociale. Cet état généralisé a été complété par une analyse financière attachée à chacune des solutions juridiques identifiées. Ces éléments ont fait l'objet d'un temps de restitution auprès des instances locales.

Accompagnement en médiation sociale pour la Ville de Vaulx-en-Velin



La Ville de Vaulx-en-Velin a engagé un travail important autour des enjeux de tranquillité et de sécurité publique. Dans ce cadre, la dynamique du service de médiation sociale doit faire d'une analyse spécifique pour mieux répondre aux attentes des habitants, partenaires et territoires ; et aux besoins des médiateurs sociaux en termes de professionnalisation. Ce service, composé de 11 personnes, a connu des évolutions organisationnelles, rencontre des difficultés à caractériser sa fonction au sein de l'ensemble partenarial et souffre d'un manque de lisibilité et de visibilité.

Objectifs de la mission :

- Accompagner à l'émergence d'une culture commune de la médiation sociale – Elus, techniciens, médiateurs et partenaires.
- Produire une proposition de projet de service sur la base d'un diagnostic flash de l'activité des médiateurs sociaux et d'échanges avec les partenaires sur leurs besoins et les modalités de coopération attendues.

Projets

« Accompagnement à la maîtrise d'usage » avec NEXITY



La mission

Sur une période d'un an, sur 2 sites « pilote » à Lille et à Marseille, déployé respectivement par Interfaces et Médiance 13, mission ayant pour objet d'accompagner les occupants dans le bon usage de leur logement pour améliorer la prise en main globale du logement, le confort de vie, les économies et l'écologie dans l'habitat.

Les résultats

Evaluation de la formation de 2 jours assurée par Médiance 13 auprès de l'ensemble des parties prenantes du projet

10 visites à domicile réalisées pour sensibiliser aux écogestes (en particulier ceux ayant le potentiel de réduire les consommations d'eau et d'énergie) et pour fournir une aide destinée à favoriser le bon usage du logement et de ses équipements techniques.

Appréciation des habitants de l'accompagnement mis en place, qui a permis de mieux prendre en main son logement et d'améliorer son confort de vie ; notamment une habitante a vu le montant de ses factures d'énergie réduit de plus de 50%.

Un fort intérêt pour la démarche proposée et un engouement réel à apprendre et à appliquer de nouveaux écogestes.

Expression d'un besoin de lien social avec le voisinage et de convivialité et d'une volonté de s'investir davantage au sein de la vie collective de la résidence en participant à l'entretien et l'embellissement de l'environnement.

Expression de Nexity

Evaluation de la prestation (configuration de l'accompagnement, professionnalisme, qualité de la prestation, respect des engagements) France Médiation – Interfaces – Médiance 13 « Très satisfaisante »

« L'ensemble des structures ont été très mobilisées sur le projet et se sont adaptées aux conditions : difficultés d'organisation et crise sanitaire. Quelques points sur la prestation de France Médiation : la difficulté à identifier une structure à même d'intervenir dans l'Est ; les alertes sur les outils de reporting qui auraient pu être formulées et gérées plus en amont (cela étant, ça n'a pas gêné le bilan qui était de qualité). A souligner : l'exigence de qualité de France Médiation dans l'accompagnement des interventions locales (exemple d'une des structures moins expérimentées pour laquelle France Médiation avait prévu de prendre en charge l'intervention d'une autre association en appui et ainsi garantir la qualité finale de l'accompagnement auprès des habitants). A souligner également, la qualité des échanges lors des journées de formation des associations locales et la pertinence du rôle de la médiation sociale dans la société »

Evaluation des résultats de la prestation France Médiation – Interfaces – Médiance 13

- Conformité des résultats aux attentes « Très satisfaisante »
- Pertinence des résultats « Plutôt satisfaisante »
- Qualité du bilan « Très satisfaisante »

« La crise sanitaire ainsi que des contraintes organisationnelles n'ont pas permis de réaliser autant de visites que prévu. Aussi, les résultats ont été obtenus sur un faible échantillon. Néanmoins, le bilan s'avère satisfaisant et les retours des 2 filiales pilotes sont très positifs concernant la pertinence du programme »



Entre partage d'expertises et préfiguration de prochains projets



Dans le cadre d'un projet dédié à l'**externalisation de la médiation en cas de troubles de voisinage**, France Médiation a été sollicitée pour partager son expertise sur les questions suivantes : présenter en quoi la médiation dédiée aux troubles de voisinage est un mode d'action spécifique, échanger sur le processus à déployer et l'articulation avec le bailleur social, et enfin, sur les facteurs de réussite, parmi lesquels la posture et la formation des médiateurs.



Nuage de mots sur l'appréciation la demi-journée d'échanges

Des projets de « marches exploratoires de femmes » en construction.



La médiation sociale au service de l'accès au numérique & aux droits.

La réflexion sur l'inclusion numérique s'est poursuivie suite aux travaux capitalisés dans le rapport « Face à la dématérialisation des droits et des services, les rôles et les leviers de la médiation sociale pour renforcer l'inclusion sociale et numérique ».

D'une part, afin d'observer de plus près, comment chaque structure de médiation s'est adaptée à la situation professionnelle inédite de la période de confinement, France Médiation a confié à Médiance 13 la réalisation d'un diagnostic sur la gestion des accompagnements aux e-démarches pendant cette période qui a révélé de manière encore plus accrue l'exclusion des personnes éloignées du numérique.

D'autre part, France Médiation et ses adhérents ont identifié deux actions – celles du « Triporteur numérique » et de « la maraude numérique » - à essayer sur d'autres territoires.



Les MEX – marches exploratoires des femmes – abordent la problématique de la sécurité des femmes au sein des quartiers, des villes. Il s'agit d'un outil participatif s'appuie sur l'expertise des femmes et associe les instances locales. Son objet est triple : permettre une meilleure accessibilité aux espaces publics, favoriser l'amélioration de son environnement de vie et encourager de nouvelles dynamiques de lien social et de citoyenneté.

Le projet « REFERENTS DE PARCOURS » en Ile de France



Le projet « Référents de Parcours » a pour objectifs globaux de :

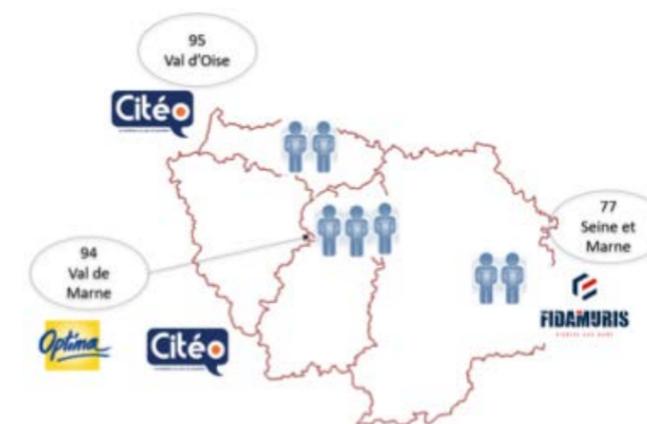
- Prévenir et lutter contre les situations d'exclusion, d'errance et de marginalisation.
- Contribuer au repérage et de la mobilisation des jeunes « invisibles » en grande difficulté d'insertion.
- Participer au renforcement de la gouvernance partenariale (articulation et coordination des actions, amélioration et sécurisation des échanges d'information) visant la qualité et l'efficacité des parcours d'insertion aux sens social et professionnel des publics cible. Le Médiateur Social-Référent de Parcours ne doit pas se substituer aux autres professionnels et dispositifs de droit commun mais améliorer l'articulation avec ceux-ci.

Le projet se caractérise par plusieurs spécificités

permettant de contribuer à l'insertion professionnelle et sociale des publics cible :

- Un travail à temps plein de professionnels de la médiation sociale dans un quartier PRIJ.
- Un périmètre d'intervention permettant de renforcer les coopérations entre les différents acteurs de l'insertion, de la formation et de l'emploi.
- L'adaptabilité des postes aux besoins de chaque quartier PRIJ et aux spécificités du territoire. Au-delà du cadre régional du projet, le programme d'actions mis en œuvre par le Médiateur Social-Référent de Parcours est construit localement, en lien avec les acteurs des territoires, notamment les coordinateurs territoriaux du PRIJ.

- Le rattachement du Médiateur Social-Référent de Parcours à une structure de médiation sociale professionnelle, garante de sa position de tiers impartial et d'une inscription de l'action dans le partenariat territorial.
 - France Médiation, pilote du projet et de la coordination opérationnelle de l'activité.
 - Citéo, Fidamuris et Optima, associations de médiation sociale, en charge du déploiement opérationnel.



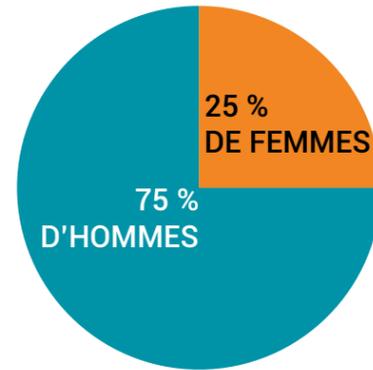
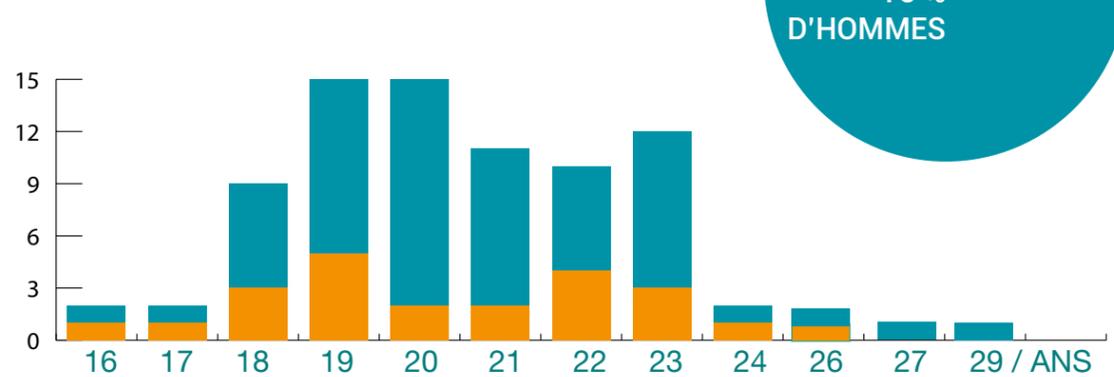
LES PREMIÈRES ACTIONS

- Prise de contact avec les partenaires territoriaux, travail d'état des lieux des publics, partenaires et dispositifs sur le territoire pour permettre et faciliter l'identification des RdP
- Début du repérage et la mobilisation du public cible
- Appui sur les dispositifs de médiation existants
- Rencontres avec les RdP déjà mis en place sur les territoires, premières déambulations communes, travail d'articulation entre les RdP.
- Co-production du schéma de gestion de l'information
- Mise en place des outils de suivi et de valorisation de l'activité de médiation sociale pour le projet
- Mise en place de temps de travail en commun

Le projet « REFERENTS DE PARCOURS » en Ile de France

105 jeunes repérés sur les territoires concernés par le projet

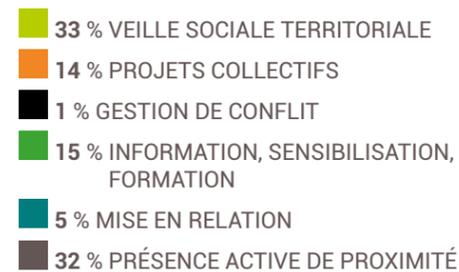
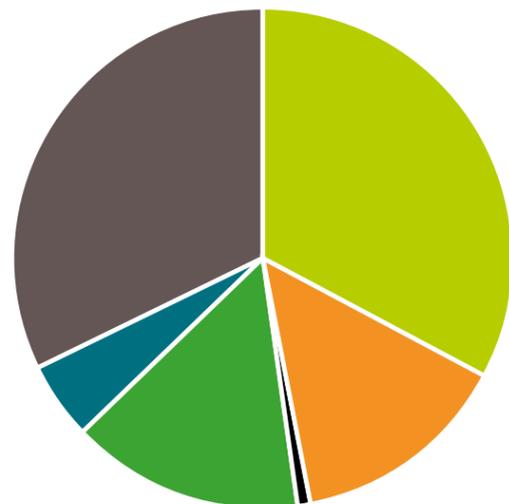
Genre et âge des publics



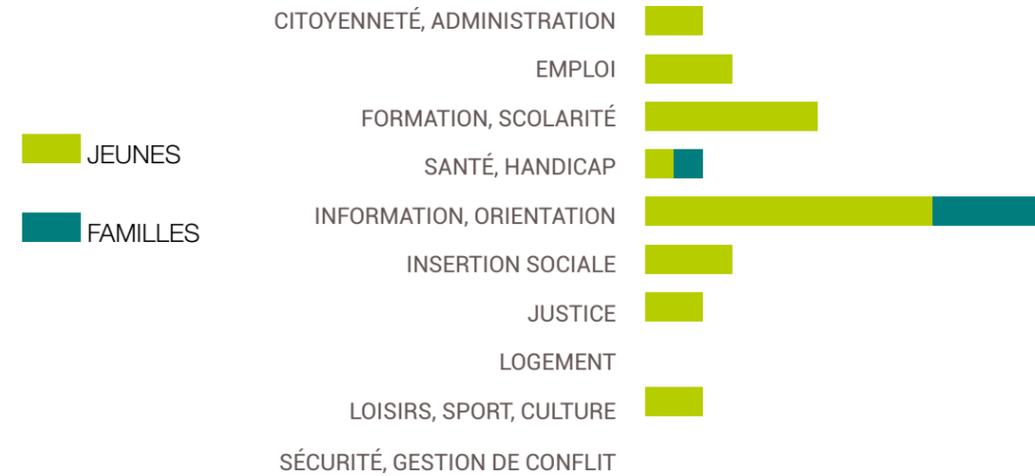
Les jeunes en contact avec les référents de parcours sont en majorité âgés de 18 à 23 ans, constitués à 25% en moyenne de jeunes femmes. 9 jeunes sur dix repérés dans le projet résident en quartier PRIJ. Environ 10% des interactions avec les bénéficiaires impliquent leurs familles dans le cadre de l'information générale sur le parcours mais notamment en particulier sur le soutien dans les démarches administratives et la question du handicap, sujet pour lesquels leur association et leur soutien semblent particulièrement importants pour le parcours des jeunes.

Répartition de l'activité de médiation sociale

Cet indicateur met en évidence le fort accent mis sur l'appropriation du contexte et le développement de la connaissance des territoires par l'activité de veille sociale territoriale dans le cadre de leur état des lieux, ainsi qu'une présence active de proximité forte sur les quartiers concernés par le projet pour permettre l'établissement des relations de confiance avec les jeunes, leur famille et la communauté. Ces indicateurs sont en accord avec le phasage du déploiement du projet sur les territoires et vont permettre la mise à profit de la connaissance et de l'expérience accumulée pour une information, une structuration du parcours et une mise en relation efficace entre les jeunes et les partenaires institutionnels et associatifs.

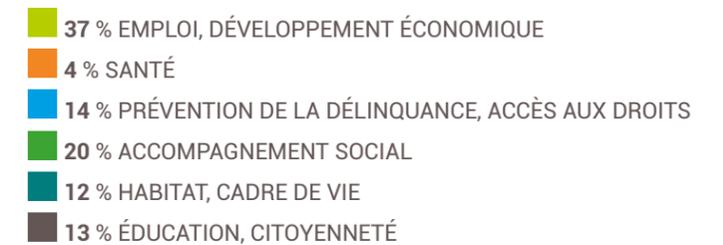


Thèmes abordés avec les jeunes et les familles en expression du temps passé avec les publics



Relations partenariales par thématique.

Les référents de parcours, dans le cadre de la création de leur réseau partenarial, privilégient les partenaires du secteur de l'emploi et de la formation, en accord avec les finalités du projet sans pour autant laisser de côté les partenariats relevant de l'insertion sociale, du cadre de vie et de l'accès au droit et nous constatons une forme d'équilibre entre ces secteurs ce qui semble, de façon générale, en conformité avec les orientations définies en amont du déploiement.



Projet « Médiateur à l'École »



Le déploiement du projet au plan national.

Dans le cadre de l'AMI, France Médiation doit accompagner le développement d'à minima 55 projets Médiateurs à l'École. Ce développement du projet s'inscrit dans les priorités territoriales suivantes :

- Au sein des Cités Educatives.
- Dans les Départements et Régions d'Outre-Mer.
- Au sein des territoires "isolés".

Au terme de l'année 2020, le projet compte 147 médiateurs, dont 71 déployés dans le cadre de l'AMI – France Médiation a atteint et dépassé l'objectif de l'AMI de plus de 50%.



Dans le cadre de ce développement, le projet :

- Accueille de nouvelles structures de médiation sociale : le GIP Bordeaux Métropole Médiation, OMEGA, Face Côte d'Opale et ARIFA, et permet à certaines structures d'investir de nouveaux territoires : Citéo dans le Val d'Oise ou l'ALTM en Seine-Saint-Denis.
- Se renforce sur des territoires où il est déjà mis en place : en Guyane, en Ile de France, dans l'agglomération de Lyon, à proximité de Noyon et Méru.
- Retrouve des territoires connus lors de la période d'expérimentation : Bordeaux et Angoulême.
- Intéresse de nouveaux territoires : le département de l'Orne, l'agglomération de Nancy ou de Dijon, la Guadeloupe et la Réunion.

147 Médiateurs à l'École

307 établissements scolaires

12 académies

14 départements / 8 régions

Près de 120.000 élèves impactés



Une démarche pour accompagner la pérennisation du projet.

- Diversifier, à trois ans, les sources de financement du projet Médiateur à l'École, au-delà de l'AMI.
- Elargir la nature des ressources mobilisées par France Médiation, au niveau local et national, en ayant recours également à des financements privés.
- Ouvrir la gouvernance locale et nationale du programme, en le décentrant de la seule gouvernance « politique de la ville ».
- Engager et impliquer l'ensemble du réseau, et donc les structures locales en appui de cette démarche, pour les impliquer dans ces mécanismes de diversification des fonds.



Une Lettre d'Information consacrée au projet « Médiateur à l'École ».

La lettre d'Information relate la vie du projet tant au plan national qu'au plan local. Cette Lettre participe à la diffusion d'éléments de connaissance sur certains sujets, au partage des bonnes pratiques mises en place par les médiateurs et leurs partenaires, à l'émergence d'une culture commune de la médiation sociale et de sa plus-value.

Diffusion de 3 numéros en 2020.

450 destinataires (personnel Éducation Nationale, Médiateurs à l'École, partenaires).

QUELQUES ÉLÉMENTS D'ACTIVITÉ AUTOUR DU PROJET.

AXE 1 – Prévention de situations de violence et de harcèlement

- **3450 gestions de conflit** dont 35% en temps différé
- **511** projets et sensibilisations sur la prévention des conflits
- **688 actions** en lien avec la prévention et la lutte contre le harcèlement

AXE 2 – Prévention des situations de décrochage scolaire et d'absentéisme

- **409** actions, projets et sensibilisations
- Près de **3.000** élèves concernés

AXE 3 – Développer une culture du dialogue et de la tolérance

- **2353** actions sur la thématique de la citoyenneté
- **305** élèves formés à la médiation par les pairs
- **230** familles/parents ont été associés / invités à une action

58% du temps de travail au sein des établissements

64% des élèves touchés sont des collégiens

54% des actions sont mises en place en partenariat (hors relais)



France Médiation coordonne un projet commun à l'ensemble des sites « Médiateur à l'École » sur la thématique du harcèlement en milieu scolaire.

Au cours de l'année 2020, trois temps ont marqué ce projet :

Temps 1 : la construction du projet en lien avec les encadrants des structures.

QUEL PROJET ?

En lien avec l'axe 1 du projet MAE

QUOI ?

Animer/ réaliser une action commune sur l'ensemble des sites scolaires MAE dans le cadre de la journée/semaine de lutte contre le harcèlement scolaire en novembre 2020

POURQUOI ?

- Travailler** autour d'un projet commun
- Valoriser** vos expériences en tant que MAE
- Nourrir** l'évaluation nationale du projet MAE
- Promouvoir** le projet MAE
- Sensibiliser/informer** les jeunes face aux conséquences néfastes du harcèlement scolaire

QUI ?

Tous les sites scolaires MAE en France (formés à la thématique du harcèlement)

Tous les partenaires du projet MAE, tant localement que nationalement

QUAND ?

Semaine du 8 novembre 2020

COMMENT ?

Les étapes opérationnelles

- Préfigurer l'action avec vos encadrants
- Collecter les fiches actions
- Ateliers de travail
- Réaliser l'action

Les étapes transversales

- Capitaliser
- Communiquer

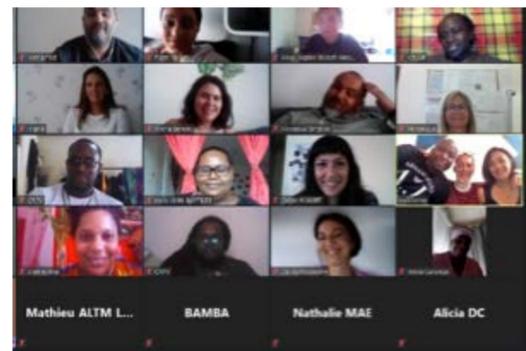
Le projet doit trouver son aboutissement dans la production d'un livre blanc, qui capitalisera l'ensemble des actions des médiateurs, avec photos et témoignages. Ce livre blanc sera présenté lors d'un événement national.

Le contexte sanitaire n'a pas permis au projet de se dérouler comme initialement envisagé.

Donc, nous nous sommes adaptés : une planification du projet commun qui va s'organiser sur les années 2020 et 2021, des temps de réunion qui ont eu lieu en distanciel et un événement-restitution globale décalé en novembre 2021.

Temps 2 : la production de fiches actions par les Médiateurs à l'École.

France Médiation a mis en place des groupes de travail réunissant les médiateurs afin qu'ils puissent construire collectivement des actions communes à déployer sur leurs sites respectifs. Cinq groupes de médiateurs ont été organisés, 2 séances de travail par groupe et la production de 5 fiches actions.



Temps 3 : France Médiation a construit un partenariat avec l'association



Un premier travail a consisté à partager nos valeurs, nos enjeux et nos modalités de travail.

Une modalité de coopération avait été envisagée entre des personnels de l'école à travers la co-animation de Ciné-Débat sur le sujet du harcèlement à destination des parents, des élèves et de l'ensemble de la communauté éducative. Ces actions étaient programmées le 5 novembre dernier, le contexte sanitaire n'a pas permis de les maintenir.

Aussi, nous avons organisé un salon virtuel lors de la journée nationale "Non au harcèlement".



Ce salon virtuel a réuni plus de 900 participants





UNE ÉQUIPE À L'ÉCOUTE

Un collectif renforcé, désormais engagé dans une démarche qualité... : France Médiation est mobilisée pour accompagner les avancées du secteur de la médiation sociale.

Direction

Laurent Giraud, directeur
 Armelle Querré, assistante de direction
 Florence Kouam, chargée de gestion administrative et comptable
 Etienne Pinto, chargé de communication

Pôle ingénierie et développement

Sandra Léocadie, responsable ingénierie et développement
 Pierre Mennevret, chargé de développement
 Hiba Alla, coordinatrice administrative projet

Pôle Formation

Thérèse Bouvier, responsable d'activités de formation
 Sandrine Baud, assistante administrative des formations
 Rosa Hamdane, assistante administrative des formations
 Lydia_Bell Sabin, assistante administrative des formations
 René-Gabriel Soubrier Defillon, formateur
 Caroline Buisine, formatrice
 Philibert Boucher, formateur

Pôle Vie du réseau. Animation territoriale

Patrick Tite, responsable du pôle vie du réseau
 Justine Gouala, chargée de mission régionale - Amiens
 Aurélie Miroir, chargée de mission régionale - Lille
 Anna Le Moal, chargée de mission régionale - Bordeaux
 Tatiana Jennings, chargée de mission régionale - Marseille
 Adama Kebe, chargée de mission départementale - 95
 Fikri Ali Mohamed, chargé de mission - Paris



Rendez-vous sur www.francemediation.fr !
 Articles et ressources, vidéos, formations, offres d'emplois... : retrouvez l'actualité de France Médiation et du secteur sur le site entièrement renoué de l'association ainsi que dans les lettres d'information et sur les réseaux sociaux !

UNE QUESTION, UN PROJET ? CONTACTEZ-NOUS !

43, rue Blanche - 75009 PARIS
 01 55 03 00 85
infos@francemediation.fr

Service Formation
 01 83 97 97 78
service.formation@francemediation.fr