



Cofinancé par  
l'Union européenne



MINISTÈRE  
DE LA VILLE  
ET DU LOGEMENT

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



agence nationale  
de la cohésion  
des territoires

**quartiers2030**

# OBSERVATOIRE NATIONAL DE LA MÉDIATION SOCIALE

## ÉVALUATION DES IMPACTS DE LA MÉDIATION SOCIALE

*Rapport final – Février 2026*



Avec la contribution de

**Ellyx**

## REMERCIEMENTS

L'observatoire national de la médiation sociale a décidé de s'engager, dès la mi-2023, dans une démarche nationale d'évaluation des impacts de la médiation sociale sur des territoires où des actions de la médiation sociale sont déployées de longue date et disposent d'un niveau suffisant de pratiques capitalisées.

L'objectif de ces travaux menés sur le terrain est de construire des outils d'évaluation communs aux différents métiers de la médiation sociale afin d'en démontrer l'utilité sociale. Ces outils ont ensuite vocation à être diffusés à l'échelle nationale et servir aux décideurs et responsables opérationnels pour mesurer les résultats et l'impact de la médiation sociale sur leur territoire.

Nous souhaitons tout d'abord remercier les membres du comité de pilotage de l'Observatoire qui ont donné l'impulsion à cette démarche d'évaluation dans un esprit d'ouverture et de progrès mais aussi l'ensemble des Présidents des structures de médiation sociale qui ont souhaité s'engager sur ce projet.

Nos remerciements vont aussi aux différents directeurs et responsables des structures de médiation sociale qui n'ont compté, ni leur temps ni leur énergie, afin que cette évaluation aboutisse :

### Association Lyon Tranquillité Médiation (ALTM)

- Xavier ROCHEFORT, Directeur Général
- Emma BERARD, Directrice Générale Adjointe
- Ophélie DEQUATRE, Responsable Pôle Opérationnel & Manageuse d'équipes
- Tiphani DJIHOSSE, Référente Qualité Sécurité

### OMÉGA Médiation sociale (OMÉGA)

- Cédric JÉGOU, Directeur
- Emmanuel LAMBERT, Responsable qualité & Formateur certifié ICPF/PSI

### Agence Locale de Prévention et de Médiation Sociale (ALPMS)

- Samuel ARZUR, Directeur
- Frédéric POITIER, coordinateur

À nos partenaires institutionnels, l'Union Européenne, à travers le soutien financier du FSE+, l'Agence nationale pour la cohésion des territoires (ANCT) en la personne d'Éric BRIAT, Directeur de la coordination des programmes à Direction générale déléguée à la Politique de la ville et le soutien de Gabrielle DE NADAILLAC, Directrice de la mission soutien à la vie associative et médiation sociale et de Malika KHELIFATI, Chef de projet médiation sociale, l'AVISE qui a enrichi notre réflexion par les groupes de travail menés sur les questions d'évaluation.

Nous remercions particulièrement Hélène DUCLOS du cabinet Transformation & Associés qui nous a accompagné dans l'élaboration du nouveau référentiel d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale et Alice LE DRET du cabinet ELLYX pour son travail sur les coûts évités.

Nos remerciements vont enfin aux habitant·e·s, partenaires des dispositifs de médiation sociale ainsi qu'aux médiateur·trice·s et encadrant·e·s des structures parties prenantes de la démarche d'évaluation, qui ont bien voulu répondre à nos questions.

# Table des matières

<b>INTRODUCTION</b> .....	<b>10</b>
<b>1. LA MÉDIATION SOCIALE, UN MÉTIER AU SERVICE DE LA COHÉSION SOCIALE</b> .....	<b>13</b>
1. Le processus d'émergence et de structuration de la médiation sociale.....	13
2. Une structuration de la médiation sociale facilitée par les pouvoirs publics. ....	13
3. Les éléments de cadrage de la médiation sociale. ....	16
<b>2. LA DEMARCHE D'ÉVALUATION DES IMPACTS DE LA MÉDIATION SOCIALE</b> .....	<b>20</b>
1. Une définition de l'utilité sociale. ....	20
1.1 Un pont entre les deux notions voisines d'utilité et d'intérêt général.....	20
1.2 Un effet positif pour la société .....	21
1.3 Sortir du sentiment d'évidence : pourquoi évaluer ?.....	21
2. La méthodologie d'évaluation. ....	22
2.1 Les principes méthodologiques.....	22
2.2 La démarche d'évaluation des coûts évités.....	23
3. Les étapes de la démarche d'évaluation .....	24
2.1 La désignation des territoires, supports à la démarche d'évaluation .....	24
2.2 L'étude des documents de cadrage des dispositifs de médiation sociale .....	26
2.3 L'explicitation de leur utilité sociale par les structures elles-mêmes.....	26
2.4 La collecte et l'analyse des données .....	28
2.5 L'analyse partagée avec les structures et les partenaires .....	29
4. Les limites de la démarche.....	30
4.1 La disponibilité et la qualité des données.....	30
4.2 La difficulté à objectiver certains apports de la médiation sociale.....	30
4.3 Les contraintes de temps et de ressources .....	30
5. La présentation du référentiel d'utilité de la médiation sociale, « PACTES » .....	31
<b>3. LES IMPACTS DE LA MÉDIATION SOCIALE</b> .....	<b>33</b>
I. POUVOIR D'AGIR .....	33
1.1 Description du registre .....	33
1.2 Les pratiques .....	34
1.2.1 L'orientation des personnes : une pratique au service du pouvoir d'agir.....	34
1.2.2 Les permanences : un levier pour le pouvoir d'agir des habitants .....	34
1.2.3 Informer, expliciter, orienter vers l'action : renforcer les capacités individuelles ...	35
1.3 Les résultats .....	39
II. ACTION PUBLIQUE PERFORMANTE.....	49
2.1 Description du registre .....	49
2.2 Les pratiques .....	50
2.2.1 Les médiateur·trice·s au cœur de l'écosystème partenarial de l'action publique ....	50

2.2.2	Collecter, analyser et faire circuler l'information : un levier d'aide à la décision publique.....	51
2.2.3	Alerter, objectiver et prioriser : une contribution directe à l'efficacité des interventions publiques.....	51
2.2.4	Formuler des recommandations et éclairer l'action publique à partir de l'expertise de terrain .....	53
2.3	Les résultats .....	53
2.3.1	La transformation des pratiques professionnelles des partenaires.....	53
2.3.2	Une gestion optimisée de la transmission d'informations.....	53
2.3.3	Le recentrage effectif des partenaires sur leurs « cœurs de missions » .....	55
2.3.4	La médiation sociale est en appui aux personnels de l'Éducation Nationale .....	56
2.3.5	L'amélioration de la compréhension entre habitant.es et institutions/partenaires	60
2.3.6	Les médiateur.trice.s sociaux.ales, une interface améliorant les relations par un positionnement décloisonnant .....	60
2.3.7	La médiation sociale, une approche facilitant la notoriété de ses partenaires .....	63
2.3.8	Une aide à la prise de décisions des partenaires confortée par la médiation .....	65
2.3.8.1	La médiation sociale est un capteur d'ambiance.....	65
2.3.8.2	Des interventions d'autres professionnels facilitées par la médiation sociale ....	67
2.4	La démarche des coûts évités .....	69
2.4.1	Les coûts évités de la médiation sociale en milieu scolaire,.....	71
2.4.2	Coûts évités de la médiation sociale dans l'habitat social .....	74
2.4.3	Interprétation des résultats .....	79
III.	COHESION TERRITORIALE .....	81
3.1	Description du registre .....	81
3.2	Les pratiques .....	82
3.2.1	La régulation des conflits : prévention, médiation et apaisement des tensions .....	82
3.2.2	La prévention des incivilités et l'amélioration du cadre de vie.....	82
3.2.3	La veille sociale : repérage des fragilités et soutien aux parcours individuels.....	83
3.2.4	Les projets collectifs : renforcer l'appropriation des territoires et les dynamiques locales	83
3.3	Les résultats .....	84
3.3.1	Une appréhension plus aisée des situations conflictuelles .....	84
3.3.2	Une contribution à une meilleure identification et qualification des situations conflictuelles .....	84
3.3.3	Une amélioration des relations dans la prévention et la gestion des situations conflictuelles .....	86
3.3.4	Une contribution à la prévention des ruptures sociales .....	89
3.3.5	L'amélioration du repérage et des réponses apportées aux situations de ruptures	90
3.3.6	Une meilleure prise en charge des publics marginalisés .....	93
3.3.7	Une amélioration du cadre de vie grâce à l'expertise de la médiation sociale .....	94

3.3.8	Un meilleur accès aux droits sociaux et services pour les personnes .....	97
3.3.9	La construction de relations de proximité avec les habitant.e.s .....	98
IV.	TRANSITIONS INCLUSIVES .....	100
4.1	Description du registre .....	100
4.2	Les pratiques .....	101
4.2.1	Ateliers collectifs et actions de sensibilisation : rendre les transitions compréhensibles et appropriables .....	101
4.2.2	Favoriser la participation habitante aux décisions publiques et aux projets de territoire .....	101
4.2.3	L'accompagnement de la précarité énergétique : sécuriser les parcours face aux transitions .....	102
4.3	Les résultats .....	102
4.3.1	La facilitation des changements d'usage .....	102
4.3.2	Les actions de sensibilisation auprès des habitant.e.s. ....	102
4.3.3	Un accompagnement facilité des maîtres d'ouvrage .....	106
V.	EXPERTISE METIER PROFESSIONNALISANTE .....	109
5.1	Description du registre .....	109
5.2	Les pratiques .....	110
5.2.1	La structuration progressive d'une expertise métier en médiation sociale .....	110
5.2.2	Polyvalence des interventions et diversité des contextes d'action .....	110
5.2.3	La qualification, la formation continue et la gestion des compétences .....	110
5.2.4	La médiation sociale comme levier de diffusion des compétences et de parcours professionnels.....	111
5.3	Les résultats .....	111
5.3.1	La reconnaissance des médiateur·trice·s sociaux·ales comme des professionnel·le·s de l'intervention sociale territoriale .....	111
5.3.2	Des compétences acquises propices à la définition de projets et parcours professionnels.....	118
5.3.3	La promotion et la diffusion d'une culture de la médiation : un impact sociétal structurant .....	120
5.3.4	Le médiateur social, un professionnel de la relation : une méthodologie d'intervention fondée sur la relation .....	121
VI.	SOCIETE PLUS HUMAINE.....	123
6.1	Description du registre .....	123
6.2	Les pratiques .....	124
6.2.1	Les médiateur·trice·s comme « personnes-ressources » et présence préventive de proximité .....	124
6.2.2	La transmission de valeurs favorables au vivre-ensemble et à l'inclusion.....	124
6.2.3	Une posture professionnelle neutre au service d'une société plus humaine .....	124
6.2.4	Des réponses non répressives et collectives au service du lien social.....	125
6.3	Les résultats .....	125

6.3.1	La création d'une meilleure interconnaissance entre les populations .....	125
6.3.2	La prévention des ruptures scolaires, à l'école et au collège .....	127
6.3.3	La médiation sociale aide à la création d'un environnement scolaire propice aux apprentissages .....	128
6.3.4	La diffusion d'une culture de la médiation dans les territoires .....	131
<b>1.</b>	<b>CONCLUSIONS</b> .....	<b>134</b>
<b>1.1</b>	<b><i>Les facteurs clés de réussite d'un dispositif de médiation sociale</i></b> .....	<b>134</b>
<b>1.2</b>	<b><i>Les impacts attendus de la médiation sociale</i></b> .....	<b>136</b>
	<b>Annexe 1</b> .....	<b>142</b>
	<b>Liste des personnes rencontrées dans le cadre de l'évaluation</b> .....	<b>142</b>
	<b>Annexe 2 : Bibliographie</b> .....	<b>144</b>

## SYNTHÈSE

La médiation sociale s'est progressivement imposée, depuis la fin des années 1980, comme un levier central de cohésion sociale. Née dans un contexte de montée des tensions urbaines, de chômage massif et de recomposition des politiques publiques locales, elle répond à un double objectif : Restaurer le lien social et contribuer à la tranquillité publique. À l'interface entre habitant·e·s et institutions, elle agit dans les espaces où les incompréhensions, les conflits ou le non-recours aux droits fragilisent la cohésion collective.

Le rapport d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale s'inscrit dans une étape décisive de structuration du secteur. Après plusieurs décennies de développement, de professionnalisation progressive et de reconnaissance institutionnelle – notamment avec la norme AFNOR NF X60-600 *Médiation sociale-Qualité des activités de médiation sociale-Lignes directrices* et la dynamique impulsée par le rapport parlementaire « *Remettre de l'humain dans les territoires* » –, l'enjeu n'est plus seulement de décrire l'activité, mais d'en objectiver les impacts. Dans un contexte de contraintes budgétaires et d'exigence accrue d'efficacité publique, la démonstration de l'utilité sociale et économique de la médiation sociale devient stratégique pour assurer sa pérennité et son inscription durable dans les politiques publiques.

L'évaluation repose sur une double approche. D'une part, une analyse qualitative et quantitative de l'utilité sociale à partir d'un référentiel renouvelé, intitulé PACTES, structuré autour de six registres : **P**ouvoir d'agir, **A**ction publique performante, **C**ohésion territoriale, **T**ransitions inclusives, **E**xpertise métier professionnalisante et **S**ociété plus humaine. D'autre part, une démarche expérimentale d'estimation des coûts évités, centrée uniquement sur l'habitat social et le milieu scolaire, afin de traduire économiquement certains effets produits par la médiation sociale.

La méthodologie adoptée se veut participative et territorialisée. Trois structures implantées sur des agglomérations différentes ont été retenues : ALPMS à La Rochelle, ALTM à Lyon et OMÉGA pour le Grand Angoulême. L'évaluation a combiné l'analyse de documents stratégiques locaux, des entretiens approfondis avec partenaires et financeurs, des questionnaires auprès des habitant·e·s et professionnels, ainsi que l'exploitation des données d'activité. Plus de cinquante entretiens et plus de six cents questionnaires ont permis de croiser les perceptions et d'objectiver les résultats. Des temps d'analyse partagée ont ensuite consolidé les conclusions.

Le premier registre, celui du pouvoir d'agir, met en lumière un effet structurant de la médiation sociale sur l'autonomie des personnes. Par la présence de proximité, l'écoute active, l'orientation vers les ressources adaptées et l'explication des démarches administratives, les médiateur·trice·s renforcent la capacité des habitant·e·s à comprendre leurs droits, à mobiliser les services existants et à prendre des décisions éclairées. Les permanences, les actions d'aller-vers, les mises en relation avec les partenaires et les accompagnements individualisés constituent des leviers concrets de cette montée en capacité. Les données recueillies montrent que la grande majorité des habitant·e·s interrogé·e·s se sentent mieux informé·e·s et davantage en mesure d'agir après l'intervention des équipes de médiation sociale.

La médiation par les pairs en milieu scolaire illustre particulièrement cette dynamique. En formant des élèves à la gestion pacifique des conflits, elle développe des compétences psychosociales essentielles, améliore l'estime de soi et contribue à un climat scolaire apaisé. Les effets ne se limitent pas aux élèves formé·e·s : Elle diffuse une culture du dialogue dans l'établissement et renforce la cohérence éducative entre familles, équipes pédagogiques et partenaires.

Le deuxième registre, celui de l'action publique performante, montre comment la médiation sociale améliore la qualité et l'efficacité des politiques publiques. Grâce à leur présence quotidienne, les médiateur·trice·s jouent un rôle de capteurs d'ambiance, identifient les signaux faibles, alertent les partenaires et facilitent la circulation de l'information. Ils·Elles permettent aux institutions de mieux comprendre les réalités sociales locales et d'ajuster leurs interventions. Les partenaires interrogés soulignent que la médiation sociale favorise un recentrage sur leurs cœurs de mission, fluidifie les relations avec les publics et facilite l'accès à des personnes souvent éloignées des dispositifs classiques.

L'approche des coûts évités apporte un éclairage complémentaire. Dans l'habitat social, la prévention des dégradations, la gestion précoce des conflits de voisinage et l'amélioration du dialogue avec les locataires permettent d'éviter des procédures contentieuses longues et coûteuses. En milieu scolaire, la réduction des exclusions temporaires, la prévention des violences et l'amélioration du climat éducatif génèrent également des économies indirectes. Si la méthode reste prudente et limitée aux données monétarisables existantes, elle confirme que la médiation sociale ne représente pas seulement un coût d'intervention mais constitue un investissement générateur d'économies pour la collectivité.

Le registre de la cohésion territoriale met en évidence la contribution de la médiation sociale à l'apaisement durable des relations sociales. Par la régulation des conflits en temps réel ou différé, la veille sociale, l'accompagnement des publics marginalisés et la facilitation de projets collectifs, elle renforce le sentiment de sécurité et la qualité du cadre de vie. Les interventions contribuent à prévenir les ruptures sociales, à améliorer l'accès aux droits et à renforcer les dynamiques locales. La médiation sociale agit comme un facteur de stabilité dans des territoires confrontés à des tensions récurrentes.

Le registre des transitions inclusives souligne la capacité de la médiation sociale à accompagner les changements sociétaux, qu'ils soient numériques, environnementaux ou institutionnels. En sensibilisant les habitant·e·s aux enjeux énergétiques, en facilitant l'appropriation des nouveaux usages ou en soutenant la participation citoyenne, elle contribue à réduire les inégalités face aux transformations en cours.

Le registre de l'expertise métier professionnalisante montre que la médiation sociale s'est progressivement structurée en véritable champ professionnel. Les dispositifs évalués témoignent d'une culture de la formation continue et d'une reconnaissance croissante par les partenaires.

Enfin, le registre d'une société plus humaine renvoie à une dimension plus globale et transversale : La médiation diffuse des valeurs de respect, de dialogue et d'inclusion. En créant des espaces d'écoute, en favorisant l'interconnaissance et en proposant des réponses non répressives aux tensions sociales, elle participe à une humanisation de l'action publique et à la reconstruction de la confiance entre habitant·e·s et institutions.

Le rapport souligne néanmoins plusieurs limites. La collecte de données demeure hétérogène selon les structures, certains effets qualitatifs restent difficiles à quantifier et l'attribution précise des impacts à la seule médiation sociale est parfois complexe dans des environnements multi-acteurs. L'estimation des coûts évités repose sur des hypothèses prudentes et mériterait d'être approfondie par des travaux complémentaires.

L'évaluation met aussi en évidence quatre facteurs déterminants expliquant la légitimité et l'impact des structures de médiation sociale. D'abord, leur inscription claire dans un projet politique territorial, en lien avec des politiques publiques identifiées, et leur financement pluri-partenarial dans la durée, garantissent visibilité, stabilité et ancrage local. Cette présence continue favorise la connaissance fine des publics et l'établissement de relations de confiance, conditions essentielles d'impacts tangibles. Ensuite, le professionnalisme des équipes, soutenu par des démarches de formation, d'amélioration continue et parfois de certification des structures, renforce la qualité et la lisibilité des interventions. Ce cadre structuré permet adaptation, réactivité et expertise territoriale sur le long terme. En outre, l'intégration dans un écosystème partenarial actif consolide la légitimité des médiateur·trice·s, favorise la complémentarité avec les autres acteur·trice·s des territoires et facilite la co-construction de réponses adaptées. Enfin, leur indépendance garantit neutralité et confiance, leur permettant d'agir auprès de tous les publics sans biais institutionnel et d'apporter des réponses ajustées aux réalités du terrain.

## INTRODUCTION

Nouveau métier de l'action sociale, la médiation sociale s'est développée à partir de la fin des années 1980 dans les quartiers urbains en difficulté. Aujourd'hui, la médiation sociale s'affirme : Elle est aujourd'hui largement reconnue comme un des outils contribuant à la mise en relation entre la population et les organismes publics et privés, ainsi qu'à la résolution de situations conflictuelles, plus particulièrement dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV). En cela, elle répond aux besoins croissants de lien social et de civisme.

Dans une approche sociétale plus globale, la médiation sociale se traduit par une présence humaine renforcée au plus près des citoyen-ne-s et par la mise en place de régulations sociales de proximité au quotidien. Elle a une double finalité :

- Facteur de lien social et d'intégration, elle aide à restaurer une communication entre les personnes, les groupes de personnes et les institutions et facilite ce besoin d'être reconnu par l'autre ;
- Facteur de tranquillité publique et/ou résidentielle, elle participe à la régulation des tensions, à la prévention et gestion des conflits et des incivilités et favorise une citoyenneté active. Elle contribue à l'émancipation de la citoyenne et du citoyen et au vivre-ensemble.

La médiation sociale constitue donc aujourd'hui un outil stratégique des politiques publiques locales. À l'interface entre les institutions et les habitant-e-s, elle intervient dans des contextes marqués par la montée des tensions sociales, la complexification des usages de l'espace public, les difficultés d'accès aux droits et la fragilisation du lien de confiance envers les institutions.

À ce titre, elle participe pleinement aux objectifs de cohésion sociale, de tranquillité publique et de prévention des ruptures sociales.

Si depuis 20 ans le métier s'est fortement développé pour répondre à plusieurs enjeux sociétaux, la médiation sociale est aujourd'hui confrontée à trois défis majeurs :

- Poursuivre son développement afin de répondre à des besoins sociétaux multiples, encore insuffisamment ou partiellement couverts.
- Renforcer sa reconnaissance et sa professionnalisation, tant auprès des acteurs institutionnels que des partenaires.
- Assurer la pérennité des emplois et des activités, condition essentielle à la stabilité et à l'efficacité des actions menées.

Ces trois défis mettent en lumière le rôle central de l'évaluation comme enjeu structurant pour la médiation sociale. En effet, l'évaluation permet, d'une part, d'objectiver les besoins sociétaux auxquels la médiation sociale apporte des réponses, en identifiant les publics concernés, les territoires impactés et les effets produits ; d'autre part, elle constitue un levier essentiel de reconnaissance et de professionnalisation, en rendant visibles les compétences mobilisées, les pratiques déployées et l'utilité sociale générée. Enfin, l'évaluation apparaît comme un outil stratégique pour soutenir la pérennisation des emplois et des activités, en apportant des éléments objectivés d'aide à la décision, de pilotage et de légitimation auprès des financeurs et partenaires institutionnels.

La médiation sociale produit des effets structurants pour les territoires. Ses apports relèvent en grande partie de transformations sociales et relationnelles et de long terme : Apaisement durable des relations sociales, régulation des conflits du quotidien, amélioration du climat social, renforcement du dialogue entre habitant·e·s et acteurs publics. Ces effets, essentiels à la stabilité et à la qualité de vie de nos territoires, méritent d’être plus visibles et valorisés dans les outils classiques de pilotage de l’action publique.

Dans un contexte de contraintes budgétaires accrues, de recherche d’efficience et d’exigence renforcée, les collectivités territoriales et leurs partenaires sont amenés à interroger les apports des actions qu’ils soutiennent. L’enjeu n’est plus seulement de démontrer une activité ou un volume d’interventions, mais de pouvoir éclairer les choix politiques au regard des effets produits sur le territoire et sur les populations.

C’est dans cette perspective que l’évaluation des impacts de la médiation sociale prend toute sa dimension politique et stratégique. Évaluer l’utilité sociale, c’est interroger la contribution effective de la médiation sociales aux priorités publiques : La prévention des conflits, l’amélioration du vivre-ensemble, la réduction des inégalités d’accès aux droits, le renforcement de la confiance institutionnelle. C’est également objectiver ce que la médiation sociale permet d’éviter — tensions, escalades conflictuelles, ruptures de dialogue — et ce qu’elle rend possible en termes notamment d’apaisement, de pouvoir d’agir, de contribution aux dynamiques partenariales, de structuration d’un métier à part entière. Ce travail entend donc contribuer à une appréciation plus large de valeur sociétale créée par la médiation.

Cet enjeu de l’évaluation de la médiation sociale répond à plusieurs des propositions faites par le député Patrick VIGNAL, dans son rapport parlementaire "*Remettre de l’humain dans les territoires*"<sup>1</sup>, remis au Premier ministre le 28 mars 2022. Ce rapport présente les démarches d’évaluation de la médiation sociale comme des piliers pour rendre visible les effets des dispositifs de médiation sociale en tant que leviers d’aide à la décision pour les élus et les décideurs publics. Cet aspect doit permettre d’inscrire la médiation sociale dans une vision stratégique de long terme dans les politiques publiques locales, de manière complémentaire aux politiques sociales, de prévention, de cohésion et de sécurité.

À la suite de la publication de ce rapport parlementaire, un observatoire national de la médiation sociale, piloté par l’ANCT et France Médiation, avec l’appui des autres réseaux de médiation sociale<sup>2</sup> et de partenaires institutionnels<sup>3</sup> voit le jour.

---

<sup>1</sup> Rapport parlementaire « Remettre de l’humain dans les territoires », rendu le 28 mars 2022 au premier ministre, Jean Castex, par Patrick Vignal, alors député de la 9e circonscription de l’Hérault, met en avant dix-huit propositions pour le secteur de la médiation sociale. Il souligne notamment l’absolue nécessité d’une reconnaissance par la voie législative de la médiation sociale et établit des préconisations pour améliorer sa gouvernance, sa structuration, son financement et la création d’une filière de formation pour professionnaliser les médiateurs sociaux et reconnaître le métier. <https://www.francemediation.fr/remise-du-rapport-parlementaire-sur-la-meditation-sociale-au-premier-ministre>

<sup>2</sup> Le Réseau national PIMMS Médiation, La Fédération des Associations de Médiation Sociale et Culturelle d’Île-de-France, Le Réseau des Villes des Correspondants de Nuit et de la médiation sociale.

<sup>3</sup> Départements de France, Le Comité Interministériel de Prévention de la Délinquance et de la Radicalisation (CIPDR) ; La Direction Générale de l’Enseignement Scolaire (DGSCO) ; France Urbaine ; Le Forum Français pour la Sécurité Urbaine (FFSU)

Cet observatoire a vocation à mieux appréhender le secteur de la médiation sociale tout en participant à sa reconnaissance institutionnelle et politique.

Outil d'observation et de suivi permanent de l'évolution des emplois de médiation sociale, cet observatoire est chargé de cartographier la présence des structures, associations, collectivités territoriales, groupements de médiation sociale afin de distinguer les zones couvertes et non couvertes et d'identifier les zones blanches ou carencées.

Les objectifs de cet observatoire sont les suivants :

- Fournir un panorama du secteur de la médiation sociale : Profil des opérateurs, domaines d'intervention, cadre d'emploi, sociologie des médiateur·trice·s sociaux·ales, etc. ;<sup>4</sup>
- Produire des données nationales sur les activités de médiation sociale, les résultats et impacts observés ;
- Contribuer à l'analyse de l'évolution des besoins des territoires notamment dans les QPV.

L'observatoire national s'est engagé, dès la mi-2023, dans une démarche nationale d'évaluation des impacts de la médiation sociale sur des territoires où des actions sont déployées de longue date et qui disposent d'un niveau suffisant de pratiques capitalisées.

Cette démarche s'inscrit dans un contexte où de nombreux facteurs fragilisent les emplois des structures et les structures elles-mêmes (recours important aux contrats aidés, baisse des financements liés notamment à la diminution des crédits alloués aux collectivités locales, etc.).

Elle poursuit, donc, une double finalité :

- Fournir aux décideurs publics, aux partenaires et aux acteurs de terrain des éléments d'analyse objectivés afin de mieux comprendre, piloter et renforcer la contribution de la médiation sociale aux politiques publiques locales ;
- Accompagner les structures de médiation sociale dans l'amélioration de la conception et du pilotage de leurs actions, dans la consolidation de la légitimation et la professionnalisation des activités de médiation sociale au service de l'efficacité du maillage territorial et d'une réponse plus ajustée aux besoins et aux attentes des habitant·e·s, usager·ères, bénéficiaires, partenaires et territoires.

Le présent rapport vise à restituer les résultats de cette évaluation des impacts de la médiation sociale.

---

<sup>4</sup> Entre septembre 2023 et mars 2024, l'Agence Nationale de Cohésion des Territoires et France Médiation, avec l'appui des instances locales de pilotage de la médiation sociale, ont adressé un questionnaire aux structures portant des dispositifs de médiation sociale de l'hexagone et d'outre-mer (associations, collectivités et leurs groupements, bailleurs sociaux...). 755 structures ont répondu au questionnaire. <https://www.francemediation.fr/observatoire-national-de-la-mediation-sociale-etat-des-lieux>

# 1. LA MÉDIATION SOCIALE, UN MÉTIER AU SERVICE DE LA COHÉSION SOCIALE

Si la médiation sociale, dans sa forme actuelle en France, est une pratique encore relativement récente, puisqu'elle a émergé à la fin des années 1980, elle prolonge des pratiques coutumières visant à éviter le recours ultime aux instances dirigeantes ou judiciaires pour les problèmes sociaux ou de régler les conflits à l'amiable. Si les médiations les plus anciennes doivent être réalisées « à l'intérieur du lignage ou du village » et prennent en compte les intérêts de la communauté, le renouveau de la médiation en Europe est centré sur l'individu qui exige un tiers extérieur et le respect d'un principe de confidentialité.

## 1. Le processus d'émergence et de structuration de la médiation sociale.

### Un foisonnement et une diversité d'initiatives

C'est dans ce contexte que sont apparus les « nouveaux acteurs » sociaux, issus des territoires, qui vont utiliser les possibilités offertes par la politique de la ville et ses financements pour tenter, à leur manière, de résoudre certains dysfonctionnements pour lesquels ils pensent que les pouvoirs publics ne sont pas en capacité d'intervenir.

Les femmes-relais appartiennent à cette génération de nouveaux acteurs sociaux, issus des quartiers d'habitat social, et de l'immigration, dont l'apparition se situe à la fin des années 1980. Ce sont des femmes qui, spontanément, vont s'organiser d'abord individuellement, puis en association, pour accompagner leurs voisines dans leurs démarches à la Protection Maternelle et Infantile (PMI), au service social ou encore à la Préfecture. Elles s'appuient sur leur expérience personnelle, en particulier sur leur propre parcours de vie, et sur leur connaissance des modes de vie des populations pour lesquelles elles interviennent. C'est cette proximité des femmes-relais médiatrices avec les familles qui rend le travail possible : Par une traduction culturelle entre des personnes et des univers sociaux qui ont du mal à se comprendre, à se parler ; par la levée des réticences des familles face à des services sociaux qui sont d'abord vécus comme des services de contrôle. La circulaire adultes-relais publiée en 2000 s'appuiera beaucoup sur ces expériences et ce savoir-faire spécifique.

## 2. Une structuration de la médiation sociale facilitée par les pouvoirs publics.

La médiation sociale s'est déployée depuis sur la plupart des quartiers en difficulté mais elle reste malgré tout encore associée aujourd'hui à une forme de précarité puisque l'essentiel des dispositifs de médiation se sont développés, pour la plus grande part de leurs effectifs, grâce à des contrats aidés. À tel point que la médiation sociale culminera à 20 000 médiateurs-trices sociaux-ales en 2000, à l'apogée du dispositif emplois-jeunes pour diminuer de plus de la moitié à la fin de ce dispositif, pour remonter à près de 10 000 en 2009 et la relance du programme adultes-relais.

Ainsi, les modes opératoires de la médiation sociale qui constituent « *la plus-value sociale majeure de ces emplois [...] et interrogent fortement de nombreux métiers traditionnels, notamment ceux du travail social* » sont analysés pour la première fois dans le rapport remis au Ministre délégué à la Ville, Claude BARTOLONE par Claude BREVAN et Paul PICARD en septembre 2000.

Consécutivement, lors du Festival International de la Ville de septembre 2000 à Créteil, 43 experts de 12 pays européens sont réunis et s'accordent sur une définition commune de la médiation sociale. Il s'agit d'un : « *processus de création et de réparation du lien social et de règlements 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* ».

Faisant suite à ces travaux, un groupe de travail interministériel s'est constitué sous la présidence d'Yvon ROBERT, qui rend ses conclusions sous la forme d'une Charte de référence de la médiation sociale en octobre 2001. Six principes généraux précisent ainsi le cadre d'intervention des médiateurs·trices sociaux·ales : La neutralité et l'impartialité, la négociation et le dialogue, le libre consentement et la participation des habitants, la mobilisation des institutions, la protection des droits et des personnes et le respect des droits fondamentaux.

L'étude du CREPAH<sup>5</sup> sur les référentiels d'activités et de compétences a identifié ensuite en octobre 2002, cinq emplois-repères au sein de la médiation sociale précisant leurs domaines d'activités à travers la déclinaison de leurs connaissances, de leurs expériences, de leurs modalités d'intervention et de leurs savoir-faire.

Ces travaux ont permis de mettre en place des formations diplômantes ciblées et adaptées telles que Agent de Médiation d'information et de Service (AMIS, niveau III) et Technicien Médiation Service (TMS, niveau IV), l'objectif étant de sortir de la précarité ces emplois de médiation sociale. L'essor de la médiation sociale et la diversification des activités ont depuis considérablement élargi le spectre des diplômes et formations mis en œuvre par le champ de la médiation sociale (CAP Agent de Prévention et de Médiation, Médiateur social Accès aux Droits et Services, certifications diverses inscrites à France Compétences, Licences Professionnelles,), notamment par le recours aux démarches de VAE (Validations des Acquis par l'Expérience), dispositif particulièrement adapté à ces métiers en phase de reconnaissance. L'ambiguïté demeure toutefois persistante dans de nombreux dispositifs alliant médiation sociale et programmes d'insertion par l'emploi.

Dans cette dynamique, l'étape suivante était celle de l'évaluation, définie d'ailleurs comme axe prioritaire tant par la Délégation Interministérielle à la Ville (DIV) que par le Centre National de la Fonction Publique Territoriale (CNFPT) lors du colloque national sur la médiation sociale organisé conjointement le 15 juin 2005. Début 2006, dans le cadre du plan de cohésion sociale, le rapport piloté par la Direction Générale des Affaires Sociales (DGAS) , recommandait notamment dans ses préconisations de formaliser la lisibilité et la visibilité de la médiation sociale, « *en l'inscrivant dans un processus réactif d'adaptation permanente appuyée aux réalités du terrain d'exercice, en l'entraînant à produire des éléments d'analyse du territoire, constitutifs d'une aide à la décision pour les financeurs, notamment les élus locaux* ». D'où le rapport précité « d'évaluation de l'utilité sociale de cinq structures de médiation sociale », remis au Ministre du Logement et de la Ville, le 27 mars 2008.

À la suite de ce rapport, un rassemblement des acteur·trice·s de la médiation sociale s'opère au travers du réseau France Médiation, créé en mai 2008. Ce dernier entend favoriser le développement et la reconnaissance de la médiation sociale par la capitalisation des échanges de savoirs et de pratiques entre ses adhérent·e·s. En 2011, France Médiation publie le premier guide des pratiques professionnelles de la médiation sociale, proposant à toutes et à tous un outil de référence qui ancre les pratiques en médiation sociale et enracine le métier. Cet ouvrage est enrichi et réactualisé en 2021.

---

<sup>5</sup> Conseil, recherche, étude pour la planification, l'aménagement et l'habitat.

En 2012, le Décret n° 2012-1146 du 11 octobre 2012 modifiant diverses dispositions relatives à certains cadres d'emplois de la fonction publique territoriale prévoit que « *dans le domaine de la médiation sociale, les adjoints territoriaux d'animation peuvent participer, sous la responsabilité d'un animateur territorial ou d'un agent de catégorie A et en collaboration avec les agents des services intervenant dans ce domaine, aux actions de prévention des conflits ou de rétablissement du dialogue entre les personnes et les institutions dans les espaces publics ou ouverts au public* ».

En 2015, les différents acteur·trice·s de la médiation sociale entament avec l'AFNOR des travaux pour créer une norme métier de la médiation sociale, sous l'égide du Commissariat Général à l'Égalité des Territoires (CGET) et le Secrétariat Général du Comité Interministériel de Prévention de la Délinquance (SG-CIPDR).

Les travaux préparatoires à l'élaboration de la norme ont été lancés officiellement le 24 juin 2015, avec la création d'une commission de normalisation coprésidée par le CGET et le SG-CIPDR. Cette commission, animée et coordonnée par l'AFNOR, réunit l'ensemble des parties prenantes du métier qui souhaitent contribuer à l'élaboration de la norme : Réseaux de la médiation sociale, acteur·trice·s du logement social, etc.

La norme volontaire AFNOR, publiée le 13 décembre 2016, est le fruit de ce travail coopératif. Les objectifs de cette norme sont de conforter l'action des médiateur·trice·s sociaux·ales en leur assurant une reconnaissance professionnelle, par la structuration d'une véritable identité professionnelle. Cet aspect se traduit par une harmonisation des pratiques, une clarification de leurs statuts, de leur professionnalisme, du métier et de ses conditions d'exercice. Cette norme sera homologuée en décembre 2021 et devient la norme NF X60-600 « *Médiation sociale-qualité des activités de médiation sociale- Lignes directrices* ».

Cette norme repose sur deux piliers. Le premier concerne « le métier et ses activités » qui rappelle et détermine :

- La définition de la médiation sociale
- Le « processus » de la médiation sociale
- Le cadre déontologique
- 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 médiateur·trice·s sociaux·ales.

En 2021, le député de la 9<sup>ème</sup> circonscription de l'Hérault, Patrick Vignal, se voit confier par Jean Castex, Premier Ministre, une mission parlementaire sur la médiation sociale destinée à établir un état des lieux de la mise en place des dispositifs de médiation, formuler des propositions d'amélioration de l'existant en matière d'organisation, de formation et de financement et proposer « *de nouvelles initiatives en vue d'améliorer la sécurité et le cadre de vie des habitant·e·s* ».

En mars 2023, le rapport « Remettre de l'humain dans les territoires » est publié. Il propose 18 recommandations pour améliorer la structuration du secteur de la médiation sociale, dont la reconnaissance, par la voie législative de la médiation sociale.

En 2023, à la suite de ce rapport, est créé l'observatoire nationale de la médiation sociale. Piloté par l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires et coordonné par France Médiation en associant l'ensemble des parties prenantes du secteur, il a pour objectif de dresser un état des lieux de la médiation sociale par une meilleure appréhension du secteur, d'évaluer ses activités, en qualifiant ses apports pour les territoires et notamment sa contribution à la cohésion sociale et à la tranquillité publique, et d'identifier de nouveaux besoins émergents dans une société en pleine mutation.

Le 29 janvier 2024, la proposition de loi, visant à reconnaître les métiers de la médiation sociale, portée par Patrick VIGNAL et cosignée par 350 député·e·s, est votée en première lecture à l'Assemblée Nationale, à l'unanimité. Cette proposition de loi dépasse les contingences partisanes et permet de rassembler les député·e·s autour d'un métier à forte utilité sociale au bénéfice de la société dans son ensemble..

Tout ce chemin parcouru a conduit la médiation sociale à sortir enfin du manque de visibilité dont elle a souffert, non seulement par rapport aux champs de la médiation existants aujourd'hui mais aussi de façon plus générale en marquant sa singularité vis-à-vis des autres travailleur·euse·s sociaux·ales.

### 3. Les éléments de cadrage de la médiation sociale.

Les éléments de cadrage de la médiation sociale sont déclinés dans la norme AFNOR NF X60-600 « *Médiation Sociale-Qualité des actions de médiation sociale-Lignes directrices* ». Son objectif est de définir un cadre commun de référence permettant de garantir la qualité des interventions en médiation sociale.

La définition de la médiation sociale est complétée par **deux principes directeurs** pour l'action :

- **Aller vers l'utilisateur**, l'habitant·e, dont on sait la difficulté est de ne pas faire valoir un droit légitime, ou de fuir devant les risques de conflit.
- **Faire avec les personnes** et non à leur place, car seule l'autonomie et la responsabilisation permettent de trouver les solutions durables aux problèmes. Les Canadiens utilisent le terme « empowerment » pour définir cette capacité à faciliter les échanges, à servir d'interface du traitement de la demande sociale, à donner le pouvoir d'agir aux acteurs sans prendre leur place.

La médiation sociale répond à des objectifs de cohésion sociale et de vivre-ensemble, d'accès aux droits et aux services, de lien entre les publics et les institutions, de prévention et de gestion des situations conflictuelles avec la finalité de responsabilisation et d'autonomie des personnes.

Elle peut être abordée selon **trois approches** :

- Une approche « *palliative* » : Intervenir pour réparer les dysfonctionnements du vivre-ensemble, maîtriser les situations de crise et de tension.
- Une approche « *préventive* » : Intervenir au quotidien pour éviter que de tels dysfonctionnements ne surviennent.
- Une approche « *pro-active* » : Développer une analyse prospective sur le développement social des territoires, la transformation de la société et l'action publique, alimenter une action plus large sur les problématiques de territoire.

Les médiateurs et médiatrices sociaux·ales exercent leurs activités dans le respect d'un **cadre déontologique** fondé sur des principes qui, d'une part, garantissent la posture

professionnelle du médiateur social et, d'autre part, assurent la qualité du processus de médiation sociale.

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

- ***La position de tiers.***

Le-la médiateur-trice social-e intervient auprès de l'un et l'autre des interlocuteur-trice-s de la médiation sociale, sans se substituer à aucun des deux. Avant d'accepter la médiation sociale, et tout au long de son intervention, il-elle s'assure de son extériorité vis-à-vis de la situation dont il-elle est saisi-e.
- ***L'impartialité et la bonne proximité.***

Le-la médiateur-trice social-e s'attache à ne pas favoriser l'une ou l'autre des parties. Il-Elle permet l'expression des points de vue de chacun-e sans parti pris. Même s'il-elle a un avis sur une situation donnée, il-elle doit rester neutre. Pour pallier l'inégalité entre certain-e-s interlocuteur-trice-s, le-la médiateur-tric-e social-e peut être amené-e à déséquilibrer la communication de manière à redonner une position d'acteur-trice à la personne qui se sent en situation d'infériorité.
- ***La responsabilisation et l'autonomie des personnes en médiation sociale.***

Le-la médiateur-trice social-e doit s'assurer qu'il-elle n'impose pas de solutions, mais qu'il-elle aide, au contraire, les personnes à les trouver par elles-mêmes. Il-elle veille à ne pas laisser s'installer une relation de dépendance. Il-elle accompagne la personne vers l'autonomie dans la prise de décision et dans la compréhension des responsabilités qui lui reviennent.
- ***La possibilité de refuser ou de se retirer d'une médiation sociale.***

Toute sollicitation reçoit une réponse. Cette réponse doit être adaptée aux circonstances et à la nature de la demande sans qu'elle ne se transforme en ingérence. En fonction de la situation, de la nature spécifique du conflit ou du problème, du lieu concerné ou des personnes impliquées, le-la médiateur-trice social-e peut être amené-e à refuser une intervention dont il-elle est saisi-e. Il-elle peut également être conduit-e à interrompre une médiation sociale engagée et à passer le relais.
- ***La réflexion sur sa pratique professionnelle.***

Le-la médiateur-trice social-e mène une réflexion permanente sur sa pratique (actualisation constante des connaissances nécessaires, y compris de la géographie sociale de son territoire d'intervention, formation, supervision, groupe d'analyse de la pratique, auto-analyse, etc.) afin de garantir le processus de médiation sociale et la posture de médiateur social, dans la durée.

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

- ***Le libre consentement et la participation des parties prenantes.***

La médiation sociale repose sur le libre consentement des parties prenantes au processus de médiation sociale, quel que soit l'interlocuteur à l'origine de la demande. À tout moment, il-elle est possible pour l'une ou l'autre partie de revenir sur ce consentement.
- ***L'indépendance.***

Le-la médiateur-trice social-e exerce sa mission en toute indépendance par rapport aux protagonistes qu'il-elle rencontre. Il-elle n'est investi-e d'aucun

pouvoir de contrainte ni de sanction par une institution. Il-elle n'a d'autorité que celle qui lui est conférée par les parties, en situation de médiation sociale.

- **La discrétion et la confidentialité.**

Les personnes sollicitant le-la médiateur.trice social-e délivrent l'information nécessaire à la réussite du processus avec la certitude que cette divulgation ne leur portera pas préjudice. Dans le cadre de la médiation sociale, il-elle doit non seulement respecter l'intimité et la vie privée des personnes, mais également n'utiliser les informations recueillies qu'avec l'accord des personnes qui les lui ont confiées. Il-elle ne peut utiliser à son avantage les informations recueillies dans l'exercice de sa mission ni en faire usage. Il-elle ne doit pas utiliser son influence ou sa situation pour obtenir quelque avantage des parties prenantes. Par ailleurs, comme tout citoyen, le médiateur social doit, malgré la complexité de certaines situations, exercer ses responsabilités et respecter ses obligations légales (porter assistance à une personne en péril ; dénoncer les crimes et les violences faites aux personnes particulièrement fragiles en référence notamment à la loi n°95-125 du 8 février 1995 modifiée par l'ordonnance n°2011-1540 du 16 novembre 2011).

- **La protection des droits et des personnes et le respect des droits fondamentaux.**

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

Au quotidien, les médiateurs et médiatrices sociaux déploient **des activités professionnelles structurées et reconnues**, telles que référencées dans la norme AFNOR de la médiation sociale.

- **Assurer une présence active de proximité.**

Afin d'aller au-devant des besoins ou des attentes exprimées ou non, ou non entendues par les institutions, les médiateurs et médiatrices sociaux accueillent les habitants et en particulier les populations fragilisées ou isolées, vont à leur rencontre, se font connaître et reconnaître par eux. Ils-elles développent une présence sur le terrain de proximité inscrite dans un mouvement d'aller vers, de prise de contact spontanée auprès des habitants. Ils-elles sont présent-e-s de manière active et visible. Leur activité se fonde sur une veille active sociale et technique, et sur un diagnostic en continu du territoire de son intervention.

- **Prévenir et gérer les situations conflictuelles.**

Les médiateurs et médiatrices sociaux travaillent sur les points de tension et/ou d'incompréhension qui pourraient évoluer vers des situations conflictuelles lorsque les parties estiment être victimes ou témoins d'une situation préjudiciable. Pour ce faire, ils-elles organisent des échanges entre les personnes elles-mêmes (individu ou groupe), ou entre les personnes et les institutions.

La gestion des conflits se réalise en temps réel ou en temps différé.

En temps réel, le-la médiateur.trice social-e agit sur les conflits avérés (entre les personnes elles-mêmes, entre les personnes et les institutions ou à son encontre), constatés sur le territoire où il-elle intervient. Cette médiation a pour finalité d'éviter « l'escalade du conflit » en veillant à la sécurité de chacun et, si nécessaire, en passant le relais aux services compétents.

En temps différé, le-la médiateur.trice social-e intervient sur les conflits en temps différé, soit en rencontrant séparément chacun des protagonistes (méthode dite « navette »), soit en organisant une rencontre directe entre les personnes (méthode dite « table ronde »). Dans tous les cas, le-la médiateur.trice social-e assure un suivi des accords.

- **Lever les incompréhensions entre les personnes et les institutions.**

Les médiateurs et médiatrices sociaux établissent les passerelles nécessaires pour aider, individuellement ou collectivement, les personnes à mieux comprendre et s'approprier leur environnement. Ils-elles travaillent aussi à porter à la connaissance des institutions la spécificité des publics, que ce soit en raison de leur culture d'origine, de leur parcours de vie, ou encore de leur situation sociale. Ils-elles s'appuient sur les ressources présentes sur le territoire.

- **Participer à une veille sociale et technique territorial.**

Du fait de sa présence et de son engagement relationnel quotidien, les médiateurs et médiatrices sociaux s'imprègnent des changements et des transformations sur le territoire d'intervention. Ils-elles en tirent des éléments d'analyse qui contribuent à l'expertise sociale du territoire menée avec d'autres acteurs.

- **Mettre en relation avec un partenaire.**

Les médiateurs et médiatrices sociaux sont saisis de situations qui nécessitent de passer le relais à des professionnels dédiés et, si besoin, d'accompagner physiquement les personnes. Une partie de leur activité consiste alors à s'assurer de la réalité et de la continuité de la démarche engagée ou de la prise en charge effective des personnes concernées.

- **Faciliter la concertation entre les habitants et les institutions**

Le-la médiateur-trice social-e cherche à créer les conditions du dialogue entre les habitants et les institutions. Il-elle favorise l'expression de chacun, facilite les échanges et les débats, fait remonter ou descendre les attentes, les contraintes et les propositions d'amélioration concernant la vie quotidienne et le cadre de vie. Par exemple, il-elle participe à des réunions ou en organise pour faire dialoguer habitants et institutions.

- **Favoriser les projets collectifs, supports de médiation sociale.**

En lien avec les acteurs du territoire, les médiateurs et médiatrices sociaux encouragent et facilitent, voire mettent en œuvre des activités collectives au profit des habitants, en particulier les plus vulnérables, pour prévenir le risque d'isolement ou d'auto-exclusion et pour améliorer la vie collective. Ils-elles contribuent à soutenir l'émergence de projets innovants notamment à l'initiative d'habitants.

- **Informier, sensibiliser et/ou former.**

Les médiateurs et médiatrices sociaux initient ou participent à des actions de sensibilisations individuelles ou collectives de formation et de diffusion d'informations, destinées à l'ensemble des parties prenantes (par exemple : habitant-e-s, partenaires, institutions...), contribuant à l'évolution des comportements et des pratiques.

La médiation sociale s'appuie sur **une approche partenariale et transversale** qui se traduit concrètement par un travail quotidien de coordination avec les acteurs du territoire. Les médiateurs et médiatrices sociaux interviennent en lien étroit avec les services des collectivités territoriales, les bailleurs sociaux, les établissements scolaires et les associations afin d'apporter des réponses adaptées aux situations rencontrées. Leur action repose sur une présence de proximité, une connaissance fine des publics et des contextes, et une capacité à orienter, relayer ou faciliter les échanges entre les parties concernées. La médiation sociale permet ainsi de fluidifier les relations, de prévenir l'aggravation des tensions et de soutenir la résolution de difficultés avant qu'elles ne nécessitent des réponses plus lourdes. Par son positionnement transversal, elle favorise la circulation de l'information et inscrit ses interventions dans une logique de coopération et de continuité.

## 2. LA DEMARCHE D'ÉVALUATION DES IMPACTS DE LA MÉDIATION SOCIALE

L'évaluation des impacts de la médiation repose sur une démarche d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale, complétée par un focus sur l'étude des contributions économiques économisées par un territoire et par la société dans son ensemble (évaluation des coûts évités), plus spécifiquement centré sur les secteurs de l'habitat social et du milieu scolaire.

### 1. Une définition de l'utilité sociale.

La notion « d'utilité sociale » émerge progressivement dans les années 70 – 80 pour justifier des aides et exonérations accordées par les pouvoirs publics aux associations.

#### 1.1 Un pont entre les deux notions voisines d'utilité et d'intérêt général

Les mots ont une histoire ; ils ont aussi un territoire. L'utilité sociale se situe entre deux notions, l'utilité au sens économique et « l'intérêt général ».

L'utilité sociale vient remplir un espace entre la notion de profit des entreprises commerciales et la notion d'intérêt général des services publics. À la différence de l'intérêt général, l'utilité sociale est une notion construite par les membres de la société civile. Elle s'est développée pour rendre lisible l'action de l'économie sociale et solidaire et affirmer sa place spécifique à côté de l'État et de l'économie classique.

Il n'existe pas de définition unique et reconnue par tous de l'utilité sociale. Cette absence de définition officielle a pour conséquence que les acteurs concernés devront chaque fois construire, préciser la définition pertinente au regard de la situation. Issue des nombreux travaux réalisés sur la notion d'utilité sociale, on citera toutefois, à titre d'illustration, la définition proposée par l'économiste Jean Gadrey : « *Est d'utilité sociale l'activité d'une organisation de l'économie sociale qui a pour résultat constatable et, en général, pour objectif explicite, au-delà d'autres objectifs éventuels de production de biens et de services destinés à des usagers individuels, de contribuer à la cohésion sociale (notamment par la réduction des inégalités), à la solidarité (nationale, internationale, ou locale : le lien social de proximité) et à la sociabilité, et à l'amélioration des conditions collectives du développement humain durable (dont font partie l'éducation, la santé, l'environnement, et la démocratie)* ».

Chacun s'accorde en tout cas sur l'aspect « multidimensionnel » de l'utilité sociale, bâtie tant par les membres de la structure à évaluer que par les partenaires et les bénéficiaires. L'enjeu est que chacun puisse contribuer à l'identification de l'utilité sociale de la structure afin de valoriser tous les aspects de sa contribution à la « transformation sociétale ». Le terme « d'utilité sociale » est le plus usité dans les travaux et textes de loi, et c'est la raison pour laquelle il s'est imposé devant d'autres notions qui auraient pu être tout aussi appropriées et qui recouvrent la même réalité, comme les notions d'« utilité sociétale » ou de « plus-value sociétale ». Notre objet concerne bien en effet les apports à la société dans son ensemble, et non uniquement le champ de l'action sociale. À côté du terme d'utilité sociale, le terme « impact social » est aujourd'hui très fortement utilisé.

Dès 2011, le Conseil supérieur de l'Économie sociale et solidaire propose une définition de l'impact social qui « *consiste en l'ensemble des conséquences (évolutions, inflexions, changements, ruptures) des activités d'une organisation tant sur ses parties prenantes externes (bénéficiaires, usagers, clients) directes ou indirectes de son territoire et internes (salariés, bénévoles, volontaires), que sur la société en général.* »

Les deux notions peuvent être considérées comme proches car elles impliquent toutes deux de placer le changement au cœur du projet. À la différence de l'impact social, l'utilité sociale analyse les modes de fonctionnement, de gouvernance mais aussi le système de valeurs mobilisé.

## 1.2 Un effet positif pour la société

L'utilité sociale concerne un service rendu, un bénéfice, un effet positif pour la société dans son ensemble. Elle s'intéresse aux effets d'une action sur un territoire, auprès d'un groupe de population ou plus globalement de la société. L'utilité sociale concerne donc des domaines très larges : social, environnement, culturel, éducation, changement sociétaux, économie...

Toutes les dimensions de l'utilité sociale n'ont pas la même importance pour chaque acteur. Telle dimension peut être un objectif secondaire pour la structure, mais constituer un objectif principal pour l'un de ses partenaires financiers. *A fortiori*, dans un même secteur d'activité, les dimensions de l'utilité sociale pourront varier et n'auront pas la même importance selon les structures. Lors de l'évaluation, l'utilité sociale effective s'observera dans les résultats, mais surtout les impacts générés par l'action de la structure.

L'utilité sociale dépend des valeurs portées par ceux qui la définissent. Tout le monde ne partage pas le même modèle de société, et donc la même conception de ce qui peut être utile ou pas à la société. L'utilité sociale dépend également du contexte :

- ce qui est utile ici, ne l'est peut-être pas ailleurs ;
- ce qui est utile aujourd'hui ne le sera peut-être pas demain.

La définition de l'utilité sociale dépendra donc des valeurs de ceux qui la définissent ainsi que du contexte dans laquelle se trouvent la société, le territoire, l'organisation ou le groupe de personnes concernés : Reconnaître et évaluer l'utilité sociale de la médiation sociale, c'est donner de la légitimité à une action souvent invisible, c'est aussi permettre son développement et sa pérennisation dans les politiques publiques. C'est, en somme, affirmer qu'au-delà des chiffres, ce sont des liens humains qui se retissent, des ponts qui se créent, et une société plus solidaire qui se construit.

## 1.3 Sortir du sentiment d'évidence : pourquoi évaluer ?

Beaucoup de structures considèrent leur utilité comme une évidence, basée sur des impressions ou des convictions partagées en interne. Pourtant, cette perception est subjective : ce qui semble clair et manifeste à une équipe peut être invisible pour les partenaires, les financeurs ou les habitant·e-s.

L'évaluation offre un cadre rigoureux pour mettre en mots, en chiffres et en preuves l'impact réel d'une action. Elle permet de quantifier les effets (par exemple, la réduction des dégradations urbaines, l'amélioration de la cohésion sociale, ou la baisse du nombre

de conflits) et de faire apparaître des résultats insoupçonnés. En ce sens, l'évaluation transforme une croyance en connaissance, et un ressenti en donnée partagée.

L'évaluation permet de :

- Rendre compte de l'impact social des dispositifs de médiation sociale à travers une analyse et des chiffres-clés ;
- Répondre aux exigences de la norme NF « Médiation sociale » ;
- Formaliser et valoriser sa contribution à la société et ses singularités
- Mieux piloter son action ;
- S'améliorer chemin faisant en comprenant les effets des actions de médiation sociale.

Le choix d'une démarche d'évaluation de l'utilité sociale répond à des enjeux à la fois locaux et collectifs pour les structures de médiation sociale. Elle permet de renforcer leurs compétences en matière de suivi et de pilotage de l'action, tout en favorisant une dynamique de professionnalisation et de partage des pratiques.

Cette démarche offre également un cadre pertinent pour rendre compte, de manière objectivée, des apports réels de la médiation sociale aux habitants, aux territoires et aux politiques publiques. En rendant visibles des effets souvent immatériels, elle constitue un levier de valorisation, de lisibilité et de communication auprès des partenaires et financeurs. Enfin, l'évaluation de l'utilité sociale apparaît comme un outil stratégique pour soutenir la pérennisation des dispositifs, en contribuant à démontrer leur plus-value sociale et économique à l'échelle nationale.

## **2. La méthodologie d'évaluation.**

### **2.1 Les principes méthodologiques**

La méthodologie déployée s'inscrit dans la continuité d'un référentiel nouvellement conçu de l'utilité sociale de la médiation sociale (*voir ci-après « la présentation du référentiel d'utilité de la médiation sociale « PACTES »*). Elle vise à en permettre une appropriation opérationnelle, une mise en cohérence et un enrichissement, afin de répondre aux enjeux spécifiques de cette évaluation nationale.

La démarche repose sur plusieurs principes structurants :

- Une évaluation participative : l'évaluation de l'utilité sociale est une démarche volontaire associant les principales parties prenantes concernées. Les modalités de participation ont été définies avec chaque structure, dans une logique d'appropriation du référentiel et d'adaptation aux contextes locaux.
- Une identification collective de l'utilité sociale : à partir du référentiel existant, chaque structure est invitée à expliciter sa contribution à l'utilité sociale en lien avec son projet, ses missions et ses pratiques effectives. Le référentiel de l'utilité sociale de la médiation sociale constitue le socle commun de la démarche. Il a été mobilisé comme un outil ouvert et adaptable, permettant de rendre compte de la diversité des pratiques et des contextes territoriaux.
- Une démarche à visée formative : la mobilisation du référentiel s'accompagne d'apports méthodologiques et de temps d'échanges visant à renforcer les compétences des participants en matière de suivi, d'analyse et d'évaluation de leurs activités.

- Une démarche inscrite dans une logique de mutualisation : la mise en œuvre de l'évaluation s'est inscrite dans une dynamique de mutualisation des pratiques et des savoirs. Les structures ont partagé leurs expériences, leurs questionnements et leurs modes d'appropriation du référentiel. Des temps collectifs de travail ont permis de construire un langage commun autour de la médiation sociale et de l'évaluation de l'utilité sociale, d'identifier des points de convergence et de faire émerger des spécificités liées aux contextes d'intervention.

## 2.2 La démarche d'évaluation des coûts évités

Elle s'inscrit en complément de l'appréciation de l'utilité sociale de la médiation. Elle renvoie à l'axe « performance de l'action publique » du référentiel (*voir ci-après « la présentation du référentiel d'utilité de la médiation sociale « PACTES »*). La démarche de coûts évités est une traduction économique des effets de la médiation. Il s'agit d'une approche monétaire de l'impact. Elle revient à se poser la question suivante : concrètement, quelles dépenses peuvent être évitées par l'action de la médiation, dans l'habitat social ou à l'école ?

Cette démarche a été mise en œuvre par le cabinet spécialisé en évaluation d'impact social ELLYX, elle concerne uniquement les dispositifs de médiation sociale intervenant dans l'habitat social et dans certains établissements scolaires (écoles élémentaires et collèges), du fait de son caractère notoirement expérimental à l'échelle du secteur de la médiation sociale.

L'enjeu de ce focus sur les « coûts évités » permis par les activités de médiation sociale est double :

- D'une part, parce qu'il est particulièrement difficile de quantifier le « non-événement » et de mesurer ce qui se serait passé sans la présence d'une action de médiation sociale, dans la mesure où bon nombre de ses dispositifs sont positionnés en prévention. De ce fait, une notion de coûts évités permet d'imager et de donner de la perspective.
- D'autre part, car ce travail répond à une forte attente des pouvoirs publics au titre des financements qu'ils engagent, la médiation sociale étant très majoritairement financée, à l'heure actuelle, par des fonds publics.

La méthode des coûts évités est une approche prudente : contrairement à une démarche SROI (Social Return On Investment), elle ne prend en compte que les données qui s'expriment déjà en euros. Ainsi, le coût d'un conflit de voisinage ne sera apprécié qu'au regard des dépenses effectives qu'un tel événement peut engendrer. Le coût associé au bien être dans son logement ou sa résidence, la qualité du climat social, ne pourra pas être intégré dans le calcul, quand bien même il aurait tout sa pertinence pour apprécier la valeur générée par la médiation.

A ce titre, l'approche de coûts évités amène à des résultats plus restrictifs en termes d'euros économisés. Cette approche a été néanmoins préférée pour cette étude. En effet, il existe très peu de données ou publications sur l'impact économique de la médiation dans l'habitat et à l'école. Les acteurs de terrain (organisations de médiation, établissements scolaires, bailleurs sociaux, collectivités, etc.) sont par ailleurs insuffisamment outillés pour consolider les différentes informations nécessaires à la réalisation de ce type de calcul. La logique du coût évité apparaît alors comme une

approche prudente, adaptée à la réalisation de premiers travaux sur ce sujet, qui nécessiteront d'être approfondis dans le futur.

Les démarches d'évaluation de l'utilité sociale et des coûts évités ont été conduites de manière étroitement articulée, jusqu'à une analyse partagée, afin de garantir l'objectivation et la cohérence des résultats au regard des enjeux nationaux de l'évaluation. Dans cette perspective, l'objectif n'était pas de produire une évaluation individuelle des structures, mais bien d'analyser l'utilité sociale de la médiation sociale dans son ensemble.

### 3. Les étapes de la démarche d'évaluation

Au travers de son positionnement au sein de l'observatoire national de la médiation sociale, l'action de l'évaluation a été conduite **sous la directive d'un comité de pilotage national composé de trois collèges**, représentant chacun des entités bien distinctes :

- Le collège de l'État et des collectivités territoriales incluant l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT), la Direction Générale de l'Enseignement Scolaire (DGSCO) pour le Ministère de l'Éducation Nationale, le Secrétariat Général et Comité Interministériel de la Prévention de la Délinquance et de la Radicalisation (SG-CIPDR) pour le Ministère de l'Intérieur, la Direction Générale de la Cohésion Sociale (DGCS) pour le Ministère des Affaires Sociales, France Urbaine, l'Assemblée des Maires de France (AMF), Départements de France (ex-ADF), ainsi que le Forum Français pour la Sécurité Urbaine (FFSU).
- Le collège des commanditaires des dispositifs de médiation sociale, associant notamment l'Union Sociale pour l'Habitat (USH), représentant pour les bailleurs sociaux.
- Le collège des professionnels de la médiation sociale,: France Médiation, en tant qu'organisateur de la démarche, La Fédération des associations de médiation sociale et culturelle d'Île-de-France (LaFédé), le réseau national PIMMS Médiation et le réseau des Villes des Correspondants de Nuit et de la médiation sociale.

#### 2.1 La désignation des territoires, supports à la démarche d'évaluation

Un appel à candidatures a été lancé auprès de l'ensemble du secteur de la médiation sociale. L'objet de celui-ci était de pouvoir identifier trois territoires différents (n'étant pas, au moins, sur le même département) qui bénéficient de structures et/ou d'opérateurs en médiation sociale qui interviennent sur des sujets variés (habitat, espace public, transports en commun, accès aux droits, médiation en milieu scolaire et/ou dans le domaine de la santé...) et à l'échelle d'une agglomération.

Un comité de sélection, composé de l'ANCT et de France Médiation a été chargé de valider le choix des structures sur la base d'un tableau comparatif et d'une grille d'analyse qui permettait d'apprécier les candidatures au regard des objectifs et attendus du projet. Étaient notamment attendue une ancienneté des activités d'au minimum deux ans, un tour de table financier multi-partenarial et public/privé, l'inscription dans une démarche de professionnalisation et un taux de formation et/ou de qualification des équipes par des diplômes ou une certification en médiation sociale d'au moins 50%.

Les structures retenues et leurs équipes se sont par la suite engagées, au travers d'une charte d'engagement réciproque, à être partie prenante du projet d'évaluation pendant toute la durée de sa réalisation, à mobiliser autour de celui-ci, tant en interne qu'en externe auprès de leurs partenaires respectifs, à fournir des documents et des données

supports pour étudier les activités réalisées et à se rendre disponible pour réaliser des entretiens semi-directifs ainsi que pour faciliter les rencontres avec leurs commanditaires, partenaires et bénéficiaires.

Les trois structures de médiation sociale retenues pour la démarche ont été informées de la décision début juin 2024.

Il s'agit de :



**L'Agence Locale Prévention et Médiation Sociale (ALPMS)** : créée en 1999 et membre du réseau des Villes et des Correspondants de Nuit, elle intervient sur une vingtaine de communes de l'agglomération de La Rochelle, principalement sur des actions de prévention de la délinquance et du décrochage scolaire, de résolution de conflits de voisinage et de mise en place de projets spécifiques à destination des habitant.es. Elle est soutenue par une dizaine de financeurs à la fois publics, parapublics mais aussi privés. Au 30 juin 2024, son équipe était composée de 17 médiateur.trices sociaux.ales avec des interventions tous les jours de la semaine y compris en nocturne (jusqu'à deux heures du matin). Le territoire retenu pour l'évaluation est la communauté d'agglomération de La Rochelle.



**Agence Lyon Tranquillité Médiation (ALTM)** : créée en 2003 et membre du réseau France Médiation, elle est présente sur de nombreuses villes en région Rhône-Alpes (Lyon, Villeurbanne, Vienne, Saint-Étienne, L'Isle-d'Abeau, Annecy...). Elle mène des actions visant à améliorer la tranquillité publique et résidentielle au profit des habitant.es, notamment dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV), ainsi que le climat scolaire au sein d'écoles et de collèges de la métropole de Lyon sur lesquels ses équipes interviennent de façon régulière (à raison d'un à deux jours par semaine de présence sur chaque établissement pour lesquels une convention a été signée). La structure est certifiée AFAQ Médiation Sociale depuis 2019. À date du 30 juin 2024, la structure est dotée de 49 salarié.es dont 35 médiateur.trices. Le territoire retenu pour l'évaluation sont trois arrondissements de la ville de Lyon (les III<sup>e</sup>, VII<sup>e</sup> et IX<sup>e</sup>) où la structure intervient de façon permanente, mais aussi l'une de ses communes périphériques, Villeurbanne, mais uniquement pour la médiation en milieu scolaire.



**Objectif Médiation Grand Angoulême (OMÉGA)** : avec vingt-cinq ans d'ancienneté, la structure déploie ses interventions sur tout le territoire de Grand Angoulême, avec un focus important sur les villes d'Angoulême et de Soyaux qui ont des QPV. Elle possède des activités spécifiques en médiation sociale comme celle menée au sein d'un Espace France Services, celle ayant vocation à accompagner les clients vulnérables des énergéticiens mais aussi une médiation sociale à visée interculturelle. Elle faisait des structures parties prenantes de la première évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale menée en 2007. Le territoire d'intervention retenu est l'agglomération de Grand Angoulême (38 communes).

## 2.2 L'étude des documents de cadrage des dispositifs de médiation sociale

La première étape a consisté à étudier les documents de cadrage, qui étaient principalement des documents-cadre de collectivités (stratégies de prévention de la délinquance, plans éducatifs locaux, contrats de ville, programmes d'insertion pour l'emploi...) ainsi que les conventions de partenariat signés avec des dispositifs de médiation sociale par des commanditaires/financeurs (préfectures, collectivités, bailleurs sociaux...) ou des partenaires de proximité (prévention spécialisée, centres sociaux...). L'idée ici était de pouvoir, d'une part, mettre en évidence comment la médiation sociale est référencée par rapport aux enjeux locaux et surtout comment les décideurs locaux positionnent la médiation sociale en tant qu'outil qui répond à des enjeux identifiés localement, ou en tant qu'action complémentaire par rapport à des travaux déjà mis en œuvre par d'autres structures.

À titre d'exemple, le Plan Éducatif Local 2021-2026 de la ville de Lyon, qui définit la politique éducative locale en faveur des enfants, jeunes et familles, mentionne l'enjeu de « *prévenir en amont les risques de ruptures sociales et scolaires, tout particulièrement celles ayant lieu en territoires de la politique de la ville* », tout en sachant qu'un dispositif de Médiation à l'École (MAE) intervient sur certains établissements justement classés QPV et qu'une partie des missions des médiateurs.trices.trices déployés en milieu scolaire consistent à repérer des besoins et des fragilités potentielles des élèves, en dehors de celles concernant le cadre des apprentissages, réservé aux équipes éducatives.

Autre exemple, la dernière stratégie territoriale de prévention de la délinquance de la ville de La Rochelle met l'accent sur la volonté de « *renforcer la présence humaine dans les quartiers, notamment à des périodes où les services publics sont moins présents* » tout en mentionnant explicitement l'action du « *Collectif Hors-les-Murs<sup>6</sup>* » dans lequel s'inscrivent les médiateurs.trices.trices de l'ALPMS, au travers d'une convention de partenariat pluripartite, comme l'un des moyens venant répondre à cet enjeu préalablement identifié.

Ce travail préalable a permis deux choses :

- d'une part, de pouvoir préparer les rencontres avec les acteur.trice.s des territoires en identifiant les enjeux sur lesquels la médiation sociale est susceptible d'apporter une réponse
- d'autre part, de formuler des premières hypothèses sur les effets/impacts potentiels des actions menées. Si nous reprenons l'exemple de la mention figurant sur le Plan Éducatif Local de la ville de Lyon, nous pouvons nous questionner sur comment les activités de médiation sociale peuvent permettre de prévenir des ruptures scolaires ou sociales.

## 2.3 L'explicitation de leur utilité sociale par les structures elles-mêmes

La deuxième étape a permis de réaliser un travail spécifique auprès des structures de médiation sociale qui sont parties prenantes de la démarche d'évaluation. L'idée ici était de pouvoir leur présenter le nouveau référentiel d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale et de visualiser comment ils positionnent leurs activités vis-à-vis de ce dernier. En effet, comme mentionné précédemment, l'utilisation du nouveau référentiel est modulable en fonction des besoins de la structure, de ses typologies d'activité mais aussi en fonction des impacts qu'elle souhaite mettre en évidence.

<sup>6</sup> Depuis 2020, l'ALPMS coordonne à l'échelle des quartiers prioritaires de La Rochelle le projet « Collectif Hors-les-Murs », réunissant une dizaine de partenaires institutionnels et associatifs. Ce dispositif d'antenne mobile, fondé sur une démarche d'« aller-vers », va à la rencontre des habitants, notamment des jeunes, afin de prévenir la délinquance et de faire émerger des actions adaptées aux besoins identifiés.

À ce titre, cette deuxième séquence de travail nous a permis, non seulement, de cibler les interventions et domaines d'activité sur lesquelles les structures sont positionnées, mais aussi d'identifier la perception par les structures de leurs propres impacts potentiels, d'où par la suite la possibilité de pouvoir orienter la recherche d'indicateurs qui auront vocation à les objectiver de manière concrète, à la fois d'un point de vue quantitatif et qualitatif. Ce travail s'est étalé tout au long de l'automne 2024, après la tenue d'un séminaire de lancement réalisé à la mi-octobre, qui avait justement vocation à baliser ces différents temps de travail spécifiques.

En amont de la réflexion sur les impacts des interventions en médiation sociale, nous avons souhaité utiliser les moments de présentation du nouveau référentiel d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale pour collecter la façon dont les structures positionnent leurs activités par rapport à celui-ci mais aussi afin d'identifier comment elle matérialisait alors leur propre utilité sociale.

La notion d'utilité sociale renvoyait à une mesure d'impact de leurs actions sur leurs différents champs d'intervention et, dans le même temps, venait donner du sens à leurs statuts d'opérateurs de médiation sociale. Cette mesure d'impact est perçue à ce titre en tant qu'outil de travail et de valorisation des activités en médiation sociale et d'amélioration continue, requestionnant les pratiques quotidiennes des médiateur.trice.s, contribuant à poser un regard critique sur leurs actions et apportant des suggestions quant à la mise en place d'actions de formation adaptées. À cet effet, elle est aussi perçue comme moyen de développement d'une politique de qualité, de renforcement des liens avec les financeurs et les bénéficiaires des actions de médiation sociale, tout en permettant une meilleure capitalisation des compétences et savoirs expérientiels des collaborateur.trice.s en médiation sociale.

La question de la légitimité et de la reconnaissance institutionnelle, deux aspects liés au fait que les trois structures soient en bonne partie financées par des fonds publics, a aussi été mis en avant comme élément d'utilité sociale. Néanmoins, en dehors de la façon dont est perçue l'utilité sociale de la médiation sociale, les structures ont aussi mis en avant trois limites entravant sa mesure, et donc, dans le même temps, brouillant sa perception, et que nous pouvons regrouper de la manière suivante :

- Tout d'abord, le manque de ressources humaines pour pouvoir « aller plus loin » sur cette question, limitant leurs possibilités d'utilisation d'outils dédiés tels que des questionnaires et les possibilités d'analyse. Il est, à ce sujet, à souligner que l'une des trois structures n'avait jamais réellement travaillé sur son utilité sociale jusqu'à cette évaluation.
- Nous pouvons citer à ce titre, un exemple : le cas de la difficulté d'attester par les structures de médiation sociale, du pourcentage de leurs suggestions formulées à l'issue de diagnostics qui ont fait l'objet d'une application par leurs partenaires, élément pouvant permettre de qualifier une forme d'expertise, notamment territoriale, des équipes.
- Enfin, les structures soulignent aussi que la communication de l'utilité sociale est susceptible de générer des confusions : d'une part auprès des bénéficiaires qui peuvent facilement assimiler les activités de médiation sociale à celles d'autres partenaires, voire avec un service public, et d'autre part, celle des financeurs, pour qui la mesure de l'utilité sociale peut renvoyer à des logiques financières de mesure de l'efficacité des montants octroyés, ce qui n'est pas exactement l'enjeu de la mesure de l'utilité sociale.

## 2.4 La collecte et l'analyse des données

La troisième étape, la plus longue, visait à collecter un ensemble de données qualitatives et quantitatives. Pour ce faire, trois outils principaux ont été déployés : La réalisation d'entretiens semi-directifs, la distribution de questionnaires et la collecte des données d'activité, que ce soit en interne mais aussi en externe. Tout d'abord, la réalisation d'entretiens semi-directifs a été effectuée à destination de l'ensemble des financeurs, commanditaires et principaux partenaires opérationnels des dispositifs de médiation sociale, à l'exception de la communauté d'agglomération de La Rochelle qui n'a pas pu être rencontrée.

Des rendez-vous ont été pris dès le début d'année 2025 pour une période d'entretiens s'étant étalé de la mi-mars à la fin juin 2025.

Ces entretiens, d'une durée d'une heure en moyenne, avaient vocation à percevoir les éléments suivants :

- Leurs représentations de l'utilité sociale de la médiation sociale.
- Les besoins pour lesquels un choix a été opéré de faire intervenir un ou plusieurs dispositifs de médiation sociale, sur un territoire donné.
- La perception des activités de médiation sociale et les impacts qu'ils en perçoivent, pour eux-mêmes et pour le territoire au global.
- Les perspectives d'évolution du partenariat actuel.

56 entretiens semi-directifs ont été effectués sur cette période pour un total de 88 personnes rencontrées, aux profils très divers mais ayant au moment de l'échange, toutes et tous, un lien étroit avec les dispositifs de médiation sociale déployés, du préfet du département de Charente à la directrice du centre social du quartier Charpennes à Villeurbanne, en passant par la responsable tranquillité résidentielle de l'Office Public de l'Habitat de La Rochelle. Le nom de toutes les personnes rencontrées figure en annexe page 143. Ces rencontres individuelles ou collectives ont été complétées par 9 temps de rencontre avec les médiateur.trices.trices sociaux.ales dans les différents dispositifs mis en œuvre sur les 3 terrains. Ces derniers pouvaient se dérouler sous la forme d'immersion dans leurs activités ou d'échange sur leurs missions et pratiques quotidiennes.

Ensuite, entre la mi-juin et la fin septembre 2025, trois séries de questionnaires ont été déployés simultanément sur les trois territoires à destination des partenaires de proximité des dispositifs, n'ayant pas été interrogés par entretien ; un spécifiquement dédié aux habitant.es et aux bénéficiaires des dispositifs de médiation sociale et un autre encore dédié uniquement aux personnels de l'Éducation Nationale, en dehors des personnels de direction qui ont, quant à eux, été interrogés par entretien. Ce dernier était donc ciblé sur l'ensemble des personnels des établissements scolaires interagissant, régulièrement ou non, avec les médiateur.trice.s sociaux.ales, c'est-à-dire les enseignant.es, assistant.es d'éducation, ou bien encore les psychologues de l'Éducation Nationale ainsi que les assistant.e.s sociaux.ales.

Au total, ce sont **plus de 600 questionnaires** qui ont été complétés. Ces trois séries de questionnaires étaient décomposés en plusieurs sous-parties distinctes, créées de façon à percevoir les impacts ressentis par les personnes interagissant régulièrement avec les dispositifs.

En parallèle de ces entretiens et questionnaires, une collecte de données d'activité a également été mise en œuvre. Elle s'est organisée selon deux modalités.

- La première concernait les situations dans lesquelles un commanditaire ou un partenaire d'un dispositif disposait de données étayées et archivées sur le niveau d'activité des actions de médiation sociale au regard de ses besoins. Dans certains cas, nous avons ainsi pu analyser ces éléments.
- La seconde modalité — par laquelle la majorité des données d'activité a été recueillie — a consisté à étudier directement les données de reporting produites par les structures parties prenantes de la démarche. L'objectif était de mobiliser uniquement les données correspondant à la manière dont ces structures se sont positionnées vis-à-vis du référentiel d'évaluation, c'est-à-dire les indicateurs issus de leur perception de leur utilité sociale et des différents registres associés. Par ailleurs, nous nous sommes assurés d'explorer d'autres registres et indicateurs lorsque les informations recueillies laissaient apparaître d'autres impacts potentiels à analyser, notamment à partir des éléments issus des entretiens et des questionnaires.

Le travail d'analyse des données d'activité nous a permis de caractériser les activités de médiation sociale à la fois d'un point de vue quantitatif et qualitatif. Il a également contribué à qualifier certains impacts potentiels identifiés lors des entretiens, en les mettant en regard de données objectives issues des activités opérationnelles des structures. Cette analyse a par ailleurs permis d'établir des corrélations entre différents types d'informations. Par exemple, lorsque nous cherchions à objectiver l'idée, exprimée par certains partenaires, que la médiation sociale constitue pour eux un « révélateur d'ambiance », nous pouvions non seulement observer et qualifier l'ensemble des remontées d'information produites par les dispositifs, mais aussi les analyser en les catégorisant selon différentes périodes de l'année. Cette approche permet ainsi de donner davantage de consistance à la qualification de cet impact, en croisant des données quantitatives et qualitatives et en les mettant en perspective par l'analyse.

En résumé, la méthodologie d'évaluation mise en œuvre s'est appuyée sur l'analyse de documents-cadre, sur la collecte des perceptions des parties prenantes concernant leurs interactions et les activités de médiation sociale, ainsi que sur l'exploitation progressive de données tangibles. L'assemblage de l'ensemble de ces éléments, mis en relation avec les registres du référentiel, vise à nourrir un discours cohérent et étayé sur les impacts mesurables des actions conduites sur les trois territoires. Ces résultats ont par ailleurs été consolidés à l'occasion de trois temps d'analyse partagée organisés sur chacun des territoires.

## **2.5 L'analyse partagée avec les structures et les partenaires**

Le temps d'analyse partagée constitue une étape clé de la démarche d'évaluation.

En octobre 2025, trois focus group, un sur chaque territoire, ont été organisés réunissant en tout 45 participant.e.s (médiateurs, bailleurs, élus et agents de collectivités, personnels encadrants d'établissements scolaires).

Ils ont permis de mettre en débat, entre évaluateurs et acteurs de terrain, les résultats issus de l'analyse des données.

Ces focus groups ont porté sur l'ensemble de la démarche d'évaluation — utilité sociale et coûts évités — en présence de France Médiation et d'Ellyx. Ils ont permis aux participant.e.s d'enrichir l'analyse, d'apporter une lecture critique de la méthode d'évaluation des coûts évités et de contribuer à renforcer l'objectivation des résultats.

En amont, l'équipe d'Ellyx a mené sa méthode d'évaluation (définition des hypothèses, cartographie des effets, choix des indicateurs, estimation des coûts) de la manière suivante :

- des ateliers de travail avec les équipes de France médiation en charge de la démarche pour définir les hypothèses et une première cartographie des effets, identifier les indicateurs à remonter ;
- des entretiens avec les 3 organisations de médiation intégrées dans l'étude, pour faire remonter leurs données internes ;
- une revue de la littérature grise et scientifique existante et 18 entretiens exploratoires, avec des professionnels issus de l'habitat social (Bailleurs sociaux, Réseaux de Bailleurs sociaux) et du champ de l'éducation (Cité Éducative, Personnels Encadrants d'établissement) afin d'estimer la nature des coûts évités par la médiation et des premiers montants euros associés.

#### **4. Les limites de la démarche**

##### **4.1 La disponibilité et la qualité des données**

Dans le cadre de l'évaluation, certaines structures disposaient de peu de données d'activité exploitables, en raison de pratiques de collecte hétérogènes d'une structure à l'autre. Les modalités de suivi de l'activité ne sont en effet ni harmonisées ni systématiques, ce qui a parfois limité la comparabilité des données recueillies. Cette situation a également mis en évidence des écarts de maturité des structures en matière de suivi et d'outillage de l'activité, ainsi que des contraintes liées aux ressources disponibles (temps, compétences, outils numériques).

Par ailleurs, certaines dimensions de la médiation sociale, notamment ses effets qualitatifs, restent difficiles à tracer et à formaliser dans des outils de suivi classiques. Enfin, la priorisation de l'intervention de terrain peut conduire les équipes de médiation sociale à reléguer le suivi de l'activité au second plan, au détriment de la capitalisation des données nécessaires à l'évaluation.

Aussi, l'analyse nécessite également la collecte d'informations auprès des partenaires (services publics, collectivités, bailleurs, établissements scolaires, etc.), afin de débattre, compléter les données disponibles et appréhender plus finement les effets de la médiation sociale sur les territoires.

##### **4.2 La difficulté à objectiver certains apports de la médiation sociale**

Certains apports de la médiation sociale, notamment les apports qualitatifs et relationnels (apaisement des tensions, restauration du dialogue, sentiment de sécurité, pouvoir d'agir) restent complexes à mesurer et à quantifier.

Aussi, il est souvent difficile d'identifier les apports propres à la médiation sociale de ceux produits par d'autres dispositifs ou ceux relevant de dynamiques territoriales, dans des contextes marqués par de multiples interventions.

##### **4.3 Les contraintes de temps et de ressources**

La conduite d'une évaluation exige du temps, des compétences et des moyens humains. Ces contraintes peuvent limiter l'ampleur de la collecte de données ou la profondeur de l'analyse, en particulier pour les structures fortement mobilisées sur l'intervention de terrain.

Du côté de la démarche d'évaluation des coûts évités, d'autres limites sont apparues :

- Une collecte de données et une comparaison de terrain entre les différentes organisations de médiation sociale

Les différentes données recherchées ne sont pas suivies ou capitalisées par les établissements scolaires ou les bailleurs sociaux. L'évolution des indicateurs n'est pas suivie dans le temps. Les organisations de médiation suivent ces indicateurs, mais ne les remplissent pas toujours de la même façon. Leur remontée dans les logiciels de suivi du réseau sont parfois divergentes. Cela a pour effet d'amener à de grand écart entre les organisations de médiation (A ETP ou terrain d'intervention équivalent), voire parfois, à l'absence de données consolidées sur certaines hypothèses. Pour le volet habitat social notamment, il est probable que les données remontées sous-estiment fortement les résultats des équipes de médiation.

- L'absence de terrain de comparaison

La démarche de coûts évités nécessite de pouvoir comparer un terrain avec la mise en œuvre d'action de médiation et un terrain sans action de médiation. Cela permet d'apprécier au plus juste la contribution de la médiation à la résolution d'un problème. Dans l'habitat social comme dans le champ scolaire, il n'a pas été possible de comparer des terrains présentant des caractéristiques similaires et d'accéder aux données. L'attribution du mérite de la médiation à la résolution des problèmes a donc été appréciée en dialogue avec les acteurs présents lors des 3 ateliers organisés dans le cadre de l'analyse partagée.

- Une estimation complexe des coûts économiques

L'appréciation des unités de coûts économiques associées à chaque hypothèse testée s'est appuyée sur une revue de la littérature grise et scientifique existante sur le sujet, et le dialogue avec les acteurs de terrain. Ces données relèvent d'estimations partagées : elles ne reposent pas sur des systèmes de suivi de dépenses précis.

- Une approche en termes de coûts évités qui repose sur de la prévention

Dans l'habitat social comme à l'école, les équipes de médiateurs.trices sociaux.ales sont principalement positionnées dans une logique de prévention. Elles interviennent pour éviter l'avènement de contentieux, de situations à risques, ou les désamorcer dans leurs premières étapes.

La valeur de la médiation doit alors se calculer au regard d'une « contribution » à la résolution d'une problématique complexe, sur laquelle d'autres acteurs vont intervenir. Le mérite doit donc être partagé, ce qu'intègrent nos hypothèses de calcul.

## **5. La présentation du référentiel d'utilité de la médiation sociale, « PACTES »**

Un premier référentiel d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale avait été créé en 2008, avec la contribution de Madame Hélène DUCLOS, consultante experte Evaluation de l'utilité sociale et impact social et de Monsieur Jean-Édouard GRÉSY, anthropologue, chercheur et consultant en médiation, à partir de l'analyse d'actions menées par cinq structures de médiation sociale. Il comportait cinq registres<sup>7</sup> qui, face à la multiplication des actions de médiation sociale avait besoin d'une actualisation afin de l'adapter aux nouveaux enjeux et besoins couverts.

Avec l'appui du cabinet Trans-Formations, le nouveau référentiel de l'utilité sociale de la médiation sociale a été conçu selon une démarche participative et collaborative visant à recueillir et intégrer les avis, les expertises et les retours d'expérience des différents

---

<sup>7</sup> Ce référentiel était nommé « CITER », du nom de ses cinq registres : Cohésion Sociale, Innovation et apprentissage, Tranquillité publique, Contribution économique et Reconnaissance.

acteurs du secteur de la médiation sociale. Cette initiative s'inscrit dans la volonté de produire un référentiel cohérent, ancré dans la réalité du terrain et adapté aux divers contextes d'intervention de la médiation sociale. En effet, les dispositifs de médiation sociale, qui agissent dans des environnements aussi variés que l'espace public, l'habitat social ou encore le milieu scolaire, nécessitent une approche partagée et détaillée pour être véritablement représentatifs de l'ensemble des pratiques et des enjeux liés à la médiation sociale.

À cet effet, les séquences de travail organisées ont permis de réunir plusieurs profils issus de territoires différents (Alpes-Maritimes, Bas-Rhin, Bouches-du-Rhône, Charente, Charente maritime, Gironde, Ile-et-Vilaine, Loire-Atlantique, Morbihan, Nord, Oise, Rhône, Seine-Saint-Denis, Val de Marne, Val-d'Oise et Vienne) ; des équipes de médiation sociale (direction, encadrant.es intermédiaires, médiateur.trices sociaux.ales), des habitant.es et partenaires opérationnels de terrain des dispositifs, des élu.es, commanditaires, délégué.es du préfet et salarié.es de têtes de réseaux nationales. Un croisement des questionnements, des réflexions des expertises et savoir-faire ont permis de construire, de façon progressive, différents registres d'évaluation à travers lesquels les apports de la médiation sociale sont appréciés.

Le **nouveau référentiel d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale se nomme PACTES** ; chaque registre comprend différents critères qui précisent son contenu et définissent ce que l'évaluation cherchera à observer :

- **Pouvoir d'agir** – *expression, reconnaissance, acteur.trice de sa vie, accès aux droits et aux services, mobilité géographique et symbolique*
- **Action publique performante** – *compréhension de la réalité des territoires et des publics, relations consolidées des partenaires aux publics, co-construction de solutions partenariales, performance partenariale*
- **Cohésion territoriale** – *tranquillité publique, égalité socio-spatiale, territoire agréable à vivre, attractivité du territoire*
- **Transitions inclusives** – *prise de conscience des transitions, comportements éco responsables*
- **Expertise métier professionnalisante** – *parcours professionnel, compétences relationnelles, reconnaissance professionnelle, stabilité professionnelle*
- **Société plus humaine** – *humanisation, citoyenneté, acceptation de la différence, lien social*

Ces critères sont déclinés en indicateurs de réalisation (mesure de ce qui est fait), de résultat (mesure de ce qui a été produit comme effet direct) et d'impact (mesure de ce à quoi l'activité a contribué à moyen ou long terme). Ces indicateurs permettent d'objectiver la manière dont le dispositif de médiation sociale répond à chaque registre. Ils sont associés à des sources de collecte de données (par exemple, des questionnaires auprès des bénéficiaires ou le reporting des équipes de médiation sociale) afin de caractériser concrètement les apports des dispositifs de médiation sociale.

Ce référentiel a vocation à être diffusé à l'ensemble du secteur de la médiation sociale. Il constitue un cadre commun destiné à outiller les structures, à harmoniser les pratiques d'évaluation et à renforcer la lisibilité des apports de la médiation sociale. Il sera expérimenté pour la première fois dans le cadre de la démarche nationale d'évaluation des impacts de la médiation sociale, avec l'objectif d'en éprouver la pertinence, d'en ajuster les contenus si nécessaire et de favoriser son appropriation par les acteurs du secteur.

### 3. LES IMPACTS DE LA MÉDIATION SOCIALE

#### I. POUVOIR D'AGIR

##### 1.1 Description du registre

Le registre du pouvoir d'agir renvoie à la capacité des personnes à devenir pleinement actrices de leur existence, à reprendre la maîtrise de leur vie comme de leur environnement. Il repose sur l'idée fondamentale que chaque individu, quelle que soit sa situation, ses fragilités ou ses origines, mérite d'être écouté, reconnu et traité avec dignité.

La médiation sociale joue un rôle déterminant dans cette dynamique. Elle permet de restaurer de la considération là où l'anonymat s'est installé, d'ouvrir des perspectives là où les personnes se sont parfois repliées sur elles-mêmes. Les médiateurs.trices accompagnent vers l'autonomie sans jamais se substituer : ils soutiennent, encouragent, éclairent les choix, et aident à dépasser les obstacles rencontrés dans le quotidien. Leur action rend l'information plus accessible, facilite l'orientation vers les bons interlocuteurs, redonne confiance et permet à chacun et chacune de comprendre ses droits, de faire valoir ses besoins et de participer aux décisions qui le concernent.

La médiation sociale contribue ainsi à renforcer le pouvoir d'agir des personnes : elle leur offre la possibilité de s'exprimer, de se projeter, d'accéder effectivement à leurs droits, de développer leur autonomie et de s'approprier leur environnement social. Ce registre vise précisément à mesurer dans quelle mesure l'intervention des médiateurs.trices transforme la capacité des individus à devenir acteurs de leur propre parcours.

En ouvrant un espace bienveillant d'écoute, la médiation libère la parole. Elle permet à chacun de dire ce qui lui importe, d'être entendu et reconnu. Cette reconnaissance nourrit le sentiment d'exister aux yeux des autres, restaure l'estime de soi et redonne la légitimité nécessaire pour agir.

Les médiateurs.trices favorisent également l'ouverture des possibles : ils aident les personnes à entrevoir de nouvelles perspectives d'action, parfois insoupçonnées. En soutenant l'élaboration de projets personnels ou collectifs, ils stimulent la capacité à se projeter et renforcent l'aptitude à agir de manière autonome.

La médiation simplifie par ailleurs l'accès à l'information et la compréhension des droits. Une meilleure connaissance des dispositifs existants permet un accès effectif aux services et constitue un levier essentiel d'autonomie.

En accompagnant les personnes dans leur mobilité, qu'elle soit géographique ou symbolique, les médiateurs.trices les encouragent à sortir de leur environnement habituel, à fréquenter de nouveaux lieux de vie, de services, élargissant ainsi leurs horizons et leurs opportunités d'action.

Certaines missions de médiation sociale génèrent des effets spécifiques tels que l'amélioration de la capacité financière (actions énergie, budget), le soutien à la parentalité (médiateurs au sein des établissements scolaires, accès aux droits), un accès facilité aux soins (santé), ainsi qu'une contribution à la lutte contre les violences, qu'elles soient subies dans l'espace public ou dans la sphère privée.

## **1.2 Les pratiques**

Les médiateur.trice.s sociaux.ales contribuent au développement du pouvoir d'agir des personnes avec lesquelles ils interagissent au travers d'un certain nombre de leurs pratiques, qui pour certaines, sont réalisées quotidiennement. Celles-ci renforcent aussi bien la capacité des individus à se projeter dans un environnement qui peut leur paraître complexe, à comprendre les services et droits auxquels ils peuvent avoir accès, à libérer leurs paroles, mais aussi à se sentir davantage considérés par la société de manière générale. De ce fait, les médiateur.trice.s sociaux.ales des trois structures parties prenantes de la démarche d'évaluation, en lien avec leurs différents champs d'intervention et territoires sur lesquels ils/elles interviennent, ont des pratiques qui permettent aux habitant.es de pouvoir renforcer leur capacité à agir par eux-mêmes.

### **1.2.1 L'orientation des personnes : une pratique au service du pouvoir d'agir**

Tout d'abord, les médiateur.trice.s réalisent des actions d'orientation. En effet, c'est à partir de leurs connaissances du territoire (une expertise développée par leurs relations partenariales multiples), et de la prise en considération de la personne dans sa globalité, qu'ils/elles vont pouvoir amener les personnes à se diriger ou à se rediriger vers un partenaire ou une institution spécifique, non seulement en fonction de ses besoins (relevés ou exprimés) mais aussi en fonction de la capacité de cet organisme à pouvoir répondre de manière plus spécifique à leurs attentes.

C'est donc une manière pour les médiateur.trice.s de pouvoir répondre aux demandes qui leurs sont adressées. Ainsi, ils/elles contribuent à la constitution d'un écosystème local et partenarial qui intègre le besoin de la personne dans la globalité de ce qu'elle est, de son parcours, de ce qu'elle peut comprendre et de ce qu'elle souhaite faire, en l'amenant à être pris en charge par les organisations étant les plus à même de pouvoir répondre à leurs attentes. Plusieurs types d'orientations peuvent être réalisées, dans le domaine des solidarités, de la formation et de l'accès à l'emploi, de la santé, de la lutte contre l'isolement mais aussi vers les bailleurs, notamment sociaux, dès lors qu'une situation touche à la question de l'intérieur d'un logement. À ce titre, les médiateur.trice.s sont perçus.es comme des points d'entrée permettant aux personnes non seulement de mieux comprendre leurs besoins, par la facilitation d'une identification des acteurs les plus à même de pouvoir y répondre, mais aussi de pouvoir se rapprocher de l'identification d'une solution potentielle par rapport à celui-ci.

### **1.2.2 Les permanences : un levier pour le pouvoir d'agir des habitants**

En complément des orientations vers des organisations spécifiques, les médiateur.trice.s contribuent également au développement du pouvoir d'agir des habitants par la réalisation de permanences. Celles-ci peuvent se dérouler directement dans des locaux dédiés aux équipes, se situant au plus près des habitant.es qui vont être informé.es de la tenue d'une permanence qui peut se tenir à intervalles réguliers (le plus souvent, une fois par semaine ou une fois par mois) mais elles peuvent être aussi co-organisées avec un

partenaire local (mairie, centre social, bailleur social...) chez qui les médiateur.trice.s vont effectuer leur permanence. Ces actions sont très complémentaires avec les démarches d'aller-vers car elles sont réalisées afin que les médiateur.trice.s renforcent leur ancrage au niveau d'un quartier et développent leur expertise sur la réponse aux besoins des habitant.es. À cet effet, les permanences leur permettent de se présenter directement auprès des habitant.e.s, mais aussi de recueillir la parole de ces derniers par rapport à leurs besoins, leurs difficultés, leurs perceptions de leur environnement immédiat ainsi que de leurs questionnements par rapport à ce dont ils/elles peuvent disposer, à proximité de chez eux, comme modalités d'accompagnement spécifiques. À cet égard, les médiateur.trice.s, à partir de l'ensemble de ces éléments qu'ils collectent directement ou indirectement (c'est-à-dire, sans que ce soit forcément l'objet d'une demande), proposent des réponses ciblées en rapport avec les informations dont ils disposent.

Par exemple, si une personne les aborde au cours de l'une de ces permanences par rapport à une situation d'isolement, les médiateur.trice.s vont pouvoir orienter la personne vers des actions ou des dispositifs qu'ils/elles connaissent en lien avec des structures qui agissent sur la question du lien social ou de la lutte contre l'isolement. À cet effet, la permanence a vocation à faire en sorte que les habitant.es se saisissent de leurs besoins en allant vers des interlocuteur.trice.s (en l'occurrence des médiateur.trice.s) pour que ces dernier.ère.s les accompagnent à identifier des solutions potentielles quant à l'objet de leur sollicitation. La réalisation de permanences permet aussi aux médiateur.trice.s de créer du lien, non seulement avec les habitant.es, mais aussi entre les habitant.es, leurs partenaires et les structures de proximité.

### **1.2.3 Informer, expliciter, orienter vers l'action : renforcer les capacités individuelles**

Toujours dans une logique de développement du pouvoir d'agir des habitant.es, les médiateur.trice.s proposent régulièrement aux personnes qui les sollicitent à engager elles-mêmes certaines démarches, à partir des informations qui leur sont transmises. L'objectif est de leur permettre de mieux se saisir des situations qu'elles rencontrent ou qui les interpellent. En effet, les médiateur.trice.s ne sont pas toujours en mesure de répondre directement à toutes les sollicitations. Dans ces situations, ils et elles informent, ou réinforment, les habitant.es de la possibilité d'interpeller les acteurs compétents, tels que les services de police, les services municipaux ou les élu.es locaux.ales, afin qu'une réponse adaptée puisse être apportée. Les médiateur.trice.s rappellent ainsi que certaines situations relèvent de compétences ou de décisions d'acteur.trice.s spécifiques.

Par exemple, lorsqu'ils et elles sont sollicités pour des situations d'occupation de halls d'immeuble, les médiateur.trice.s orientent les habitant.es vers les interlocuteur.trice.s compétent.es, comme les forces de police, les bailleurs sociaux ou, le cas échéant, des intervenant.e.s spécialisé.e.s lorsque les situations concernent des personnes en difficulté avec des addictions. Cette approche permet de clarifier les rôles de chacun, de limiter les incompréhensions liées à l'enchevêtrement des compétences et de garantir une prise en charge adaptée par les acteurs concernés. En connaissant mieux la répartition des responsabilités et la chaîne de décision, les habitant.es se sentent davantage en capacité d'agir.

Les médiateur.trice.s interviennent également dans l'accompagnement des habitant.es sur les démarches administratives, souvent mal comprises ou mal interprétées, ce qui peut entraîner une absence de réaction ou des difficultés à se saisir d'enjeux les concernant directement. Pour lever ces obstacles, ils et elles expliquent les informations contenues dans des courriers ou des demandes émanant des institutions. Cette médiation

permet aux habitant-es de mieux comprendre ce qui leur est demandé et de formuler des réponses plus adaptées.

À titre d'exemple, lors des périodes de régularisation des charges dans les logements sociaux, les médiateur-trice-s sont sollicités par les bailleurs pour être présents dans leurs locaux, afin d'accompagner les habitant-es dans la compréhension des montants demandés et des modes de calcul. En explicitant la répartition des charges, ils et elles contribuent à apaiser les situations et permettent aux habitant-es de mieux comprendre les mécanismes en jeu, notamment en matière de consommation d'énergie, afin de prendre des décisions plus éclairées.

Les médiateur.trice.s explicitent et transmettent des informations aux habitant.es pour les aider à faire des choses par eux/elles-mêmes au travers la promotion des actualités, de leurs partenaires et des dispositifs existants sur le territoire. Cette action se fait directement auprès des habitant.es, via les rencontres qu'ils/elles sont amenés à faire sur le terrain, et cet aspect permet aux habitant.es de pouvoir disposer d'un panel d'informations correspondant à leur situation et qui fait en sorte qu'ils/elles puissent adopter des comportements qui visent à ce qu'ils/elles se saisissent de ces actualités ou bien de ces dispositifs spécifiques. Par exemple, si un.e demandeur.euse d'emploi se voit informé.e par un.e médiateur.trice qu'il y a un événement en faveur de l'emploi (un salon pour l'emploi par exemple), qui se déroule à proximité immédiate de chez lui, cette personne peut être amenée à pouvoir agir en fonction de cette information qui lui est transmise et dont elle ne dispose pas forcément. Nous pouvons, à ce titre, citer l'exemple des Maisons Pour l'Emploi de Lyon, qui pour certaines situées dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville, sont partenaires des dispositifs de médiation sociale de l'ALTM.

Les médiateur-trice-s transmettent et expliquent des informations aux habitant-es afin de leur permettre d'agir par eux-mêmes. Cela passe notamment par la diffusion d'informations sur les actualités locales, les actions des partenaires et les dispositifs existants sur le territoire. Ces échanges ont lieu directement sur le terrain, lors des rencontres avec les habitant-es, et permettent à ces dernier-ère-s de disposer d'informations adaptées à leur situation.

Cette mise à disposition d'informations favorise des comportements plus actifs, en incitant les habitant-es à se saisir des opportunités ou des dispositifs qui les concernent. Par exemple, lorsqu'un.e demandeur.euse d'emploi est informé.e par un.e médiateur-trice de l'existence d'un événement dédié à l'emploi, comme un salon organisé à proximité de son domicile, il ou elle peut engager une démarche qu'il ou elle n'aurait pas forcément envisagé sans cette information. À ce titre, on peut citer l'exemple des Maisons Lyon pour l'Emploi, dont certaines, situées dans les QPV, sont partenaires des dispositifs de médiation sociale de l'ALTM.

L'une des raisons ayant permis que ce partenariat ait pu se formaliser est qu'il est beaucoup plus difficile, pour les salarié.es de cette structure, d'informer sur leurs événements, les habitant.es de leurs quartiers d'implantation que d'autres habitant.es résidant plus loin dans la Métropole, parce que celles et ceux qui habitent plus loin viennent à eux plus facilement par des communications ciblées, via des réseaux professionnels, entre autres. Néanmoins, ce type de communications ne touche pas ou très peu les habitant.es de leurs quartiers d'implantation qui pour bon nombre d'entre eux/elles, auraient besoin de participer à ce type d'événements. C'est donc notamment

pour cela que la structure a formalisé un partenariat étroit avec les médiateur.trice.s de l'ALTM qui promeuvent leurs actions directement auprès des habitant.es, notamment pour celles et ceux qui viendraient leur exprimer des besoins en matière de facilitation de l'accès à l'emploi.

L'une des raisons qui a permis la formalisation de ce partenariat tient aux difficultés rencontrées par les salarié.es de la structure pour informer les habitant.es de leurs quartiers d'implantation de l'existence de leurs événements. En effet, il leur est plus facile de toucher des personnes résidant ailleurs dans la Métropole, grâce à des communications ciblées et à des réseaux professionnels. En revanche, ces modes de communication atteignent peu, voire pas du tout, les habitant.es des quartiers d'implantation, alors même que beaucoup d'entre eux auraient besoin de participer à ce type d'événements. C'est notamment pour cette raison que la structure a souhaité formaliser un partenariat étroit avec les médiateur.trice.s de l'ALTM, qui promeuvent directement les actions auprès des habitant.es, en particulier de celles et ceux exprimant des besoins en matière d'accès à l'emploi.

#### **1.2.4 Dynamiques collectives et médiation sociale : du pouvoir d'agir individuel au pouvoir d'agir collectif**

Enfin, les médiateur.trice.s sont en capacité d'animer des groupes de pairs, tout particulièrement pour réaliser des projets spécifiques à partir des besoins qu'ils/elles collectent lors de leurs différents temps de rencontres avec les habitant.es, que ce soit dans l'espace public, au sein de structures de proximité comme les centres sociaux voire directement dans les domiciles de façon plus occasionnelle. Leur capacité à pouvoir animer des groupes de pairs (jeunes, femmes, publics en situation de handicap...) permet à ce que certaines des demandes qui leur sont faites ou suggérées soient accompagnées afin qu'elles puissent véritablement émerger. Sur ce volet, les médiateur.trice.s viennent participer à la co-construction avec les habitant.es des projets en lien avec leurs besoins exprimés, ce qui leur permet par ailleurs par ce biais, de pouvoir mieux comprendre le fonctionnement des institutions et de la chaîne de prise de décisions. Nous pouvons citer le cas d'un projet de l'ALPMS qui a permis à des jeunes du quartier du quartier prioritaire de Port-Neuf de solliciter la ville de La Rochelle pour qu'un city-stade puisse voir le jour au sein de leur quartier. Les médiateurs.trices de l'ALPMS ont fait en sorte que les jeunes puissent déposer leur demande de réalisation de cet équipement directement auprès des institutions de la ville et cela leur a permis de comprendre la façon dont les procédures sont prises en charge, la façon dont les financements sont débloqués mais aussi comment la ville est organisée de façon à pouvoir soutenir leurs prises d'initiatives. Ainsi, les médiateur.trice.s sont là en support favorisant les initiatives qui proviennent des habitant.es. Leurs présences font qu'ils/elles relèvent des besoins susceptibles de pouvoir être accompagnés par le biais de leurs capacités à être en interaction avec les habitant.es mais aussi avec les institutions.

Aussi, l'appropriation du processus de gestion des conflits, à travers la médiation sociale et la médiation par les pairs chez les plus jeunes, produit des effets immédiats sur les capacités individuelles des habitants. Les personnes impliquées développent une meilleure compréhension des situations conflictuelles, des rôles de chacun et des leviers d'action possibles. Elles acquièrent des compétences relationnelles (écoute active, expression des besoins, respect du cadre, recherche de compromis) et renforcent leur sentiment de légitimité à prendre part à la résolution des tensions qui les concernent. Ces effets contribuent à une première mise en mouvement du pouvoir d'agir, en réduisant le sentiment d'impuissance face au conflit.

À moyen terme, la répétition des expériences de médiation et l'engagement dans des dispositifs de médiation par les pairs favorisent un changement de posture durable. Les habitants gagnent en confiance dans leur capacité à agir de manière autonome, à anticiper ou désamorcer des conflits et à mobiliser le dialogue comme mode de régulation. La médiation par les pairs renforce en outre les dynamiques d'entraide et de reconnaissance mutuelle : ainsi, les enfants identifiés comme médiateurs.trices deviennent des ressources de proximité pour leurs pairs, contribuant à la diffusion de pratiques pacifiées de gestion des conflits au sein d'une école, d'un collège, d'un collectif d'enfants. Le pouvoir d'agir s'exprime alors tant au niveau individuel que collectif.

## 1.3 Les résultats

### 1.3.1 Une contribution à l'émancipation individuelle des personnes

Les médiateur.trice.s sociaux.ales, par la proximité qu'ils créent avec les habitants.e.s, renforcent les processus permettant aux individus de prendre conscience de leur autonomie intrinsèque. Cette autonomie, source d'émancipation à la fois individuelle mais aussi collective, favorise non seulement la prise de conscience du potentiel de chacun.e, mais aussi et surtout une capacité d'agir afin que chaque personne devienne plus autonome dans ses choix de vie. Cette autonomie renforcée passe par une meilleure connaissance de ses propres capacités, mais aussi de son environnement de vie et des dispositifs spécifiques susceptibles d'être accompagnant en la matière. À cet égard, les médiateur.trice.s sociaux.ales favorisent la prise de conscience des besoins des habitant.e.s et le développement d'une meilleure estime de soi. Le fait qu'ils/elles puissent orienter les personnes vers des ressources adaptées à leurs situations, tout en les aidant à surmonter les freins entravant leur autonomie (comme par exemple celui de la méconnaissance des acteur.trice.s de leurs territoires), sont trois leviers utilisés par la médiation sociale afin de permettre aux personnes de renforcer leur pouvoir d'agir, élément prépondérant dans la perspective que tout à chacun puisse trouver sa place dans la société et le ressentir comme tel.

Dans cette logique, 44 permanences habitat & cadre de vie ont été réalisées par l'ALTM dans un point d'accès aux droits d'un centre social de Lyon IIIe. Elles ont consisté en l'accueil, par des médiateur.trice.s sociaux.ales, de locataires du parc social et privé afin de répondre à leurs demandes et de les accompagner dans leurs démarches (accès aux droits, signalement de dysfonctionnements etc.). Ces rencontres ont notamment débouché sur des orientations auprès de structures adaptées à leurs besoins, illustrant concrètement le travail d'accompagnement vers les ressources du territoire. Ces permanences, assurées à raison d'une matinée par semaine, ont bénéficié à un total de 154 personnes.

### 1.3.2 L'amélioration de l'accès aux ressources du territoire par les habitant.e.s

Dans une logique de proximité avec les habitant-es, les médiateur.trice-s sociaux-ales interviennent par une présence régulière sur des territoires préalablement identifiés. Cette pratique est commune aux trois structures étudiées : ce sont les mêmes arrondissements, quartiers, voire micro-quartiers, qui sont investis de manière récurrente par les équipes de médiation sociale.

Cette présence continue permet aux médiateur.trice-s de rencontrer les habitant-es dans une grande diversité de lieux : dans l'espace public, au sein d'équipements ouverts au public (commerces, centres sociaux, hôpitaux, etc.), dans des espaces privés comme les résidences d'habitat social, et plus ponctuellement dans les domiciles. Ces multiples occasions de rencontre favorisent des échanges directs, au cours desquels les habitant-es peuvent exprimer leurs besoins, facilités par la posture d'écoute des médiateur.trice-s.

Cette posture est résumée par les propos de M. Rachid Talal, ancien directeur du centre social du Plateau de la Duchère à Lyon : « *Les médiateur.trice-s sont des personnes*

*auxquelles les habitant-es peuvent s'adresser, car il y a une écoute auprès de différents publics. »*

Ces interactions avec la population s'articulent avec les relations que les médiateur·trice·s entretiennent avec de nombreux partenaires de proximité, tels que les bailleurs sociaux, les associations de prévention spécialisée ou les municipalités. Ces partenariats reposent sur des échanges d'informations concernant leurs champs d'intervention, les ressources disponibles sur le territoire ou encore les événements qu'ils souhaitent ouvrir à certains publics.

Ce partage d'informations renforce la capacité des équipes de médiation sociale à comprendre les dynamiques locales et à identifier les besoins auxquels elles peuvent répondre par des actions de mise en relation. Les médiateur·trice·s se positionnent ainsi à l'interface entre les besoins exprimés par les populations et les ressources du territoire, souvent méconnues de ces dernières. Ils et elles recueillent des attentes liées au logement, aux droits ou au vécu du territoire, et accompagnent la recherche de réponses adaptées.

Dans ce cadre, les médiateur·trice·s favorisent l'accès à l'information en relayant directement auprès des habitant-es des dispositifs, des équipements ou leurs propres actions. À titre d'exemple, les équipes de médiation sociale de l'ALTM assurent le relais d'une permanence de « médiation habitat et cadre de vie » dans le quartier Guillotière-Moncey à Lyon, visant notamment à faciliter la remontée de doléances liées à l'environnement de vie.

Acteurs de proximité identifiés par les populations, les médiateur·trice·s sociaux·ales jouent enfin un rôle central d'orientation. Lorsqu'un besoin est identifié, ils et elles peuvent le croiser avec les ressources de leurs partenaires et orienter les personnes vers les dispositifs appropriés. Les dispositifs de médiation sociale permettent ainsi de faire correspondre les demandes des habitant-es avec les ressources locales disponibles, à travers des actions de mise en relation et d'orientation.

Les éléments relatifs à l'ALTM mettent en lumière une action à la fois ciblée et profondément ancrée dans l'écosystème territorial. En 2024, 669 personnes ont été mises en relation avec des partenaires, dont plus des deux tiers orientées vers des collectivités locales ou des bailleurs sociaux. Ce chiffre, en apparence modeste au regard d'autres volumes, révèle en réalité une fonction stratégique : l'ALTM agit comme un point d'articulation entre les habitants et les institutions de proximité qui détiennent les leviers concrets de résolution des difficultés.

Le fait qu'une majorité des orientations se fasse vers les bailleurs sociaux et les collectivités traduit la diversité des problématiques rencontrées. Les bailleurs, souvent perçus uniquement sous l'angle du logement, disposent en réalité de ressources internes permettant de traiter des situations liées à la gestion des parties communes, aux troubles de voisinage ou à des fragilités sociales détectées dans le cadre résidentiel. Les collectivités, et en particulier la Métropole de Lyon avec ses compétences élargies incluant celles du département, interviennent quant à elles sur des champs aussi structurants que l'emploi, l'insertion et les solidarités. Les orientations effectuées par l'ALTM vers ces acteurs montrent ainsi que la médiation sociale dépasse largement la gestion de conflits ou de difficultés ponctuelles : elle constitue un mécanisme d'accès aux compétences institutionnelles du territoire.

Les données relatives à la sensibilisation confirment cette dimension systémique. Avec 19 439 personnes sensibilisées par l'ALTM, le dispositif de médiation sociale produit un impact important. Ce volume témoigne d'une capacité à toucher largement la population et à diffuser de l'information utile, contribuant à réduire le manque d'information sur les dispositifs disponibles.

Certaines actions illustrent particulièrement cet impact. L'événement « La place de l'emploi et de la formation », mené en partenariat avec la Mission Locale Lyon VIIe, a permis de sensibiliser 487 personnes, avec une attention spécifique portée aux jeunes éloignés de l'emploi. L'objectif de « ramener vers » les dispositifs existants traduit une démarche proactive, qui ne se contente pas d'attendre la demande mais va au-devant des publics les plus éloignés. De même, 300 personnes ont été sensibilisées tout au long de l'année aux opportunités d'emploi via les clauses sociales, en partenariat avec le médiateur emploi insertion des Maisons Lyon Pour l'Emploi. Le fait de comptabiliser uniquement les personnes ayant accepté de transmettre leurs coordonnées indique un niveau d'engagement réel et non une simple exposition passive à l'information.

Enfin, les huit actions de sensibilisation au respect du cadre de vie, menées en partenariat avec les bailleurs sociaux lors d'opérations en pied d'immeuble, soulignent une autre dimension de l'impact : la prévention et la responsabilisation collective. Même en l'absence de données chiffrées précises sur le nombre de personnes touchées, ces interventions participent à la régulation du vivre-ensemble, à la préservation du patrimoine résidentiel et à la consolidation du lien social dans les quartiers.

Pris dans leur ensemble, ces éléments montrent que l'ALTM ne se limite pas à orienter des individus vers des guichets administratifs. Elle contribue à organiser la circulation entre habitants et institutions, à activer les compétences locales et à renforcer l'accès effectif aux droits et aux opportunités.

Les données relatives à l'ALPMS traduisent une action structurée, inscrite dans la durée et reconnue par les pouvoirs publics comme un levier essentiel de cohésion territoriale. Avec 9 896 personnes sensibilisées sur l'espace public et 823 personnes accompagnées, l'association démontre à la fois une capacité de diffusion large de l'information et une aptitude à entrer dans un accompagnement plus approfondi lorsque les situations l'exigent. La moyenne mensuelle de 69 accompagnements confirme cette régularité d'intervention et l'inscription du travail dans le temps long, au plus près des besoins.

La distinction entre sensibilisation et accompagnement est ici particulièrement éclairante. La sensibilisation, qui touche près de dix mille personnes, relève d'une logique de prévention, d'information et de mise en visibilité des droits et des services existants. Elle contribue à réduire les zones d'isolement informationnel et à renforcer la capacité des habitants à identifier les ressources disponibles. L'accompagnement, quant à lui, suppose une implication plus soutenue, une analyse fine des situations et un suivi dans la durée. Les 823 personnes accompagnées traduisent l'existence de situations complexes nécessitant un appui personnalisé, souvent au croisement de plusieurs problématiques sociales.

Cette fonction de médiation comme passerelle vers les institutions et comme présence rassurante de proximité est explicitement reconnue par l'État. Clément GAUBERT, Délégué du Préfet de Charente-Maritime, met en évidence cette capacité de la médiation sociale à permettre des mises en relation au regard des objectifs fixés à l'ALPMS dans les

raisons pour lesquelles la Préfecture finance l'ALPMS : « *Il faut des structures pour créer du lien, créer de la confiance, se faire reconnaître en tant que personne/structure-ressource parce que les personnes peuvent rencontrer des situations où elles auront besoin d'avoir des visages familiers à proximité. C'est pourquoi, en partie, nous finançons les dispositifs de médiation sociale de l'ALPMS* ».

Cette déclaration éclaire la nature même de l'impact produit. Il ne s'agit pas uniquement de traiter des demandes ou de transmettre de l'information, mais de construire une relation de confiance durable, d'incarner une présence identifiable sur le territoire et de devenir un repère pour les habitants. La médiation sociale agit alors comme un facteur de stabilisation : elle humanise l'accès aux institutions, réduit la distance symbolique entre les habitants et l'action publique et permet des mises en relation efficaces parce qu'elles s'appuient sur un lien préexistant.

Ainsi, l'ALPMS combine un effet de masse par la sensibilisation et un effet de profondeur par l'accompagnement. L'impact ne se mesure pas seulement au nombre de personnes rencontrées, mais à la capacité de l'association à créer un environnement relationnel sécurisant, condition indispensable pour que l'accès aux droits, aux services et aux dispositifs publics devienne effectif et durable.

Les données d'OMÉGA témoignent d'une action structurante sur le territoire. Avec 4 366 personnes orientées ou mises en relation avec les partenaires locaux, l'association occupe une fonction de pivot dans l'accès aux droits et aux services. Ce volume traduit une présence opérationnelle forte et une capacité à capter les besoins sociaux, à les qualifier et à organiser des réponses adaptées. La répartition des orientations éclaire la nature des fragilités rencontrées : 20 % concernent l'hébergement, ce qui renvoie à des situations de vulnérabilité immédiate, tandis que 13 % portent sur des questions de santé, révélatrices de problématiques souvent liées au non-recours ou à la précarité. Le fait que 40 % des orientations s'effectuent vers les services propres de l'association montre par ailleurs qu'OMÉGA ne se limite pas à un rôle d'interface, mais assume également une fonction directe d'accompagnement et de prise en charge.

L'action de sensibilisation vient compléter cette dynamique. Les 773 personnes sensibilisées indiquent que les situations rencontrées appellent souvent plusieurs réponses.

Cela suggère une approche individualisée, tenant compte de la complexité des parcours de vie et des besoins imbriqués. Il ne s'agit pas simplement de délivrer une information standardisée, mais de construire une réponse adaptée à chaque situation. C'est pourquoi la répartition des 2129 actions de sensibilisation se répartissent comme suit :

- 696 temps d'écoute débouchant sur une compréhension mutuelle
- 435 actions de "soutien" (ex : cas de détresse psychologique)
- 401 temps d'accompagnement à l'autonomie (levée des incompréhensions personnes / institutions, utilisation du numérique)
- 318 actions d'accompagnement aux démarches administratives spécifiques à l'accès aux droits en préfecture (dont 71 accompagnements direct en préfecture)
- 279 actions relatives à l'insertion professionnelle

Le taux de satisfaction de 95 % des bénéficiaires rencontrés par OMÉGA en matière de sensibilisation à l'accès aux droits constitue à cet égard un indicateur particulièrement fort. Il traduit non seulement la pertinence des informations délivrées, mais aussi la qualité de la relation instaurée, condition essentielle pour restaurer la confiance et favoriser l'engagement des personnes dans leurs démarches.

Au-delà des bénéficiaires directs, les effets perçus par les habitant.e.s révèlent un impact plus large sur le territoire. Plus de la moitié d'entre eux déclarent mieux connaître les services publics existants près de chez eux, et près des deux tiers affirment mieux connaître leurs droits grâce aux actions de médiation sociale. Ces résultats témoignent d'une réduction tangible du déficit d'information, souvent à l'origine du non-recours aux dispositifs publics.

Pris dans leur ensemble, ces éléments montrent qu'OMÉGA exerce un impact à plusieurs niveaux. L'association sécurise des situations fragiles par des orientations ciblées, soutient les parcours individuels par une information adaptée et de qualité, et participe plus largement à une montée en compétence collective des habitant.e.s sur leurs droits et les ressources disponibles. L'effet produit dépasse ainsi l'intervention ponctuelle : il contribue à structurer l'accès aux droits sur le territoire et à renforcer le pouvoir d'agir des populations concernées.

Le chiffre de 85 % d'habitant.e.s des trois territoires exprimant un sentiment de meilleure information et de meilleure sensibilisation est particulièrement significatif : il traduit une transformation du climat informationnel local. La médiation ne se contente pas d'accompagner individuellement ; elle améliore la lisibilité de l'action publique et contribue à renforcer la capacité des personnes à agir par elles-mêmes.

**90% des habitant.e.s** interrogés par questionnaire affirment que l'équipe de médiation sociale avec laquelle ils ont interagi **leur a fourni suffisamment d'éléments pour faire un choix.**

**77% des partenaires** (hors Éducation Nationale) des dispositifs de médiation sociale mentionnent que les médiateur.trice.s **réalisent des orientations pertinentes.**

**99% des habitant.e.s** interrogés par questionnaire affirment que les actions de médiation sociale **leur ont permis d'être mieux informés et mieux sensibilisés.**

### 1.3.3 Une meilleure compréhension du rôle des acteur.trice.s des territoires

Les médiateur.trice.s sociaux.ales, dans leurs interactions avec la population, sont amenés à recevoir des éléments relatifs à la manière dont les habitant.e.s se positionnent par rapport à leur capacité d'agir concrètement pour leur quotidien dans les territoires. À cet égard, les équipes de médiation sociale peuvent ainsi être le réceptacle de

propositions, de questionnements voire de doléances, qui, pour certaines, ont besoin d'être déconstruites quant au rôle occupé par certains partenaires des territoires.

À travers ces échanges, elles contribuent à une meilleure appropriation, par les populations, des procédures qui encadrent les réponses apportées à leurs demandes. Cela peut concerner le traitement d'un dysfonctionnement par un bailleur social, les démarches à effectuer pour déposer une initiative citoyenne en mairie, ou encore la réglementation applicable lorsque des doléances sont exprimées sur des sujets insuffisamment pris en compte. À titre d'exemple, il a été observé que des médiateur·trice·s rappellent aux habitant·es les obligations des bailleurs sociaux, notamment en matière de température minimale dans les parties communes.

Cette meilleure compréhension du rôle et du fonctionnement des acteurs et des ressources du territoire permet de prévenir certaines tensions et renforce la capacité des habitant·es à se positionner et à agir face aux situations rencontrées.

En effet, plus un.e habitant.e appréhende son environnement, plus il/elle est susceptible de pouvoir s'adresser au bon interlocuteur et plus il/elle est en capacité d'agir pour faire évoluer son quotidien et/ou son territoire de vie. C'est aussi une des raisons pour lesquelles les liens opérés par les médiateur·trice·s avec un certain nombre de structures de proximité sont prépondérants, comme le met avant Françoise GALTIER FOLICHETE, Directrice du centre social « Gerland » à Lyon Ville : *« les équipes de médiation sociale qui viennent dans les centres sociaux pour prendre de l'information afin de la redispacher dans les territoires [...] Ces informations leur permettent de pouvoir faire prendre conscience aux personnes qu'elles peuvent se faire accompagner par [notre] centre social ».*

Ces liens partenariaux sont renforcés par le fait que les médiateur·trice·s réalisent des actions que certain.e.s de leurs partenaires ne sont pas en mesure d'effectuer, faute de temps, de moyens ou d'une conjonction de ces deux facteurs. C'est le cas par exemple d'actions de porte-à-porte visant à relayer des informations, collecter des besoins et effectuer les orientations afférentes, comme il l'est effectué par les trois structures étudiées dans cette démarche d'évaluation. De ce fait, les actions de médiation sociale se situent dans une démarche d'apporter des réponses au plus près des besoins exprimés par la population, tout en renforçant la considération apportée par ces derniers par le recueil de leurs paroles.

Ces mêmes liens peuvent également déboucher sur des projets permettant de faire émerger un pouvoir d'agir collectif. À ce titre, l'ALPMS a accompagné un groupe de jeunes d'un quartier prioritaire de la ville de La Rochelle à comprendre comment la municipalité pouvait les soutenir dans la réalisation d'un projet de city stade. Grâce à un travail de co-construction mené de concert avec un écosystème partenarial prégnant, cet accompagnement piloté par la médiation sociale leur ont permis de décrypter les procédures institutionnelles (dépôt de projet, modalités de financement, calendrier de décision et d'exécution...) tout en renforçant leur capacité d'action en les amenant à identifier les bons interlocuteurs en lien avec leurs demandes. En plus de permettre aux jeunes de mieux comprendre le fonctionnement des ressources disponibles près de chez eux, des liens nouveaux ont pu être créés entre les jeunes et l'institution par l'émergence d'une citoyenneté active auquel peut contribuer des dispositifs de médiation sociale.

**92% des habitant.e.s** interrogés par questionnaire affirment que les actions de médiation sociale **leur ont permis de mieux connaître les services existants près de chez eux.**

#### 1.3.4 Une meilleure appropriation des ressources de son territoire de vie

En parallèle de l'amélioration de la connaissance des ressources du territoire, les actions de médiation sociale contribuent également à lever les freins qui empêchent les habitant-es de se saisir de l'offre qui leur est destinée, parfois située à proximité immédiate de leurs lieux de vie. Ces freins peuvent être multiples : difficultés liées à la maîtrise de la langue française, mauvaise compréhension de la nature des dispositifs proposés, ou encore manque d'appropriation de ces offres, notamment en raison de la dématérialisation des services ou d'un éloignement géographique ou symbolique.

Pourtant, lorsque les habitant-es parviennent à s'approprier ces dispositifs en fonction de leur situation, l'offre existante peut constituer un levier important d'émancipation individuelle. Sur les trois territoires étudiés, cette offre est à la fois diversifiée et complémentaire, couvrant un large éventail de besoins, de l'accès aux droits à la participation citoyenne, en passant par la protection de l'enfance.

Ces possibilités restent toutefois parfois méconnues, notamment pour des raisons socio-spatiales, alors même que leur appropriation constitue un enjeu fort, voire prioritaire, pour les partenaires de la médiation sociale. Comme le souligne Françoise FOLTIER GALICHETE, du centre social Gerland à Lyon, la question centrale reste de savoir « *comment les personnes peuvent ou doivent se saisir des activités qui leur sont proposées* ». Les actions de médiation sociale participent ainsi à la levée de ces freins à l'émancipation individuelle des habitant-es, selon deux axes complémentaires.

D'une part, les médiateur·trice·s prennent en compte les personnes dans leur globalité. Lorsqu'ils et elles recueillent les besoins des habitant-es, ils tiennent systématiquement compte de leur environnement socio-culturel, dans la mesure où celui-ci peut influencer la manière dont les personnes vont se saisir des propositions qui leur sont faites. Dans certaines situations, les équipes de médiation sociale engagent ainsi un travail de déconstruction, en mobilisant des leviers permettant de faciliter l'accès aux services publics.

À ce titre, les actions menées par le service de « médiation sociale interculturelle » de l'association OMÉGA Médiation Sociale illustrent cette approche. Composée de quatre personnes, l'équipe a pour mission de renforcer le pouvoir d'agir des personnes accompagnées, notamment en facilitant la compréhension et l'exercice de leurs droits, en les familiarisant avec les pratiques des administrations et, si nécessaire, en assurant des traductions. En 2024, plus de 361 personnes ont été accompagnées par ce service, à travers 5817 actions d'information, d'orientation et, dans certains cas, des accompagnements physiques au sein des administrations. Ces interventions visent à soutenir la capacité des personnes à exprimer leurs besoins et à déconstruire les freins qui les empêchent d'agir par elles-mêmes.

D'autre part, les actions de médiation sociale contribuent à lever les freins à l'accès aux offres de proximité favorisant l'émancipation individuelle, en lien direct avec leur présence régulière sur les territoires. Comme le souligne le directeur d'une des Maisons Lyon pour l'Emploi, Laurent Alibert, les médiateur·trice·s « *participent à la levée des freins en ayant une régularité sur le terrain que nous ne pouvons pas avoir* ».

Cette présence constante, combinée à leur connaissance fine du territoire et à leurs échanges avec les populations et les partenaires, permet aux médiateur·trice·s de faire plus facilement le lien entre les besoins exprimés et les ressources disponibles. À titre d'exemple, l'association de prévention spécialisée ACOLEA, sur la Métropole de Lyon, indique que plus de 50 % des jeunes accompagnés individuellement leur sont orientés par des partenaires, dont l'ALTM. Ces accompagnements visent notamment le rattachement de jeunes en situation d'exclusion et de précarité, en particulier ceux confrontés à des situations de sans-domicile fixe. Ces mises en relation sont rendues possibles par la connaissance du terrain et des situations connues par les médiateur·trice·s.

**94% des habitant.e.s** interrogés par questionnaire affirment que l'équipe de médiation sociale avec laquelle ils ont interagi a **répondu à leur demande**.

**Deux tiers des partenaires** des dispositifs mentionnent que les médiateur·trice·s sociaux.ales **accompagnent les personnes vers l'autonomie**.

**88% des habitant.e.s.** interrogés par questionnaire affirment que **les médiateur·trice·s sociaux.ales sont des intermédiaires entre eux et les institutions**.

### 1.3.5 Le développement du pouvoir d'agir par la médiation dite « table ronde »

La médiation dite « table ronde » constitue une modalité d'intervention particulièrement structurante, puisqu'elle repose sur la rencontre directe des parties prenantes en conflit afin qu'elles élaborent elles-mêmes une solution acceptable. Le rôle du médiateur n'est pas de trancher ni d'imposer une issue, mais de créer un cadre sécurisé, de garantir l'équilibre de la parole et de restaurer les conditions d'un dialogue constructif. Les chiffres témoignent de l'inscription de cette pratique dans l'activité globale des structures :

- 2 361 conflits gérés à l'ALPMS,
- 1 081 à l'ALTM
- 2 686 à OMÉGA,

qu'ils soient traités en temps réel ou en différé soit dans l'habitat (majoritairement pour le compte des bailleurs sociaux), dans l'espace public ou dans les établissements scolaires. Parmi eux, plusieurs dizaines ont donné lieu à des table-rondes formalisées, avec 40 estimées à l'ALPMS, 37 à l'ALTM et 366<sup>8</sup> à OMÉGA. Les taux de réussite observés soulignent la pertinence de cette approche lorsque les conditions sont réunies : environ 80 % à l'ALPMS, 79 % à l'ALTM et 44 % chez OMÉGA.

Au-delà de la résolution effective des situations, l'impact majeur de la table ronde réside dans le renforcement du pouvoir d'agir des personnes. En étant placées au centre du processus et en redevenant actrices de la solution, les parties quittent une posture

<sup>8</sup> Ces tables rondes sont réparties de la manière suivante : 34 pour les bailleurs sociaux et 332 dans les établissements scolaires

d'opposition ou de dépendance pour retrouver leur responsabilité dans la recherche d'un accord. Cette dynamique favorise la prise de conscience des marges de manœuvre individuelles et collectives, restaure la capacité à dialoguer et réintroduit une forme de maîtrise sur un conflit qui pouvait paraître subi. La solution élaborée conjointement est, de ce fait, plus durable, car elle est portée par l'engagement des personnes elles-mêmes.

### **Pratique-clé :**

#### **La médiation par les pairs comme levier de renforcement du pouvoir d'agir des enfants**

*La médiation par les pairs correspond à un dispositif dans lequel des enfants, formés par un-e médiateur-trice à l'école et accompagnés par des adultes, interviennent auprès d'autres enfants afin de favoriser la résolution pacifique des conflits. Mise en œuvre dans une étroite collaboration avec les personnels des établissements scolaires, cette démarche s'inscrit dans une logique de prévention des violences et de promotion du dialogue, en reconnaissant aux enfants une capacité à analyser les situations de conflit et à participer activement à leur résolution.*

*Au cours de l'année scolaire 2024-2025, 15 élèves ont été formés à la médiation par les pairs dans une école élémentaire de Lyon.*

*Entre septembre 2022 et juin 2024, les médiatrices à l'école d'OMÉGA ont formé 154 élèves de CM1 et CM2, de 9 écoles élémentaires d'Angoulême et Soyaux. Au-delà de former les élèves au sein de leurs écoles, OMÉGA favorise des rencontres entre élèves médiateurs de différents établissements afin de mutualiser les pratiques, renforcer les compétences et dépasser les logiques territoriales au profit d'une approche transversale de la médiation sociale. 6 rencontres inter-quartiers ont été réalisées concernant 63 élèves.*

*Au terme de leur formation de 42 heures, les médiateurs élèves reçoivent un diplôme - la remise des diplômes, organisée en mairie ou en préfecture, constitue un temps fort de reconnaissance institutionnelle, réunissant familles, personnels éducatifs et partenaires.*

*La présente évaluation confirme les données issues des principaux travaux d'impacts conduits sur la médiation par les pairs.*

*Ces impacts sont multi-dimensionnels :*

#### **Sur et pour les élèves**

*En leur confiant aux enfants un rôle actif dans la gestion des conflits du quotidien, le dispositif dépasse une approche descendante de la régulation sociale et valorise l'implication directe des enfants dans les processus décisionnels qui les concernent. Les enfants médiateurs développent ainsi un sentiment de légitimité et de compétence dans leur capacité à agir sur leur environnement. La médiation par les pairs améliore l'estime de soi, le sentiment d'utilité sociale et la capacité à réguler les conflits de manière autonome, contribuant à un climat scolaire plus sécurisant. Le dispositif contribue à une montée en capacité individuelle et collective des enfants, renforce les compétences psychosociales des élèves (écoute, gestion des émotions, empathie, coopération) et leur pouvoir d'agir.*

#### **Sur le climat scolaire et le vivre ensemble à l'école**

*Le dispositif contribue à un apaisement durable du climat scolaire par la diminution des conflits, des micro-violences et des situations de harcèlement parce qu'il favorise l'installation de modes de régulation non violents, fondés sur l'écoute et la recherche de solutions partagées. Il diffuse une culture du dialogue et de la coopération, favorisant des relations plus respectueuses et inclusives entre élèves.*

#### **Sur les équipes éducatives, les familles et la communauté éducative**

*La médiation par les pairs améliore les conditions de travail des équipes éducatives en réduisant la charge liée à la gestion des conflits mineurs. Elle favorise une évolution des postures professionnelles et des relations adultes-élèves, plus éducatives et moins centrées sur la sanction.*

*Le dispositif renforce le lien école-familles en facilitant le dialogue dans les situations sensibles. Il contribue à restaurer la confiance et à prévenir les incompréhensions entre familles et établissements scolaires. Il contribue à une meilleure continuité éducative entre les temps scolaire, périscolaire et de quartier, renforçant la confiance et la cohérence éducative autour de l'enfant.*

**Sur le territoire,**

*En formant des élèves issus de quartiers différents selon une posture et un langage communs, la médiation par les pairs favorise l'émergence d'une culture commune. Cet impact contribue à limiter l'ancrage précoce des rivalités territoriales et à prévenir les rixes interquartiers dès le plus jeune âge.*

*Aussi, les rencontres intersites organisées par l'association OMÉGA par exemple, facilitent les relations entre élèves de différents quartiers, renforçant les dynamiques de coopération et de reconnaissance mutuelle et contribuant à une meilleure cohésion sociale.*

## II. ACTION PUBLIQUE PERFORMANTE

### 2.1 Description du registre

---

La médiation sociale constitue une véritable passerelle entre les habitants et les institutions, en facilitant la compréhension mutuelle et en rendant les politiques publiques plus ajustées aux réalités du terrain.

Grâce à leur présence quotidienne et à leur proximité avec les publics, les médiateurs.trices recueillent des besoins, des attentes et des perceptions souvent peu visibles pour les acteurs institutionnels. Cette remontée fine de la parole des usagers permet d'éclairer les décisions publiques et d'ancrer les actions dans les réalités vécues.

Les médiateurs.trices exercent également une veille territoriale essentielle. Leur connaissance précise des publics, des dynamiques locales et des problématiques émergentes leur permet de repérer les signaux faibles, d'identifier les zones de tension ou les besoins spécifiques, et d'alerter les partenaires en conséquence. Cette capacité d'observation contribue à un meilleur ciblage des interventions et renforce la pertinence des politiques mises en œuvre.

La médiation sociale fluidifie les relations entre institutions et habitants. Elle aide les partenaires à mieux comprendre les réalités des publics, à accéder à ceux qui sont les plus éloignés ou difficiles à atteindre, et à intervenir de manière plus juste. En représentant une présence institutionnelle indirecte sur le terrain, les médiateurs.trices facilitent l'accès aux services publics et orientent les personnes vers les interlocuteurs les plus adaptés. Ce rôle de passerelle renforce l'efficacité et la réactivité des institutions.

Par son ancrage territorial et sa capacité à agir de manière transversale, la médiation sociale favorise la création de synergies entre acteurs locaux. Elle permet la mutualisation des ressources, encourage la coopération interprofessionnelle et contribue à la construction de réponses concertées, adaptées aux particularités des territoires. En intervenant dans les interstices des politiques publiques, elle complète l'action institutionnelle, assure une continuité dans l'accompagnement et facilite une graduation des réponses aux problématiques rencontrées.

Les retours d'expérience apportés par les médiateurs.trices participent à une amélioration continue des services publics. Leur connaissance du terrain, leurs analyses et leurs observations nourrissent les pratiques professionnelles, influencent les modes d'organisation et inspirent parfois des innovations dans les façons de concevoir ou de délivrer un service.

Ainsi, leur action contribue directement au bon fonctionnement de nombreux services publics ou parapublics. Leur intervention permet d'améliorer la qualité, la performance et l'efficacité des services rendus. En désamorçant des situations, en facilitant l'accès aux dispositifs ou en évitant des ruptures dans les parcours, ils permettent également d'éviter certains coûts pour la collectivité.

Ce registre vise à reconnaître et à valoriser l'impact de la médiation sociale sur l'efficacité de l'action publique. En intervenant au plus près des personnes, les médiateurs.trices

permettent aux institutions de mieux comprendre le terrain, d'anticiper les situations et d'ajuster leurs actions de façon ciblée. Ils améliorent la circulation de l'information, facilitent la mise en relation entre public et services, et rendent l'action publique plus lisible, plus humaine et plus proche.

Les équipes de médiation jouent souvent un rôle clé dans la détection des besoins non couverts, la remontée des dysfonctionnements ou la suggestion d'ajustements réalistes et opérationnels. L'efficacité de l'action publique se mesure aussi par les effets indirects générés par la médiation : coûts évités, interventions rationalisées, réduction des tensions, amélioration du dialogue entre institutions et usagers. Enfin, ce registre interroge les modalités partenariales. La médiation sociale encourage l'évolution des pratiques vers davantage de dialogue, de réactivité, de coopération et de co-construction entre acteurs du territoire. Elle contribue ainsi à bâtir une action publique plus cohérente, plus coordonnée et mieux ancrée dans les besoins réels des habitants.

## 2.2 Les pratiques

---

Les médiateur.trice.s ont un lien étroit avec la question de l'action publique, du fait de leur positionnement au sein d'un écosystème partenarial générant des liens avec un certain nombre d'institutions. Ils.elles bénéficient d'un soutien important des pouvoirs publics, tout particulièrement sur le plan financier, apporté aux dispositifs. Du fait de ses deux aspects, la question de la contribution des actions de médiation sociale à l'amélioration de l'efficacité de l'action publique se pose sur plusieurs plans.

### 2.2.1 Les médiateur.trice.s au cœur de l'écosystème partenarial de l'action publique

Les médiateur.trice.s participent à des actions de coordination partenariale. En effet, leurs périmètres d'intervention ne s'inscrivent pas en vase clos car ils/elles sont intégrés.es au sein d'un écosystème partenarial, non seulement dont ils/elles bénéficient, mais aussi auquel ils/elles contribuent, notamment par rapport aux informations qu'ils/elles sont amenés à transmettre et/ou remonter. À cet effet, une partie de leurs actions consistent à créer des interrelations régulières avec un certain nombre de partenaires, notamment institutionnels, puisque leurs actions s'inscrivent nécessairement dans des dynamiques globales, toujours au profit des habitant.es.

Nous pouvons citer des exemples communs aux trois structures de médiation sociale dont les dispositifs possèdent des relations partenariales avec les structures de prévention spécialisée, les centres sociaux, différents services des municipalités (dont la police municipale), mais aussi d'autres structures intervenant sur des sujets plus pointus et spécifiques, comme les associations qui viennent en aide aux personnes en situation de précarité (sans-domiciles fixes ; familles monoparentales...). Ces relations partenariales peuvent être tout aussi bien formelles (par l'organisation d'entrevues à intervalles réguliers comme au travers de points hebdomadaires réalisés entre les équipes et les institutions et/ou d'autres professionnel.les du travail social), qu'informelles, dans la mesure où elles rencontrent d'autres partenaires de l'action publique dans le cadre de leurs présences actives et quotidiennes en proximité. In fine, ces rencontres ont vocation à faciliter le partage d'informations entre professionnels afin de pouvoir adapter les réponses apportées aux besoins des habitant.es et à la situation des territoires.

### **2.2.2 Collecter, analyser et faire circuler l'information : un levier d'aide à la décision publique**

Pour ce faire, les équipes de médiation sociale collectent, analysent et transmettent des informations. Celles-ci peuvent circuler des habitant·es vers les partenaires de terrain et les institutions, ou inversement. Cette pratique s'articule autour de deux dimensions complémentaires.

D'une part, les médiateur·trice·s transmettent des informations à leurs partenaires, notamment aux professionnel·les de l'action publique, afin de contribuer à une prise de décision plus éclairée. Ces informations portent, par exemple, sur les besoins et les situations des populations, le climat social d'un territoire ou encore l'identification de publics jusque-là peu visibles. Elles sont recueillies de différentes manières : lors de visites à domicile, de rencontres informelles dans l'espace public, de temps d'échange organisés dans des structures de proximité, mais aussi de manière plus indirecte, à travers le ressenti des équipes ou leur participation à des événements collectifs (projets de groupe, réunions publiques, etc.).

Ces informations contribuent également à renforcer la connaissance partenariale des équipes de médiation sociale, dans la mesure où elles peuvent être interprétées différemment selon les organismes auxquels elles sont transmises. Les temps réguliers de coordination partenariale constituent ainsi des espaces privilégiés pour faire remonter des informations ciblées, adaptées aux interlocuteur·trice·s concerné·es. Par ailleurs, l'encadrement intermédiaire des trois structures étudiées produit des synthèses d'activité hebdomadaires à destination de l'ensemble des partenaires. Ces documents permettent d'identifier des signaux faibles et de favoriser des réactions plus anticipées et plus efficaces.

D'autre part, la transmission d'informations s'opère également en direction des populations. Les médiateur·trice·s relaient auprès des personnes concernées les informations recueillies auprès de leurs partenaires lors des réunions partenariales, qu'il s'agisse de locataires de logements sociaux ou d'habitant·es d'un quartier donné. À ce titre, ils et elles jouent un rôle de relais facilitant la circulation de l'information entre les institutions, notamment les collectivités locales, et les habitant·es.

Ces informations peuvent concerner des éléments ayant un impact direct sur le quotidien (travaux, coupures de courant, interventions programmées, etc.), mais aussi l'explication des raisons ayant conduit à certaines décisions. Cette médiation contribue à limiter les incompréhensions, voire les contestations, susceptibles de freiner la mise en œuvre des actions publiques, comme des travaux de voirie. Elle permet également de mieux faire connaître certaines situations spécifiques afin qu'elles soient prises en compte par les organismes compétents et que des solutions adaptées puissent être apportées.

### **2.2.3 Alerter, objectiver et prioriser : une contribution directe à l'efficacité des interventions publiques**

Lorsque les informations recueillies font apparaître un danger immédiat ou imminent et nécessitent une réaction rapide, sans pouvoir attendre une réunion formalisée ou une rencontre informelle, les équipes de médiation sociale procèdent à des signalements et/ou à des alertes. Ces démarches permettent d'améliorer l'efficacité de l'action

publique, dans la mesure où la transmission d'informations ciblées et précises sur les difficultés identifiées influence la manière dont les partenaires réagissent et apportent une réponse adaptée.

Les médiateur.trice.s contribuent aussi à améliorer les relations entre leurs partenaires, et les habitant.es. Ils/Elles sont amenés à réaliser, par exemple pour le compte de bailleurs sociaux, des actions de porte-à-porte visant à relever les besoins des locataires d'un immeuble et à mettre en avant soit des pistes de solution préalablement identifiées, soit des actions entreprises par des entités spécifiques sur les réponses déjà apportés aux besoins partagés. Ces mêmes besoins peuvent ensuite générer des actions de la part des partenaires de l'action publique, dans la mesure où certains besoins recensés ne relèvent pas directement du champ d'action du bailleur, qui pour certains n'investissent pas des sujets comme l'insertion professionnelle, entre autres. Ainsi, ces éléments auront vocation à contribuer à l'expertise territoriale développée par les médiateur.trice.s, dont les informations qui la constituent vont pouvoir être partagés aux interlocuteurs adéquats. Néanmoins, cet aspect de leurs interventions vient parfois combler un manque de ressources humaines dédiés à l'identification et à la compréhension des besoins des populations mais c'est aussi au travers des démarches d'aller-vers qu'ils/elles sont sollicité.es pour l'effectuer.

Les deux autres pratiques de la médiation sociale contribuant à une meilleure efficacité de l'action publique concernent les situations rencontrées en capacité d'être analysées. À partir de leurs interventions, les médiateur.trice.s objectivent les besoins ou les sources de difficultés, qu'ils concernent une ou plusieurs personnes ou un territoire donné. Dans ce cadre, ils et elles formalisent des constats permettant de qualifier les situations rencontrées et d'identifier les acteurs les plus pertinents à mobiliser par la suite.

L'exemple de l'ALPMS à La Rochelle illustre cette contribution. Les équipes de médiation sociale y interviennent en soirée, jusqu'à deux heures du matin, notamment sur des conflits de voisinage. Certaines situations, comme les tapages nocturnes, pourraient théoriquement relever d'une intervention policière, les habitant-es ayant le réflexe de solliciter les forces de l'ordre pour ce type de problématiques.

Toutefois, le fait que les habitant-es puissent s'adresser à l'ALPMS pour la gestion des conflits de voisinage permet de limiter le recours systématique à la police. Cela favorise une meilleure mobilisation des effectifs policiers sur leurs missions prioritaires, à savoir la sécurité des biens et des personnes, tout en s'appuyant sur un partenaire spécialisé dans la résolution de situations de voisinage. Cette complémentarité contribue à une répartition plus efficiente des interventions sur le territoire et à une prise en charge plus adaptée des situations rencontrées.

À Angoulême, l'association OMÉGA intervient en complémentarité avec la police nationale. Cette dernière lui transmet des situations de conflits de voisinage ayant nécessité une intervention nocturne, mais pour lesquelles un travail de médiation est nécessaire afin de rétablir le dialogue entre les parties concernées. Une convention a d'ailleurs été signée entre la préfecture de la Charente et OMÉGA, définissant un cadre précis pour la transmission des informations. Dans les communes péri-urbaines, c'est avec les différentes polices municipales que le partenariat s'organise pour le traitement des conflits de voisinage.

## 2.2.4 Formuler des recommandations et éclairer l'action publique à partir de l'expertise de terrain

Enfin, les médiateur.trice.s formulent des recommandations à leurs partenaires, parmi lesquels figurent en première ligne des institutions, en s'appuyant sur ce qu'ils/elles constatent sur le territoire ainsi que sur les besoins informels qu'ils/elles récoltent de diverses manières, comme évoqué précédemment. Ils/Elles proposent des pistes d'action adaptées aux enjeux du territoire et des habitant.es.

Au travers de leurs présences en proximité, les médiateur.trice.s développent une connaissance approfondie des publics, des besoins, de ce qui existe et de ce qui serait manquant, ce qui leur permet, entre autres, d'être force de proposition quant aux actions et projets à mettre en œuvre pour répondre aux demandes spécifiques identifiées sur le terrain. Ils/Elles sont souvent représentés comme « les yeux » de leurs partenaires sur un territoire donné, dans la mesure où celui-ci n'a pas forcément la même latitude que les équipes de médiation sociale à prendre le temps de s'imprégner d'un territoire pour, formuler des propositions, que ce soit de façon formelle ou informelle par ailleurs.

## 2.3 Les résultats

---

### 2.3.1 La transformation des pratiques professionnelles des partenaires

---

Les actions de médiation sociale s'intègrent dans un maillage partenarial avec divers acteurs de la prévention, générant par conséquent de multiples interactions voire des coopérations ciblées, comme c'est le cas entre des structures de médiation sociale et de prévention spécialisée ou bien encore avec les policiers municipaux. Ces coopérations sont renforcées par le fait que les médiateur.trice.s interviennent auprès de tous les publics et se placent, de façon subséquente, au service des politiques publiques car leurs périmètres d'action se déploient par rapport à des dynamiques territoriales bien spécifiques et directement rattachées à des enjeux locaux. Au travers de ses multiples interactions lié à son positionnement central et de ses pratiques spécifiques, la médiation sociale contribue non seulement à faire évoluer le regard des acteurs publics sur leur territoire mais aussi à ce qu'ils adaptent eux-mêmes leurs actions en lien avec ce que les médiateur.trice.s leur font remonter en matière de quantité et de qualité d'informations. 59% des partenaires indiquent avoir adapté certaines de leurs modalités de fonctionnement grâce à la médiation sociale.

### 2.3.2 Une gestion optimisée de la transmission d'informations

Par leurs interactions quotidiennes avec les populations comme avec les partenaires institutionnels, les médiateur.rice.s sociaux.ales occupent une place centrale dans la fluidification de la chaîne de transmission de l'information sur les territoires.

Les médiateurs de l'ALPMS ont répondu à 23 405 sollicitations<sup>9</sup> avec une quasi-équivalence entre le jour (55%) et la nuit (45%) et 5 342<sup>10</sup> pour OMÉGA. Leur action s'exerce d'abord en direction des populations auprès desquels ils et elles jouent un rôle

---

<sup>9</sup> Ces sollicitations comprennent les conflits, les situations de détresse psychologique, les interventions liées à la précarité, les tensions intra-familiales ...

<sup>10</sup> Pour OMÉGA, ces sollicitations proviennent à 45% des bailleurs sociaux. En ce qui concerne les saisines en milieu scolaire, 40% d'entre elles concernent un sujet en lien avec la violence (agressions physiques ou verbales, situations de harcèlement)

de traduction et de médiation des messages institutionnels. En prenant le temps de vulgariser, d'expliquer et de rendre intelligibles des informations souvent complexes, notamment lors de visites à domicile, les équipes de médiation sociale facilitent la compréhension des courriers administratifs, du fonctionnement des services publics ou encore des modalités d'accès à des dispositifs locaux tels que les chantiers d'insertion à destination des jeunes. Cette capacité à rendre l'information accessible repose largement sur la relation de confiance instaurée avec les publics, comme en témoigne le fait que 98 % des personnes interrogées déclarent trouver les médiateur·rice·s accessibles.

Cette accessibilité les positionne comme des interlocuteur·rice·s de proximité vers lesquels les personnes se tournent spontanément pour exprimer leurs questionnements, leurs incompréhensions ou leurs doléances. En permettant aux personnes de mieux se saisir des enjeux qui les concernent, la médiation sociale favorise des comportements plus éclairés et, dans certains cas, des évolutions concrètes des pratiques. Le témoignage d'un bailleur social partenaire illustre cette plus-value relationnelle et opérationnelle : *« Comme les médiateur·trice·s sont là et que nous pouvons compter sur eux, nous avons notamment décidé d'arrêter la distribution de flyers car ils/elles peuvent échanger sur l'événement que nous organisons directement avec les personnes, et cela permet d'expliquer le projet et l'intérêt de celui-ci. Nous avons constaté à ce titre que les habitant.e.s étaient bien plus réceptifs lorsque ce sont les médiateur·trice·s qui promeuvent l'une de nos initiatives en faveur de nos locataires »* (Lauriane VESSELLA, chargée de prévention et de la vie sociale, Grand Lyon Habitat). La promotion d'initiatives locales par la médiation sociale s'avère plus efficace que des supports de communication classiques, les personnes se montrant plus réceptifs lorsque l'information leur est transmise par un acteur identifié, présent et digne de confiance.

La médiation sociale joue également un rôle déterminant dans la circulation de l'information en direction des partenaires. En « mettant de l'huile dans les rouages », les médiateur·rice·s transmettent des informations ciblées, précises et hiérarchisées, qu'il s'agisse de signalements, d'alertes ou de constats de terrain. Leur posture de neutralité, associée à une analyse fine des situations, garantit la transmission d'informations objectivées, contextualisées et directement exploitables. La capacité à distinguer, par exemple, une situation de grande précarité d'un trouble relevant davantage de la nuisance ordinaire permet aux partenaires d'adapter le niveau et la nature de leur intervention, évitant ainsi des réponses inappropriées ou disproportionnées.

Cette qualité de l'information transmise facilite la coordination entre acteurs et contribue à une action publique plus ajustée aux réalités du terrain. Elle est largement reconnue par les partenaires eux-mêmes, puisque 77 % d'entre eux estiment que la médiation sociale fait remonter des informations essentielles à leurs activités. Le témoignage d'un ancien commissaire divisionnaire met en évidence l'impact de ces constats partagés, qui permettent de dépasser une approche principalement répressive pour intégrer davantage les fragilités sociales, psychiques ou administratives des personnes concernées, et ainsi apaiser certaines situations.

*« Nous faisons des constats partagés sur les faits marquants. Parfois, les personnes que nous appréhendons sont prises en compte par l'un de leurs dispositifs [...] L'un des constats partagés que nous avons réalisés ensemble est que nous avons privilégié la répression sur des situations comme les problèmes mentaux, les tutelles, et nous nous sommes avisés de certaines subtilités. Ainsi, j'ai pu par exemple apaiser certaines situations que j'ai*

*rencontré en connaissant les fragilités de tel ou tel public » (Jean-Luc TALTAVULL, ex-commissaire divisionnaire d'Angoulême).*

En assurant une circulation fluide, fiable et bidirectionnelle de l'information entre les habitant.e.s et les institutions, la médiation sociale contribue ainsi à une **meilleure compréhension mutuelle des enjeux**, à une coordination renforcée des interventions et, in fine, à une optimisation de l'action publique sur les territoires.

**77% des partenaires des dispositifs** disent que la médiation **fait remonter des informations essentielles pour leur activités.**

**98% des habitant.e.s** interrogés par questionnaire affirment trouver que les médiateur.trice.s **sont accessibles.**

### 2.3.3 Le recentrage effectif des partenaires sur leurs « cœurs de missions »

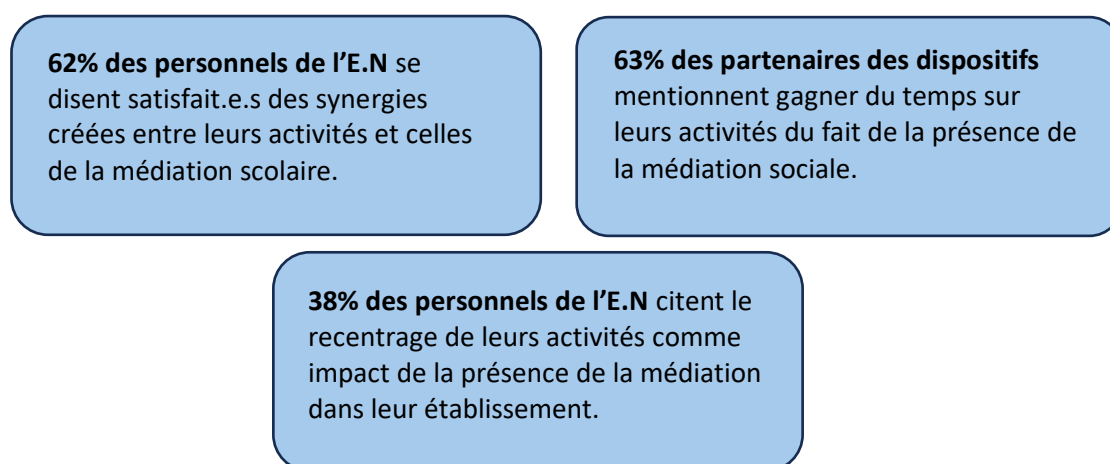
Le positionnement de la médiation sociale, à l'interface de plusieurs champs d'intervention, contribue à un recentrage effectif des partenaires sur leurs cœurs de mission. En n'ayant ni vocation ni prétention à se substituer aux autres acteurs, la médiation sociale s'inscrit dans une logique de complémentarité assumée avec les dispositifs existants sur les territoires. Cette posture favorise une meilleure articulation des interventions et limite les phénomènes de chevauchement ou de dispersion des rôles. Les médiateur.rice.s jouent à cet égard un rôle clé de passeur : lorsqu'une situation excède leur champ de compétences ou d'intervention, ils et elles assurent un passage de relais systématique vers les partenaires compétents, garantissant ainsi une prise en charge plus pertinente et plus efficiente des situations rencontrées.

Ce fonctionnement permet aux partenaires de se dégager des tâches de repérage et d'identification des besoins, souvent chronophages, pour se concentrer sur leurs domaines d'expertise propres, qu'il s'agisse de l'accompagnement social, de la recherche de solutions adaptées ou de la mobilisation d'autres parties prenantes. En amont, les équipes de médiation sociale repèrent, analysent et transmettent des besoins déjà qualifiés, ce qui évite aux institutions d'avoir à reconstituer l'information et facilite leur capacité d'action. Cette plus-value opérationnelle est clairement perçue par les acteurs de terrain, puisque 63 % des partenaires des dispositifs déclarent gagner du temps dans leurs activités du fait de la présence de la médiation sociale.

Dans le champ éducatif, cet effet de complémentarité se traduit par une amélioration tangible des synergies professionnelles. 62 % des personnels de l'Éducation nationale se déclarent satisfaits des synergies créées entre leurs activités et celles de la médiation scolaire, soulignant ainsi l'apport de la médiation dans la fluidification des relations entre acteurs et dans la clarification des rôles de chacun.

Pour une partie significative des professionnels, cette dynamique se traduit également par un ajustement concret de leurs pratiques : 38 % des personnels de l'Éducation nationale identifient explicitement le recentrage de leurs activités comme un premier impact direct de la présence de la médiation dans leur établissement.

Il convient toutefois d'apporter un point de vigilance essentiel. Si la médiation sociale contribue à une plus grande efficacité des partenariats, elle ne saurait être considérée comme un levier permettant aux institutions de réduire leurs moyens d'intervention. Bien au contraire, en facilitant l'identification fine des situations, la médiation sociale met souvent au jour des problématiques plus complexes, nécessitant des accompagnements longs, renforcés et mobilisant un haut niveau d'expertise humaine. Le recentrage des partenaires sur leurs cœurs de mission ne s'accompagne donc pas d'une diminution des besoins, mais d'une **meilleure adéquation entre la nature des situations et les compétences mobilisées**, ce qui tend, dans certains cas, à accroître l'intensité et la qualité de l'intervention requise.

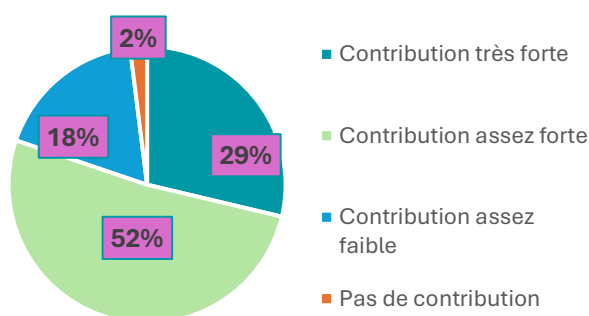


#### **2.3.4 La médiation sociale est en appui aux personnels de l'Éducation Nationale**

Le fait que les médiateur.trice.s en milieu scolaire n'aient pas vocation à se substituer aux autres personnels des établissements (et en particulier les conseiller.ères principaux.ales d'éducation, les assistant.es d'éducation et les personnels médico-sociaux) génère des actions de leur part qui s'inscrivent en complémentarité de ces derniers, occasionnant plusieurs effets.

Tout d'abord, les médiateur.trice.s facilitent la libération de temps disponible et dédié aux apprentissages au travers notamment d'interventions sur ce qu'on appelle des médiations de type « *premier niveau* ». Elles permettent d'identifier et de désamorcer des tensions susceptibles de se matérialiser davantage par la suite, y compris dans les salles de classe et donc perturbant le travail des enseignant.e.s.

**Quel est le niveau de contribution de la médiation sociale au bien-être des élèves dans l'établissement ?  
(Personnels E.N.)**



La présence des médiateur.trice.s sociaux.ales en milieu scolaire est complémentaire de celles des autres personnels de l'Éducation Nationale dans la perspective de créer un environnement propice aux apprentissages. En effet, ils/elles interviennent en amont pour désamorcer les conflits entre les élèves, dès leur apparition, afin de pouvoir libérer les élèves de leurs ressentiments pour réduire les phénomènes d'anxiété (favorisant ainsi leur « disponibilité cognitive » pour les apprentissages) tout en développant leur sens de l'empathie et du respect mutuel. À cet égard, ce sont 80% des personnels interrogés qui disent que les médiateur.trice.s contribuent significativement au bien-être des élèves

Ensuite, les dispositifs positionnés permettent de renforcer la connaissance des situations des élèves et de leurs familles, notamment par leurs liens avec l'extérieur, ce qui est susceptible de favoriser une vision globale de la situation de l'élève au-delà de son profil scolaire.

*« La médiatrice présente ici nous permet vraiment de considérer l'élève dans sa globalité. Je donne un exemple, lorsqu'un élève a de mauvais résultats et qu'il lui fait part du fait qu'il ait des puces dans son lit, avoir des relais sur l'extérieur pour avoir cette connaissance-là, c'est précieux. Cela nous permet d'avoir une vision plus réelle et j'envie de dire plus positive du profil des élèves. Nous pouvons donc apporter des réponses plus adaptées aux profils des élèves du fait de cet apport de connaissances supplémentaires permises par ses activités »* (Caroline TIREL, conseillère principale d'éducation au collège Pierre-Mendès France de La Rochelle).

Par ce biais, les actions de médiation sociale ont un impact également sur les orientations en améliorant la compréhension de certaines situations familiales complexes affectant le parcours scolaire de certains élèves.

*« La médiatrice réalise des médiations entre les élèves et le collège [dans certaines situations]. Elle a un contact direct avec les familles sur le territoire et peut avoir des informations supplémentaires sur elles ; c'est un regard en plus pour permettre de prévenir les ruptures »* (Brittia LOXQ, Cheffe d'établissement du collège Romain ROLLAND de Soyaux en Charente).

Les dispositifs de médiation contribuent à la constitution d'un ensemble qui fait corps et qui permet à ce que toutes les situations des élèves soient véritablement appréhendées et accompagnées. Des synergies se créent également par le fait que ses dispositifs sont amenés à renforcer l'ouverture des établissements vers l'extérieur. Les missions occupées par les médiateur.trice.s s'inscrivent dans un travail partenarial réalisé dans une optique de prévention mais aussi de recherche d'apaisement à l'intérieur des établissements et à leurs abords immédiats. *« C'est un personnel en plus au bénéfice de l'établissement. On voit vraiment une cohérence et des synergies entre son travail et celui des assistants d'éducation et de l'assistant de prévention et de sécurité. D'ailleurs, le lien entre ce dernier*

*et la médiatrice que nous avons est évident. L'un est exclusivement interne et l'autre peut intervenir également à l'extérieur (Joël NAL, directeur d'école, Angoulême).*

La plus-value de la présence des médiateur.trice.s en milieu scolaire réside par ailleurs dans la libération de temps pour les autres personnels, favorisant leur recentrage sur leurs « missions cœurs ». Nous avons pu mesurer au travers de l'exemple des médiateur.trice.s de l'ALTM que plus de la moitié de leurs interventions (en l'occurrence 53%) de leurs saisines ont été effectuées soit par les directions et les enseignant.e.s. Cette plus-value est liée aussi au fait qu'ils/elles apportent une autre grille de lecture par rapport à certaines situations spécifiques et leurs modes de résolution. C'est le cas des enjeux liés à la lutte contre le décrochage où des médiateur.trice.s contribuent à identifier en amont, des élèves concernés par une démotivation et sur ses causes, au travers d'entretiens individuels par exemple, et qu'ils relaient par leur participation aux dynamiques inhérentes du GPDS (Groupe de Prévention du Décrochage Scolaire).

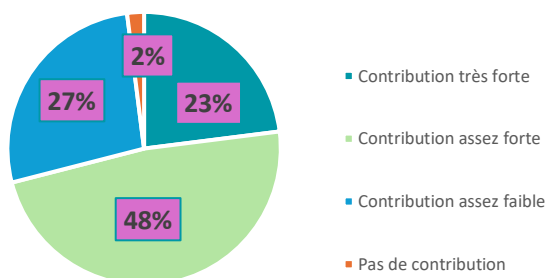
Les médiateur.trice.s peuvent aussi être sollicités dans certains établissements, sur des cas liés à la discipline avec une présence dans des conseils de discipline et à propos de certaines préconisations telles que la mise en place d'un dispositif spécifique d'exclusion – inclusion pour un élève. Le positionnement spécifique des médiateur.trice.s, différent de celui des autres personnels, représente donc un atout au service des établissements, notamment par rapport leur grille de lecture des situations et leurs capacités d'initiative via un programme d'actions.

Ce dernier concerne aussi bien les projets à destination des élèves scolarisés que de leurs parents et des partenaires des territoires situés à proximité immédiate des établissements. Dans certains cas, les médiateur.trice.s peuvent imbriquer le développement local avec une action spécifique en faveur de leurs publics cibles. L'exemple que nous pouvons prendre en la matière est une action menée par la médiatrice scolaire de l'ALPMS du collège Pierre-Mendès France de La Rochelle qui a consisté à accompagner la prise en main par des parents du logiciel numérique de suivi et de résultats scolaires « Pronote » au travers d'un partenariat qu'elle avait noué avec un équipement public de proximité situé à quelques encablures du collège. Ce projet s'est déroulé dans l'objectif de poursuivre le rapprochement entre les parents et l'institution scolaire situé dans un quartier à forts enjeux sociaux et éducatifs. En outre, dans un programme d'actions de projets collectifs figure le développement des compétences psychosociales et la médiation par les pairs, des ateliers structurés<sup>11</sup> ainsi que la mise en place de partenariats pour nouer des liens entre les établissements scolaires et différents partenaires des quartiers où ils sont implantés. Dans la perspective de faire en sorte que les élèves soient pleinement acteur.trice.s de leur scolarité, le positionnement spécifique des médiateur.trice.s découle également de la création d'un autre mode de dialogue entre l'élève et l'adulte, permis par l'intermédiaire du caractère non-sanctionnant de la médiation sociale et auxquels les élèves sont sensibles, ce qui facilite aussi les plus-values apportées par la médiation.

---

<sup>11</sup> Liste non exhaustive des sujets d'ateliers menés auprès d'élèves par des médiateur.trice.s sociaux.ales en milieu scolaire, dont certains ont lieu pendant les heures de « vie de classe » à la demande des enseignant.e.s : Citoyenneté, cyberharcèlement, prévention des violences, réseaux sociaux, temps d'écran, égalité filles-garçons, sexisme, tolérance et acceptation des différences... Ceux-ci se font par moments en coopération avec des partenaires internes (infirmière.e, CPE...) afin de croiser les approches au bénéfice des élèves.

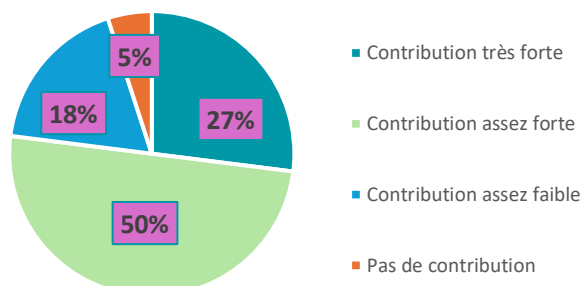
**Quel est le niveau de contribution de la médiation sociale dans l'identification de difficultés spécifiques chez les élèves et leurs familles ? (Personnels E.N.)**



La médiation sociale en milieu scolaire contribue grandement à identifier des difficultés spécifiques chez les élèves et leurs familles (voir exemple cité p. 68 par Caroline TIREL) pour 71% des personnes interrogées. Elle est perçue comme telle en raison de son caractère décloisonnant qui peut aussi bien intervenir à l'intérieur qu'en dehors de l'établissement voire auprès des familles.

Par ces possibilités, elle peut identifier des difficultés sociales, familiales, culturelles susceptibles d'impacter le parcours scolaire des élèves. Elle porte aussi un œil aiguisé sur l'impact des phénomènes sur le comportement des élèves pouvant se dérouler à proximité des établissements. Dans certains établissements, la médiation sociale permet de repérer tôt les difficultés liées aux transitions scolaires, notamment entre le CM2 et la 6e. Les médiateur-ric-e-s interviennent parfois dans plusieurs écoles et au collège de secteur, ce qui leur donne une bonne connaissance des élèves, notamment de ceux qui risquent de décrocher.

**Quel est le niveau de contribution de la médiation sociale dans la mise en place de davantage d'actions de prévention auprès des élèves ? (Personnels E.N.)**



Les interventions de médiation sociale en milieu scolaire viennent renforcer les actions de prévention menées auprès des élèves pour 77% des personnels de l'Éducation Nationale interrogés. En effet, le/la médiateur.trice peut être force de proposition via son programme d'actions élaboré à la suite de son arrivée dans l'établissement par le biais d'un diagnostic collaboratif, ou bien être directement sollicité.e par un.e enseignant.e pour mener une intervention en classe.

À ce propos, ce sont 70% du personnel de l'Éducation nationale interrogé qui déclarent que le/la médiateur.trice en milieu scolaire est déjà intervenue dans sa classe et les trois quarts affirment que c'est suite à une demande transmise de leur part. En ce sens, les médiateur.trice.s participent à la sensibilisation des élèves notamment sur des comportements à risque (addictions, mésusages des réseaux sociaux, harcèlement etc.) mais aussi sur la citoyenneté ou bien encore l'égalité filles-garçons. À titre d'exemple, 136 interventions de ce type ont été menées par les équipes d'OMÉGA sur l'année 2024 sur 10 écoles et 4 collèges, soit un peu moins de 10 interventions par établissement.

**Si vous deviez choisir trois mots pour qualifier votre expérience avec le dispositif de médiation sociale de votre établissement, lesquels choisiriez-vous ? (Personnels E.N.)**



Lorsque nous demandons aux personnels de l'Éducation Nationale les mots qu'ils choisiraient pour qualifier leur expérience avec le dispositif de médiation sociale présent dans leur établissement, les trois qui ressortent le plus sont « communication » ; « apaisement » et « positif ». Les mots aussi souvent cités sont « confiance » ; « coopération » ; « disponibilité » ; « efficacité » et « écoute ». Ces mots qui ressortent le plus traduisent à la fois l'appréciation des plus-values de la présence de médiateur.trice.s mais aussi les complémentarités avec les autres personnels de l'établissement.

### 2.3.5 L'amélioration de la compréhension entre habitant.es et institutions/partenaires

L'un des registres d'intervention les plus courants des activités de médiation sociale est celui concernant la levée des incompréhensions entre les personnes et les institutions. Ce registre vise à ce que les médiateur.trice.s favorisent la circulation de l'information de façon claire et accessible afin que les relations entre habitant.e.s et institutions reposent sur une compréhension mutuelle.

Nous allons voir ici comment cela se matérialise tout en élargissant ce sujet aux partenaires de la médiation sociale comme les bailleurs sociaux, tout aussi bien concernés par cette question que certains considèrent comme un enjeu (un tiers des partenaires interrogés par questionnaire le considère comme tel).

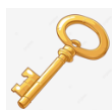
### 2.3.6 Les médiateur.trice.s sociaux.ales, une interface améliorant les relations par un positionnement décloisonnant

Les actions de médiation sociale produisent un impact mesurable et reconnu en agissant comme une passerelle centrale de compréhension et de transmission de l'information entre les habitant.e-s, les partenaires et les institutions. Les résultats des questionnaires viennent confirmer ce rôle structurant : une large majorité des acteurs interrogés reconnaît aux médiateur.rice-s une posture spécifique, à la fois accessible, impartiale et intermédiaire, qui facilite la circulation de l'information et la qualité des relations sur les territoires. Cette fonction de passerelle permet de lever des incompréhensions, qu'elles soient ponctuelles ou profondément enracinées, en favorisant simultanément une meilleure écoute institutionnelle des besoins des populations et une connaissance plus fine des publics par les partenaires.

L'impact de cette posture est d'abord perceptible dans la relation aux habitant.e-s. Les questionnaires montrent que 76 % d'entre eux déclarent tout à fait d'accord et 9 % plutôt

d'accord pour considérer les médiateur·rice·s comme des intermédiaires entre eux et les institutions, traduisant une reconnaissance très forte de leur rôle d'interface.

Cette reconnaissance repose sur la capacité des médiateur·rice·s à expliciter les missions, les procédures et les décisions institutionnelles, permettant ainsi aux personnes de mieux comprendre le rôle de chaque acteur et d'éviter que l'absence de clarification ne génère tensions ou ressentiments. En rendant l'information intelligible et accessible, la médiation sociale contribue à prévenir les conflits et à apaiser les relations dans l'espace public comme dans les lieux d'accueil. Cette fonction est pleinement intégrée par certains partenaires, à l'image des bailleurs sociaux qui mobilisent la médiation comme un outil de relation durable avec leurs locataires : « *Nous, notre intérêt, en tant que bailleur, c'est de maintenir nos locataires le plus longtemps possible dans nos logements. Il faut donc que l'on soit à l'écoute et disponible pour nos locataires et l'ALPMS est un outil dont nous disposons aussi dans ce cadre* » (Mohammed AZHAR, Responsable Tranquillité résidentielle chez Immobilière 3F à La Rochelle).



**Pratique-clé :**

### **Médiation sociale interculturelle**

À Angoulême, l'association OMÉGA gère ce dispositif spécifique dédié à favoriser une meilleure compréhension de l'interculturalité. Composé de quatre agents, ses objectifs sont de :

- *Faire connaître et reconnaître les droits des usager.ère.s afin qu'ils/elles les maîtrisent mieux et aussi pour qu'ils/elles puissent pouvoir les faire valoir auprès des organisations.*
- *Aider à la compréhension mutuelle entre les institutions et leurs usager.ère.s.*
- *Acculturer les usager.ère.s et les organisations aux différences culturelles étant susceptibles d'impacter la qualité de leurs relations et interactions.*

*Le service a pu accompagner, en 2024, plus de 360 personnes via 800 rencontres ayant débouché sur près de 6000 actions (transmission d'informations, meilleure compréhension des enjeux, orientation, traduction, prise ou accompagnement à des rendez-vous administratifs etc.).*

*L'impact de ses actions réside dans la réduction des incompréhensions et des tensions subséquentes entre à la fois les personnes et les institutions ainsi qu'un renforcement de la cohésion sociale.*

Les effets de la médiation sociale se traduisent également par une amélioration concrète du fonctionnement des institutions et de leurs dispositifs d'accueil, comme en témoigne le recours aux médiateur·rice·s lors de périodes sensibles telles que la régularisation des charges. En pré-triant les demandes, en orientant les personnes vers les bons interlocuteurs et en expliquant de manière pédagogique les mécanismes administratifs, la médiation sociale réduit la surcharge des services et améliore la qualité des échanges.

*« On demande par moments aux médiateur.trice.s d'intervenir au siège où nous traitons un grand nombre de réclamations (pannes d'ascenseurs, charges), tout particulièrement au moment de la période des régularisations de charges. Ils/Elles effectuent un pré-tri des locataires [afin de les orienter au bon guichet], diminuent la surcharge des lieux d'accueil, et donnent de l'information en expliquant les tenants et les aboutissants des factures,*

*c'est-à-dire ce qu'il y a derrière la notion de provision, les estimations de factures et la régularisation venant compenser des provisions insuffisantes etc.) » (Lauriane VESSELLA, chargée de prévention et vie sociale, Grand Lyon Habitat).*

Du point de vue des partenaires, les questionnaires confirment également la valeur ajoutée de la médiation sociale dans la qualité de l'information transmise. 95 % des partenaires interrogés se déclarent d'accord ou plutôt d'accord pour reconnaître aux médiateur·rice·s une posture de tiers impartial et indépendant, ce qui constitue un facteur déterminant de confiance dans les informations remontées. Cette impartialité perçue garantit que les signalements, alertes et constats transmis sont fondés sur des éléments objectivés et contextualisés, facilitant ainsi des prises de décision plus adaptées. Cette capacité à produire des constats partagés permet notamment de dépasser des réponses exclusivement répressives pour intégrer davantage les fragilités sociales, psychiques ou culturelles des personnes concernées.

L'impact de cette posture de tiers est particulièrement visible dans les situations de tensions collectives ou d'incompréhensions interculturelles. Dans des territoires ruraux comme urbains, la médiation sociale permet de recréer les conditions du dialogue lorsque celui-ci fait défaut. L'exemple de la commune de Sireuil illustre comment la médiation sociale interculturelle a permis de transformer une situation conflictuelle en solution partagée, en réintroduisant de l'explication, de la concertation et de la reconnaissance mutuelle. *« Nous sommes une petite bourgade et il est vrai que c'était important pour nous de régler ce souci avec la communauté mahoraise parce que l'information tournait vite que le lieu où ils étaient installés devenait infréquentable. Aujourd'hui ça fonctionne bien. On les a rencontrés, on leur a proposé à un endroit plus éloigné avec beaucoup plus de végétation, et ça a bien marché, tout ceci avec le concours d'OMÉGA et de son service interculturel. [...] L'interculturalité, c'est un mélange des cultures qui n'est pas évident à comprendre ».* (Jean-Louis MARTIAL, conseiller municipal de la commune de Sireuil en Charente)

La reconnaissance de la médiation sociale comme intermédiaire légitime se retrouve également dans le champ éducatif, où elle contribue à réduire la distance entre l'institution scolaire et les familles. Les résultats des questionnaires confirment que la médiation facilite l'interaction avec des publics parfois éloignés des codes institutionnels, en rendant l'école plus accessible et plus compréhensible.

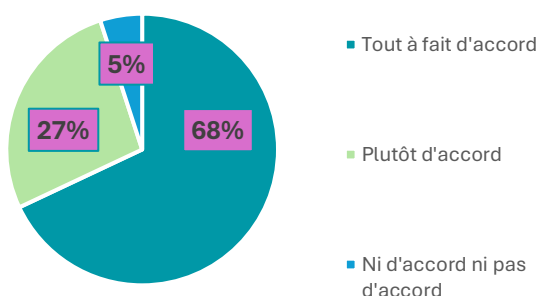
*« Le rôle de la médiatrice est identifié, elle peut être interpellée à la fois au sein de l'école mais aussi en dehors. Elle peut par exemple contribuer à faire mieux comprendre comment fonctionne le système scolaire auprès des familles. Elle contribue à rendre le portail plus poreux en nouant des liens avec les familles »* (Rachid BACHIRI, Chef de projet Cité Éducative de La Rochelle).

Enfin, dans des contextes de crise ou de fortes tensions, les questionnaires viennent conforter l'idée que la médiation sociale joue un rôle décisif dans l'acceptabilité de la parole publique. En se situant entre une parole institutionnelle parfois perçue comme distante et les attentes des populations, les médiateur·rice·s permettent de traduire, contextualiser et humaniser les messages, favorisant ainsi l'apaisement et la compréhension mutuelle.

*« À la suite à la mort de Nahel [jeune homme mortellement touché par un tir policier dans les Hauts-de-Seine en juin 2024], le fait d'avoir des personnes dans les quartiers comme*

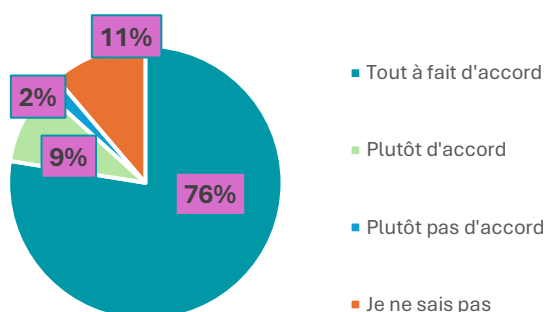
les profils d'OMÉGA ça a permis aux familles de venir en préfecture pour qu'on les réunisse, qu'on explique pourquoi il y avait des contrôles renforcés sur certains territoires et qu'il y ait de l'acceptation de leur part. Nous, on ne fait pas de la rétention d'informations et cette façon de faire a permis d'apaiser les choses. Ils étaient en vigie sur ce sujet pour nous dire que là, que nous devons les recevoir » (Stéphanie AOUINE, Procureure de la République d'Angoulême).

**Diriez-vous que les médiateur.trice.s adoptent une posture de tiers impartial et indépendant ? (Partenaires MS)**



Les médiateur.trice.s sociaux.ales sont reconnu.e.s comme des tiers neutres et indépendants pour 95% de leurs partenaires. Cet aspect est notamment matérialisé par le fait que la structure de médiation sociale professionnelle n'est la subordonnée de quiconque, évitant ainsi des suspicions de partialité dans la prise en charge de situations. De plus, ils/elles recueillent la parole des personnes sans distinction aucune et garantissent une information à la fois objective, non déformée et non soumise à des biais d'interprétation.

**Diriez-vous que les médiateur.trice.s sont des intermédiaires entre vous et les institutions ? (Questionnaire Habitant.e.s)**



Les médiateur.trice.s sociaux.ales sont perçu.e.s, de la part des habitant.e.s, comme des intermédiaires vis-à-vis des institutions pour 85% d'entre eux.elles. En effet, les médiateur.trice.s rendent compréhensibles les procédures administratives de tous types, lèvent les incompréhensions et favorisent la participation des habitant.e.s, que ce soit en remontant leur parole mais aussi en explicitant les projets institutionnels.

### 2.3.7 La médiation sociale, une approche facilitant la notoriété de ses partenaires

La médiation sociale est un relais en matière de communication parce qu'elle promeut les actions et dispositifs spécifiques proposés par ses partenaires. En effet, ils peuvent être méconnus des populations, et leur positionnement leur permet de réaliser des actions que certains de leurs partenaires ne peuvent mener directement, faute de temps ou de ressources suffisantes, comme des visites à domicile, des moments de tractage ou des permanences dans des équipements publics de proximité. En ce sens, leur présence sur le terrain, notamment dans les espaces publics, favorise la transmission d'informations ciblées auprès des habitant.e.s et surtout des actions de sensibilisation directes s'il s'avère que certaines ressources partagées correspondent à la typologie des personnes rencontrées. Ces éléments partagés sont, dans bon nombre de cas, susceptibles de répondre à des enjeux socio-spatiaux qui correspondent également aux attentes des

habitant.e.s. La médiation sociale a donc une place particulière dans les écosystèmes locaux auxquels elle est rattachée.

*« Nous, en tant que centre social, notre communication est vraiment limitée. Certaines de nos affiches, on a des personnes, ça ne leur parle pas. Elles ont besoin d'être rassurés, d'être compris. On a aussi des populations qui viennent d'ailleurs. Il faut donc faire de la veille sociale, les faire découvrir comment vit le quartier et pour cela, la médiation sociale est bien utile »* (Lydia ALOUI, animatrice famille-parentalité au centre social Sauvegarde-Duchère à Lyon).

Grâce à leur connaissance fine et actualisée de leurs territoires d'intervention, les médiateur·rice·s sociaux·ales produisent un impact direct sur l'accès effectif des populations aux ressources existantes. Cette connaissance du terrain, combinée à une maîtrise des actions menées par leurs partenaires, leur permet d'orienter les publics de manière pertinente vers des dispositifs souvent méconnus ou perçus comme peu accessibles. Les résultats des questionnaires, qui montrent que les habitant·e·s identifient massivement les médiateur·rice·s comme des intermédiaires légitimes entre eux et les institutions, viennent renforcer cette analyse : c'est précisément parce qu'ils et elles sont reconnu·e·s comme accessibles et fiables que leur rôle d'orientation produit des effets concrets.

Leur action s'inscrit ainsi dans une logique de maillage territorial, au cœur de laquelle ils agissent comme des vecteurs de communication à la fois formels et informels, reliant entre eux des acteurs, des dispositifs et des publics qui ne se rencontreraient pas spontanément. Ce maillage favorise l'émergence de passerelles opérationnelles entre l'offre existante et les besoins réels des populations. Il permet notamment à certaines personnes de se saisir, par l'intermédiaire des médiateur·rice·s, d'opportunités auxquelles elles n'auraient pas eu accès autrement, soit par manque d'information, soit en raison de freins symboliques ou relationnels vis-à-vis des institutions.

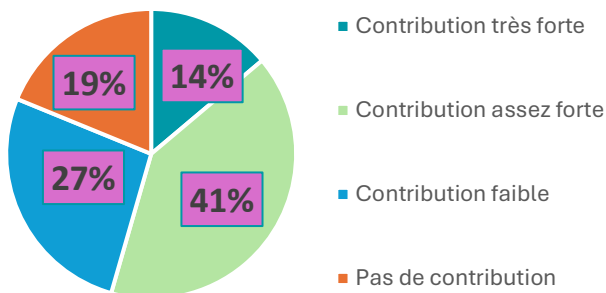
Le témoignage d'un bailleur social illustre très concrètement cet effet de levier : *« Les médiateur·trice·s nous aident à nous mettre en relation avec des jeunes à besoins spécifiques. Par exemple, nous avons dépensé 600 € l'an passé pour que des jeunes de Mireuil partent en vacances et l'ALPMS a identifié pour nous des jeunes qui ont bénéficié de ce programme de soutien »* (Mohammed AZHAR, Responsable tranquillité résidentielle chez Immobilière 3F).

Les partenaires plébiscitent cette relation avec le dispositif de médiation sociale. 68% d'entre eux considèrent une amélioration de leurs relations avec les bénéficiaires de leurs services mais aussi une augmentation de la fréquentation de leurs équipements ou de la demande concernant leurs services.

En ce sens, la médiation sociale ne se limite pas à un rôle d'information ou d'orientation ponctuelle. Elle agit comme un facilitateur d'accès réel aux dispositifs, en transformant une offre théoriquement existante en une ressource effectivement mobilisée par les habitant·e·s. Ce rôle de mise en relation, reconnu par les partenaires et validé par les perceptions exprimées dans les questionnaires, contribue à renforcer l'équité territoriale et à maximiser l'impact des politiques et actions locales.

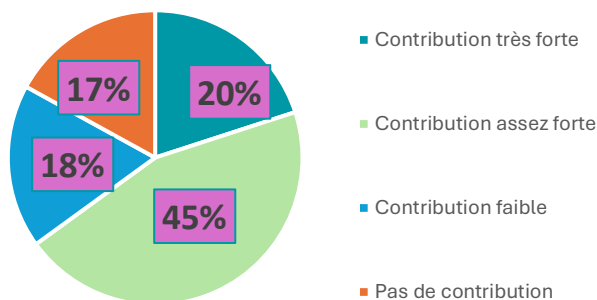
**Le premier impact des dispositifs de médiation sociale cité par les partenaires de la médiation sociale interrogés par questionnaire est l'amélioration de leurs relations avec les usager.ère.s de leurs services**

**Quel est le niveau de contribution de la médiation sociale dans votre développement de liens avec de nouveaux publics ? (Partenaires MS)**



Les dispositifs de médiation sociale, au travers de leur neutralité, de leur présence en proximité ainsi que de leur connaissance fine des territoires permettent à ses partenaires de développer des liens avec de nouveaux publics (55% considèrent que la médiation sociale les y aide fortement ; 82% en y incluant ceux qui mentionnent une contribution même faible). Pour ce faire, les médiateur.trice.s repèrent des publics, y compris vulnérables, évaluent leurs besoins et corrént ces derniers avec le tissu partenarial local, tout en facilitant les moyens d'avoir une compréhension mutuelle entre partenaires et habitant.e.s.

**Quel est le niveau de contribution de la médiation sociale dans l'augmentation de la fréquentation de votre équipement ou de la demande concernant vos services ? (Partenaires MS)**



Les actions de médiation sociale contribuent à l'augmentation de l'utilisation des services de proximité au travers de leur capacité à créer du lien, propice à sensibiliser, participer à la levée des freins constatés dans l'accès à des services/équipements et in fine faciliter l'appropriation de ceux-ci. 65% des partenaires de la médiation sociale constatent sa contribution « très forte » ou « assez forte » dans l'augmentation de leurs sollicitations, lié soit à une hausse de la fréquentation de leurs équipements ou de la demande à propos de leurs services. C'est 83% qui reconnaissent cette contribution si l'on y ajoute les « faibles ».

## 2.3.8 Une aide à la prise de décisions des partenaires confortée par la médiation

### 2.3.8.1 La médiation sociale est un capteur d'ambiance

Les actions de médiation sociale objectivent et caractérisent les dynamiques territoriales, agissant comme un relais d'informations sur l'ambiance des espaces sur lesquelles elle est amenée à intervenir. Elle relate l'actualité des territoires sous le prisme de faits marquants, de la typologie et de l'origine des incidents et sur les éléments impactant la

qualité de vie des habitant.e.s, qu'ils soient positifs ou négatifs. Pour exemple, dans le cadre de leur mission de veille sociale et technique, l'ALTM a réalisé 795 remontées d'informations et 495 diagnostics d'ambiance des espaces publics et privés, soit 10 rapports par semaine. Ces aspects sont transmis au travers de plusieurs moyens : Diagnostics, alertes en temps réel, comptes-rendus à intervalles réguliers ou bien encore partage d'informations lors d'instances spécifiques telles que les Conseils Locaux de Prévention de la Délinquance (CLSPD).

Les partenaires considèrent à 76% avoir une meilleure appréhension de l'ambiance des territoires ce qui leur permet de mieux identifier les lieux où ils doivent agir. « *La médiation nous accompagne pas mal dans les diagnostics du territoire, ce qui oriente derrière le pilotage de nos actions à même de résoudre un problème préalablement identifié [...] Le dispositif est pour nous un thermomètre qui nous permet d'identifier des points chauds, notamment dans la perspective de reprendre du terrain sur la délinquance* » (Élodie AMBLARD, Directrice Générale du bailleur social NOALIS à Angoulême).

Au-delà des informations remontées, c'est surtout la récurrence de cette transmission qui constitue la plus-value majeure des actions de médiation sociale. Cette continuité permet aux partenaires de disposer d'un outil de suivi et d'évolution des situations et qui relate les tendances sociales émergentes sur les territoires. Par ailleurs, cette régularité des remontées offre aux partenaires locaux une vision des dynamiques en cours, octroyant à cette même occasion une possibilité d'anticiper l'arrivée de moments de tensions et d'adapter en conséquence les réponses à adopter, par exemple via la réalisation de quelques ajustements de dispositifs. « *Il y a une capacité de la structure de médiation sociale à faire remonter des informations qui nous permettent d'anticiper les interventions à mener. Elle nous remonte des informations et nous analyse des situations aussi bien que nous aurions pu le faire, simplement nous, nous n'avons ni le temps, ni la présence terrain suffisante et nécessaire pour pouvoir le faire* », (Stéphanie AOUINE, Procureure de la République d'Angoulême).

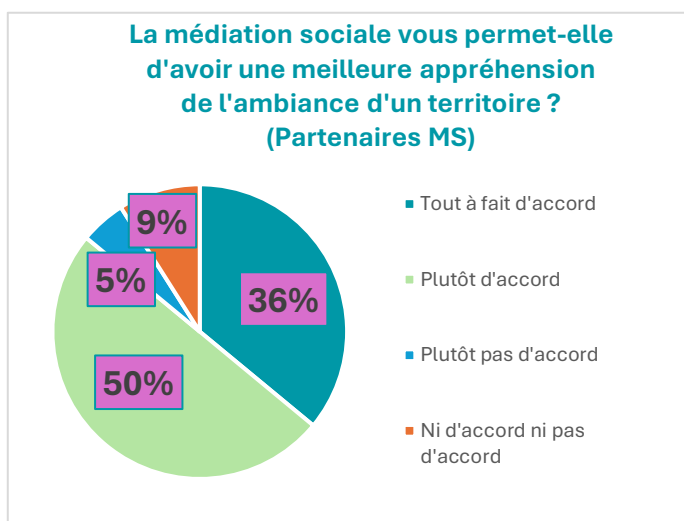
La régularité de la transmission d'informations par la médiation sociale permet aussi aux partenaires des dispositifs de médiation d'appréhender finement la réalité des situations telles qu'elles sont vécues mais aussi perçues dans les territoires. Par ailleurs, en affinant sans cesse leurs connaissances à propos des besoins des populations mais aussi des nouvelles actions entreprises par les institutions et structures de proximité, les médiateur.trice.s sont en capacité d'émettre une analyse à la fois critique mais aussi objective des territoires, en identifiant par exemple des limites vis-à-vis d'actions ayant été entreprises dans le but de résorber une problématique (exemple : des doléances persistantes malgré une intervention d'un bailleur social concernant une thématique très précise en matière de qualité de vie des locataires d'une résidence). « *J'apprécie beaucoup le fait que la structure soit capable de réaliser des diagnostics partagés, cela permet d'avoir une criticité du quartier et de savoir quels sont les éléments qui impactent le bien-être des gens, et en particulier nos locataires* » (Jean-Jacques BARTOLI, ex-Directeur de la cohésion sociale d'Alliade Habitat). À cet égard, les dispositifs de médiation sociale ne se contentent pas simplement d'observer et de « *donner à voir* » ce qu'il se déroule dans les territoires, mais aussi bien d'être force de proposition vis-à-vis de la connaissance du terrain accumulée au travers de l'expertise territoriale des médiateur.trice.s : C'est le cas, par exemple, en ce qui concerne les squats dans la ville d'Angoulême où sur certaines situations, la mairie sollicite le dispositif de veille sociale d'OMÉGA pour observer la situation, évaluer les dynamiques en cours, identifier les

publics occupants grâce à leurs rencontres régulières avec ces populations et in fine accompagner la collectivité pour des solutions de logement et/ou d'orientation vers des services ou dispositifs adaptés.

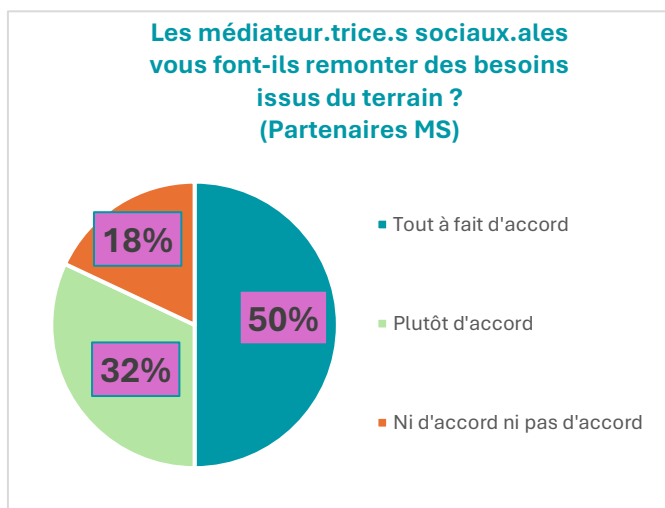
« *OMÉGA est un outil d'alerte, d'accompagnement et qui facilite notre prise de décision car ils font partie de la solution* » (Marie MADELEINE, Coordinatrice du Contrat Local de Sécurité et de Prévention de la Délinquance d'Angoulême).

82% des partenaires considèrent mieux connaître les besoins des habitants ce qui leur permet d'ajuster leurs actions et d'anticiper certaines problématiques.

Cette approche, à la fois humaine et partenariale, est propice au renforcement de la confiance entre les publics accompagnés et les institutions en évitant de recourir, dans un premier temps, à des interventions de type coercitives pour privilégier le dialogue et l'intermédiation.



Du fait de la variété de leurs missions et de leur présence quotidienne auprès des habitant.e.s et usager.ère.s des territoires, les médiateur.trice.s sociaux.ales sont en mesure de capter un certain nombre de dynamiques sociales, de besoins nouveaux et détectant des signaux faibles. Ils/Elles sont comme une sorte de « thermomètre » produisant des notes d'ambiance, alertant en temps réel et prévenant d'évolutions notables. 86% des partenaires répondent sur le fait que la médiation sociale améliore leur perception des territoires où ils sont implantés.



Les médiateur.trice.s sociaux recueillent des informations précises à propos de la situation des territoires et de leurs habitant.e.s et les transmettent de façon structurée et sans biais d'analyse, en s'appuyant sur certaines de leurs activités (permanences dans des équipements publics, échanges informels dans l'espace public etc). 82% des partenaires de la médiation sociale mentionnent que les médiateur.trice.s leur remontent des besoins directement issus du terrain.

### 2.3.8.2 Des interventions d'autres professionnels facilitées par la médiation sociale

Les dispositifs de médiation sociale facilitent les interventions de leurs partenaires (bailleurs sociaux, collectivités etc.) et ce, sur un certain nombre de sujets ayant trait à ses domaines d'intervention. En effet, ils leur permettent d'avoir une réaction plus rapide face aux événements susceptibles d'impacter leurs activités non seulement au préalable par le fait qu'ils en soient informés au plus tôt par des signes avant-coureurs mais aussi par le fait que l'action des médiateur.trice.s s'inscrit en nécessaire complémentarité avec les leurs.

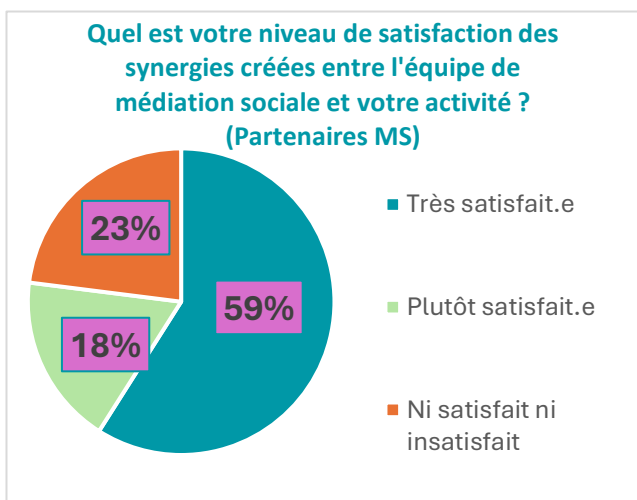
*« Suite à une incivilité constatée par l'ALPMS, nous pouvons réagir en adressant un courrier au locataire incriminé en insistant sur le fait qu'il vit en collectivité, qu'il y a un non-respect du voisin, tout ce qui a trait au rappel au règlement » (Delphine LABATTU, responsable du service médiation sociale, recouvrement et quittancement à l'Office Public de l'Habitat de La Rochelle).*

Les médiateur.trice.s apportent des informations (exemple : l'objectivation de troubles telles que des nuisances ou des conflits) qui vont derrière enclencher des réactions adaptées de la part de ses partenaires. Les constats opérés enrichissent les connaissances des partenaires, offrant ainsi une base factuelle pour des actions qui seront entreprises ultérieurement. *« Au quartier de la Duchère, on a eu un moment de tension très vif en 2021. Il y avait une bande de jeunes qui avait commencé à agresser les lycéens. La médiation sociale, par sa présence, nous a fait remonter des informations à propos des publics qui posaient problème. Ça nous a permis d'agir très fortement sur ce sujet » (Mohammed CHIHI, Maire-Adjoint en charge de la sécurité, Ville de Lyon VIIe arrondissement).*

Ce besoin est principalement lié au fait que les partenaires ne peuvent, dans bon nombre de cas être à la fois dans l'identification et la résolution de problématiques. La médiation sociale leur offre donc une solution intermédiaire susceptible de les accompagner à la fois repérer mais aussi à solutionner des difficultés rencontrées vis-à-vis de certains de leurs publics : *« Notre besoin est situé sur le fait qu'on ne peut pas, en tant que bailleur social, être à la fois juge et partie, sur les enquêtes de voisinage ou sur les remontées d'informations que peuvent faire par exemple nos gardiens sur le premier niveau d'intervention. En termes de légitimité, si vous voulez, c'est un peu compliqué. Le rôle de l'équipe de l'ALPMS est d'avoir cette neutralité et on y attache une importance assez forte. Nous-mêmes avons un rôle important dans ce processus car on peut dire à notre locataire qu'on va convoquer son voisin pour le problème en cours mais en même temps lui suggérer aussi d'appeler l'ALPMS afin d'apporter des éléments supplémentaires. Cela me permettrait, entre autres, d'avoir d'autres éléments étayés mais aussi de pouvoir visualiser, en lien avec l'ALPMS, une voie alternative contribuant à la résolution du problème » (Delphine LABATTU, responsable du service médiation sociale, recouvrement et quittancement à l'Office Public de l'Habitat de La Rochelle).*

La facilitation de l'intervention d'autres professionnels provient également du fait que les actions de médiation sociale sont positionnées de telle sorte à ce qu'elles n'empiètent pas sur le travail mené en corollaire par d'autres professionnels spécifiques. Ainsi, la plus-value des actions réside aussi dans sa capacité à rester dans les délimitations de plusieurs typologies de partenariat.

C'est le cas par exemple du partenariat entre les polices, qu'elle soit municipale ou nationale et les dispositifs de médiation sociale. Certes, les deux entités interviennent en proximité mais les policiers ne sont pas formés en médiation et vice-versa. À ce propos, sur une situation, ils n'interviennent jamais en même temps. À cet effet, les médiateur.trice.s vont avoir cette fonction d'alerte rapide lorsque cela est nécessaire dès lors qu'ils/elles observent une situation n'étant pas ou plus de leur ressort, ce qui va laisser la place aux professionnels adéquats, qui ont été sollicités à bon escient et au bon niveau.



La médiation sociale facilite les interventions des professionnels en favorisant, de leur part, un changement de regard sur les publics qu'ils côtoient au quotidien mais également un changement au niveau de leurs pratiques à la suite de cet apport de ce niveau de connaissances supplémentaire. À cet égard, les dispositifs de médiation sociale viennent donc enrichir la connaissance des publics, ce qui engendre des interventions associées de ses partenaires qui soient à la fois plus pertinentes mais aussi plus efficaces.

C'est aussi le cas dans les établissements scolaires où des changements de pratiques tels que l'évolution de la communication ou la mise en place d'autres activités sont cités comme impacts de la présence d'un.e médiateur.trice social.e dans l'établissement. 27% des enseignants disent avoir fait évoluer leur communication auprès des élèves. Ces éléments sont liés au fait que les médiateur.trice.s libèrent, chez ses professionnels, du temps qui était auparavant consacré à la gestion de conflits. 23% d'entre eux précisent gagner du temps pour la mise en place d'autres activités. Quant au chiffre de 30% de personnels mentionnant qu'il n'y a aucun changement significatif dans leurs activités, il est à relier aux 31% des personnels interrogés qui disent ne pas avoir bénéficié d'une intervention en classe d'un.e médiateur.trice pendant l'année écoulée et méconnaissant son périmètre d'action.

## 2.4 La démarche des coûts évités

La démarche des coûts évités constitue un axe du registre « Action publique performante » du référentiel PACTES. Spécifiquement sur ce registre, l'évaluation a considéré les coûts évités dans le secteur de l'habitat social et de la médiation en milieu scolaire.

Le cabinet Ellyx a suivi les étapes suivantes pour calculer les coûts évités :

- Construction d'un référentiel des effets de la médiation sociale, via des ateliers de travail avec France Médiation
- Elaboration de la cartographie des risques

Pour chacun de ces effets et sous effets, l'analyse a consisté à objectiver les risques prévenus par l'action de la médiation. Cette cartographie indique donc ce qui se serait passé sans l'intervention de la médiation sur la situation originelle. Elle a été réalisée sur la base de 18 entretiens exploratoires avec des professionnels, puis a été partagée lors d'ateliers de travail.

La médiation sociale est positionnée comme un outil de prévention ou de désamorçage des situations problématiques dès leur apparition. Elle constitue un premier « maillon » à deux niveaux :

- Un premier maillon d'une chaîne de solutions, qui peuvent avoir des coûts plus importants que celui de la médiation
- Un premier maillon pour faire rempart à la dégradation de la situation, qui peut aussi générer des coûts importants

Dans cette cartographie, une distinction a été opérée entre ce qui relève d'économies sur des dépenses en euros (approche monétaire des coûts évités), et ce qui relève de proxis, c'est-à-dire des coûts sociétaux ne se traduisant pas par des dépenses euros directes (approche monétisante du SROI). Cela permet d'avoir une vision plus complète de la valeur créée par la médiation. **Dans le cadre des calculs, seule l'approche par les coûts évités a néanmoins été intégrée.** Pour chaque type de coûts évités, sont intégrés les coûts moyens identifiés par le travail d'enquête ou l'analyse de la littérature existante sur le sujet. Les différents risques sont classés des plus fréquents aux moins fréquents. Les ateliers d'analyse partagée ont permis de déterminer une fréquence de risque associé à chaque effet. Ces éléments ont été intégrés dans le calcul des coûts.

- Collecte des données quantitatives d'activité sur les effets identifiés, réalisée auprès des organisations de médiation participant à l'étude
- Collecte des moyens humains et financiers des structures de médiation
- Détermination d'un niveau d'attribution qui est associé à chaque résultat. Cela renvoie à la part de mérite qui revient à la médiation sociale. Par exemple, dans le cas d'un cas de décrochage scolaire évité, si l'action de la médiation joue, cela relève aussi du mérite de l'élève, ou de l'action de sa famille. Les niveaux d'attribution reposent sur des hypothèses de calcul déjà formulées dans de précédents rapports sur la médiation.
- Calculer le coût évité  
Le calcul appliqué est le suivant :  
**« Nombre unité\*(Risque\* Probabilité du risque) \*Coût d'une unité \* Niveau d'attribution »**  
Les coûts évités sur chaque effet (lutte contre les conflits, le harcèlement scolaire, lutte contre le décrochage) sont ensuite agrégés. Ce montant est ensuite rapporté aux ressources mises en œuvre par les organisations de médiation. Cela permet d'obtenir un ratio pouvant être formulé de la manière suivante : pour « **1 euros dépensé, X euros sont évités** »

## 2.4.1 Les coûts évités de la médiation sociale en milieu scolaire,

### Le référentiel

Thématique	Sous effets	Indicateurs
En milieu scolaire	Lutte contre les conflits interpersonnels	○ Nombre de conflits résolus suite à l'intervention des équipes de médiation sociale
	Lutte contre le harcèlement scolaire	○ Nombre de cas de harcèlement résolus suite à l'intervention des équipes de médiation sociale
	Lutte contre le décrochage scolaire	○ Nombre de cas de risque de décrochage scolaire résolus suite à l'intervention des équipes de médiation sociale

### La cartographie des risques

	Si le conflit n'est pas résolu	Nature des coûts évités	Montant euros
Lutte contre les conflits interpersonnels	Régulation du conflit par les équipes de l'établissement Niveau de risque : 100%	Temps passé par les équipes enseignantes et encadrantes pour réguler le conflit	<b>140 €</b> par conflit (5 heures de régulation, sur une base de 28 euros de l'heure).
	Conseil de discipline Niveau de risque : 20 %	Temps passé en conseil de discipline	<b>840 €</b> par conflit (15 personnes réunies, 2 heures, 28 euros par heure).
	Domage psychologique pour les personnes victimes du conflit Niveau de risque : 1 %	Coût prise en charge psychologique	<b>600 €</b> par personne (10 séances de psychologue à 60 euros).
	Risque de décrochage scolaire Niveau de risque : 0,1 %	Chiffrage par Étude BCG / Apprentis d'Auteuil intégrant les manques à gagner en termes de formation, d'emploi, les risques psycho-sociaux, etc.	340 000 € sur 7 ans soit <b>48 000 € par an</b> par élève impliqué dans un conflit et qui serait en risque de décrochage suite à ce conflit.

	Si le cas de harcèlement n'est pas résolu	Nature des coûts évités	Montant euros
Lutte contre le harcèlement scolaire	Dommage psychologique pour les personnes victimes du conflit ou de la situation de harcèlement Niveau de risque : 50 %	Coût prise en charge psychologique	<b>600 €</b> par personne (10 séances de psychologue à 60 euros)
	Risque de décrochage scolaire Niveau de risque : 0,1%	Chiffrage par Étude BCG / Apprentis d'Auteuil intégrant les manques à gagner en termes de formation, d'emploi, les risques psycho-sociaux, etc.	340 000 € sur 7 ans soit <b>48 000 € par an</b> par élève qui serait en risque de décrochage suite à une situation de harcèlement.

	Si le cas de risque de décrochage scolaire n'est pas résolu	Nature des coûts évités	Montant euros
Lutte contre le décrochage scolaire	Risque de décrochage scolaire Niveau de risque : 100 %	Chiffrage par Étude BCG / Apprentis d'Auteuil intégrant les manques à gagner en termes de formation, d'emploi, les risques psycho-sociaux, etc.	340 000 € sur 7 ans soit <b>48 000 € par an</b>

Concernant le décrochage scolaire, les estimations proposées s'appuient sur les résultats de l'étude publiée par Les Apprentis d'Auteuil<sup>12</sup> et le BCG en septembre 2025 sur le coût du décrochage scolaire pour la société. Ce coût est estimé à 340 000 €. Dans le cadre de la présente étude, ce coût a été ramené une année scolaire (en se basant sur les 7 années de cursus entre le collège et lycée) soit une unité de coût à 48 000 €

Sur cette thématique de la médiation à l'école, les ateliers d'analyse partagée ont également permis d'identifier plusieurs effets impliquant des coûts sociétaux, non monétaires, mais qui pourraient s'inscrire à plus long terme dans une analyse de type SROI :

- Détérioration de la qualité de l'enseignement
- Baisse des résultats scolaires
- Dommages psychologiques pour les parents des enfants victimes de harcèlement et coûts associés

## La collecte des données

### Les données quantitatives d'activité sur les effets identifiés

<sup>12</sup> Apprentis d'Auteuil, Décrochage scolaire : gâchis silencieux, urgence collective, Mai 2025, [https://www.apprentis-auteuil.org/sites/default/files/medias/file/2025/09/AA\\_2025\\_rapport-decrochage-scolaire.pdf](https://www.apprentis-auteuil.org/sites/default/files/medias/file/2025/09/AA_2025_rapport-decrochage-scolaire.pdf)

Thématique	Lutte contre les conflits interpersonnels	Lutte contre le harcèlement scolaire	Lutte contre le décrochage
Indicateurs	Nombre de conflits résolus	Nombre de situations de harcèlement résolues	Nombre de situations de risque de décrochage scolaire résolues
<b>Total</b>	<b>2 496</b>	<b>44</b>	<b>45</b>

### Les moyens humains et financiers des structures pour les actions médiation à l'école

	Montant des financements	EPT dédiés	ETP Support	Coût ETP/médiateur	Coût ETP global
<b>TOTAL</b>	391 722 €	8,74	2,74	135 818 €	108 219 €

### La détermination d'un niveau d'attribution pour chaque résultat

#### *Lutte contre les conflits interpersonnels*

Effets de la médiation sociale	Attribution
Niveau 1 – Régulation temps passé par les équipes	100%
Niveau 2 – Régulation interne Conseil de discipline	33%
Niveau 3 – Dommage psychologique – prise en charge séances de psy	33%
Niveau 4 – Décrochage scolaire	33%

#### *Lutte contre le harcèlement scolaire*

Effets de la médiation sociale	Attribution
Niveau 1 – Prise en charge dommage psychologique famille	33%
Niveau 2 – Risque de décrochage scolaire	33%

#### *Lutte contre le décrochage scolaire*

Effets de la médiation sociale	Attribution
Niveau 1 – Risque décrochage évité	33%

### Résultat

#### *Coût évité par effet*

Effets – lutte contre les conflits	Nb unité	Coût d'une unité	Total unité	Attribution	Montant retenu
Niveau 1 – Régulation temps passé par les équipes	2 496,00	140 €	349 440 €	100%	349 440 €
Niveau 2 – Régulation interne Conseil de discipline	410,00	840 €	344 736 €	33%	113 763€
Niveau 3 – Dommage psychologique – prise en charge séances de psy	20,52	600 €	12 312 €	33%	4 063 €
Niveau 4 – Décrochage scolaire	2,05	48 000	98 496 €	33%	32 504 €
<b>TOTAL</b>					<b>499 770 €</b>

Effets – lutte contre le harcèlement scolaire	Nb unité	Coût d'une unité	Total unité	Attribution	Montant retenu
Niveau 1 – Prise en charge dommage psychologique famille	22,00	600 €	13 200 €	33%	4 356 €
Niveau 2 – Risque de décrochage scolaire	0,04	48 000 €	2 112 €	33%	697 €
<b>TOTAL</b>					<b>5 053 €</b>

Effets – lutte contre le décrochage scolaire	Nb unité	Coût d'une unité	Total unité	Attribution	Montant retenu
Niveau 1 – Risque décrochage évité	35,00	48 571 €	1 699 985 €	33%	560 995 €
<b>TOTAL</b>					<b>560 995 €</b>

### Coût évité global

Lutte contre les conflits	Lutte contre le harcèlement scolaire	Lutte contre le décrochage scolaire	Total coût évité	Montant euros économisé par euro investi
499 770 €	5 053 €	560 995 €	1 065 817,53 €	2,93 €

Le coût évité de la médiation à l'école est de **1 065 817,53 euros**.

Pour 1 € de dépenses en faveur de la médiation en milieu scolaire, **2,93 € sont économisés** au titre des coûts évités.

## 2.4.2 Coûts évités de la médiation sociale dans l'habitat social

### Le référentiel

Thématique	Sous effets	Indicateurs
<b>Dans l'habitat social</b>	Lutte contre les conflits interpersonnels	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Nombre de conflits résolus suite à l'intervention des équipes de médiation sociale.</li> </ul>
	Lutte contre les occupations et les dégradations	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Nombre de situations d'occupations résolues suite à l'intervention des équipes de médiation sociale.</li> <li>○ Nombre de dégradations identifiées suite à l'intervention des équipes de médiation sociale.</li> </ul>
	Lutte contre la précarité énergétique	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Nombre de situations d'impayés résolus suite à l'intervention des équipes de médiation sociale.</li> <li>○ Montant (en euros) rendus aux énergéticiens.</li> </ul>

## La cartographie des risques

	Si on conflit n'est pas résolu	Nature des coûts évités	Montant euros	
<b>Lutte contre les conflits interpersonnels</b>	Régulation du conflit en interne par les équipes du bailleur social	Temps passé par les équipes de proximité pour réguler le conflit (gardiens, personnels des agences locales) : 1 journée Niveau de risque : 100%	<b>173 €</b> (1 journée par conflit minimum par un profil de chargé de gestion locative, base salaire 45 K brut annuel chargé)	
	Création d'un dossier de contentieux	Frais de dossier contentieux Niveau de risque : 5%	<b>200 €</b> pour le dossier de contentieux à la charge du bailleur	
		Frais d'un courrier d'huissier Niveau de risque : 5%	<b>40 €</b>	
	Procédure d'expulsion	Temps passé par les équipes des bailleurs pour mettre en œuvre d'une procédure d'expulsion : Coordination des dépôts de plainte, récupération des pièces administratives Niveau de risque : 5%	<b>173 €</b> (1 journée minimum par un profil de chargé de gestion locative, base salaire 45 K€ brut annuel chargé)	
		Frais huissiers à la charge des bailleurs Niveau de risque : 5%	<b>2000 €</b>	
	Augmentation de la rotation des logements	Manque à gagner locatif pour les bailleurs Niveau de risque : 5%	<b>420 €</b> (pour un mois de loyer non payé (6 euros m <sup>2</sup> * 70 m <sup>2</sup> ))	
		Temps passé par les équipes des bailleurs pour la commercialisation du logement Niveau de risque : 5%	<b>173 €</b> (1 journée minimum par un profil de chargé de gestion locative, base salaire 45 K€ brut annuel chargé)	
		Temps passé par les équipes pour gérer les demandes de changement de logement des locataires Niveau de risque : 5%	<b>173 €</b> (1 journée minimum par un profil de chargé de gestion locative, base salaire 45 K€ brut annuel chargé)	
		Assignation du bailleur en justice	Assignation du bailleur	<b>2000 €</b>

<b>Lutte contre les conflits interpersonnels</b>	Niveau de risque : 1 %	
	Relogement des personnes Niveau de risque : 0,1%	<b>173 €</b> (1 journée minimum par un profil de chargé de gestion locative, base salaire 45 K€ brut annuel chargé)
	Condamnation bailleur Niveau de risque : 0,5%	<b>10 000 €</b>

	<b>Si l'occupation n'est pas résolue...</b>	<b>Nature des coûts évités</b>	<b>Montant euros</b>
<b>Lutte contre les occupations et les dégradations</b>	Frais de ménage liés aux dégradations	Intervention des équipes de nettoyage Niveau de risque : 100 %	<b>Montant moyen retenu 300 €</b> Varie en fonction de la dégradation et le M2 à nettoyer. Une prestation d'une heure est estimée à 30 € HT
	Frais d'intervention - réparation	Intervention des différents corps de métiers Niveau de risque : 50 %	Montant moyen retenu <b>1000 €</b> Varie en fonction du type de réparation à opérer –
	Augmentation de la rotation des logements	Manque à gagner locatif pour les bailleurs Niveau de risque : 10 %	<b>420 €</b> (pour un mois de loyer non payé (6 euros m2* 70 m2)
		Temps passé par les équipes des bailleurs pour la commercialisation du logement Niveau de risque : 10 %	<b>173 €</b> (1 journée minimum par un profil de chargé de gestion locative, base salaire 45 K€ brut annuel chargé)
		Temps passé par les équipes pour gérer les demandes de changement de logement des locataires Niveau de risque : 10 %	<b>173 €</b> (1 journée minimum par un profil de chargé de gestion locative, base salaire 45 K brut annuel chargé)
		Relogement des personnes Niveau de risque : 5 %	<b>173 €</b> (1 journée minimum par un profil de chargé de gestion locative, base salaire 45 K€ brut annuel chargé)

<b>Lutte contre les occupations et les dégradations</b>	Renforcement des dispositifs de surveillance	Intervention des équipes de sécurité	Varie en fonction de la situation. Une prestation d'une heure est estimée à 30 € HT – <b>Montant moyen retenu 300 €</b>
		Niveau de risque : 15 %	
		Installation de la vidéo surveillance	Coût de l'installation <b>3000 €</b> auquel s'ajoute le coût de la maintenance – <b>10 000 €</b>
		Niveau de risque : 2,5 %	

Sur cette thématique, les ateliers d'analyse partagée ont également permis d'identifier plusieurs effets impliquant des coûts sociétaux, non monétaires, mais qui pourraient s'inscrire à plus long terme dans une analyse de type SROI :

- Renforcement de la pénibilité des métiers de gardiennage et de proximité
- Suppression des équipements dans les parcs sociaux si les dégradations sont trop importantes
- Détérioration du lien social et de la cohésion sociale pour les locataires
- Dégradation du climat social dans les parcs sociaux
- Dégradation de la santé mentale des habitants

Concernant la précarité énergétique, l'estimation des coûts évités s'est opérée au réel des situations accompagnées et des montants euros remboursés par les personnes.

## La collecte des données

### Les données quantitatives d'activité sur les effets identifiés

#### *Lutte contre les conflits interpersonnels et les occupations*

Thématique	Lutte contre les conflits interpersonnels	Lutte contre les occupations et les dégradations
Indicateurs	Nombre de conflits résolus	Nombre de situations d'occupation résolues
<b>Total</b>	<b>2 136</b>	<b>900</b>

#### *Lutte contre la précarité énergétique*

En 2024, les actions d'OMÉGA ont permis d'accompagner 847 personnes en situations de précarité énergétique, dont 69 % ont été résolues.

### Les moyens humains et financiers des structures pour les actions médiation à l'école

#### *Lutte contre les conflits interpersonnels et les occupations*

	Budget	Équivalent ETP sur les actions évaluée
ALPMS	44 989 €	9,6
ALTM	9 304 €	0,15
OMÉGA	37 925 €	0,8

#### *Lutte contre la précarité énergétique*

Les actions de lutte contre la précarité énergétique sont seulement déployées par OMÉGA. Elles sont financées à hauteur de 40 100 euros (dont 37 000 financées par les énergéticiens).

## La détermination d'un niveau d'attribution pour chaque résultat

### *Lutte contre les conflits interpersonnels*

	Attribution
Niveau 1 – Régulation interne	100%
Niveau 2 – Création d'un dossier contentieux	80%
Niveau 3 – Procédure d'expulsion	50%
Niveau 4 – Augmentation de la rotation dans les logements	33%
Niveau 5 – Engagement de la responsabilité du bailleur	33%

### *Lutte contre les occupations et les dégradations*

	Attribution
Niveau 1 – Frais de ménage	50%
Niveau 2 – Frais de réparation	50%
Niveau 3 – Vacance de logement	25%
Niveau 4 – Renforcement du système de sécurité	25%

## Résultat

### *Coûts évités par effets*

#### *Lutte contre les conflits*

Effets – lutte contre les conflits	Nb unité	Coût d'une unité	Total unité	Attribution	Montant retenu
Niveau 1 – Régulation interne	2 012,00	173 €	348 076 €	100%	348 076 €
Niveau 2 – Création d'un dossier contentieux	100,15	240 €	24 036 €	80%	19 229 €
Niveau 3 – Procédure d'expulsion	100,15	2 173 €	217 626 €	50%	108 813 €
Niveau 4 – Augmentation de la rotation dans les logements	100,15	766 €	76 715 €	33%	25 316 €
Niveau 5 – Engagement de la responsabilité du bailleur	23,35 €	2 067 €	48 271 €	33%	15 930 €
<b>TOTAL</b>					<b>517 363 €</b>

## Lutte contre les dégradations et les occupations

Effets – lutte contre les dégradations et les occupations	Nb unité	Coût d'une unité	Total unité	Attribution	Montant retenu
Niveau 1 – Frais de ménage	797,40	300 €	239 220 €	50%	119 610 €
Niveau 2 – Frais de réparation	79,74	1 000 €	79 740 €	50%	39 870 €
Niveau 3 – Vacances de logement	7,97	853 €	6 798 €	25%	1 699 €
Niveau 4 – Renforcement du système de sécurité	0,80	3 550 €	2 831 €	25%	708 €
<b>TOTAL</b>					<b>161 887 €</b>

### Coût évité global

Lutte contre les conflits	Lutte contre les dégradations et occupations	Total coût évité	Montant euros économisé par euro investi
161 887 €	679 250 €	841 138 €	1,71 €

**Le coût évité de la médiation dans l'habitat est de 841 138 euros** au titre de la lutte contre les conflits interpersonnels et de la lutte contre les dégradations.

Pour 1 € de dépenses en faveur de la médiation de l'habitat social,  
**1,71 € sont économisés au titre des coûts évités.**

### Lutte contre la précarité énergétique

**Le coût évité de la médiation envers la lutte contre la précarité énergétique est 69 919 euros** au titre du remboursement des dettes des habitants relatives à la facture énergétique.

Pour **1 € dépensé pour financer cette action,**  
**1,74 € de coûts ont été évités** grâce au remboursement de dettes des personnes auprès des énergéticiens

## 2.4.3 Interprétation des résultats

### Des premiers résultats en faveur de la reconnaissance de la valeur de la médiation, dans un contexte de données probablement sous-estimées

Ces premiers résultats permettent d'objectiver l'impact positif de la médiation sociale en termes de résolution de problématiques sociétales complexes, en milieu scolaire comme dans l'habitat social.

Par ailleurs, l'étude menée permet de souligner de premières estimations d'effets économiques, avec des éléments d'économie générées à la fois auprès des citoyens, des

acteurs publics et des acteurs privés. Cela montre que la médiation est un investissement pertinent, à la fois en termes de résolution des besoins sociaux, mais aussi une dépense rationnelle dans un contexte de contraintes budgétaires forts.

Par ailleurs, il est important de préciser que les résultats obtenus sont le fruit d'une démarche prudente, dans un contexte où peu de données préexistent sur la valeur de la médiation sociale, et où les phénomènes sont sans doute sous-estimés. Cette méthodologie paraît pour autant pertinente pour amener de premiers éléments permettant d'appuyer la décision publique.

### **De la complexité de mesurer la contribution économique d'un acteur de prévention, intégré dans une chaîne de solutions**

La médiation sociale s'inscrit dans un panel de solutions pour prévenir et adresser les problématiques dans l'habitat social et à l'école. Dans cet ensemble d'outils, la médiation sociale est en première ligne. Son positionnement en tant que solution de prévention, qui plus est sans données de comparaison, amène à être très prudent sur les niveaux de risques associés à chaque effet, et sur la contribution de la médiation à leur évitement. L'effet de la médiation sociale est par essence indirect, et sans doute sous-estimé dans une lecture de coût évité.

En effet, la démarche ne permet pas de mesurer de manière assez précise la valeur de ce premier « maillon » dans la chaîne complète de solution. On peut faire l'hypothèse que si ce maillon venait à disparaître, cela fragiliserait d'autant plus la capacité d'intervention des autres acteurs, ou cela les amènerait à des coûts plus importants pour les solutions qu'ils déploient.

### III. COHESION TERRITORIALE

#### 3.1 Description du registre

---

La médiation sociale joue un rôle essentiel dans la construction de territoires plus apaisés, accessibles et agréables à vivre pour tous. En favorisant la régulation des conflits, en rapprochant les habitants des services essentiels et en soutenant une appropriation positive des espaces de vie, elle contribue à bâtir une dynamique territoriale inclusive et solidaire. La présence active des équipes de médiation sociale dans l'espace public constitue un gage de tranquillité et de cohésion. Leur vigilance, leur disponibilité et leur capacité d'intervention rapide permettent d'apaiser des tensions, de prévenir l'escalade des conflits et de renforcer le sentiment de sécurité. Cette présence rassurante crée un climat propice au dialogue et au respect mutuel.

La médiation sociale joue également un rôle déterminant dans la facilitation de l'accès aux services publics et aux ressources du territoire. Qu'il s'agisse de permanences physiques, de relais d'information ou d'accompagnement aux usages numériques, les médiateurs.trices contribuent à compenser les inégalités d'accès liées à l'isolement géographique, à la méconnaissance des dispositifs ou à la fracture numérique. Leur action permet ainsi de réduire les disparités et de soutenir une plus grande équité territoriale.

En encourageant les habitants à investir, respecter et comprendre leur cadre de vie, la médiation sociale renforce leur appropriation du territoire. Elle accompagne les communautés dans la mise en valeur leur environnement quotidien, favorise des usages harmonieux de l'espace public et contribue à rendre les quartiers plus vivants, notamment lorsqu'elle facilite la venue de services ou l'animation d'initiatives locales.

La médiation sociale participe également à valoriser l'image des quartiers. En renforçant la qualité de vie, en soutenant des comportements respectueux et en offrant une présence bienveillante, elle contribue à améliorer l'attractivité des territoires et à développer un sentiment de fierté chez leurs habitants.

Ce registre met en lumière l'ambition de renforcer le sentiment d'unité, de continuité et d'appartenance au sein des territoires. Il souligne le rôle de la médiation dans la dissuasion des incivilités, la prévention des conflits et la construction d'un climat de sécurité, conditions indispensables pour rendre un lieu agréable à vivre. Lorsque les habitants se sentent protégés, considérés et écoutés, ils développent un rapport plus positif à leur environnement, ce qui nourrit leur attachement au territoire.

La proximité des services et leur accessibilité jouent également un rôle central dans la perception positive du cadre de vie. Face aux inégalités territoriales, les médiateurs.trices déploient des modalités de présence flexibles et adaptées qui favorisent l'accès aux droits et aux services pour tous. Ainsi, la médiation sociale contribue à faire du territoire un espace animé, partagé, vivant et solidaire, où chacun peut trouver sa place et participer à la vie collective.

## 3.2 Les pratiques

---

Par ce registre, nous entendons les actions menées par les médiateur.trice.s sur les éléments concernant l'amélioration des relations entre les habitant.es, les évolutions positives en matière de perception du cadre de vie et la réalisation de démarches favorisant la mise sur un même plan des individus occultant les différentes socio-spatiales, parfois prégnantes, pesant sur un territoire.

### 3.2.1 La régulation des conflits : prévention, médiation et apaisement des tensions

Les médiateur.trice.s régulent les situations conflictuelles ou amenées à le devenir, en particulier au sein de multiples lieux (habitat social, espace public, établissements scolaires etc.). Cette régulation passe, en partie, par le repérage de ces dites situations (ou celles présentant un risque pour les autres et/ou collectivité dans son ensemble). La posture des médiateur.trice.s, allant au-devant des individus dans une perspective de dialogue, facilite, entre autres, l'identification de ces conflictualités dans la mesure où celles-ci peuvent aussi être identifiées au travers de la parole des personnes avec lesquels ils/elles ont des interactions. Par la suite, cette régulation passe également par la mise en lumière, auprès des personnes concernées, de perspectives de résolution.

À ce titre, ils peuvent être amenés à intervenir soit directement (médiation « en temps réel » notamment pour des tensions palpables ou des bagarres, entre autres) ou soit a posteriori (médiation « table-ronde », pour des situations conflictuelles, plus enkystées, se manifestant parfois de façon plus irrégulière et débouchant le plus souvent par une absence de dialogue entre les protagonistes). Par ailleurs, dans une optique plus préventive, les médiateur.trice.s sont également amenés à présenter leurs missions au-devant des populations et notamment celles concernant la prise en charge des conflits, affichés de façon prédominante dans les circuits de communication des dispositifs de médiation sociale étudiés (flyers papier, site internet). En outre, la question de la formalisation de constats, évoqué dans le registre précédent, est également une pratique que l'on peut associer à la résolution de conflits, dans la mesure où le/la médiateur.trice intervient en tant que tiers impartial et neutre facilitant l'objectivation des sources du conflit et venant apporter aussi son expertise en matière de mise en avant de perspectives de sortie du conflit.

### 3.2.2 La prévention des incivilités et l'amélioration du cadre de vie

Les médiateur.trice.s repèrent d'autres types de situations pouvant impacter la cohésion entre les individus, par exemple les actes et comportements inciviques dans l'espace public (dépôts sauvages, ventes à la sauvette), les moqueries entre élèves à l'école pouvant être des germes de situations de harcèlement voire encore mésusages d'espaces publics et/ou privés tels que des occupations illicites dans les parkings publics et les entrées/halls d'immeuble ou bien encore des nuisances sonores dans les transports collectifs. Sur ces types de situations, les équipes de médiation sensibilisent au respect du cadre et de la règle, aux droits et devoirs des individus, à partir des règlements de l'équipement en question ou en partant des règlements municipaux voire des normes en vigueur. Ces rappels sont notamment réalisés dans une logique d'apaisement, dans la mesure où certains troubles, qui peuvent être en apparence mineurs ou n'ayant que peu d'impact visuel ou sonore, représentent de véritables facteurs dévalorisant la perception, par les habitant.es, de leur cadre de vie.

À propos de ce dernier, les médiateur.trice.s formalisent des diagnostics, parfois directement sur commande de leurs commanditaires et/ou partenaires, au niveau de la situation et de l'ambiance des territoires à un instant donné, dégagant des aspects sur lesquels ils/elles peuvent accompagner les personnes et/ou les décideurs à se saisir d'enjeux liés à l'attractivité ou à la valorisation de ressources insuffisamment utilisées pour la bonne marche du territoire.

### **3.2.3 La veille sociale : repérage des fragilités et soutien aux parcours individuels**

Du fait de leurs liens étroits avec les populations et de la prise en considération des personnes dans leur globalité, les médiateur.trice.s assurent un suivi individuel de certaines situations, relevant d'actions de « veille sociale ». Ils sont parfois présents à des moments ou sur des périodes où peu de ressources locales sont disponibles, constituant ainsi une porte d'entrée pour la formulation de demandes sociales.

Les équipes de médiation sociale sont souvent confrontées à des situations de ruptures sociales : isolement relationnel, perte d'emploi, décrochage scolaire, séparation familiale, problèmes de santé ou encore rupture avec les institutions. Ces moments charnières fragilisent les personnes et peuvent entraîner un non-recours aux droits, un repli sur soi ou une aggravation des difficultés. Par leur présence régulière et leur proximité, les équipes de médiation repèrent ces signaux faibles avant qu'ils ne deviennent des situations de crise. Elles contribuent ainsi à recréer du lien, à réactiver les droits et à sécuriser les parcours individuels. En intervenant précocement, elles jouent un rôle déterminant dans la prévention de l'exclusion durable.

À cet égard, les médiateur.trice.s contribuent à contrer les phénomènes de découragement par des actions de soutien spécifiques : présence apaisante au domicile, visites régulières, accompagnements auprès des institutions. Cette veille permet aux équipes de médiation sociale de rester connectées aux réalités vécues par les personnes, de repérer des situations de fragilité et, dans certains cas, d'être la première maille permettant l'expression des besoins et l'identification de solutions potentielles.

Pour certaines structures, comme OMÉGA à Angoulême, la diversité des dispositifs internes permet même, dans certaines situations, de répondre directement et précisément aux demandes formulées, sans mobiliser d'autres partenaires locaux.

### **3.2.4 Les projets collectifs : renforcer l'appropriation des territoires et les dynamiques locales**

Pour terminer sur ce registre, dans la perspective de renforcer l'appropriation des territoires par ses habitant.es, les médiateur.trice.s participent à des projets collectifs, parfois mis en place par certains de leurs partenaires, qui ont vocation à améliorer la perception du territoire tel qu'il est vécu par ses parties prenantes. Ils y apportent des éléments supplémentaires sur leurs connaissances des équipements, des dynamiques existantes mais aussi des situations des habitant.es, qui leur permettent de pouvoir être accrochés à des actions favorisant les liens entre les territoires mais aussi, au sein même d'un territoire, les liens entre les partenaires de proximité et les habitant.e.s.

On peut citer l'exemple des équipes de l'ALTM qui participent, pour certaines, à des actions d'« aller-vers » menées par une médiatrice du livre d'un centre social de quartier.

L'objectif est de promouvoir la lecture auprès des habitant·e·s d'un quartier prioritaire. Les équipes de médiation interviennent en soutien : elles ne sont ni à l'origine du projet ni bénéficiaires, mais, grâce à leur connaissance des publics, elles facilitent la mobilisation des habitant·e·s autour de cette initiative. À cet effet, les habitant.es peuvent plus facilement se rendre compte que leur territoire « bouge » et possède des dynamiques inhérentes en son sein qui peuvent passer inaperçues sans relations partenariales qui sont en symbiose.

### **3.3 Les résultats**

---

#### **3.3.1 Une appréhension plus aisée des situations conflictuelles**

La médiation sociale est un mode de règlement des conflits de la vie quotidienne. Ceux-ci peuvent donc survenir dans divers espaces publics et/ou privés mais aussi et surtout entre différentes typologies de publics : des locataires dans l'habitat social, entre élèves en milieu scolaire, dans l'espace public entre personnes de différents quartiers voire aussi dans des lieux ouverts au public etc. À cet effet, le rôle des médiateur.trice.s, en tant que garants de la neutralité, de l'impartialité et d'indépendance comme nous l'avons vu dans les deux parties précédentes ont pour rôle de faire émerger un accord de cessation du conflit entre parties prenantes du conflit. Cet objectif leur permet d'être en mesure d'accompagner leurs partenaires pour qui les conflits sont ancrés dans leurs réalités quotidiennes, comme c'est le cas des bailleurs sociaux, à pouvoir disposer d'éléments concrets susceptibles de renforcer leurs connaissances en la matière mais aussi d'orienter leurs actions à la fois préventives et coercitives sur ce sujet.

#### **3.3.2 Une contribution à une meilleure identification et qualification des situations conflictuelles**

De prime abord, les médiateur.trice.s. sont des maillons contribuant au repérage et au pré-traitement de tensions susceptibles d'occasionner un conflit, c'est-à-dire en mettant en évidence les protagonistes, la nature de la difficulté et si cette problématique est du ressort de la médiation sociale. Plusieurs éléments en lien avec leurs pratiques leur permettent de réaliser cela :

- Leur immersion quotidienne dans les espaces publics et/ou ouverts au public, immeubles, établissements scolaires, les met en situation de pouvoir observer directement des tensions à la fois naissantes (liées à des incivilités par exemple) ou enkystées (conflits de voisinage ou bagarres entre élèves dans un établissement scolaire). Cette présence les place aussi en situation de pouvoir repérer des événements inhabituels sur un territoire susceptible d'engendrer des situations évoluant vers des tensions ou des conflits spécifiques.
- Les médiateur.trice.s reçoivent des informations de la part de leurs commanditaires / partenaires au sujet de certains conflits à traiter. Ils/elles les reçoivent dès lors que l'interlocuteur demande une intervention qu'il n'est pas en mesure d'assurer, faute de ressources ou d'expertise suffisante en matière de gestion de conflits. À la suite de cette transmission d'information, la médiation sociale vient objectiver la nature des conflits transmis pour accompagner son partenaire à l'identification de pistes de résolution.

- Les équipes de médiation sociale réalisent des diagnostics réguliers sur la vie des quartiers, voire de certaines résidences, et par moments sur demande explicite d'un commanditaire ou d'un partenaire (service d'une municipalité ou bailleur social par exemple). Ces diagnostics, réalisés à l'aide de séquences d'observation, de questionnaires et d'entretiens dans certains cas, sont à même d'identifier des lieux où des tensions sont particulièrement manifestes.
- La neutralité des médiateur.trice.s sociaux.ales, ajoutée à leur accessibilité, encouragent les personnes à leur confier des doléances ou des inquiétudes personnelles, dont certaines ayant trait à la problématique des conflits.
- La collaboration avec un certain nombre de partenaires de proximité, y compris lors d'instances de décisions locales comme les CLSPD, permet aux médiateur.trice.s de pouvoir croiser un certain nombre d'informations et d'affiner leurs analyses à propos de leur perception des situations.

*« Sur les conflits, nous avons surtout un besoin d'objectivation. C'est pour cela que nous leur demandons [aux médiateur.trice.s] de faire des diagnostics dans les allées [les résidences, NDLR] car nous souhaitons avoir une idée d'ensemble de ce qu'il peut s'y dérouler » (Jean-Michel SANCHEZ, Directeur du service proximité, bailleur social SACVL à Lyon).*

Au-delà de l'objectivation des sources d'un conflit, les médiateur.trice.s sont en capacité de pouvoir décrypter les causes profondes des conflits par rapport à la connaissance qu'ils/elles ont de la situation des habitant.e.s. et du temps qu'ils/elles prennent pour pouvoir le mettre en évidence. Ainsi, avant le démarrage de tout traitement d'un conflit en médiation table-ronde, les médiateur.trice.s font des entretiens préalables avec les personnes concernées afin de bien spécifier leur périmètre d'action et surtout pour visualiser les véritables tenants et aboutissants d'un conflit.

*« Les médiateur.trice.s sociaux.ales nous apportent pas mal de connaissances sur les motifs liés aux conflits comme les nuisances sonores ou la suroccupation de logements par rapport à des modes de vie qui peuvent être très différents » (Éric MÉRY, Directeur du service clientèle, patrimoine et proximité de l'Office Public de l'Habitat de l'Angoumois). Ces connaissances transmises apportent des éléments supplémentaires aux partenaires de la médiation sociale qui ont des besoins d'objectivation en lien avec des procédures administratives qu'ils souhaitent engager par rapport à des situations très spécifiques comme des expulsions pour troubles de jouissance.*

**Près de 2/3 des conflits (63%), appréhendés par l'ALTM dans l'habitat social, en 2024 a une origine liée aux nuisances sonores.**

**Chez OMÉGA, la première source de conflits appréhendée est celle des problématiques relationnelles.**

**Pratique-clé :**



### **Le constat positif**

À La Rochelle, les équipes de l'ALPMS accompagnent la résolution des conflits en continu de 9h à 2h du matin (avec un roulement à 19h) en se répartissant en deux équipes sur toute l'agglomération. Ils/Elles peuvent être directement sollicités par les habitant.e.s. dans le cas où ces derniers réclament la présence d'une équipe pour gérer un conflit de voisinage, notamment.

Lorsque les équipes se déplacent, avant d'entreprendre la moindre action, les médiateur.trice.s cherchent à objectiver la ou les sources d'un conflit par l'intermédiaire d'un constat positif.

Par exemple, si un.e habitant.e se dit impacté.e par une nuisance sonore, ils/elles rechercheront à entendre cette même nuisance sonore pour attester de son caractère problématique avant d'aller voir la ou les personnes générant cette nuisance.

Cette pratique est à la fois une façon de se protéger en objectivant les nuisances rencontrées, en particulier lors des interventions nocturnes, mais aussi de se prémunir contre des personnes de mauvaise foi.

### **3.3.3 Une amélioration des relations dans la prévention et la gestion des situations conflictuelles**

La médiation sociale s'inscrit dans le spectre des interventions in situ, en compagnie par exemple des psychologues de rue, des éducateur.trice.s spécialisé.e.s et d'autres personnels de structures de proximité à vocation sociale. En 2024, ce registre d'intervention représente un volume significatif d'activité : à Lyon, il constitue le deuxième champ d'action de l'ALTM, avec environ un quart des interventions totales et une moyenne de 260 heures de présence mensuelle sur les territoires. Cette présence active de proximité a bénéficié à 21 466 personnes, traduisant une capacité d'écoute et de régulation à grande échelle.

Ces interventions sur site, notamment dans l'habitat social, en milieu scolaire ou dans des lieux de services publics entre autres, facilitent à la fois l'identification, la prévention et la résolution des conflits. À titre d'illustration, 2 361 conflits ont été appréhendés par l'ALTM, 1 081 par l'ALTM dans un autre périmètre d'intervention et 2 686 par OMÉGA, dont 396 dans l'habitat social. Dans les bureaux de poste, 157 conflits ont été gérés, tandis que 2 290 situations ont été traitées dans le cadre des missions en milieu scolaire (MAE). « J'ai trouvé en l'ALTM une assistance pour appréhender la gestion de ces conflits aux causes multiples ». (Estelle GRANATA, Responsable d'agence chez Immobilière 3F à Lyon).

Par leurs actions, les équipes de médiation sociale sont en capacité de réguler les risques de conflits à travers l'arrêt de petites tensions naissantes, soit préalablement identifiées par eux/elles-mêmes, soit transmises par l'intermédiaire d'un partenaire. 63 % des conflits appréhendés par l'ALTM concernent la problématique des nuisances sonores, illustrant la dimension très concrète des situations traitées et leur impact direct sur la qualité de vie quotidienne. Cet aspect contribue par ailleurs, en milieu scolaire, au repérage et au traitement de situations de harcèlement. Les résultats montrent que 72 % des élèves bénéficiant de la médiation en milieu scolaire affirment que le/la médiateur.trice leur a permis de résoudre un conflit, soulignant l'effet préventif et éducatif de ces interventions.

Dans l'habitat social, les médiateur.trice.s organisent des tables-rondes afin de prendre le temps d'identifier les éléments à l'origine des conflits et de rechercher des solutions adaptées. Pour l'ALTM, les conflits gérés en table-ronde ont nécessité l'organisation de 530 entretiens préalables, témoignant de la profondeur du travail engagé. Du côté d'OMÉGA, 44 % des situations en habitat social ont fait l'objet d'une médiation en table-ronde. Cette méthodologie contribue à des résultats mesurables : 59 % des habitant.e.s accompagnés par l'ALTM notent une résolution effective de leur conflit et près des deux tiers (65 %) observent un apaisement de la situation, y compris lorsque la résolution complète n'est pas atteinte.

*« Il est vrai que je constate que l'on n'a pas de gros conflits ; de grosses bagarres ; peut-être parce que généralement c'est traité ; c'est jugulé ; dès lors que cela monte en tension. Sans la médiation il y a sûrement des situations qui ne seraient pas forcément désamorçées ; on évite une montée en puissance des conflits. Le fait d'être écouté ; de pouvoir trouver des réponses à leurs interrogations ; ça permet aux élèves de rester focalisé sur leurs cours et leurs apprentissages. C'est un vrai avantage supplémentaire [pour la vie de l'établissement] » (Brittia LOXQ, Cheffe d'établissement du collège Romain ROLLAND de Soyaux en Charente).*

Cette présence se matérialise également par l'organisation de permanences dans des équipements publics de proximité comme des mairies qui mettent à disposition un lieu où les médiateur.trice.s peuvent recevoir gratuitement et parfois même sans rendez-vous des personnes victimes d'un conflit, sans que leurs coordonnées ne soient transmises à quiconque sauf en cas de situations dangereuses.

Ce travail est tout particulièrement mené en milieu rural, comme dans la commune de Saint-Xandre près de La Rochelle où les médiateur.trices de l'ALPMS reçoivent une fois par mois, dans les locaux de la mairie, des personnes réclamant une assistance pour résoudre leurs conflits de voisinage. Cette présence fait l'objet d'une communication régulière dans les canaux municipaux et les rencontres menées font l'objet d'un suivi spécifique pour accompagner la résolution du conflit par des techniques adaptées. D'autres communes rurales dans l'agglomération d'Angoulême bénéficient d'une couverture similaire au travers des actions d'OMÉGA. Elles voient des avantages nombreux à solliciter la médiation sociale pour réaliser un travail de cet ordre, notamment parce que cela évite de recourir immédiatement à l'intervention des gendarmes ou à l'implication directe des élu.e.s. Les indicateurs de résultat montrent d'ailleurs un taux de non-retour au conflit de 79 % pour l'ALTM et de 78 % pour OMÉGA, ce qui traduit une stabilisation durable des situations traitées.

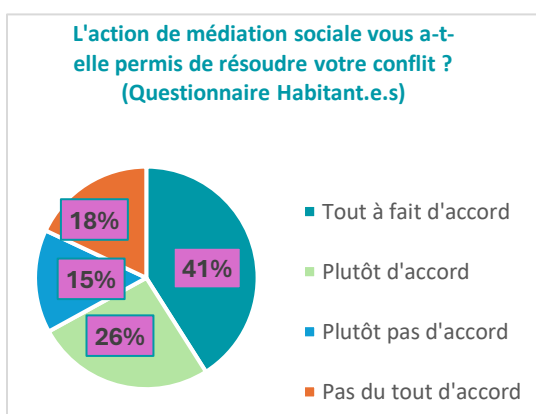
*« Quand on est élu.e local.e, [le fait de] régler un conflit nous-mêmes, cela peut s'apparenter à de la mise en danger » (Dominique SARRAZI, conseiller municipal de la commune de Sireuil en Charente).*

*« On fait intervenir OMÉGA pour nous protéger, nous les élu.e.s, notamment par rapport à des faits de violence qui sont importants. Appeler les gendarmes, ça peut désamorcer les choses, mais avant d'engager des frais de justice, c'est bien d'essayer d'apporter une solution avec la médiation » (Barbara COUTURIER, Maire de la commune de Nersac en Charente).*

En outre, au-delà des activités de résolution, les médiateur.trice.s sont amené.e.s à sensibiliser divers publics à la prévention des conflits, notamment à travers des projets spécifiques ciblant des problématiques comme le harcèlement ou le cyberharcèlement.

« Je suis pas mal mobilisée sur du montage de projets spécifiques sur des problématiques ciblées comme le harcèlement ou le cyberharcèlement » (Margot LE THIEC, Médiatrice sociale en milieu scolaire, ALPMS).

« La médiation sociale rebouche les petites fissures avant qu'elles ne deviennent des crevasses. Elle intervient bien en complément de la police mais aussi des personnels de l'Éducation Nationale » (Rachid BACHIRI, Chef de projet de la Cité Éducative de La Rochelle).



Plus des deux tiers des habitant.e.s (67%) interrogés par questionnaire ayant eu une interaction avec un dispositif de médiation sociale concernant un sujet en lien avec la gestion d'un conflit, relatent une résolution de ce dit conflit à la suite du travail effectué par les médiateur.trice.s sociaux.ales. Les modalités de résolution (que ce soit en temps réel ou par le biais d'une table-ronde en temps différé) démontrent que des démarches de médiation sociale réalisées en proximité et sur le temps long ont un impact significatif sur l'amélioration des relations interpersonnelles.

**92% des médiations table-ronde menées par l'ALTM en 2024 sur des conflits dans l'habitat social ont abouti\* à une résolution ou une amélioration de la situation.**

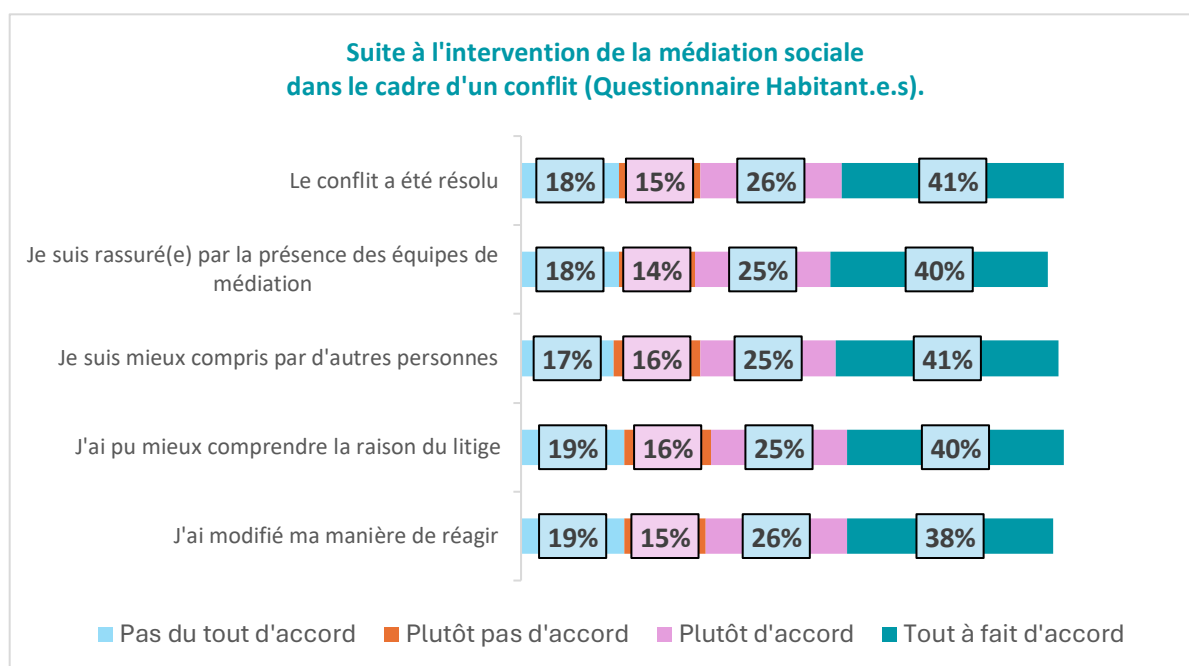
\*Nous avons pris en compte seulement les **médiations effectives** et n'avons pas comptabilisé les personnes injoignables ou ayant refusé la médiation. Sur ces 92% il y a un équilibre entre la résolution du conflit, c'est-à-dire un aboutissement de la table-ronde (52%) et une amélioration de la situation (48%). Les 8% restants sont des tables-ronde n'ayant pas abouties à une perspective de résolution du conflit ou d'apaisement des relations

Plus des deux tiers des habitant.es interrogés par questionnaire mentionnent que les actions de médiation sociale leur ont permis de résoudre un conflit. Dans le cas où les conflits ne sont pas résolus par la médiation sociale, nous avons observé que c'est très souvent lié à des facteurs externes tel une mauvaise isolation phonique des logements concernés.

Des données issues de questionnaires réalisés par l'ALTM en 2024 relatent d'autres impacts sur la gestion des conflits par la médiation sociale dans les établissements scolaires :

**85% des élèves** proposeraient à leurs camarades **de faire appel à un.e médiateur.trice à l'école de l'ALTM** en cas de dispute(s) avec un.e camarade.

Les impacts de la gestion des conflits résident notamment dans davantage d'apaisement : Même si le conflit ne trouve pas de résolution, les actions de médiation sociale participent à ce que les médiés se comprennent davantage et qu'il n'y ait pas un envenimement des situations. C'est la raison pour laquelle près des deux tiers des habitant.e.s interrogé.e.s par questionnaire mentionnent qu'ils ont pu mieux comprendre la raison du litige et accessoirement modifié leur manière de réagir.



Au-delà des impacts pour les personnes, la gestion des conflits par les structures de médiation permet à ses partenaires de pouvoir suivre l'évolution du nombre de conflits et d'en déduire des tendances, telle que la hausse de la détresse psychologique, et de les anticiper au mieux.

### 3.3.4 Une contribution à la prévention des ruptures sociales

Les ruptures sociales renvoient à un phénomène de détachement, progressif ou caractérisé, des individus vis-à-vis des sources de liens sociaux, que ce soit au travers de leurs activités professionnelles, de leurs sphères familiales et/ou au travers de leurs relations avec les institutions. Le sociologue Serge Paugam avait démontré dans ses travaux que ces ruptures résultaient le plus souvent d'un processus de disqualification sociale, touchant particulièrement les personnes qui se perçoivent comme insuffisamment intégrées dans la société. La question de la prévention de ses ruptures est

donc corollaire de celles de la lutte contre toutes les formes d'exclusions puisqu'une rupture pouvant aussi, dans certaines situations, en entraîner une autre et mener à des exclusions ou un sentiment d'exclusion beaucoup plus manifeste.

Les actions de médiation sociale contribuent à prévenir ses ruptures sociales, notamment au travers de la posture facilitante de ses professionnels, dont l'un des fondements déontologiques est d'être reconnu en tant que tiers de confiance pour tous les publics avec lesquels ils interagissent. Cette reconnaissance passe tout particulièrement par l'utilisation systématique de démarches « d'aller-vers » ainsi que de « faire avec » et non « à la place de » qui sont particulièrement caractérisées. Dans cette perspective, les médiateur.trice.s sociaux.ales améliorent à la fois le repérage et les réponses apportées aux situations de ruptures et contribuent à l'accompagnement des publics marginalisés.

### **3.3.5 L'amélioration du repérage et des réponses apportées aux situations de ruptures**

Les médiateurs et les médiatrices interviennent auprès de tous les publics présents sur un territoire et dans différents lieux de vie comme les espaces publics, les équipements publics de proximité ou bien encore les domiciles des personnes. Cette présence récurrente leur permet d'avoir une vision complète de tous les sujets inhérents aux territoires dans lesquels ils interviennent mais aussi des situations des personnes qu'ils sont amenés à pouvoir rencontrer. Ce positionnement presque avant-gardiste leur facilite, d'une part, de pouvoir repérer des signes de fragilité (non-recours aux droits ou forme d'isolement par exemple) et d'autre part, de renforcer le pouvoir d'agir des personnes, non seulement en mobilisant les ressources locales mais aussi en les aidant à comprendre leurs droits et à trouver leur place dans la société.

Les équipes de médiation sociale sont amenés à repérer des situations de rupture. Elles peuvent intervenir de manière directe, lorsqu'une structure les sollicite dans le cadre d'un partenariat ou d'une convention, notamment si celle-ci ne dispose pas des moyens pour agir elle-même. Elles interviennent aussi de manière indirecte : grâce à leur présence régulière sur le terrain, elles sont souvent considérées comme les « yeux de la prévention ».

Reconnues comme telles dans les territoires, elles peuvent donc être amenées à repérer des situations qu'elles relaient à leurs partenaires, en fonction de la connaissance fine des réalités locales et des publics accompagnés.

Nous avons observé, au travers de ce travail d'évaluation, que les trois associations de médiation sociale sont sollicitées par leurs partenaires pour mener des actions de veille sociale, celles-ci s'inscrivant, entre autres, dans le maillage partenarial qu'elles sont amenées à devoir effectuer.

C'est le cas notamment des associations de prévention spécialisée comme ACOLÉA à Lyon :

*L'idée pour nous est de voir comment on peut aller à la rencontre de publics spécifiques, par exemple, des jeunes filles prises dans les chaînes de la prostitution, dans des situations de délinquance ou des jeunes qui sont sans droit ni titre. Nous avons du mal parfois à rencontrer ces publics car ils peuvent être très craintifs [...] Nous pouvons approcher nos publics-cibles aussi au travers des médiatrices parce qu'elles les localisent et qu'elles sont amenés à nous relayer des informations. Grâce à elles, nous avons pu rencontrer/connaitre certaines personnes qu'on avait du mal à identifier » (Benoît BLANC, chef de service prévention spécialisée à l'association ACOLÉA).*

L'approche de la médiation sociale est plébiscitée car elle repose notamment sur le fait la neutralité, la confiance et le temps consacré pour informer les personnes sur leurs possibilités et leurs droits afin d'éviter les phénomènes de non-recours. Cette posture garantit la confiance des habitant.e.s tout en permettant aussi aux partenaires de la médiation sociale d'avoir accès à un maximum de personnes par l'intermédiaire d'une seule structure.

Ces aspects se retrouvent tout particulièrement dans la médiation-énergies, dispositif spécifique de l'association OMÉGA à Angoulême : La question du logement et de l'impayé d'énergie est souvent une forme de « porte d'entrée » car cet impayé est fréquemment la face émergée d'un iceberg, en raison du fait que derrière cette difficulté se cachent souvent d'autres problématiques, comme des sujets de précarité financière, d'isolation du logement insuffisante ou bien encore de difficultés à réaliser des démarches en ligne afin d'effectuer une mensualisation des factures, entre autres. À cet égard, le/la médiateur.trice, bien que positionné pour régler l'impayé d'énergie, est aussi en mesure d'orienter la personne vers d'autres ressources, en fonction de ses besoins et de ses difficultés verbalisées. Grâce à ses capacités d'analyse et à sa connaissance fine du territoire, le médiateur social peut identifier des besoins sous-jacents (accès aux droits, santé, emploi), orienter les personnes vers des partenaires adaptés (CCAS, écrivain public...) mais aussi faciliter l'accès des personnes à des dispositifs spécifiques, par la prise et/ou l'accompagnement physique à des rendez-vous administratifs. Cette approche permet de dépasser le cadre strict de l'impayé et d'accompagner la personne de manière globale, en lien avec les partenaires du territoire.

*« Avoir un tiers de confiance est intéressant pour les bénéficiaires et fournisseurs d'énergie. Ils ne sont pas dans la même relation avec nos clients que nos salarié.es [...] J'ai l'impression aussi qu'on les prend pour le deuxième guichet de l'État. Nous-mêmes lorsque nous sommes directement sollicités par un client, nous pouvons les conseiller d'aller voir directement OMÉGA. »* (Anne FORGE, conseillère solidarité chez EDF). *« La médiation sociale, c'est encore un des derniers domaines qui est garant que tout n'est pas digitalisé / tout est fait par téléphone / c'est un des garants qui permet que personne n'est exclu »* (Benoît CARCENAC, Chef de projet du dispositif CIVIGAZ chez GRDF).

## Pratique-clé :



### Médiation sociale énergies

*À Angoulême, un service de médiation sociale accompagne les personnes ayant des impayés d'énergie, dont les conditions de vie peuvent être dégradées par la diminution de la puissance servie. Ces situations peuvent être transmises par un fournisseur d'énergie ou bien repérées par les médiateur.trice.s d'OMÉGA lors de leurs actions de veille sociale, ou par leurs présences dans l'Espace France Services qu'ils gèrent dans la commune de Soyaux.*

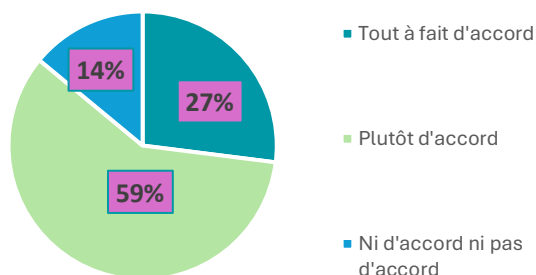
*Le but de ce service est de recréer du lien avec les personnes concernées (appels téléphoniques, visites à domicile...) afin de comprendre les difficultés rencontrées et d'adapter les réponses à apporter en lien avec leurs situations.*

*Dès le contact établi, un accompagnement personnalisé est proposé afin d'engager la résorption des impayés via des propositions spécifiques telles que la mise en place d'un échéancier de paiement, ou l'orientation de la personne vers des dispositifs de solidarité (chèques énergie, CCAS...). Cet accompagnement peut aussi porter sur la question de la diminution des consommations. 550 personnes ont été suivies en 2024 avec plus de la moitié (52%) ayant eu une finalité positive.*

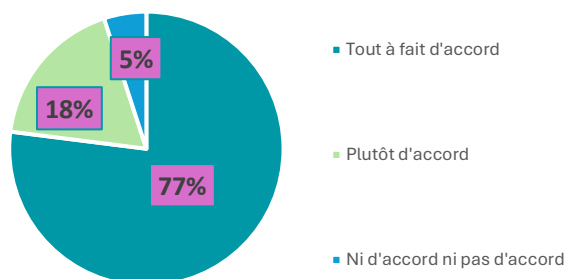
Le mode de fonctionnement de ce type de partenariats est également déclinable sur des sujets liés à l'emploi, comme en témoigne le partenariat entre l'ALTM et l'une des maisons pour l'emploi de Lyon (MLPE). Une fois par semaine, un « médiateur emploi-insertion » accompagne les médiateur.trice.s sociaux.ales de la structure pour promouvoir les postes à pourvoir dans le cadre des clauses sociales.

En 2024, grâce aux différentes mises en relation effectuées par les médiateur.trice.s de l'ALTM, une permanence hebdomadaire a pu même être mise en place sur l'une des résidences d'un quartier prioritaire. Le médiateur emploi-insertion repère 300 à 400 personnes par an en lien avec l'ALTM et ce sont des personnes qui vont par la suite pouvoir bénéficier d'un accompagnement spécifique pour appréhender ses postes à pourvoir. 300 personnes ont été sensibilisées en 2024 par le biais de cette intervention commune et ont accepté de transmettre leurs coordonnées dans le but de réaliser cet accompagnement dédié. « *Quand on est sur l'espace public, ce n'est pas notre métier de faire de l'aller-vers, donc on travaille avec des structures de l'aller-vers car on veut capter les publics [...] Nous, ce que l'on veut c'est pouvoir capter la proximité. On doit pouvoir bénéficier du maillage partenarial pour faire venir des gens à nous et la médiation fait partie de ce maillage* » (Laurent ALIBERT, Responsable d'Antennes Maison Lyon Pour l'Emploi).

**Les actions des médiateur.trice.s vous ont-elles permis de mieux identifier certains publics et leurs spécificités ? (Partenaires MS)**



**Trouvez-vous que les médiateur.trice.s ont une capacité d'aller-vers tous les publics ? (Partenaires MS)**



Pour de nombreux partenaires des dispositifs de médiation sociale tels que des institutions, bailleurs sociaux, associations ou bien encore services publics de proximité, les médiateur.trice.s leur facilitent la compréhension des réalités sociales, ce qui les aide par ailleurs à adapter leurs interventions par la suite. 86% des partenaires de la médiation sociale interrogés pensent que les dispositifs de médiation sociale les accompagnent en ce sens.


Quant aux démarches « d'aller-vers » réalisées par les médiateur.trice.s sociaux.ales, elles génèrent une présence de proximité propice à repérer les publics, comprendre leurs besoins, et occasionnent dans le même temps des remontées d'information précieuses pour les partenaires des dispositifs de médiation sociale qui reconnaissent cette capacité des structures de médiation sociale : 95% d'entre eux affirment que les médiateur.trice.s sociaux.ales savent bien mener des démarches « d'aller-vers ».

### 3.3.6 Une meilleure prise en charge des publics marginalisés

Toujours sur la question de l'évitement des ruptures sociales, les équipes de médiation sociale sont également amenés à être en première ligne pour rencontrer des publics en situation de marginalité (vivant à la rue ou dans des squats, entre autres). Ils/Elles agissent auprès de ces personnes aussi en tant que tiers de confiance mais ici dans le but de nouer ou de renouer un dialogue entre elles et les instances susceptibles de les accompagner (services sociaux, dispositifs d'urgence, associations d'aide locale...).

En effet, leurs actions de veille sociale menées dans les territoires, et ce, à différentes heures de la journée, permettent d'échanger avec ces publics afin de repérer des besoins non pourvus et de mobiliser les partenaires locaux pour y répondre. Au travers de leurs connaissances des ressources locales, ils les orientent vers des ressources adaptées à la fois à leurs besoins et à leurs situations, à savoir des lieux tels que les espaces de distributions alimentaires, les bains-douches ou bien encore des équipements de proximité où se déroulent des permanences de type administratives. Les impacts de ses actions résident dans la restauration de la confiance entre ces publics et les institutions par le caractère « passerelle » de la médiation sociale ainsi que par l'amélioration de la prise en charge des situations grâce à une coordination entre les acteurs sociaux et les médiateur.trice.s, comme l'illustre l'exemple cité en pratique-clé.

« Nous clairement, on ne pourrait pas fonctionner sans Oméga, ce partenaire fort qu'on sollicite beaucoup. Sans eux, on ne pourrait pas agir sur tous les sujets, notamment sur la question du public marginalisé, de l'agitation dans la rue et des conflits. Ils ont une présence dans l'espace public, au niveau des écoles, qui est rassurante » (Marie MADELEINE, Coordinatrice du Contrat Local de Prévention et de Sécurité de la ville d'Angoulême).

 **Pratique-clé :**

**Médiation veille sociale**

*L'association OMÉGA porte un service spécifique de veille sociale qui va à la rencontre des personnes sans-abri sur l'agglomération d'Angoulême, composé d'un responsable de service, de 3 médiateur.trice.s sociaux.ales ainsi que d'une Infirmière Diplômée d'État (IDE).*

*Ce service, mobile, qui réalise notamment des maraudes, a pour but d'établir un lien de confiance avec les publics à la rue pour favoriser leur mise à l'abri et leur orientation, en fonction des besoins et des situations observées, vers des structures sociales, d'accueil et des parcours de soin adaptés (tout particulièrement l'hôpital de Girac).*

*1600 actions (transmissions d'information, prises de rendez-vous administratifs, entretiens infirmiers...) ont été réalisées par ce service en 2024 auprès de 175 personnes.*

### **3.3.7 Une amélioration du cadre de vie grâce à l'expertise de la médiation sociale**

L'expertise développée par la médiation sociale produit un impact direct et perceptible sur l'amélioration du cadre de vie des territoires. En raison de leur présence régulière sur le terrain et de leurs interactions quotidiennes avec les populations comme avec les professionnel-le-s de l'action sociale territoriale, les médiateur·rice·s sociaux·ales disposent d'une connaissance fine et actualisée des besoins, des usages et des dysfonctionnements qui affectent l'environnement de vie. Cette expertise sociale et territoriale est reconnue par les partenaires, qui s'appuient sur les analyses et diagnostics produits par la médiation pour adapter leurs actions ou en initier de nouvelles, en phase avec les réalités locales.

Deux types de préconisations se dégagent :

D'une part, celles concernant l'amélioration du cadre de vie des territoires (aménagement urbains spécifiques, remontée d'initiatives portées par des habitant.e.s, adaptation des équipements...). Elles peuvent traiter de sujets ayant trait à la prévention des dégradations, au rappel des règles d'urbanisme ou au respect de l'utilisation des espaces communs (dépôts de bacs poubelles et d'encombrants au bon endroit par exemple) voire à la réappropriation positive des espaces publics où les médiateur.trice.s proposent des actions visant à faire participer les habitant.e.s au réinvestissement de certains espaces souffrant de problématiques telles que du squat intempestif ou de divers trafics. Une dizaine d'initiatives ont été portées par les équipes d'OMÉGA en 2024 qui « s'installent » avec des habitant.e.s durant une période précise sur des espaces ayant été répertoriés avec des besoins en la matière (comme un hall d'immeuble par exemple) dans la perspective de sensibiliser aux dégradations et aux nuisances. D'autres propositions sont quant à elles directement adressées aux institutions, basées sur des constats liés à la présence régulière des médiateur.trice.s et aux échanges qui en découlent avec les personnes.

*« La médiation sociale a déjà formulé des préconisations auprès des institutions comme la mairie d'Angoulême sur des problèmes de desserte de bus avec à la fois le sujet du placement des arrêts et de la vitesse des bus qui peut poser souci sur certains territoires, et ce, en lien étroit avec notre personnel en interne » (Éric MÉRY, Directeur du service clientèle, patrimoine et proximité de l'Office Public de l'Habitat de l'Angoumois).*

*« Au travers de la médiation sociale, les habitants se sentent davantage concernés par toutes les petites actions qui ont vocation à améliorer le cadre de vie » (Marion GAZZOLA, coordinatrice du Contrat Local de Sécurité et de Prévention de la Délinquance de la ville de Villeurbanne).*

Les résultats des questionnaires viennent confirmer cet impact sur le cadre de vie. Une majorité des répondants perçoit une amélioration tangible de leur environnement : 77 % des habitant·e·s se déclarent tout à fait ou plutôt d'accord pour dire que l'ambiance de leur quartier est plus sereine grâce aux actions de médiation sociale, et 76 % estiment que leur environnement de vie est moins dégradé. A Angoulême, 73% des signalements de dégradations effectués par OMÉGA concernent des dépôts sauvages ou des déchets présents sur la voie publique. Ces perceptions traduisent des effets concrets, liés à des actions de prévention des dégradations, de rappel des règles d'usage des espaces communs.

Par ailleurs, la médiation sociale agit comme un levier de décloisonnement entre les acteurs locaux, ce qui renforce indirectement le cadre de vie en améliorant la cohérence et la complémentarité des interventions. Les questionnaires auprès des partenaires montrent que cette dimension est fortement ressentie : près des trois quarts d'entre eux déclarent que la médiation sociale favorise le développement de nouveaux projets et de nouveaux liens, et 78 % indiquent qu'elle leur permet de toucher de nouveaux publics. Cette capacité à mettre en relation des acteurs qui n'avaient pas l'habitude de travailler ensemble renforce l'efficacité collective face aux problématiques territoriales.

Les témoignages recueillis illustrent cette fonction de catalyseur partenarial, notamment dans le champ du logement social, où la médiation facilite des coopérations latérales entre bailleurs confrontés à des enjeux similaires : *« L'une des plus-values notables des médiateur.trice.s c'est qu'ils vont pouvoir échanger avec tous les bailleurs sur un territoire et c'est vrai que nous, naturellement et parce que les organisations sont difficiles à établir, on ne va pas spontanément échanger avec l'autre bailleur qui a un parc de logements près du nôtre » (Barbara DEBAUD, Responsable proximité chez LOGÉLIA).*

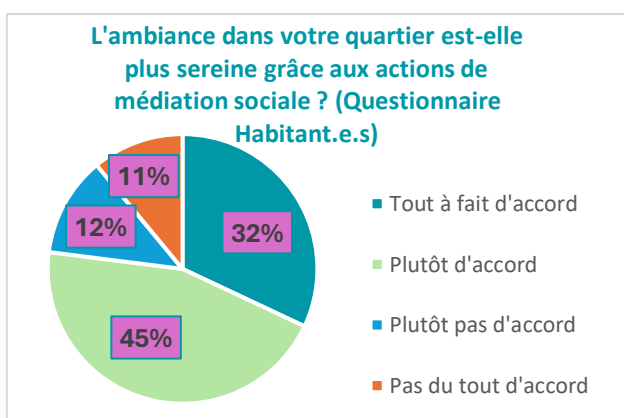
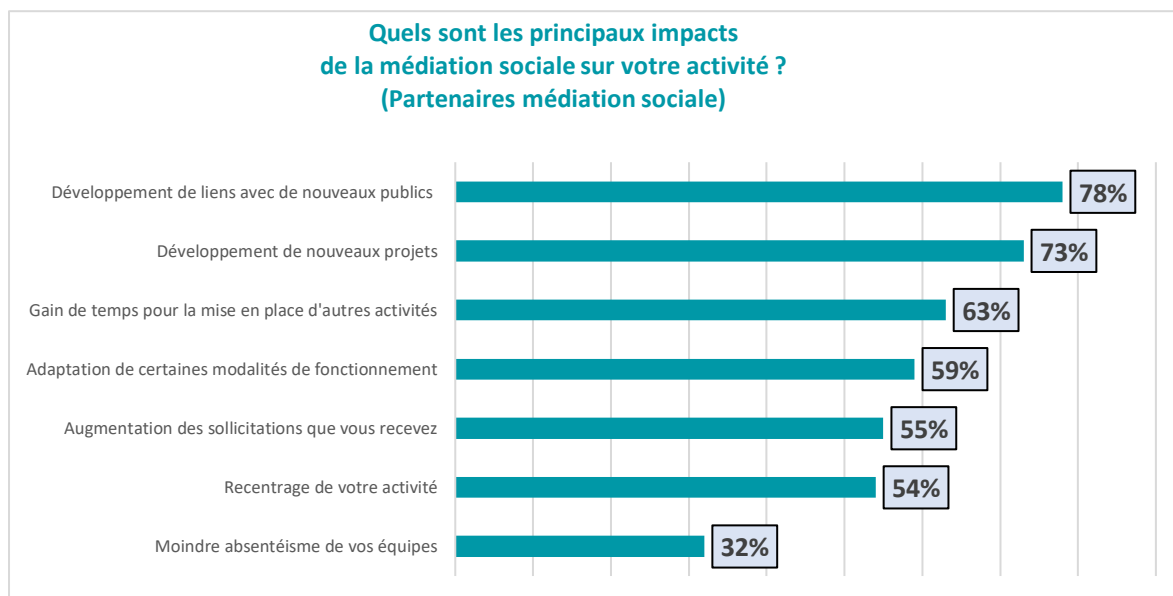
Cette capacité à décloisonner s'observe aussi dans le champ éducatif où la médiation sociale contribue à élargir les coopérations autour des établissements scolaires variées sur un même territoire :

*« De notre côté elle [la médiatrice scolaire, NDLR] nous enjoint à travailler avec les entreprises, les associations sportives et d'autres acteurs locaux. Par ce biais, j'ai ainsi conventionné avec la prévention spécialisée pour qu'elle soit présente dans nos établissements scolaires et participer à la fluidification de nos relations avec nos élèves [...] Cet apport de la médiation est quelque chose qui vient en complément des personnels et dont on n'avait pas forcément en tête qu'il était possible de faire » (Brittia LOXQ, Cheffe d'établissement du collège ROLLAND de Soyaux en Charente).*

Ces aspects produisent plusieurs impacts : Entre autres, le développement de nouveaux liens et de nouveaux projets pour les trois quarts des partenaires des structures de

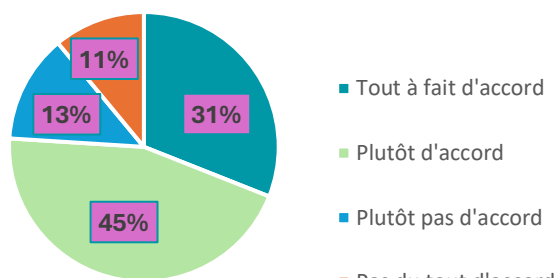
médiation et l'amélioration de l'ambiance et de l'environnement pour une majorité de la population.

Enfin, les impacts mesurés auprès des partenaires confirment que l'amélioration du cadre de vie s'accompagne d'effets organisationnels positifs : 73 % déclarent avoir développé de nouveaux projets, 63 % indiquent un gain de temps pour se consacrer à d'autres activités, et 59 % font état d'une adaptation de leurs modalités de fonctionnement. Ces évolutions contribuent à une action publique plus lisible, plus coordonnée et donc plus performante, dont les effets sont directement ressentis par les habitant.e.s dans leur quotidien.



Les actions de médiation sociale contribuent à l'amélioration de l'ambiance des territoires pour plus des trois quarts des habitant.e.s interrogés (77%). En effet, au travers d'une présence en proximité, ils/elles remontent toutes les doléances des habitant.e.s auprès des bon.ne.s interlocuteur.trice.s, et viennent aussi améliorer le vivre-ensemble et la cohésion sociale par l'intermédiaire de l'organisation ou de la co-organisation d'événements fédérateurs, en faveur du renforcement du lien social et/ou de la réappropriation de l'espace public.

**Votre environnement de vie est-il moins dégradé grâce aux actions de médiation sociale ? (Questionnaire Habitant.e.s)**



La moindre dégradation des espaces de vie (qu'ils soient publics ou privés) par le biais de la présence et des activités menées par les médiateur.trice.s sociaux.ales est également citée par plus des trois quarts des habitant.e.s interrogés (76%). La prévention des incivilités, la gestion de conflits d'usage, ou bien encore la remontée d'informations spécifiques (par exemple des mésusages d'équipements collectifs) sont autant de missions réalisées par les médiateur.trice.s sociaux.ales engendrant une diminution des dégradations dans les territoires ou dû moins sa perception comme tel à la fois par ses habitant.e.s et usager.ère.s.

### 3.3.8 Un meilleur accès aux droits sociaux et services pour les personnes

Les médiateurs connaissent les personnes et les différents services qui peuvent leurs venir en aide sur le territoire. Ils sont en mesure de bien orienter ces personnes et de fournir des informations précises aux services qui s'en occupent. Ils réalisent aussi des permanences dans des structures partenaires notamment à La Poste ou la Caisse d'Allocations familiales pour accompagner les publics dans leurs démarches dont une partie à l'usage du numérique.

A OMÉGA, 42 771 personnes ont été accompagnées via une présence dans des équipements de proximité<sup>13</sup> et à l'ALTM 3412, notamment dans le bureau de Poste de Lyon Beauvisage.

La médiation sociale constitue alors un levier déterminant de facilitation de l'accès aux droits, en particulier dans un contexte de dématérialisation croissante des démarches administratives. La généralisation des procédures en ligne, si elle simplifie les circuits institutionnels, crée en parallèle de nouvelles formes d'exclusion pour les publics éloignés du numérique. Par leur présence dans les équipements publics de proximité et leur posture d'accompagnement individualisé, les médiateur.rice.s sociaux.ales réduisent concrètement cette fracture et rendent les droits effectivement accessibles.

En 2024, 1 453 accompagnements à l'usage du numérique ont été réalisés par l'ALTM et 11 676 par OMÉGA<sup>14</sup>. Pour cette dernière structure, 4 307 accompagnements ont eu lieu à La Poste et 7 369 à la CAF, principalement pour aider les usager.ère.s à utiliser les bornes et les espaces numériques mis à leur disposition. Ces volumes traduisent une réalité forte : près de la moitié des personnes reçues par OMÉGA dans les équipements publics de proximité (47 %) viennent spécifiquement pour obtenir une aide à la réalisation d'une démarche numérique, et 66 % sollicitent un accompagnement pour accomplir une démarche administrative, qu'elle soit totalement ou partiellement dématérialisée.

Au-delà du nombre, l'efficacité de l'intervention est particulièrement significative. Dans 93 % des situations, la démarche est finalisée en un seul rendez-vous, ce qui témoigne à

<sup>13</sup> Dont 39 757 accompagnées dans les bureaux de poste et établissements CAF

<sup>14</sup> Ces chiffres sont une partie des chiffres précédemment énoncés au-dessus.

la fois de la compétence des équipes, de la qualité de l'accompagnement et de la confiance instaurée avec les publics.

Plus largement, l'accès aux droits apparaît comme l'un des motifs majeurs de sollicitation de la médiation sociale par les habitant.e.s. Plus d'un quart d'entre eux (28 %) déclarent avoir été en contact avec un.e médiateur.rice pour faciliter l'ouverture ou le maintien de leurs droits sociaux (allocations, emploi, prestations), ce qui en fait la deuxième raison de contact la plus citée. Ce chiffre confirme que la médiation sociale ne joue pas un rôle périphérique mais constitue un point d'appui central dans les parcours administratifs des publics, en particulier pour celles et ceux qui rencontrent des obstacles dans la compréhension ou la réalisation de leurs démarches.

Cette utilité perçue se traduit par un niveau de satisfaction et d'efficacité particulièrement élevé. Les équipes de médiation sociale répondent totalement aux demandes formulées par les habitant.e.s dans 82 % des situations, et partiellement dans 12 % des cas. S'agissant spécifiquement des demandes liées à l'accès aux droits sociaux, 89 % des sollicitations reçoivent une réponse complète, auxquelles s'ajoutent 10 % de réponses partielles, soit un taux effectif de traitement atteignant 99 %. Et 77% des habitant.e.s déclarent avoir pu accéder à de nouveaux droits / services par l'intermédiaire d'un dispositif de médiation sociale

Ces résultats confirment que la médiation sociale constitue un véritable levier pour sécuriser les parcours administratifs et prévenir les ruptures de droits.

### **3.3.9 La construction de relations de proximité avec les habitant.e.s**

Les équipes de médiation sociale réalisent des actions contribuant à la réduction des inégalités socio-spatiales entre les habitant.e.s mais aussi entre les territoires, notamment via leurs relations de proximité avec eux.

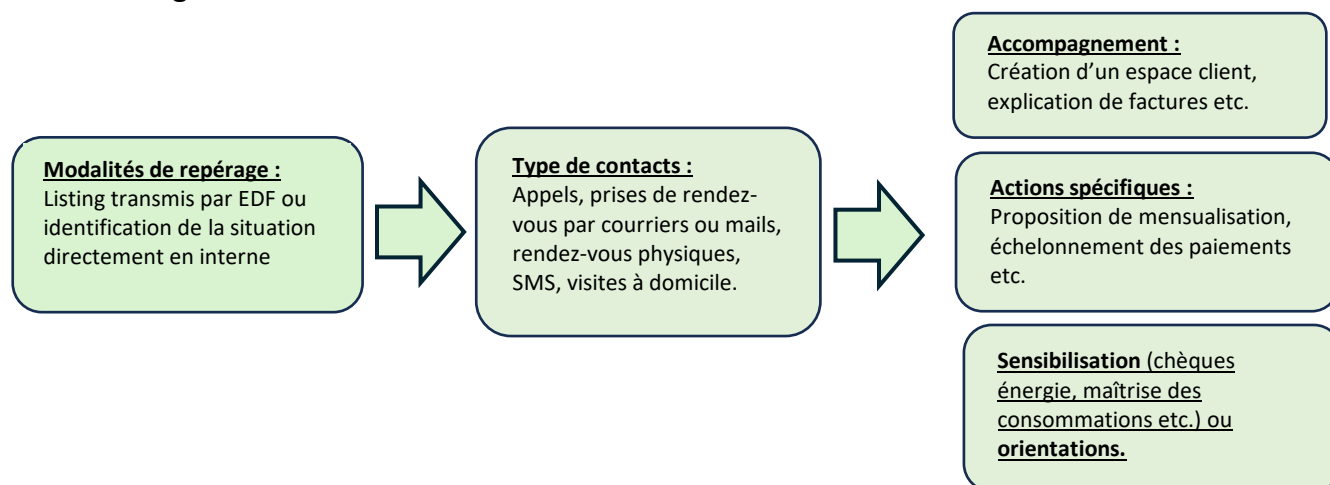
Celles-ci peuvent se matérialiser de différentes manières : La réalisation de visites aux domiciles, l'organisation de permanences dans des équipements publics de proximité, voire l'organisation de projets collectifs dans un quartier donné. En ce sens, les équipes de médiation sociale créent des liens de confiance qui leur permettent de mieux comprendre les réalités vécues par les habitant.e.s dans leurs environnements respectifs mais aussi de pouvoir repérer des situations qui peuvent être critiques et nécessiter un accompagnement adéquat en la matière. C'est notamment des objectifs liés aux activités d'été menées par les structures en pieds d'immeubles qui ont pour but d'améliorer le lien social mais aussi de mener des actions de prévention.

*« On demande à OMÉGA d'être sur le volet préventif via ses temps de partage avec les habitants, pour repérer des besoins éventuels, en amont, qui pourraient concerner notre activité. On essaie de le faire le plus près possible de l'arrivée dans le logement sinon on peut se dire que les gens ne vont pas appliquer les recommandations ou bien alors tout simplement les oublier » (Anne FORGE, Correspondante solidarité chez EDF).*

Nous pouvons prendre l'exemple de deux actions spécifiques portés par deux des trois associations étudiées, avec cet objectif de pouvoir enclencher d'autres initiatives par rapport aux besoins relevés : Premièrement, le dispositif « CIVIGAZ » organisé par GRDF et dont les équipes d'OMÉGA sont parties prenantes avec d'autres associations dans d'autres territoires au niveau national. Dans le cadre de ce dispositif, elles se rendent au domicile des personnes afin de les sensibiliser à l'installation d'équipements de sécurité, tels que des détecteurs de fumées ou de monoxyde de carbone.

Cependant, au cours de ces visites, elles peuvent constater des éléments ayant directement trait à cette mission (comme des installations existantes mais défectueuses) tout comme des éléments connexes (telles que des difficultés socio-économiques comme de la précarité énergétique ou de l'isolement) qui vont faire l'objet d'orientations vers des dispositifs ou des structures de proximité spécialisées dans des accompagnements liés à ses besoins.

### La construction de relations de proximité au service de la mise en place de modalités d'accompagnement : L'exemple du partenariat EDF – OMÉGA sur les impayés d'énergie.



**OMÉGA possède un taux de réussite des accompagnements de trois points supérieur à la moyenne des autres structures réalisant ce même travail au niveau national (qui ne sont pas toutes des structures de médiation sociale).**

Un autre élément qui favorise la proximité avec les habitant-e-s, c'est la présence humaine et professionnelle des médiateur-ric-e-s. Leur rôle est d'être utiles à la collectivité : repérer les besoins, expliquer les droits, accompagner les initiatives, mettre en relation, etc.

De plus, les équipes de médiation sociale sont là pour être en contact avec tous les publics, décuplant ainsi la portée de leurs actions. En ce sens, nous pouvons également mettre en exergue un travail mené par l'ALPMS qui coordonne depuis 2020, à l'échelle des quartiers prioritaires de la politique de la ville de La Rochelle, un projet intitulé « Collectif Hors-les-Murs ». Il regroupe une dizaine de partenaires (agglomération, association de prévention spécialisée, mission locale, centres sociaux, bailleurs sociaux etc.) et consiste en une antenne mobile partenariale qui se déplace auprès de la population, notamment des jeunes afin de prévenir la délinquance. Ces rencontres, menées sous un format « d'aller-vers » débouchent sur des actions entreprises à destination des publics rencontrés. Nous pouvons citer, entre autres, en 2024, la redynamisation d'un local jeunesse du centre socio-culturel du quartier de Villeneuve-les-Salines.

« Les médiateurs viennent rencontrer les personnes dans leurs environnements. Là où ils/elles peuvent les accompagner, c'est notamment dans leur capacité à exprimer leurs demandes » (Benjamin DUGRAND, coordinateur du service éducation spécialisée, Ville de Lyon).

## IV. TRANSITIONS INCLUSIVES

### 4.1 Description du registre

---

La médiation sociale accompagne les personnes comme les territoires dans la compréhension et l'anticipation des transformations environnementales et sociales qui marquent notre époque. En soutenant l'adaptation des modes de vie et l'adoption de comportements plus responsables, elle contribue à construire des transitions inclusives, c'est-à-dire des évolutions qui ne laissent personne de côté.

Par le dialogue, la pédagogie et la proximité, les médiateurs et médiatrices facilitent la compréhension des enjeux liés à la transition écologique. Ils aident les habitants à décoder les changements visibles dans leur environnement quotidien, à relier ces évolutions à des enjeux plus vastes, et à en saisir les implications concrètes. Leur rôle est également d'accompagner l'acceptation des transformations parfois imposées, notamment celles liées à la rénovation urbaine, qui peuvent bouleverser les repères et les habitudes de vie.

A travers leurs actions, les équipes de médiation encouragent le développement de comportements écoresponsables : tri des déchets, économies d'énergie, réduction de l'empreinte carbone, mobilité douce, consommation raisonnée, préservation des ressources naturelles ou attention portée aux êtres vivants. Elles valorisent aussi les pratiques déjà existantes, souvent sobres, solidaires ou économes, en leur donnant visibilité et légitimité.

Ce registre met en lumière la capacité de la médiation sociale à accompagner les transformations sociétales tout en veillant à une transition juste et équitable. Que les changements concernent la rénovation urbaine, la digitalisation des services, la recomposition des quartiers ou l'évolution des institutions, les médiateurs facilitent l'adaptation, la compréhension mutuelle et la participation de tous. Ils agissent comme une interface essentielle entre les transformations parfois rapides du cadre de vie et les réalités vécues par les personnes.

Grâce à leur présence de proximité, les médiateurs repèrent les fragilités, soutiennent les personnes en difficulté d'adaptation et créent les conditions d'un dialogue inclusif autour des évolutions en cours. Leur action prend en compte les diversités culturelles, générationnelles ou socio-économiques afin que chacun puisse trouver sa place dans ces changements.

La médiation sociale joue ainsi un rôle d'intermédiaire : elle rend lisibles les enjeux, traduit les intentions des institutions, explique les processus, tout en portant la voix des habitants auprès des décideurs. En agissant sur ces deux versants — compréhension des changements et expression des besoins — elle contribue à construire des transitions plus équilibrées, compréhensibles et acceptées.

Grâce à cette approche, les transitions ne sont plus perçues comme des ruptures subies, sources d'incompréhension ou d'exclusion, mais deviennent au contraire des opportunités partagées, porteuses d'innovation, d'équité et d'ouverture.

## **4.2 Les pratiques**

---

Dans le registre précédent, nous avons expliqué que les médiateur.trice.s participaient à des dynamiques collectives organisées par certains de leurs partenaires. Mais ils/elles peuvent aussi être à l'initiative d'actions. Certains ateliers ou projets collectifs ont pour objectif d'aider les habitant.es à mieux comprendre et s'approprier différentes transitions, qu'elles soient urbaines ou environnementales, qui sont aujourd'hui au cœur de leurs interventions.

### **4.2.1 Ateliers collectifs et actions de sensibilisation : rendre les transitions compréhensibles et appropriables**

Une première pratique consiste à organiser des ateliers ou des projets collectifs. Ils peuvent soit permettre de travailler un sujet en donnant directement la parole ou l'initiative aux habitant.es, soit viser une action de sensibilisation. Dans le premier cas, le/la médiateur.trice identifie des leviers d'action, met en évidence plusieurs axes de travail et distribue la parole afin que les habitant.es puissent eux-mêmes lever les incompréhensions en identifiant les éléments permettant de les résoudre. Il/elle apporte également des informations utiles pour une bonne compréhension des enjeux.

On peut citer l'exemple de la participation d'OMÉGA au dispositif national « Civigaz », décliné en Charente. Ce programme vise à accompagner la compréhension des évolutions des réseaux, à prévenir les situations de mise en danger et à favoriser la diminution des consommations, donc des factures d'énergie. Le positionnement neutre et le juste détachement des équipes de médiation permettent aux habitant.es de s'approprier eux-mêmes ces transitions, de comprendre leurs effets sur leur environnement et d'identifier des solutions pour en limiter les impacts négatifs.

Dans la même logique, les équipes de médiation sociale renforcent la connaissance des habitant.e.s sur des thématiques environnementales. Ils/elles les mobilisent autour d'ateliers sur les écogestes, la compréhension des factures d'énergie ou encore sur des pratiques respectueuses de l'environnement, comme le tri sélectif ou l'arrêt des jets de déchets par les fenêtres. Ces enjeux prennent une importance croissante dans les territoires. À La Rochelle, par exemple, le passage à une tarification des déchets collectifs au poids crée des tensions, notamment dans l'habitat social, lorsque des personnes extérieures viennent déposer leurs déchets dans les bacs dédiés, ce qui augmente la facture des résidents. Les bailleurs sociaux sollicitent et souhaitent davantage mobiliser les médiateur.trice.s de l'ALPMS pour expliquer ces évolutions et rappeler les bonnes pratiques, afin de prévenir les mésusages et les tensions associées.

### **4.2.2 Favoriser la participation habitante aux décisions publiques et aux projets de territoire**

Une autre pratique concerne la promotion des réunions publiques. Pour que les habitant.es puissent s'approprier les évolutions de leur territoire, les institutions doivent, et parfois y sont légalement obligées, organiser des réunions d'information destinées aussi à recueillir les avis des personnes concernées. Les équipes de médiation sociale sont

mobilisé.es pour promouvoir ces réunions à travers leurs contacts quotidiens avec les habitant.es. Ils/elles y participent également afin de recueillir des éléments importants qu'ils/elles pourront ensuite relayer pour favoriser une meilleure compréhension collective.

Cette mission répond à un constat : les commanditaires des dispositifs de médiation observent que ces réunions ne sont pas toujours investies par les habitant.es directement concernés. Les médiateur.trice.s mènent donc des démarches d'aller-vers pour encourager la participation. L'objectif est que les évolutions soient mieux comprises, mieux anticipées et qu'elles ne génèrent pas d'inquiétudes une fois les projets engagés.

#### **4.2.3 L'accompagnement de la précarité énergétique : sécuriser les parcours face aux transitions**

Enfin, les équipes de médiation sociale interviennent aussi dans l'accompagnement des situations de précarité énergétique. L'exemple du dispositif « médiation énergie » porté par OMÉGA l'illustre. Ce dispositif répond aux situations dans lesquelles des fournisseurs d'énergie sont confrontés à des impayés liés à des difficultés financières, temporaires ou durables, des personnes concernées.

Les médiateur.trice.s interviennent comme interface entre l'énergéticien et l'utilisateur. Ils/elles permettent de renouer le dialogue, de remettre la personne dans une relation active avec son fournisseur et proposent également des solutions concrètes : échelonnement des paiements, outils de suivi des consommations, changement du mode de chauffage. L'objectif est de faire en sorte que les transitions énergétiques soient inclusives et qu'elles ne fragilisent pas davantage des situations déjà complexes.

### **4.3 Les résultats**

---

#### **4.3.1 La facilitation des changements d'usage**

La médiation sociale est mobilisée dans la perspective d'accompagner certaines évolutions, qu'elles soient territoriales (changements dans les territoires, même à très petite échelle), sociétales (par exemple, la place de plus en plus grande de l'utilisation du numérique) ou bien encore écologiques (mise en place de nouveaux usages vis-à-vis du respect de ces enjeux). Par les relations de proximité que les équipes de médiation sociale construisent au fil de leurs présences sur le terrain, ils/elles sont en capacité de pouvoir faire en sorte que les populations s'approprient de nouveaux usages qui ont pour but de leur faciliter la vie, d'améliorer leur cadre de vie voire encore de leur permettre de prendre la pleine mesure de certains enjeux qui les concernent directement. En effet, les changements d'usage, surtout lorsqu'ils sont perçus par les populations comme venant « du haut » sans concertations, sont susceptibles de soulever plusieurs questionnements en lien avec la notion d'acceptation de ces changements. De ce fait, les actions de médiation sociale participent à l'association des habitant.e.s dans la dynamique de ces projets afin notamment d'éviter les rejets et mésusages.

#### **4.3.2 Les actions de sensibilisation auprès des habitant.e.s.**

Pour faciliter l'appropriation des changements d'usage par les habitant.e.s, les médiateur.trice.s déploient des actions de sensibilisation variées. Elles se matérialisent par des partenariats multiples visant à organiser des ateliers collectifs à travers une

approche adaptée à chaque sujet. Ces actions ont pour objectif de rendre les populations actrices des transformations qui impactent leur quotidien, en tenant compte de leurs spécificités socio-culturelles et parfois linguistiques. Les médiateur.trice.s interviennent ainsi en considérant les personnes dans toute leur globalité. On peut citer, par exemple, une intervention du service interculturel d'OMÉGA dans un centre d'accueil de demandeurs d'asile (CADA), utilisant des supports visuels et la traduction pour transmettre des messages de sensibilisation aux écogestes à des personnes ne parlant pas français.

Les équipes de médiation sociale interviennent sur des thématiques larges et complémentaires. Parmi celles le plus souvent observées dans le cadre de cette évaluation figurent la maîtrise des consommations, afin de clarifier les coûts, éviter les incompréhensions et alléger les budgets des foyers ; la promotion des écogestes, pour répondre aux enjeux de préservation des ressources et de réduction des consommations énergétiques ; ainsi que la prévention des incivilités liées aux déchets, par le rappel des consignes de tri, l'accompagnement au respect des lieux et des horaires de dépôt et la lutte contre les dépôts sauvages.

Ces actions prennent une ampleur significative. En 2024, l'ALTM a mené 2 748 actions de sensibilisation, dont 1 374 ont bénéficié directement à des personnes dans le cadre d'actions facilitant la concertation. De son côté, OMÉGA a réalisé 2 171 actions de même nature. Près d'un tiers des bénéficiaires des actions de l'ALTM avaient moins de 25 ans (28 %), ce qui montre la capacité des équipes à mobiliser un public jeune autour des enjeux environnementaux et de cadre de vie.

Sur la thématique énergétique, OMÉGA a organisé cinq ateliers collectifs consacrés à la maîtrise des consommations d'énergie, réunissant 77 participant.e.s. Ces ateliers ont abordé des sujets concrets tels que les écogestes, les composantes des factures, le rôle du distributeur et du fournisseur, les étiquettes énergétiques ou encore le chèque énergie. Les résultats sont particulièrement probants : 100 % des bénéficiaires se déclarent satisfaits du contenu et de la documentation, dont 90 % très satisfaits. Les participant.e.s ont exprimé une demande constante de renouvellement de l'action ainsi qu'un souhait d'accompagnement individuel pour le suivi de leurs propres consommations, traduisant une réelle appropriation des enjeux.

À ce titre, les bailleurs sociaux, particulièrement concernés par les évolutions réglementaires et les transformations des usages, sollicitent de plus en plus la médiation sociale. C'est le cas de l'Office Public de l'Habitat de La Rochelle, confronté à une augmentation de l'obstruction des équipements de collecte après la réduction du ramassage des déchets à un passage bi-mensuel. Les sollicitations envers l'ALPMS, historiquement liées à la gestion des conflits, ont fortement augmenté sur cette thématique afin d'identifier les causes des mésusages et d'accompagner les changements de pratiques.

*« Nous les mobilisons sur des opérations de prévention, de type rappel du savoir-vivre, lorsqu'il y a des meubles/objets qui encombrant les parties communes ou bien en cas de jets de déchets dans des zones non appropriées » (Estelle GRANATA, Responsable d'agence chez Immobilière I3F à Lyon).*

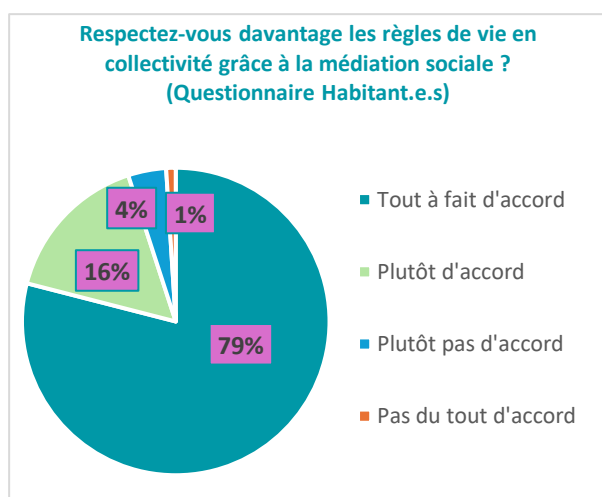
Pour mener ces actions, les médiateur.trice.s interviennent par des animations collectives directement dans les lieux de vie concernés : pieds d'immeubles, halls, espaces publics.

Ils/elles mobilisent le tissu partenarial local et mettent en place des stands, ateliers pratiques ou temps de concertation pour expliquer les impacts des incivilités sur la qualité de vie. Ces actions se veulent accessibles, pédagogiques et conviviales, favorisant la participation des habitant.e.s et la co-création d'outils (affiches, vidéos, panneaux de sensibilisation) afin de renforcer l'appropriation des messages.

Cette dynamique collective s'articule avec un accompagnement individuel renforcé. OMÉGA a ainsi réalisé 850 accompagnements individuels liés aux transitions écologiques. Dans le cadre de la médiation énergie, 482 situations « sortantes » ont été abordées avec EDF, auxquelles s'ajoutent 68 situations « reçues » en équipement public de proximité. Avec ENGIE, 300 situations « sortantes » et 70 « reçues » ont été traitées. Les promesses de règlements obtenues grâce aux actions de médiation avec EDF s'élèvent à 54 030 €, dont 15 353 € via des aides financières accordées, et 31 665 € avaient déjà été honorés fin 2024. Ces résultats illustrent un impact concret sur la sécurisation des situations et la prévention des ruptures.

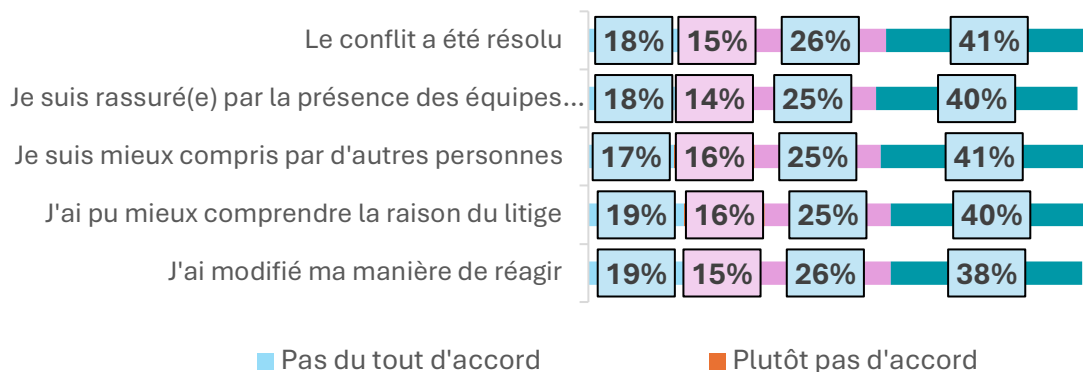
Les effets dépassent la seule dimension environnementale. 92 % des habitant.e.s interrogés déclarent mieux connaître les services existants près de chez eux, qu'il s'agisse de services administratifs, d'offices HLM ou d'autres structures locales. Les actions de sensibilisation contribuent ainsi à réduire les tensions liées aux mauvaises utilisations des équipements, à renforcer le sentiment d'appartenance au territoire et à favoriser la durabilité des aménagements mis en place.

*Les médiateur.trice.s possèdent un vrai positionnement auprès de nos locataires qui les poussent à se remettre en question sur leurs pratiques car ils/elles sont bien coordonné.e.s et ont bien perçu.e.s la dynamique de nos logements » (Mathieu RANVIER, responsable sûreté et tranquillité résidentielle chez Lyon Métropole Habitat).*



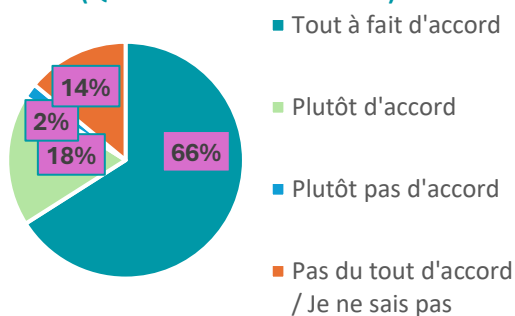
Plus des deux tiers des habitant.e.s (67%) interrogés par questionnaire ayant eu une interaction avec un dispositif de médiation sociale concernant un sujet en lien avec la gestion d'un conflit, relatent une résolution de ce dit conflit à la suite du travail effectué par les médiateur.trice.s sociaux.ales. Les modalités de résolution (que ce soit en temps réel ou par le biais d'une table-ronde en temps différé) démontrent que des démarches de médiation sociale réalisées en proximité et sur le temps long ont un impact significatif sur l'amélioration des relations interpersonnelles.

## Suite à l'intervention de la médiation sociale dans le cadre d'un conflit (Questionnaire Habitant.e.s).



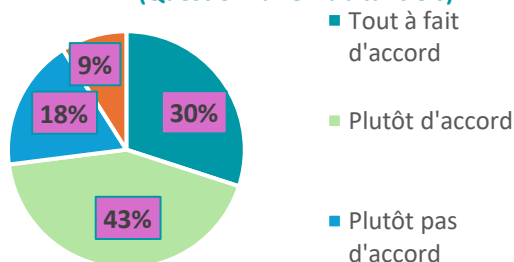
Ce graphique montre que les impacts des démarches de médiation sociale menées dans le cadre de conflits vont bien au-delà du phénomène de résolution : Deux tiers des personnes interrogées mentionnent de la réassurance vis-à-vis d'une présence humaine (65% d'opinions positives) ; un sentiment d'être mieux compris (66%) ; une meilleure compréhension des origines des litiges (65%) ainsi qu'une modification de leurs réactions lors de la survenue d'une tension ou d'un conflit (64%).

### Diriez-vous que les médiateur.trice.s avec qui vous étiez en contact connaissent bien votre environnement proche ? (Questionnaire Habitant.e.s)



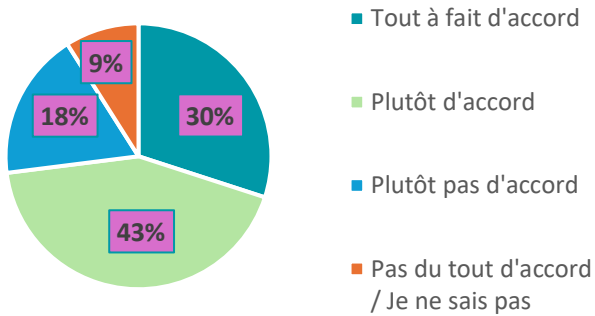
La quasi-totalité des personnes interrogé.e.s (96%) déclarent mieux respecter les règles de vie en collectivité par le biais des actions de médiation sociale qui sont amenés, sur ces sujets, à sensibiliser, expliquer et accompagner pour permettre un vivre-ensemble harmonieux. C'est notamment le cas par l'intermédiaire de l'organisation d'ateliers collectifs de sensibilisation ou d'événements ciblés en la matière co-organisés avec des partenaires comme des bailleurs sociaux.

### Grâce à votre contact avec les médiateur.trice.s, diriez-vous que les transformations du quartier sont mieux comprises ? (Questionnaire Habitant.e.s)



Les multiples interactions des médiateur.trice.s sociaux.ales avec une variété de partenaires, qu'ils soient institutionnels, à statuts spécifiques ou associatifs, positionnés en proximité ou à un échelon plus large, voire les deux, génère chez les répondants une perception des médiateur.trice.s comme maîtrisant leur environnement proche. De plus, ce sont 84% de ces derniers qui pensent que les médiateur.trice.s sociaux.ales disposent de connaissances solides sur leur environnement de vie, aspect étant par ailleurs à même de générer de la confiance vis-à-vis de leurs interactions.

Grâce à votre contact avec les médiateur.trice.s, diriez-vous que les transformations du quartier sont mieux comprises ?  
(Questionnaire Habitant.e.s)



Les médiateur.trice.s sociaux.ales jouent un rôle important dans la meilleure compréhension ainsi que dans l'acceptation des transformations des territoires pour 73% des habitant.e.s. Leur neutralité, leur présence en proximité promouvant des réunions publiques, ajouté à cette capacité de traduire des éléments de langage institutionnels en un discours accessible, vient donc fluidifier les relations institutions – habitant.e.s, démystifier des réticences et favoriser l'appropriation collective des enjeux.

**79% des répondants** interrogés par questionnaire **disent se sentir davantage pris en considération** via les actions de médiation sociale.

#### 4.3.3 Un accompagnement facilité des maîtres d'ouvrage

Face aux évolutions des territoires, liées en partie à des décisions politiques, des besoins de transformation des usages, de modernisation des équipements ainsi qu'à une meilleure prise en compte des évolutions technologiques et des enjeux sociaux, urbanistiques mais aussi écologiques, les chantiers engagés par des maîtres d'ouvrage, qui pour certains, sont partenaires de la médiation sociale (bailleurs sociaux, collectivités locales, entreprises privées etc.) sont de plus en plus complexes. Ils le sont notamment en raison de leur emprise au sol, de leur durée qui peut à la fois être longue mais aussi prorogée à plusieurs reprises, ou bien encore de leur localisation au cœur d'espaces densément peuplés. De ce fait, les enjeux sont multiples :

- Minimiser les perturbations, liées à ces chantiers, pour les habitant.e.s, pour l'activité économique (pour les commerçants notamment) et pour les usager.ère.s des espaces concernés.
- Favoriser l'acceptation des travaux notamment par la population riveraine qui va en être la plus impactée, en clarifiant leurs objectifs, leurs bénéfices futurs mais aussi leurs impacts durant la période de réalisation.
- Garantir la bonne réalisation des chantiers dans le respect des délais annoncés (et qui sont parfois contractuels) sans accrocs avec les populations impactées par ces derniers.

Dans ce contexte, les dispositifs de médiation sociale peuvent accompagner les maîtres d'ouvrage dans l'exécution de leurs décisions sous deux aspects principaux : D'une part, par le fait que cela apporte une présence qui facilite la mobilisation de la population afin qu'elles soit pleinement partie prenante des démarches engagées. D'autre part, pour

favoriser le bon déroulement des chantiers par des actions spécifiques en la matière tel que la « médiation-chantier » (voir page 110). Sur le volet concernant la mobilisation des populations les médiateur.trice.s mobilisé.e.s utilise leur présence active de proximité sur le terrain et leurs multiples temps de rencontre avec les habitant.e.s pour les inviter à assister et à participer aux réunions publiques d'information et de concertation.

Les équipes de médiation sociale y sont elles-mêmes présentes pour accumuler de l'information et pouvoir la relayer dans les territoires. De la même manière, l'implication des habitant.e.s dans les processus de décision passe par le recueil de leurs contribution (suggestions d'aménagements, signalement de besoins spécifiques) qui sont transmis aux maîtres d'ouvrage. Nous pouvons citer l'exemple de la médiation sociale lorsque se déroule des travaux de réhabilitation de logements de la part des bailleurs sociaux. En effet, il y a une difficulté pour ces derniers d'être à la fois « juge et partie », donc à la fois maîtres d'ouvrage dans l'exécution et porteurs de la parole des habitant.e.s et, en ce sens, la médiation sociale est une alternative en la matière.

*« Les équipes de médiation sociale parviennent mieux à mobiliser les locataires que nous, comme sur notre projet de réhabilitation de la Tour Pajot qui a fait monter le prix des loyers. Elles ont accompagné le projet pour répondre à des questions et ont été dans la réassurance des habitant.e.s »* (Éric MÉRY, Directeur du service clientèle, patrimoine et proximité de l'Office Public de l'Habitat de l'Angoumois).

*« Nous pouvons les solliciter pour communiquer sur des travaux en matière de résidentialisation, parce qu'ils ont un discours rassurant auprès de nos locataires et qu'ils/elles ne sont pas étiqueté.es comme appartenant à notre structure »* (Lauriane VESSELLA, chargée de prévention et de la vie sociale, Grand Lyon Habitat).

Grâce à leur posture de neutralité, les médiateur-ric.e.s sociaux-ales facilitent la participation des habitant.e.s. Ils et elles diffusent des informations (y compris par tractage), relaient l'actualité du territoire, réalisent des enquêtes en porte-à-porte et orientent vers des lieux de proximité, comme les Maisons des Projets, qui permettent l'échange entre habitant.e.s et institutions.

*« Nous avons besoin, en tant que bailleurs, de temps d'échanges avec les habitant.e.s mais malgré tout nous n'avons pas assez de personnes lors des réunions, et c'est là que les équipes de médiation sociale nous aident beaucoup car elles parviennent à mobiliser »* (Mathieu RANVIER, Responsable sûreté et tranquillité résidentielle, Lyon Métropole Habitat).

Autrement, les médiateur.trice.s peuvent accompagner des maîtres d'ouvrage via une présence lors de périodes de réalisation de travaux spécifiques, notamment ceux ayant un impact significatif sur la voirie du fait de leur emprise au sol. Les équipes y viennent pour créer du lien avec toutes les parties prenantes concernées et/ou impactées par cette réalisation pour identifier et résorber des sources de tensions éventuelles, par des réponses apportées aux questionnements. Le but de leur présence est de pouvoir également relayer aux maîtres d'ouvrage des informations susceptibles d'impacter le bon déroulement du chantier, tel un manque de signalétiques entravant le passage de riverains à certains endroits.

*« Sur les chantiers, les médiateur.trice.s de l'ALTM permettent de faciliter les travaux. Leur présence est très utile parce que je constate que sur les chantiers sur lesquels je les mobilise, j'y passe très peu. Les chantiers vont plus vite également et cela m'évite de devoir aller chercher des réponses aux demandes qu'il peut y avoir de commerçants ou*

*d'habitants concernant le chantier en cours. Puis, c'est un dispositif qui reste transparent. Ça apporte aussi un climat qui est plus serein sur les chantiers qui sont mutualisés avec plusieurs partenaires où on ne dispose pas toujours de toutes les informations là où l'ALTM pourra plus facilement les centraliser ».* (Nathalie CHAPUY, conseillère client territoriale à GRDF).

La médiation sociale contribue donc à la bonne exécution des chantiers par le gain de temps qu'elle octroie aux décisionnaires, qui se concentrent sur la technicité du chantier tout en bénéficiant d'un environnement autour de celui-ci qui soit plus apaisé. La facilitation des échanges permis par la disponibilité et l'accessibilité des équipes de médiation sociale est aussi un facteur contributif au fait que la finalité des chantiers soit mieux appréhendée, ce qui vient renforcer l'adhésion des personnes impactées et limite la possibilité de perturbations majeures liées à des incompréhensions en la matière.

### Pratique-clé :

#### Médiation-chantier

*Sur sollicitation d'entreprises ou de collectivités engageant des travaux significatifs, l'ALTM met à disposition des « médiateur.trice.s chantiers » qui accompagnent la réalisation des travaux. Ils/Elles viennent assurer une présence de proximité dans les zones concernées pour rassurer, apaiser et expliquer, ceci dans le but de limiter l'impact des travaux sur le quotidien à la fois des usager.ère.s, riverain.ne.s du chantier et commerçant.e .s. Les « médiateur.trice.s chantier » ont pour mission d'informer sur les enjeux du projet et d'orienter les publics en fonction de leurs demandes. Ils/Elles font l'interface entre toutes les parties prenantes et les chef.fe.s des chantiers. Ils/Elles renseignent à propos des modifications attendantes aux chantiers (plans de circulation et accès piétons par exemple) et indiquent à ce titre les alternatives afférentes. Ils/Elles sensibilisent et rappellent les règles de bon usage des espaces publics et préviennent et gèrent les tensions attendantes à la réalisation du chantier.*

*Quatre effets significatifs :*

- Réduction des tensions et les conflits liés aux nuisances générées par les travaux*
- Amélioration de l'accès à l'information pour les habitants*
- Accompagnement des changements d'usage et meilleure prise en compte des besoins des publics impactés (habitants, passants, usagers, commerçants, autres professionnels, etc.)*
- Amélioration de la coordination des acteurs*

*Ainsi, la médiation Chantier contribue à renforcer le lien de confiance entre les habitants/usagers, les institutions et les entreprises de travaux, tout en contribuant à la préservation de la qualité de vie, de l'activité locale et de la cohésion sociale. A plus long terme, elle favorise une meilleure acceptabilité des projets urbains et participe à leur bon déroulement tout au long de leur mise en œuvre.*

*Une enquête de satisfaction réalisée en 2024 auprès de plus de 200 répondants (commerçants, professionnels, habitants) mentionne que : 97% des répondants estiment la présence des médiateur.trice.s sociaux.ales « utile », qu'elle a constitué un « soutien » parce qu'elle a permis de répondre à une demande/de résoudre une problématique ou d'apporter des éléments complémentaires/nouveaux sur la communication en lien avec le chantier.*

*Ils sont également 97% à dire que les médiateur.trice.s sociaux.ales ont été « disponibles, réactifs » et que leur intervention a été professionnelle (posture, écoute, etc.).*

## V. EXPERTISE METIER PROFESSIONNALISANTE

### 5.1 Description du registre

---

Ce registre met en évidence la médiation sociale comme une activité professionnelle structurée, reconnue, et reposant sur des compétences spécifiques. Il valorise la construction d'un métier à part entière et rappelle que le ou la médiateur·trice social·e n'est pas simplement un acteur ou une actrice de proximité, mais un·e professionnel·le formé·e, doté·e d'un savoir-faire et d'un savoir-être mobilisés au service des territoires et des habitants.

Le professionnalisme des équipes se manifeste à travers la qualité des apports concrets qu'elles fournissent aux territoires : capacités d'analyse, intervention adaptée, finesse d'observation, posture neutre, médiation de conflits, prévention, orientation, écoute active... Ces compétences sont le fruit d'un processus de construction continue, fondé sur une dynamique d'apprentissage permanent.

Les médiateurs et médiatrices développent progressivement une conscience affirmée de leur propre expertise. Leur métier s'enrichit des pratiques accumulées sur le terrain, des situations rencontrées et des collaborations menées avec les partenaires. Cette expérience nourrit une démarche de valorisation et de capitalisation des savoirs, essentielle pour structurer la profession et faire reconnaître les apports de la médiation sociale dans l'espace public.

Au-delà de son impact sur les territoires, la médiation sociale constitue également un levier d'accès à l'emploi pour les professionnels. Elle offre des opportunités de formation, de qualification et de montée en compétences qui permettent de consolider des parcours, d'ouvrir des perspectives d'évolution, de mobilité professionnelle, de stabilisation et parfois même d'ascension sociale. En cela, le métier de de la médiation sociale représente un véritable tremplin professionnel.

Ce registre souligne donc qu'elle n'est pas une simple fonction d'appui ou de présence, mais bien un secteur professionnel en structuration, fondé sur une expertise métier, une montée en compétences continue, et une contribution essentielle à la cohésion et à la qualité de vie des territoires.

## 5.2 Les pratiques

---

### 5.2.1 La structuration progressive d'une expertise métier en médiation sociale

Les différents dispositifs de médiation sociale étudiés dans le cadre de cette évaluation promeuvent une expertise métier de la médiation sociale qui est propice, en premier lieu, aux médiateur.trice.s sociaux.ales. En effet, cette idée est issue d'une volonté selon laquelle rester dans un champ de compétences prédéfini permet la réalisation d'interventions plus efficaces, générant des impacts qui sont davantage visibles auprès des bénéficiaires.

Historiquement, et nous avons pu le voir au travers des trois structures qui sont implantées depuis plus de vingt ans, les dispositifs de médiation sociale étaient mal orientés et intervenaient sur des missions extrêmement variées, sans pour autant disposer de professionnels bénéficiant de parcours de formation afférents. Cependant, le travail mené par les structures a permis de définir des contours plus précis de leurs interventions, ce qui fait qu'elles sont perçues aujourd'hui comme « spécialisées » sur des domaines qui leur sont propres. Nous pouvons prendre le cas de l'ALPMS qui revendique un champ de compétences concentré sur quatre missions principales : Gérer des conflits ; Assurer une tranquillité publique ; Orienter et Informer. De ce fait, les équipes de médiation sociale interviennent sur des registres d'intervention, spécifiques, à même de pouvoir développer leurs compétences, le tout en étant dotés d'une grande polyvalence.

### 5.2.2 Polyvalence des interventions et diversité des contextes d'action

Les médiateur.trice.s intervenant en milieu scolaire de l'ALTM et OMÉGA peuvent travailler sur l'espace public pendant les périodes de vacances scolaires car ils/elles disposent d'une palette de compétences qui leur permettent de pouvoir évoluer sur des situations différentes.

De façon générale, les médiateur.trice.s des structures étudiées ne sont pas restreints à une thématique ou à un territoire en particulier : Ils/Elles peuvent être amenés à évoluer très régulièrement et ont la capacité de travailler avec une diversité de publics, que ce soient les élèves en milieu scolaire, les personnes vulnérables, ou bien encore celles pour lesquelles un apaisement est nécessaire, notamment en matière de gestion de conflits ou de situations préoccupantes.

Tous ces éléments démontrent que les interventions des équipes de médiation sociale sont à la fois multiples et variées et qu'elles génèrent des compétences propres à ses professionnels, ce qui bénéficie par ailleurs aux habitant.e.s du territoire, qui disposent de ressources à même de pouvoir prendre en considération à un grand nombre de situations. Ces actions, sont, qui plus est, inscrites dans des démarches qualité, comme c'est le cas de l'ALTM ou dans des process d'intervention codifiées (ALPMS et OMÉGA).

### 5.2.3 La qualification, la formation continue et la gestion des compétences

En outre, les structures de médiation sociale étudiées attachent une importance particulière à la qualification et à la formation de leurs équipes. Les recrutements sont opérés sur la base de la possession d'un diplôme ou d'une certification en médiation sociale, ou le cas échéant, par un parcours d'assimilation aux compétences en médiation sociale. Tous.tes les médiateurs recruté.es par les trois structures s'inscrivent dans une démarche de renforcement de leurs compétences en médiation sociale, notamment au

travers de plans de formation individualisés ou bien des séquences d'évaluation menées à intervalles réguliers. À ce titre, les encadrant.e.s intermédiaires sont fortement mis à contribution dans l'optique d'encourager les équipes à prendre des initiatives. Nous pouvons aussi citer la situation de l'ALTM qui s'appuie par ailleurs sur une GPEC (gestion prévisionnelle des emplois et des compétences), pour suivre les évolutions individuelles et planifier les progressions professionnelles dans le temps.

#### **5.2.4 La médiation sociale comme levier de diffusion des compétences et de parcours professionnels**

Par ailleurs, les compétences mobilisées en médiation sociale sont également partagées avec d'autres professionnels du territoire. Les trois structures de médiation sociale étudiées sont amenées à être régulièrement sollicitées pour mener des actions de formation auprès d'autres professionnels, notamment du travail social. Cet aspect vient démontrer d'une part, que leurs expertises thématiques (gestion des conflits, actions de prévention, développement de la citoyenneté, promotion de la laïcité etc.) sont reconnues et d'autre part, qu'elles participent activement à la diffusion d'une culture partagée de la médiation sociale sur leur territoire d'implantation.

Enfin, les structures de médiation sociale accompagnent à la définition ou à la redéfinition de projets professionnels qui s'appuie sur un parcours en médiation sociale. Nous pouvons notamment le constater au travers de la composition de leurs effectifs, qui comportent, soit des personnes disposant d'un contrat adulte relais ou engagées dans un parcours de validation des acquis par l'expérience, voire les deux typologies de profils. Cette présence de ce type de profils, récurrente, entre autres, crée des passerelles avec d'autres métiers, notamment ceux du travail social, puisque les personnes amenées à intégrer ces parcours peuvent provenir de ces secteurs ou, par la suite, se diriger vers ce secteur, au travers des compétences qu'ils/elles ont développées. Nous pouvons citer l'exemple de l'ALPMS, reconnue comme une structure à vocation d'insertion socio-professionnelle par la Préfecture de Charente-Maritime, validant ainsi la capacité de la structure à créer des parcours d'insertion pour les personnes disposant notamment d'un contrat adulte relais (financé par la Préfecture). De surcroît, certain.es de ses anciens salariés occupent désormais des postes à responsabilité au sein d'organismes partenaires de la structure comme les bailleurs sociaux ou l'agglomération rochelaise.

### **5.3 Les résultats**

---

#### **5.3.1 La reconnaissance des médiateur·trice·s sociaux·ales comme des professionnel·le·s de l'intervention sociale territoriale**

La médiation sociale se présente comme une activité professionnelle structurée, reposant sur des compétences spécifiques, des savoirs formalisés et des pratiques encadrées. Les éléments d'évaluation démontrent que les représentations des habitants et des partenaires (collectivités, bailleurs, services publics, associations) sur la médiation sociale ont évolué ; la médiation sociale n'est plus une « simple présence », ses missions sont bien identifiées et se distinguent de celles des autres acteurs de proximité.

Cette reconnaissance favorise une meilleure compréhension du rôle de la médiation sociale dans les politiques territoriales et renforce sa place dans les dispositifs de prévention, de tranquillité publique et de cohésion sociale.

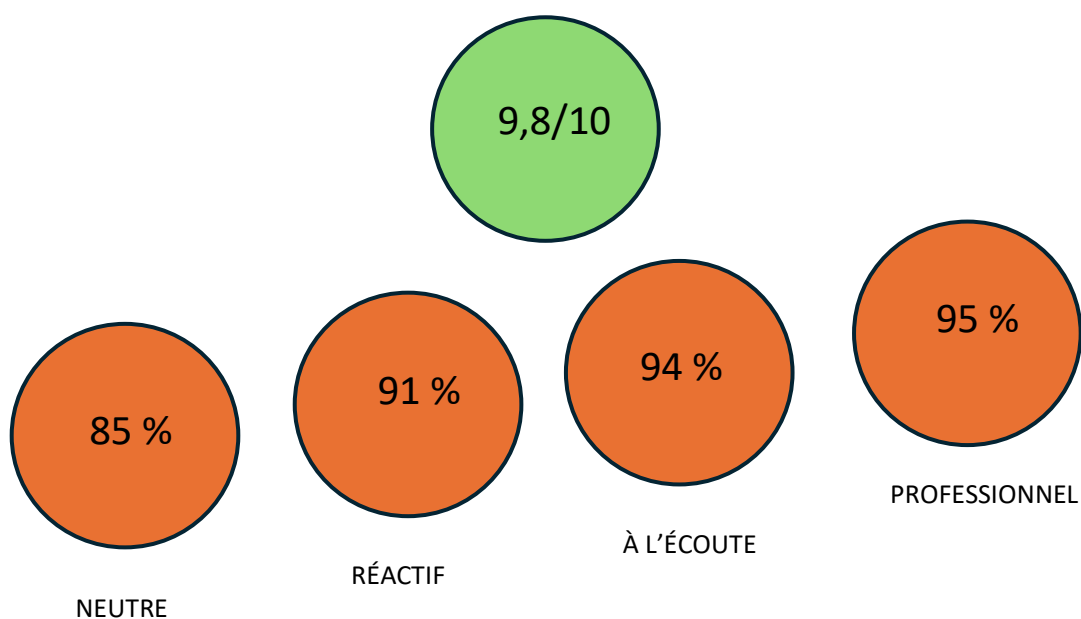
Les pratiques des médiateur·trice·s sociaux·ales s'inscrivent pleinement dans les priorités des politiques publiques locales. Elles constituent un outil opérationnel au service des collectivités, de l'État déconcentré, des bailleurs sociaux et des acteurs institutionnels, notamment en matière de cohésion sociale, de prévention de la délinquance, de tranquillité publique et d'amélioration du cadre de vie. À travers des conventionnements formalisés, les structures de médiation se voient confier une part de missions d'intérêt général et deviennent ainsi des instruments d'action publique territorialisée. Leur présence de proximité dans les quartiers, en particulier dans les espaces sensibles ou stratégiques, contribue à prévenir les tensions, réguler les usages des lieux collectifs et renforcer la cohésion sociale. Elles participent également aux dispositifs locaux de sécurité et de veille partenariale, en assurant un rôle de repérage, de relais et de transmission d'informations, en complémentarité avec les services compétents.

Au-delà de cette dimension préventive et régulatrice, la médiation sociale intervient dans plusieurs champs sectoriels des politiques publiques. Elle facilite l'accès aux droits en repérant les situations de vulnérabilité et en rétablissant un lien de confiance entre les populations et les institutions. En milieu scolaire, elle soutient les politiques de réussite éducative, contribue à l'amélioration du climat scolaire et participe à la promotion des valeurs citoyennes. Elle est également mobilisée dans des dispositifs de solidarité (plan canicule, grand froid, maraudes) et dans des démarches de gouvernance territoriale partenariale, en contribuant aux diagnostics et à la coordination des acteurs. Transversale et adaptable, la médiation sociale apparaît ainsi comme un levier structurant de quiétude sociale, de coopération locale et de renforcement du lien entre les populations et les institutions.

La médiation sociale s'appuie sur des professionnel·le·s formé·e·s, inscrit·e·s dans une logique d'intervention sociale territoriale structurée. Les médiateur·trice·s sociaux·ales interviennent au croisement des habitants, des institutions et des partenaires locaux, dans des contextes souvent complexes et évolutifs. Leur action repose sur une compréhension fine des dynamiques sociales, des usages des espaces et des problématiques locales, acquise par une présence régulière sur le terrain et une capacité d'analyse des situations rencontrées.

La médiation sociale repose sur des professionnel·le·s disposant d'un ensemble de compétences spécifiques, construites par la formation, l'expérience de terrain et un encadrement structurant. Et les habitants reconnaissent leurs compétences par leur satisfaction quant à leur intervention.

## Taux de satisfaction des habitant.e.s



Le management de proximité constitue un levier central de sécurisation et de professionnalisation de la médiation sociale. Fondé sur l'accompagnement, la supervision et le respect du cadre déontologique, il permet de sécuriser les pratiques, de rassurer les professionnel·le·s et de prévenir les situations de fragilité ou d'usure professionnelle. Cette présence managériale maintient un niveau d'exigence éthique et technique indispensable à la légitimité du métier et à la qualité des interventions sur le terrain.

Ce rôle structurant de l'encadrement rend possible une véritable dynamique de progression professionnelle. Les managers accompagnent la montée en compétences des équipes de médiation sociale, soutiennent l'accès à des formations certifiantes et favorisent la clarification des perspectives d'évolution. Cet accompagnement métier contribue à renforcer la confiance professionnelle et à inscrire les équipes dans une trajectoire de développement continu.

Ce travail mené sur l'utilité sociale de la médiation sociale est également l'occasion de souligner le rôle occupé par les encadrant.e.s intermédiaires dans le professionnalisme des médiateur.trice.s sociaux.ales et la perception de celui-ci par les bénéficiaires et partenaires des dispositifs. Le taux d'encadrement relativement important (1 encadrant pour 4 médiateur.trice.s environ à l'échelle des trois structures) n'y est également pas étranger car il participe à la construction d'une culture de la qualité dans les interventions des équipes de médiation sociale. Le rôle des encadrant.e.s s'exerce donc à plusieurs niveaux, que l'on peut résumer en un « triple management ».

Selon une logique que nous avons volontairement simplifiée, ce rôle se matérialise donc au travers d'un management d'équipe (contribution aux recrutements, distribution/supervision des missions menées, évaluation des compétences), partenarial (création, développement et entretien de celui-ci via des temps de rencontres réguliers, réalisation et transmission de synthèses d'activité) et organisationnel (construction des plannings et des binômes, animation de temps d'échanges de pratiques, gestion et suivi d'une feuille de route). À cela peut s'ajouter, en fonction du profil de l'encadrant.e, des missions complémentaires tels que des actions de formation ou la proposition de

prestations en fonction des besoins qui leur parviennent de la part des partenaires des dispositifs de médiation sociale.

Leur mission consiste surtout à transmettre la culture de la médiation sociale aux équipes et à veiller à son respect au quotidien, y compris lorsque certaines demandes des commanditaires sortent du cadre de la médiation sociale.

*« Promouvoir l'expertise métier c'est aussi savoir dire oui ou non à certaines demandes parce qu'on a encore des partenaires qui nous sollicitent pour réaliser des actions qui n'ont rien à voir avec la médiation sociale et il faut que l'on reste sur nos champs d'intervention pour assurer notre efficacité » (Manager d'équipe, ALTM).*

En ce sens, ils/elles sont les garants du respect du cadre déontologique de la médiation sociale, s'assurent que les interventions restent focalisées sur les domaines d'activité de la médiation sociale et diffusent une culture commune au sein des équipes par le biais de la valorisation des expertises développées et des bonnes pratiques à propos des situations rencontrées. *« L'avantage d'OMÉGA c'est qu'il y a des personnes qui sont formateur.trice.s parmi les équipes de médiation sociale, cela renforce leur professionnalisme » (François NEBOUT, Maire de la commune de Soyaux en Charente).*

L'une des plus-values de cette diffusion et de cette attention accordée à la culture-métier de la médiation sociale réside dans le fait que celle-ci est une garantie d'indépendance et de neutralité des médiateur.trice.s, gage d'une partie de l'efficacité de leurs interventions. Par exemple, les actions de médiation sociale sont caractérisées par une approche dénuée de militantisme, ce qui constitue une plus-value majeure pour les populations, institutions et partenaires des dispositifs. En effet, cela permet à la médiation sociale de pouvoir relayer des éléments de langage sans déformation, garantissant la confiance des populations et des partenaires locaux. Cet aspect permet aussi à chacun de disposer d'une information objective, accessible et pour laquelle il est possible de s'en imprégner le plus efficacement possible.

Un autre atout de la culture professionnelle en médiation sociale, c'est qu'elle permet aux médiateur.rice.s d'intervenir directement et efficacement quand ils et elles le jugent nécessaire. Cette autonomie, renforcée par la formation et la qualification, leur permet d'apporter des réponses adaptées aux besoins repérés sur le terrain.

*« Ce que nous aimons bien, c'est qu'OMÉGA est amené à prendre en charge des situations directement par eux-mêmes et c'est quand même un gros avantage pour nous » (Claude CAILLOT, Responsable du service tranquillité résidentielle, bailleur social NOALIS).*

*« Même si on a des bons profils en contrat aidé, il faut qu'il y ait de l'encadrement, de la formation, et il ne faut pas recourir entièrement à des contrats aidés. Je pense qu'il faut plusieurs typologies de contrats et de profils pour assurer la pérennité de la structure » (Mohammed CHIH, Maire-Adjoint chargé de la sûreté, de la sécurité et de la tranquillité de la ville de Lyon).*

Par ailleurs, la dynamique d'apprentissage collectif consolide les pratiques et sécurise les interventions. Les temps d'échanges en équipe, d'analyse croisée des situations, de mutualisation des pratiques et de capitalisation des expériences favorisent la transmission des savoirs et contribuent à la structuration progressive du métier.

Ce travail réflexif renforce la cohérence des interventions, permet de dépasser les approches individuelles pour construire une lecture partagée du territoire et ainsi, développer une expertise sociale et territoriale. Cette intelligence collective renforce leur

capacité d'anticipation des tensions, d'ajustement des modes d'intervention et d'alimentation des diagnostics territoriaux.

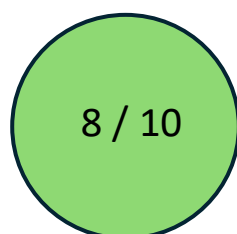
Elle soutient la professionnalisation des équipes, avec des impacts en termes de ressources humaines : des équipes plus stables, davantage outillées et mieux préparées à faire face à la complexité des contextes des quartiers, des situations des personnes et des enjeux territoriaux.

Les équipes de médiation sociale mobilisent à la fois un savoir-faire technique et un savoir-être professionnel indispensables à la gestion de situations humaines complexes. Les témoignages des partenaires institutionnels soulignent la patience, l'écoute active, l'impartialité, la capacité de prise de recul et la posture de non-jugement comme des éléments constitutifs de l'utilité sociale du métier. Ces compétences relationnelles, loin d'être innées, sont travaillées et consolidées dans le cadre de parcours de formation et de professionnalisation adaptés aux réalités du terrain.

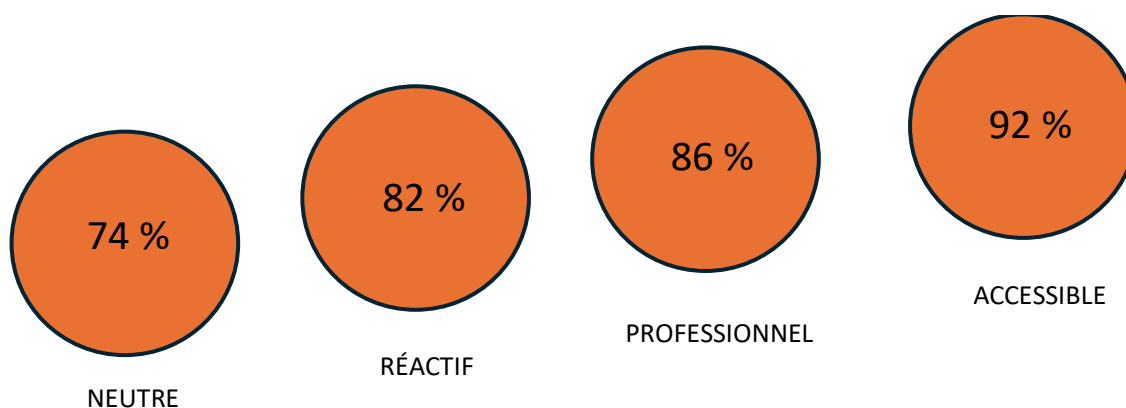
Ces compétences permettent aux médiatrices et médiateurs sociaux d'intervenir de manière adaptée, proportionnée et sécurisée, en complémentarité avec les autres acteurs du territoire. Elles fondent la reconnaissance de leur rôle par les partenaires institutionnels et les habitants, et contribuent à clarifier leur positionnement professionnel au sein des dispositifs locaux.

Les partenaires des dispositifs de médiation sociale reconnaissent leur professionnalisme :

#### NOTE DONNEE PAR LES PARTENAIRES AUX DISPOSITIFS DE MEDIATION SOCIALE



#### SATISFACTION DU PERSONNEL DE L'ÉDUCATION NATIONALE



La formalisation des cadres d'intervention (fiches de poste, référentiels de compétences, protocoles) et la professionnalisation des équipes de médiation sociale participent activement à cette reconnaissance autant qu'elles renforcent leur légitimité. C'est aussi une des obligations de la norme NF 60-600 - cadre du métier de médiation sociale – Qualité des activités de médiation sociale – Lignes directrices.

Les équipes de médiation sociale interviennent auprès de territoires et de publics variés, en lien notamment avec l'élargissement des sollicitations qui leur parviennent et des thématiques qu'elles sont amenées à traiter. En conséquence, elles doivent pouvoir s'adapter à une diversité de situations du fait de la multiplicité de leurs domaines d'intervention. L'exemple des trois structures étudiées dans le cadre de cette évaluation est en ce sens particulièrement parlant car elles agissent sur des sujets allant de la prévention de la délinquance à la mobilisation des habitant.e.s en passant par la gestion des conflits ou la facilitation de l'accès aux droits, pour ne citer que ses quelques exemples, entre autres.

Cette diversité des thématiques, des territoires et des publics accompagnés nécessite trois éléments en particulier : une connaissance approfondie des enjeux territoriaux, une capacité à s'adapter aux spécificités socio-culturelles des personnes rencontrées et une certaine polyvalence afin de pouvoir agir dans des contextes qui peuvent être parfois profondément différents. Les médiateur.trice.s doivent donc être dans une logique d'acculturation continue et dotés d'une technicité qui facilite la légitimité de leurs interventions. De ce fait, la médiation sociale est un secteur d'activité se situant à la croisée d'un savoir-être et de compétences spécifiques, qui engendre une préparation minutieuse, dispensée par les structures aux équipes de médiation sociale, à l'appréhension de ces paramètres.

*« Il y a un savoir-être et un savoir-faire. La patience, l'écoute active, l'impartialité, le fait d'avoir ce détachement, cette non-prise vis-à-vis du problème rencontré, ce sont des éléments qui caractérisent l'utilité sociale de ce métier » (Anne FORGE, Correspondante solidarité d'EDF).*

Nous pouvons prendre l'exemple du dispositif d'accompagnement à la montée en compétences et à la professionnalisation des équipes d'OMÉGA qui s'inscrit dans une démarche de formation à la fois diplômante en médiation sociale mais aussi continue. Ce dispositif se décompose de la façon suivante : dès la prise de poste, le/la médiateur.tric.e embauché.e bénéficie, au cours de ses dix-huit premiers mois d'exercice de ses fonctions et via deux formateurs habilités et certifiés en médiation sociale internes à la structure, de seize jours de formation.

Ces jours de formation sont composés les cinq modules visant à maîtriser le cœur des activités de médiation sociale. Par la suite, afin d'approfondir ses connaissances propres, rattachées à son service d'appartenance (veille sociale, médiation à l'école etc.), le médiateur.trice social.e est positionné sur des modules de formation spécifiques d'approfondissement<sup>15</sup> animés par des ressources locales ou dispensées par la tête de réseau national de médiation sociale à laquelle la structure est adhérente. Enfin, à partir de son vingt-quatrième mois en poste et en l'absence d'une expérience antérieure soit en médiation sociale ou dans une activité proche, le/la médiateur.trice social.e se voit proposer l'accès à une certification professionnelle de niveau IV via un accompagnement

---

<sup>15</sup> Exemples : Comprendre, repérer les situations de harcèlement scolaire pour agir ; Agir en médiation sociale dans un contexte d'interculturalité.

sous la forme d'une Validation des Acquis par l'Expérience (VAE) à l'obtention d'un Titre Professionnel Médiation Sociale Accès aux Droits et Services (TP-MSADS). « *C'est un métier qui ne s'apprend pas comme ça. Il y a des troubles spécifiques qui sont à connaître. Les équipes ont par exemple des formations sur les marginaux, sur les services spécialisés présents dans la ville. Le management aussi est formé. On apprend à gérer des conflits, à gérer de l'humain, ce qui peut être compliqué. Nous voyons leur professionnalisation au niveau des situations compliquées, par rapport à leur savoir-être et à leur savoir-faire* » (Julie PIATTI, Directrice Sécurité et Responsable de la Police Municipale de la ville d'Angoulême).

« *La médiation sociale nécessite d'être bien formé car il y a une partie de leurs actions qui demandent d'avoir des ressorts psychologiques et de savoir faire preuve de distance pour bien appréhender les situations* » (Delphine LABATTU, Responsable médiation sociale, recouvrement et quittancement à l'Office Public de l'Habitat de La Rochelle).

La constitution d'un parcours de qualification pour les médiateur.trice.s sociaux.ales peut également passer par l'utilisation d'une GPEC (Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences). À l'ALTM, la GPEC constitue un véritable levier d'évaluation, de dialogue professionnel et de construction des plans de formation.

Construite à partir d'un référentiel de compétences basé sur le processus de médiation sociale et en réponse aux enjeux de la norme AFAQ Médiation Sociale NF X 60-600 (sur laquelle la structure est certifiée), elle repose sur cinq blocs de compétences (résoudre & évaluer ; incarner ; analyser et échanger ; convaincre ; s'imprégner). Ces blocs de compétences permettent une évaluation fine et objectivée des pratiques professionnelles, à partir de grilles d'analyse partagées et de plusieurs modalités d'évaluation. Les bilans réguliers influencent directement les décisions en matière de formation, d'évolution professionnelle et de sécurisation des parcours, renforçant ainsi l'employabilité des médiatrices et médiateurs sociaux.

« *C'est un réel outil qui nous permet d'aller questionner le/la médiateur.trice social.e. On se sert de la GPEC comme plan de formation également quand on l'on constate des manques chez certain.es médiateur.trice.s* » (Ophélie DEQUATRE, Responsable du pôle opérationnel à l'ALTM).

**Nombre d'heures de formation/an par salarié.e :**

- ALPMS : 18h30 de formation par an par médiateur.trice
- OMÉGA : 112 pour les médiateur.trice.s ayant moins de 18 mois d'ancienneté
- ALTM : 60 heures / an.

**Taux de médiateur.trice.s diplômé.e.s et ou formé.e.s en médiation sociale :**

- ALPMS 59%
- OMÉGA 58% (hors personnel en cours d'obtention d'un TP MSADS au travers d'une VAE, si on les intègre cela fait 80%)
- ALTM 57%

**Taux d'encadrant.e.s formé.e.s et ou diplômé.e.s en médiation sociale :**

- ALPMS 66%
- OMÉGA 100%
- ALTM 100%

La professionnalisation des équipes et la reconnaissance des spécificités de chacun sont également symbolisées par l'organisation opérationnelle des dispositifs de médiation sociale.

Les dispositifs multi-communes et multi-tâches permettent aux médiateur·trice·s sociaux de développer une polyvalence et une capacité d'adaptation accrues. La construction de binômes complémentaires, comme à l'ALTM (association de profils expérimentés et moins expérimentés, accès à des missions spécifiques) ou à l'ALPMS (équipes de nuit choisies par les professionnels), contribue à sécuriser les interventions et à valoriser les compétences individuelles et collectives. Cette organisation renforce la qualité du service rendu et favorise la montée en compétences progressive des équipes.

S'ajoute à cela des temps d'analyse collective des situations rencontrées et des pratiques réalisées, qui permettent de construire une lecture partagée du territoire à l'échelle de des structures, venant par ailleurs renforcer la capacité d'anticipation et d'adaptation des médiateur·trice·s sociaux.ales quant aux interventions qu'ils sont amenés à réaliser.

**96% recommanderaient la médiation scolaire à un autre établissement.**

**100% des partenaires de la médiation sociale interrogés par questionnaire recommanderaient le dispositif de médiation sociale s'ils en avaient la possibilité.**

### **5.3.2 Des compétences acquises propices à la définition de projets et parcours professionnels**

Les compétences développées dans l'exercice du métier constituent un socle solide pour la construction de parcours professionnels. L'expérience de terrain, combinée à la formation et à la qualification, favorise la prise de conscience d'une expertise propre et l'identification de perspectives d'évolution. La médiation sociale permet ainsi aux professionnel·le·s de consolider leur employabilité, de se projeter dans des parcours de spécialisation, de mobilité ou de montée en responsabilité, et de sécuriser leurs trajectoires professionnelles.

La médiation sociale constitue un levier d'accès, de maintien et de sécurisation des parcours professionnels. Elle offre des opportunités de formation, de qualification et de montée en compétences favorisant des trajectoires pérennes. L'expérience acquise sur le terrain permet aux médiatrices et médiateurs sociaux de construire une expertise reconnue et valorisable. Cette professionnalisation renforce leur employabilité, au sein du secteur comme au-delà.

Le métier permet le développement de compétences transférables vers d'autres domaines tels que l'action sociale, la prévention, l'animation ou la relation usagers. Il agit ainsi comme un tremplin professionnel, ouvrant des perspectives de mobilité horizontale et verticale.

En effet, les structures de médiation sociale professionnelle offrent des perspectives à leurs médiateur·trice·s en termes de montée de compétences, qui se manifeste par la même occasion par des possibilités de mobilité professionnelle, tant horizontale que verticale, aussi bien en interne au sein de la structure qu'en externe avec des passerelles vers d'autres métiers de l'intervention sociale territoriale, entre autres.

La mobilité horizontale se traduit par la diversification des missions, des publics et des contextes d'intervention : passage entre médiation de jour et de nuit, spécialisation thématique (énergie, tranquillité publique, milieu scolaire, habitat social), ou intervention sur différents territoires et communes. Cette diversité permet aux médiateur·trice·s d'enrichir leurs compétences, d'élargir leur champ d'expertise et de prévenir l'usure professionnelle, tout en valorisant l'expérience acquise.

La mobilité verticale s'inscrit quant à elle dans des parcours d'évolution vers des fonctions de médiateur·trice confirmé·e, de coordinateur·trice ou de manager d'équipe. Elle repose sur la reconnaissance des compétences, l'expérience de terrain et l'accès à des formations qualifiantes ou certifiantes. Les outils de suivi des compétences, tels que les dispositifs de GPEC et les évaluations régulières, jouent un rôle structurant dans l'identification des potentiels et l'accompagnement de ces évolutions. Cette capacité à offrir des perspectives d'évolution internes constitue un impact fort en matière de fidélisation des professionnel·le·s, de sécurisation des parcours et de structuration durable du secteur de la médiation sociale.

#### *Évolution professionnelle :*

*ALPMS : 2 promotions sur les 5 dernières années (médiateur.trice --> coordinateur de projets)*

*OMÉGA : 10 promotions sur les 5 dernières années (médiateur.trice --> encadrement d'équipes, prise en charge de nouvelles activités en médiation sociale ou développement de projets spécifiques)*

*ALTM : Ils ont une classification spécifique pour parler de promotion (avec leurs 4 grades de médiation sociale) : Il y a eu 49 promotions sur les 5 dernières années, dont 4 seulement ont concerné une évolution de médiateur.trice vers le poste de manager.euse.*

La médiation sociale constitue un levier structurant d'insertion et de construction de parcours professionnels valorisants. En s'appuyant sur des dispositifs spécifiques d'accès à l'emploi comme les contrats adultes-relais, au sein de l'ALPMS, elle permet à des personnes parfois éloignées de l'emploi, l'acquisition progressive de compétences, l'intégration d'un cadre professionnel sécurisant, porteur de sens et reconnu. L'exercice du métier favorise l'acquisition progressive de compétences relationnelles, organisationnelles et analytiques, directement mobilisables dans de nombreux secteurs de l'intervention sociale et territoriale.

Bien qu'il eût été difficile d'établir avec précision le parcours des ancien·ne·s salarié·e·s des structures étudiées ayant bénéficié de contrats aidés, le travail d'évaluation réalisé met en lumière quelques éléments qui attestent des possibilités que permettent les activités de médiation sociale. En ce sens, nous pouvons prendre l'exemple des huit médiateur·trice·s recruté·e·s en convention adultes-relais par l'ALTM depuis 2020 étant allés jusqu'au bout de leur convention : 100% d'entre eux/elles occupent aujourd'hui un contrat à durée indéterminée, dont la moitié au sein de la structure, donc toujours en médiation sociale. Les autres ayant poursuivi dans des missions directement corrélées à leur passage par la structure, par exemple dans des établissements scolaires à la suite de leurs missions en médiation à l'école et/ou collège ou encore dans des centres sociaux.

L'impact de la médiation sociale se mesure également à sa capacité à agir comme un tremplin vers d'autres métiers. Les retours d'expérience recueillis auprès de structures telles que l'ALTM et OMÉGA montrent que plusieurs ancien·ne·s médiateur·trice·s ont poursuivi leur parcours professionnel au sein de Maisons des Solidarités (à Cognac ou Ruffec) ou de Centres communaux d'action sociale (CCAS) du département de la

Charente. Ces trajectoires illustrent la transférabilité des compétences acquises en médiation sociale vers d'autres fonctions d'accompagnement, de relation usagers et de coordination sociale.

En outre, les structures de médiation sociale professionnelle amènent à une stabilité professionnelle mais aussi à de la mobilité qui se réalise en interne. Au sein des trois structures étudiées, 89% des personnels étaient en contrat à durée indéterminée au 31 décembre 2024 et en moyenne, 15% des salarié.e.s ont bénéficié d'une promotion au cours des cinq dernières années. Celles-ci ont pris la forme d'un changement de poste (par exemple, de médiateur.trice à coordinateur.trice), de la prise en main de nouvelles missions (encadrement d'équipes, développement de projets, réalisation de nouvelles activités en médiation sociale) ou bien d'évolutions en termes de grade, se traduisant par une gratification financière supplémentaire. À cet effet, la rémunération moyenne des médiateur.trice.s (pondérée à l'échelle des trois structures) se situe autour des 2100€ bruts (2104,32€ bruts précisément), toujours en décembre 2024, soit environ 15% au-dessus du niveau du salaire minimum interprofessionnel de croissance (SMIC) de l'époque.

Cette gestion des ressources humaines qui soutient le développement continu des compétences de leurs équipes et leur inscription dans des parcours professionnels stables et gratifiants, influence certains partenaires privés des structures de médiation sociale à inscrire le soutien à ces dernières dans leurs démarches de Responsabilité Sociale et Environnementale (RSE) pour ce volet social justement. Nous pouvons citer les cas de GRDF et d'EDF, partenaires financiers de l'association OMÉGA Médiation Sociale au titre de certains dispositifs mais qui reconnaissent aussi sa capacité de pouvoir faire bénéficier de parcours de qualification et de formation à l'ensemble de ses équipes, y compris via des contrats aidés.

### **5.3.3 La promotion et la diffusion d'une culture de la médiation : un impact sociétal structurant**

La médiation sociale ne se limite pas à une pratique professionnelle circonscrite à des interventions ponctuelles ; elle participe activement à la diffusion d'une culture de la médiation sociale au sein des territoires.

Cette culture repose sur des principes structurants : dialogue, reconnaissance mutuelle, écoute active, responsabilisation, recherche de solutions équilibrées et respect d'un cadre commun. En incarnant ces principes dans leurs interventions quotidiennes, les médiateur.trice.s sociaux.ales contribuent à en faire des repères partagés par les habitants et les partenaires.

D'abord, la diffusion de cette culture se concrétise par l'exemplarité des pratiques.

La posture fondée sur la neutralité, l'écoute active, le non-jugement et la recherche d'adhésion — constitue en elle-même un modèle d'intervention. En incarnant au quotidien des modalités apaisées de gestion des désaccords, ils influencent progressivement les manières dont les tensions sont comprises et traitées par les populations et les institutions. Cette posture installe des repères relationnels alternatifs, centrés sur le dialogue et la reconnaissance mutuelle. Elle favorise la responsabilisation plutôt que la sanction immédiate. Ce faisant, la médiation sociale contribue à transformer les réflexes institutionnels et citoyens face au conflit. Elle participe à faire évoluer les représentations, en considérant le conflit comme une situation à réguler plutôt qu'une

transgression à punir. Cette exemplarité constitue un levier discret mais structurant de transformation des pratiques sociales locales.

Ensuite, la médiation sociale s'inscrit dans une dynamique d'expertise collective fondée sur le travail en équipe et l'analyse partagée des situations.

La mutualisation des pratiques permet de construire une lecture fine et évolutive des réalités territoriales. Cette intelligence collective renforce la capacité d'anticipation des tensions et l'adaptation des interventions aux contextes locaux. Au-delà des équipes, cette expertise se diffuse dans les espaces de coordination partenariale et les coopérations interprofessionnelles. Les médiateur-trice-s partagent avec les acteurs du territoire des outils d'analyse des situations, des grilles de lecture des conflits, des techniques de communication et des méthodes d'intervention. Cette circulation des savoirs favorise l'émergence d'un langage commun et d'approches concertées. Elle renforce les capacités collectives du territoire à prévenir et traiter les situations sensibles.

Enfin, les structures de médiation sociale participent également à la montée en compétence des acteurs locaux par des actions de formation et d'accompagnement.

Elles transmettent des méthodes de gestion des tensions, des techniques de communication et des outils favorisant la régulation par le dialogue. Ces interventions renforcent l'autonomie des professionnels confrontés à des situations conflictuelles. Elles contribuent à sécuriser les pratiques et à prévenir les escalades.

Comme en témoigne un élu local : « *La formation dispensée par OMÉGA nous a permis de rouvrir cette agence postale* ».

Ce type d'impact illustre la reconnaissance croissante de la médiation sociale comme une expertise métier au service des territoires. En formant et en accompagnant les partenaires, elle élargit son effet au-delà de ses interventions directes. Elle consolide ainsi les capacités locales de gestion des tensions et de coopération.

#### **5.3.4 Le médiateur social, un professionnel de la relation : une méthodologie d'intervention fondée sur la relation**

La médiation sociale repose sur une méthodologie d'intervention dont le cœur est la relation. Le médiateur social n'intervient pas uniquement pour résoudre des situations ponctuelles ou gérer des conflits visibles ; il agit sur les dynamiques relationnelles elles-mêmes, considérées comme déterminantes dans l'émergence et l'apaisement des tensions sociales.

Donc, la relation constitue à la fois l'objet, le support et l'outil de l'intervention.

Cette méthodologie repose sur un ensemble de principes professionnels structurants : écoute active, neutralité, impartialité, non-jugement, respect de la confidentialité, reconnaissance de la légitimité de la parole de chacun et inscription dans un cadre déontologique explicite. Ces principes ne relèvent pas d'une posture informelle ou intuitive ; ils fondent une compétence professionnelle spécifique, mobilisée de manière intentionnelle et adaptée aux problématiques et contextes rencontrés.

Le médiateur social intervient dans des environnements où les relations sont souvent fragilisées : conflits de voisinage, tensions intergénérationnelles, incompréhensions entre habitants et institutions, sentiment d'abandon, de relégation ou de stigmatisation dans certains territoires.

Dans ces contextes, la défiance peut s'installer durablement et entraver le recours aux dispositifs publics. La posture du médiateur vise précisément à restaurer un espace tiers,

sécurisé, dans lequel les parties peuvent exprimer leurs besoins, leurs ressentis et leurs attentes sans crainte d'être jugées voir disqualifiées.

Cette capacité à créer un cadre relationnel contenant et sécurisant constitue un levier central de prévention. Les observations de terrain montrent que l'intervention en amont des médiateur·trice·s sociaux permet fréquemment de désamorcer des tensions avant qu'elles ne se transforment en conflits ouverts ou en situations de rupture. En favorisant la mise en mots des frustrations et en clarifiant les malentendus, la médiation sociale agit sur les mécanismes d'escalade, souvent liés à l'absence de dialogue ou à des interprétations erronées des intentions d'autrui.

Au-delà de la gestion des tensions, la méthodologie relationnelle du médiateur social contribue à une meilleure compréhension et appropriation des règles collectives et des cadres institutionnels. En traduisant les attentes des institutions et en reformulant les besoins des habitants, le médiateur joue un rôle d'interface. Il facilite l'acceptation des normes en les rendant compréhensibles et en les inscrivant dans un processus d'échange plutôt que dans une logique descendante ou coercitive.

L'un des effets majeurs de cette approche se trouve dans la durabilité/la pérennité des solutions élaborées. Les accords issus d'un processus de médiation sont généralement mieux respectés dans le temps, car ils relèvent d'une dynamique d'adhésion, d'autonomisation et de responsabilisation des personnes concernées. La solution n'est pas imposée ; elle est co-construite. Cette dimension participative renforce le sentiment d'équité et la légitimité des engagements pris.

Cette « professionnalité relationnelle » produit également des effets systémiques. Les partenaires institutionnels constatent souvent une amélioration de la qualité des échanges avec les publics : baisse des situations de confrontation directe, réduction des comportements de retrait ou d'évitement, meilleure fluidité dans les démarches administratives ou éducatives. En rétablissant des canaux de communication fonctionnels, la médiation sociale contribue à prévenir les ruptures de parcours et les phénomènes de non-recours aux droits.

Plus largement, cette expertise relationnelle participe à la régulation sociale à l'échelle des territoires. Le médiateur social agit comme un facilitateur de lien social et un acteur de cohésion sociale et territoriale. Il contribue à restaurer la confiance, non seulement entre les personnes, mais également entre les habitants et les institutions, ce qui constitue un enjeu majeur des politiques publiques, notamment dans les quartiers confrontés à des fragilités socio-économiques.

La relation, dans ce cadre, n'est pas seulement un moyen d'action : elle est une ressource stratégique pour l'action publique. En consolidant les capacités de dialogue, de compréhension mutuelle et de responsabilisation, la médiation sociale renforce les conditions d'une régulation apaisée des rapports sociaux. Elle participe ainsi à la production de quiétude sociale, à la prévention des conflits durables et au renforcement du sentiment d'appartenance à un collectif.

La modalité d'intervention de la médiation sociale se traduit concrètement par des interventions plus acceptées, plus efficaces et plus durables, tant pour les publics accompagnés que pour les partenaires et plus globalement les territoires. Elle contribue à positionner la médiation sociale comme une expertise professionnelle reconnue, fondée sur des principes clairs, une technicité spécifique et une capacité à faire le lien entre les ressorts institutionnels et les réalités sociales.

## VI. SOCIÉTÉ PLUS HUMAINE

### 6.1 Description du registre

---

La médiation sociale contribue à construire une société plus humaine, dans laquelle chacun peut se sentir reconnu, respecté et relié aux autres. En intervenant au plus près des personnes, elle agit sur la qualité des relations sociales, encourage l'acceptation des différences et renforce le sentiment d'appartenance à un collectif.

La présence des médiateurs dans les espaces publics ou ouverts au public humanise les lieux. Leur attention, leur écoute et leur disponibilité créent un cadre relationnel sécurisant où les demandes des habitants sont prises en compte avec sérieux, bienveillance et respect. Cette présence rassurante permet de rétablir un climat de confiance et de favoriser les interactions positives.

La médiation sociale joue un rôle central dans la création de lien social. En rompant l'isolement, en apaisant les tensions du quotidien et en facilitant la mise en relation entre les personnes, elle restaure des formes de convivialité et d'attention mutuelle au sein des quartiers ou des territoires. Elle encourage des relations plus harmonieuses et redonne aux habitants le goût du vivre-ensemble.

Elle agit également en faveur de l'acceptation des différences. Les médiateurs et médiatrices facilitent les rencontres entre personnes de tous âges, de toutes origines et aux parcours variés. En favorisant la mixité sociale et intergénérationnelle, ils contribuent à une meilleure compréhension des diversités et renforcent la capacité collective à prendre soin les uns des autres.

La médiation sociale est aussi un vecteur de citoyenneté. Elle soutient le respect des règles de vie commune, encourage l'implication des habitants dans des actions collectives et valorise la parole citoyenne. En redonnant une place légitime à l'expression des habitants, elle permet une participation active aux dynamiques du territoire et contribue à faire entendre des voix souvent invisibles ou peu sollicitées.

À travers ses actions, la médiation promeut les valeurs de la République : égalité entre les femmes et les hommes, laïcité, fraternité. Que ce soit dans l'accompagnement individuel ou dans les dynamiques collectives, elle défend en permanence la dignité des personnes et encourage l'engagement citoyen.

Ce registre positionne ainsi la médiation sociale comme un levier d'humanisation des relations sociales. Les médiateurs agissent pour recréer du lien là où il s'est distendu, pour restaurer la confiance entre individus, groupes ou institutions, et pour valoriser la parole de chacun en reconnaissant les expériences et les vécus comme légitimes et porteurs de sens.

La médiation vise également à connecter les habitants aux ressources de leur environnement et à faciliter les interactions entre toutes les composantes du territoire. Grâce à cette mise en relation, elle favorise la cohabitation apaisée, la solidarité de proximité et l'émergence d'une citoyenneté active et inclusive.

En soutenant les dynamiques collectives, les projets partagés et les initiatives individuelles, la médiation sociale renforce la capacité d’agir des personnes et des collectifs sur leur environnement social. Ce registre rappelle enfin l’importance de réintroduire davantage de dialogue, de compréhension mutuelle et d’acceptation de la différence pour construire des territoires plus solidaires et plus humains.

## **6.2 Les pratiques**

---

### **6.2.1 Les médiateur·trice·s comme « personnes-ressources » et présence préventive de proximité**

Les médiateur·trice·s sont perçu·es comme des ressources supplémentaires mises à disposition des habitant·es, voire de profils plus spécifiques lorsque leurs interventions se déroulent dans des environnements comme le milieu scolaire. Cette notion, utilisée par plusieurs partenaires des dispositifs de médiation sociale au cours des entretiens semi-directifs réalisées, de « *personne-ressource supplémentaire* » objective le fait que les médiateur·trice·s cherchent à humaniser davantage les relations sociales et à renforcer ces dernières, ce qui favorise ainsi, par les échanges, non seulement la prévention mais aussi l’identification de solutions liées aux besoins identifiés. Par le biais de leur contribution à une société plus humaine, les médiateur·trice·s réalisent des actions de ce qu’on peut appeler une « présence préventive ».

Grâce à leur présence sur le terrain, ils/elles peuvent repérer des incivilités, réguler des tensions naissantes et incarner des visages disponibles et réactifs sur différents territoires. Ensuite, en lien avec leur ancrage local, ces « *visages familiers* » deviennent des interlocuteurs privilégiés pour les habitant·es, facilitant l’expression des préoccupations et la recherche de réponses adaptées.

### **6.2.2 La transmission de valeurs favorables au vivre-ensemble et à l’inclusion**

En outre, les équipes de médiation sociale au travers de leurs actions, partagent également des valeurs propices au vivre-ensemble. Cet élément peut se décliner en plusieurs volets (meilleure compréhension des différences, favorisation de la citoyenneté ou de la laïcité etc) qui eux-mêmes peuvent faire l’objet de plusieurs pratiques (actions de sensibilisation et/ou de formation notamment). Leurs actions visent à promouvoir les valeurs fortes de la République, en particulier auprès des jeunes, afin que leurs comportements soient en adéquation avec ces principes fondamentaux, qui représentent le fondement de l’inclusion de toutes et de tous et d’un vivre-ensemble apaisé et non discriminant.

À ce titre, le développement des compétences psychosociales en milieu scolaire, effectué par deux des trois structures étudiées, s’inscrit pleinement dans cette dynamique en permettant aux élèves d’identifier et de maîtriser leurs émotions afin de prévenir l’apparition de tensions relationnelles.

### **6.2.3 Une posture professionnelle neutre au service d’une société plus humaine**

Le professionnalisme des équipes de médiation sociale contribue à construire une société plus humaine. Les médiateur·rice·s accueillent toutes les personnes sans distinction, avec une posture neutre et non militante. Leurs interventions s’adressent donc à toutes et à tous.

Cette neutralité permet à chacun-e de trouver sa place et renforce une dynamique inclusive. La médiation sociale constitue ainsi un espace intermédiaire qui favorise l'égalité de traitement, la reconnaissance des personnes et l'accès à des réponses adaptées.

#### **6.2.4 Des réponses non répressives et collectives au service du lien social**

En créant une relation de confiance, les médiateur·rice·s aident les personnes à trouver leurs propres solutions. Le développement des liens sociaux favorise le partage d'informations et une meilleure connaissance des ressources mobilisables. Les actions de médiation sociale créent ou recréent du lien social là où celui-ci est fragilisé, notamment à travers des interventions en pieds d'immeubles ou la mobilisation des populations autour de projets collectifs, contribuant à lutter contre l'isolement social.

Les actions des équipes de médiation sociale se distinguent enfin par l'absence de sanctions. Elles proposent une réponse alternative fondée sur le dialogue, le rappel des règles « en douceur » et la compréhension mutuelle. Cette approche est complémentaire de celles d'autres partenaires inscrits dans une logique plus répressive et s'inscrit dans une gradation des réponses, permettant de mieux appréhender les conséquences des relations sociales dégradées, souvent liées à des malentendus ou à des a priori.

### **6.3 Les résultats**

---

#### **6.3.1 La création d'une meilleure interconnaissance entre les populations**

Les équipes de médiation sociale sont des facilitateur·trice·s du développement de sociabilités de proximité entre les populations. Celles-ci ont pour but de créer des espaces d'échange, de dialogue et de rencontres qui viennent transformer les espaces publics en vecteurs de liens sociaux plutôt qu'en lieux susceptibles de générer des confrontations voire des tensions.

À cet effet, leurs interventions renforcent la cohésion sociale et l'appropriation collective des dynamiques inhérentes aux territoires. Pour ce faire, les équipes de médiation sociale organisent des actions collectives, comme des ateliers, projets ou événements spécifiques (cafés citoyens, fêtes de quartier, actions en pieds d'immeuble etc.) ayant pour but de créer de nouveaux liens sociaux en venant favoriser les interactions, tout en apportant également par ce biais une réponse aux phénomènes d'isolement relationnel étant particulièrement marqués dans certains quartiers.

Dans la même lignée, certaines de leurs actions ont vocation à renforcer la compréhension des différences entre les personnes afin que chacun puisse reconnaître la légitimité des expériences vécues par l'autre dans une perspective de générer de l'apaisement. C'est le cas par exemple des médiations table-ronde qui ont pour but de trouver un accord amiable à partir d'échanges entre les parties-prenantes. Les médiateur·trice·s, à ce titre, créent les conditions d'échanges visant à renforcer l'inter-compréhension.

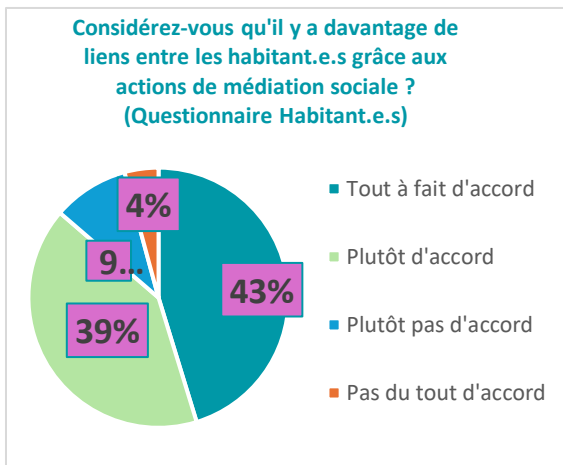
*« OMÉGA avec son dispositif permet la rencontre entre les locataires, des gens qui ne discutaient pas entre eux auparavant, nous c'est quelque chose que l'on ne fait pas »* (Sabrina LARWA, Directrice d'agence, LOGÉLIA).

La présence active de proximité participe à encourager des échanges multiples et vient humaniser les espaces publics, renforçant leur vocation à être des lieux de vie partagés plutôt que des zones susceptibles de générer de l'exclusion. Une part significative du temps de travail des équipes de médiation sociale est dédié à cette présence de proximité

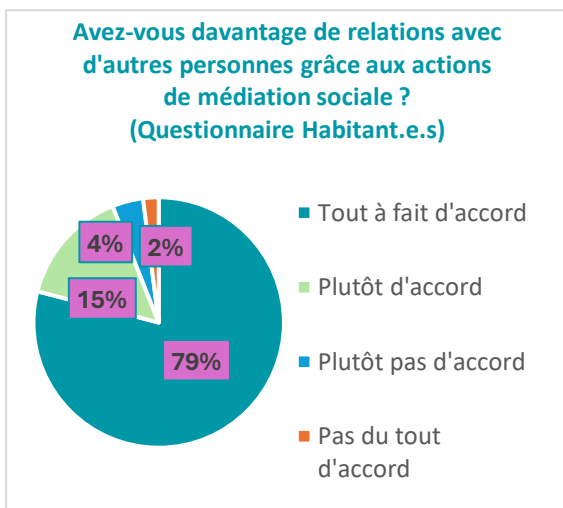
allant à la rencontre des populations, commerçants et autres. Par exemple, elle représente un quart du temps de travail des équipes de l'ALTM.

Toujours dans la perspective de renforcer les liens sociaux, la présence et la disponibilité des médiateur.trice.s permet également d'orienter les populations vers des activités ou structures (les centres sociaux par exemple). Ce développement des sociabilités de proximité auxquels les actions des médiateur.trice.s contribuent est un aspect à relier avec l'enjeu de favorisation du vivre-ensemble que souligne plusieurs des partenaires des structures de médiation sociale. Nous pouvons citer en ce sens le travail mené par l'ALPMS en lien avec le bailleur social Immobilière Atlantic Aménagement au travers de chantiers éducatifs à destination des jeunes des quartiers prioritaires (de type réparations de dégradations dans des halls d'immeubles), venant ainsi favoriser le développement d'autres relations que ces jeunes vont avoir avec d'autres catégories d'habitant.e.s lorsqu'ils les voient à l'œuvre. « *L'enjeu principal pour nous c'est d'arriver à faire vivre ensemble une concentration de populations paupérisées* » (Élodie AMBLARD, Directrice Générale du bailleur social NOALIS).

Par ailleurs, ce travail est aussi un moyen de prévention des expulsions locatives liées à des problématiques de conflit, eux-mêmes liés dans certains cas à une absence de dialogue et à une incompréhension mutuelle. « *Les médiateur.trice.s réduisent les distances qu'on peut mettre ou qu'il peut y avoir entre les habitant.es* » (Rachid TALAL, Directeur du centre social du Plateau de la Duchère à Lyon).



Par leurs capacités à pouvoir fédérer les habitant.e.s et à favoriser les rencontres interpersonnelles, notamment au travers de la gestion de conflits et de l'organisation d'événements visant à renforcer les liens sociaux, la médiation sociale est perçue par les répondants comme des stimulants des relations. 86% d'entre eux mentionnent une amélioration des liens interpersonnels en lien avec la présence d'activités de médiation sociale.



En lien avec le graphique précédent, la quasi-totalité des répondants relatent avoir davantage de relations avec d'autres personnes au travers des dispositifs de médiation sociale. Nous pouvons aussi ajouter, comme facteurs contributifs en la matière, la promotion de l'interculturalité venant lutter contre les préjugés, favoriser la compréhension mutuelle et donc les relations interpersonnelles ainsi que le repérage de publics isolés, rattachés par les médiateur.trice.s sociaux.ales à des dispositifs parfois méconnus mais positionnés en proximité luttant contre ces phénomènes d'isolement.

### 6.3.2 La prévention des ruptures scolaires, à l'école et au collège

La prévention et la lutte contre toutes formes de ruptures scolaires sont des enjeux prioritaires pour le système éducatif afin que chaque jeune puisse être accompagné dans la construction de son avenir professionnel. Pour ce faire, bien que ne relevant pas de l'Éducation Nationale, nous avons observé au cours de cette évaluation que des actions de médiation sociale peuvent contribuer à améliorer l'action vis-à-vis des indicateurs annonciateurs du décrochage scolaire. Tout d'abord, rappelons que les dispositifs de médiation en milieu scolaire n'ont pas vocation à se substituer aux autres personnels de l'Éducation Nationale, notamment de ceux avec lesquels les médiateur.trice.s ont le plus d'interactions, à savoir les conseiller.ère.s principaux.ales d'éducation (CPE), les assistant.e.s d'éducation (AED), et voire dans une moindre mesure les assistant.e.s de prévention et de sécurité (APS) présent.e.s dans certains établissements. Les dispositifs de médiation en milieu scolaire sont positionnés afin d'assurer une présence adulte supplémentaire au sein d'un établissement pour trois missions principales :

La première étant de favoriser un climat scolaire propice aux apprentissages, notamment en travaillant sur la prévention du harcèlement scolaire et la régulation des conflits, qu'ils soient verbaux ou physiques. Ces interventions peuvent aussi bien se faire en direct qu'au travers d'ateliers préventifs.

La deuxième, d'accompagner les élèves dans le développement de comportements citoyens et d'une culture du dialogue, par des actions leur permettant d'identifier et de réguler leurs émotions, que ce soit en individuel, en petit groupe, ou bien par des projets collectifs en classe sur le développement des compétences psychosociales (empathie, écoute active, bienveillance etc.) ou de médiation entre pairs<sup>16</sup>. Au travers d'actions ciblées, les médiateur.trice.s sociaux.ales accompagnent les élèves à maîtriser leurs émotions, à résoudre les conflits par eux-mêmes mais surtout de façon pacifique tout en venant renforcer leur estime d'eux-mêmes. En ce sens, ils/elles organisent des ateliers collectifs à propos de la reconnaissance et de la régulation des émotions et forment les jeunes aux techniques de médiation (écoute active, compréhension mutuelle, recherche de solutions,) par le biais d'actions de médiation par les pairs. Au travers de cet élément, les élèves apprennent à dialoguer et à trouver des solutions ensemble tout en ayant une autonomie renforcée. Les médiateur.trice.s sont perçus comme des contributeurs en la matière pour 77% des personnels interrogés.

La troisième vise à renforcer les liens entre les élèves, leurs familles, l'établissement et son environnement proche. En effet, ce dispositif ne se limite pas à l'intérieur de l'établissement où il est affecté.

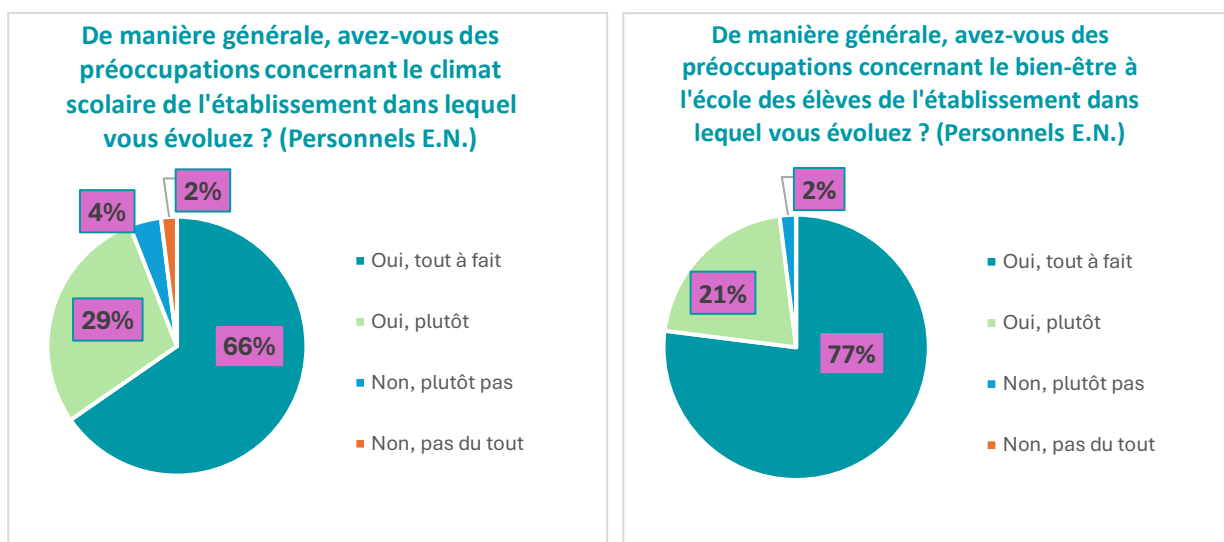
Pour ce faire, les médiateur.trice.s peuvent orienter les élèves vers des ressources adaptées à leurs besoins et à leurs situations, en lien étroit avec les autres personnels de l'établissement. Ils/Elles créent des liens à la fois avec les parents par une présence aux abords des établissements ou l'organisation d'événements mais aussi et de surcroît avec les acteurs et équipements de proximité dans le but d'impulser des initiatives favorables à la consolidation des liens entre toutes ses parties prenantes et sur lesquelles nous reviendrons par la suite au travers d'un exemple. Dans certains établissements, il peut aussi être demandé aux dispositifs de médiation sociale d'avoir des focus plus spécifiques, comme par exemple sur la question de la prévention du décrochage scolaire et/ou de l'absentéisme des élèves.

<sup>16</sup> Le dispositif « Médiation par les pairs » est inscrit dans le programme d'action du projet « Médiateur à l'école » - pour plus d'information le livret de témoignages sur la médiation par les pairs produit par France Médiation : [Construire la culture de l'apaisement](#)

Étant donné que ces grands champs d'intervention ont pour finalité de favoriser l'accrochage des élèves vis-à-vis de leur scolarité, nous allons ici soulever les points qui montrent que les actions de médiation sociale contribuent donc à prévenir l'éloignement des élèves de l'institution scolaire.

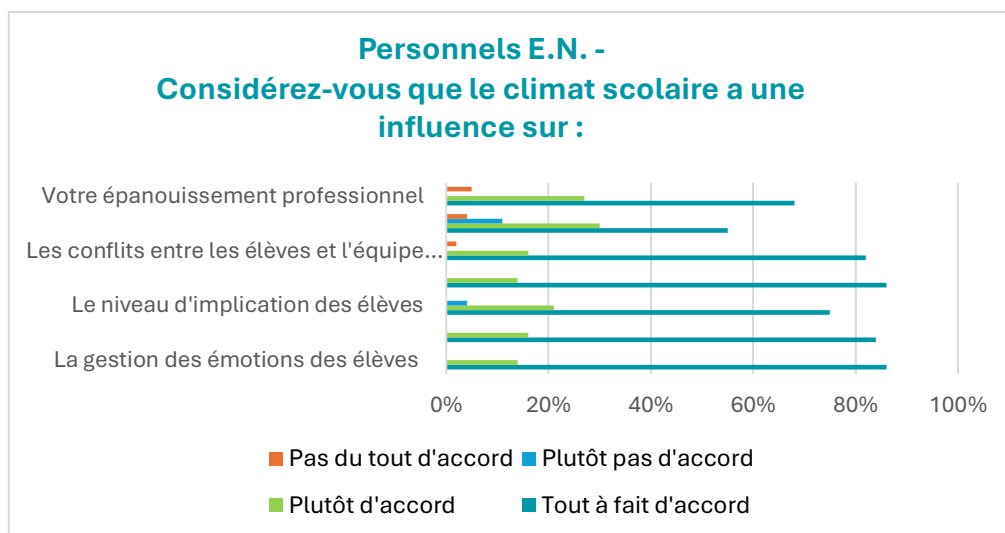
### 6.3.3 La médiation sociale aide à la création d'un environnement scolaire propice aux apprentissages

Bien que les dispositifs de médiation en milieu scolaire n'interviennent pas directement sur le temps dédié aux apprentissages, c'est-à-dire sur le temps pédagogique réservé aux enseignants (sauf demande spécifique de leur part pour la réalisation d'un atelier ciblé), la vocation de leurs actions est d'influer positivement sur le climat scolaire. Agir sur cette question apparaît prépondérant dans la mesure où comme le soulignent de nombreux personnels interrogés<sup>17</sup>, le climat scolaire est un facteur déterminant dans la réussite des élèves et dans leur bien-être à l'école. Plus des deux tiers des personnels de l'É.N. interrogés affirme avoir des préoccupations fortes en matière de climat scolaire sur son établissement.



De façon générale, les personnels de l'Éducation Nationale soulignent que le climat scolaire exerce une influence significative sur un certain nombre de paramètres liés à la vie des établissements. Il a un impact significatif sur les conflits entre les élèves, la gestion de leurs émotions et leur réussite scolaire pour 85% d'entre eux. Il a un impact tout aussi significatif mais légèrement moindre sur les conflits entre les élèves et l'équipe éducative (82%). Enfin, dernier impact notable sur lequel le climat scolaire peut contribuer selon les personnels de l'Éducation Nationale est au sujet de la scolarité des élèves. Il a un impact sur le niveau d'implication des élèves pour les trois quarts d'entre eux (75%) ainsi que sur l'assiduité des élèves pour plus de la moitié d'entre eux (55%). Nous voyons donc qu'une majorité de personnels interrogés considèrent que le climat scolaire impacte de façon significative des paramètres aussi essentiels tels que l'assiduité des élèves, le nombre de conflits mais aussi la réussite scolaire. Enfin, il est à noter que près de 70%, soit plus des deux tiers des personnels de l'Éducation nationale, notent que le climat scolaire a une influence sur leur propre épanouissement professionnel.

<sup>17</sup> Tous les personnels de l'Éducation Nationale interrogés par questionnaire dans le cadre de cette évaluation font partie d'un établissement bénéficiaire d'un dispositif de médiation en milieu scolaire.



Dans la perspective de créer un environnement scolaire apaisé et propice aux apprentissages, les dispositifs de médiation sociale interviennent majoritairement en dehors du temps pédagogique par une action qui repose en partie sur le traitement des tensions naissantes et des conflits dans le but de libérer les élèves de leurs ressentiments. Il apparaît important que ceux-ci soient traités au plus tôt afin de permettre à l'élève d'être non seulement dans une situation d'apaisement mais aussi afin qu'il soit disponible pour les apprentissages et que cela puisse prévenir des phénomènes d'absentéisme liées à des conflits enkystés, d'autant plus que la communauté éducative s'accorde à dire qu'il est davantage plus difficile de rattraper des élèves absentéistes que de prévenir le début d'absentéisme d'autres élèves.

*La question des ressentiments des élèves qui ont eu des conflits, ça a un réel impact sur les apprentissages [...] Un jeune est par essence impatient, il faut traiter le problème tout de suite. Sinon, il va être perturbé, ça peut avoir un impact sur ses apprentissages et sur la dynamique qu'il peut y avoir avec d'autres élèves » (Laurent DUMAREY, ex-Chef d'établissement d'un collège à Lyon).*

Dans l'agglomération d'Angoulême, la présence régulière d'un-e médiateur-trice en milieu scolaire dans douze établissements, à raison d'un à deux jours par semaine, inscrit la médiation sociale dans le quotidien éducatif. Cette continuité crée un repère stable pour les élèves comme pour les équipes pédagogiques et permet d'intervenir dès l'apparition des premières tensions. Au cours de l'année scolaire 2023-2024, 2 290 conflits impliquant près de 5 000 élèves ont ainsi pu être directement traités grâce à cette présence. Ce volume souligne l'ampleur des besoins, mais surtout la capacité de la médiation à contenir et réguler des situations qui, sans cela, pourraient dégrader durablement le climat scolaire.

L'intervention ne se limite pas au traitement des conflits déclarés. Elle repose aussi sur une stratégie préventive structurée. L'ALPMS a conduit 3 244 actions auprès des élèves, dont 1 212 actions de veille préventive visant à anticiper les tensions, notamment aux abords des établissements. L'ALTM a mis en œuvre plus de 490 actions, tandis qu'OMÉGA déploie également une présence active. Cette approche en amont participe à sécuriser

les espaces scolaires, à réduire les risques d'escalade et à soutenir les équipes éducatives dans la gestion du quotidien.

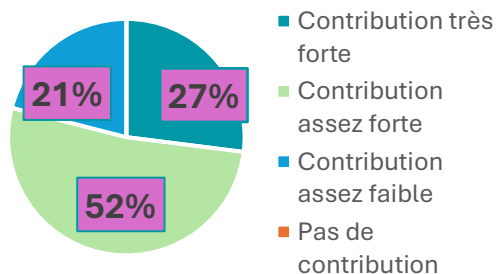
À cela s'ajoute un travail important de sensibilisation sur des thématiques déterminantes pour le climat scolaire : harcèlement, cyberharcèlement, comportements à risques ou citoyenneté. OMÉGA a ainsi mené 931 actions d'information et de sensibilisation auprès des élèves et engagé 412 élèves dans une démarche spécifique autour de la culture de la médiation sociale, contribuant à diffuser les principes du dialogue et de la résolution pacifique des différends. L'ALTM a réalisé 117 actions de sensibilisation de même nature, tandis que l'ALPMS a renforcé son action par 1 212 interventions de veille préventive.

Les données d'impact recueillies auprès des élèves confirment la portée éducative de cette présence. À l'ALTM, 87,5 % des élèves déclarent que le ou la médiateur·trice les aide à mieux communiquer, à dire ce qu'ils pensent à leurs camarades et à exprimer leurs ressentis. Ce résultat traduit un effet direct sur les compétences relationnelles et émotionnelles, essentielles dans la prévention des conflits. Par ailleurs, 84 % des élèves indiquent avoir déjà sollicité le ou la médiateur·trice et affirment avoir été aidés dans la réponse apportée. Ce niveau de recours volontaire et de satisfaction témoigne d'une relation de confiance installée dans la durée et d'une réelle utilité perçue.

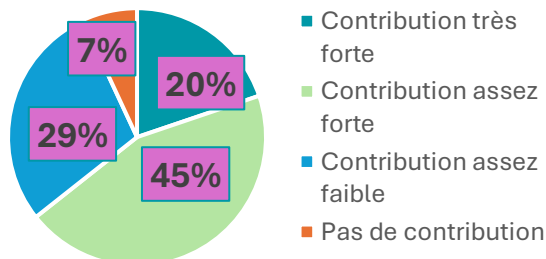
Au-delà des chiffres, l'impact est double. À court terme, la médiation contribue à apaiser les tensions et à sécuriser le cadre scolaire. À moyen et long terme, elle développe chez les élèves des capacités d'expression, d'écoute et de responsabilisation qui renforcent leur pouvoir d'agir dans les relations quotidiennes.

Il apparaît néanmoins que le cœur de l'intervention des médiateur·trice.s en milieu scolaire concerne la gestion des conflits : 71% des personnels de l'Éducation Nationale disent avoir interagi avec le/la médiateur·trice social.e . En parallèle, une quasi-majorité d'entre eux mentionnent une contribution de la médiation sociale à la réduction des conflits et à l'amélioration du climat dans leur établissement.

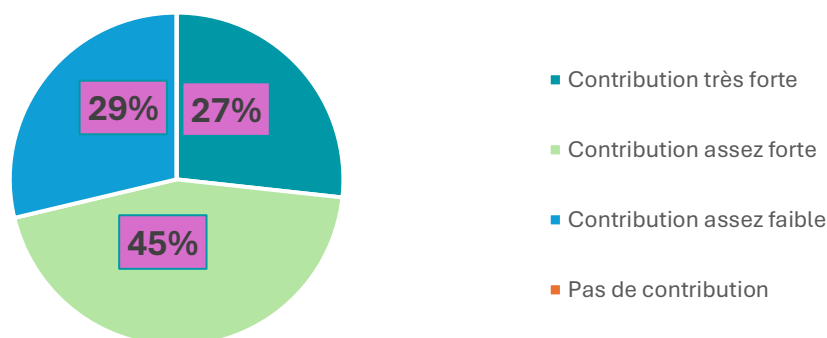
**Quel est le niveau de contribution de la médiation sociale à la réduction du nombre et de l'intensité des conflits entre les élèves ? (Personnels E.N.)**



**Quel est le niveau de contribution de la médiation sociale à la réduction du nombre et de l'intensité des conflits entre les élèves et la communauté éducative ? (Personnels E.N.)**



**Quel est le niveau de contribution de la médiation sociale à un "climat plus apaisé dans l'établissement" ? (Personnels E.N.)**



La médiation sociale en milieu scolaire participe à la construction d'un environnement propice au dialogue dans lequel les élèves se sentent à la fois écoutés et considérés. Cet aspect a pour but de réduire les comportements agressifs, favoriser la résolution de conflits par le biais de table-rondes ou d'ateliers de gestion des émotions et de la réduction des sources de tensions entre les élèves (bagarres, moqueries, harcèlement etc.). À cet effet, 79% des personnels de l'Éducation Nationale notent une contribution très forte ou assez forte de la médiation sociale à la réduction à la fois du nombre et de l'intensité des conflits entre élèves

Il est à souligner aussi que les médiateur.trice.s n'ont pas, dans leur portefeuille de missions principales, d'interagir dans les relations personnel E.N – élève, y compris lors de leurs interventions en classe. Cependant, certaines de leurs actions contribuent directement ou indirectement à l'amélioration de ces dites relations, telles que la création d'espaces d'échanges, en individuel ou collectif, ou bien encore le développement des compétences psychosociales. Cela vient sans doute expliquer le chiffre un peu plus faible de 65% de personnels pensant que les médiateur.trice.s réduisent le nombre et l'intensité des conflits pouvant survenir entre eux et les élèves.

Quant à leur présence, elle participe à la construction d'un climat apaisé à l'intérieur des établissements dans la mesure où la médiation sociale est amenée à prendre en main des « petits conflits » au travers d'actions dites de « premier niveau ». En parallèle, les médiateur.trice.s créent un climat de confiance dans lequel les élèves développent une capacité renforcée pour exprimer des difficultés, y compris relationnelles avec d'autres camarades, sans crainte de sanctions. C'est donc principalement pour cela que plus des deux tiers des personnels interrogés (72%) mettent en avant l'importance de leur contribution à un climat plus apaisé dans l'établissement.

#### **6.3.4 La diffusion d'une culture de la médiation dans les territoires**

Les trois structures de médiation sociale professionnelle étudiées dans le cadre de cette évaluation partagent, au travers de leurs actions, deux éléments prépondérants qui contribuent au façonnement de relations humaines. Les activités de médiation sociale débouchent à ce que celles-ci reposent plus facilement sur un certain nombre de principes facilitants, tels que la considération d'autrui, la communication non-violente ou bien la compréhension de ses propres émotions. À ce titre, les structures étudiées partagent

dans les territoires une culture du dialogue apaisé, basé notamment sur tout ce qui a trait aux techniques de médiation, et ceci à une diversité de publics et d'interlocuteurs. Les médiateur.trice.s partagent leurs savoir-faire avec les populations afin de renforcer leurs capacités à se rendre autonomes dans l'appréhension et la résolution de potentiels conflits futurs.

Nous pouvons le mettre en évidence au travers de deux exemples : D'une part, les médiateur.rice.s scolaires développent les compétences psychosociales des élèves afin qu'ils puissent reconnaître et comprendre leurs émotions avant qu'un conflit n'éclate. Cela améliore aussi le bien-être, la persévérance scolaire, le rapport à soi et aux autres, ainsi que le climat de l'établissement. D'autre part, ils et elles organisent des tables rondes en cas de conflit entre habitant.e.s, ce qui permet aux personnes concernées de changer leur regard sur la situation et d'apaiser les tensions.

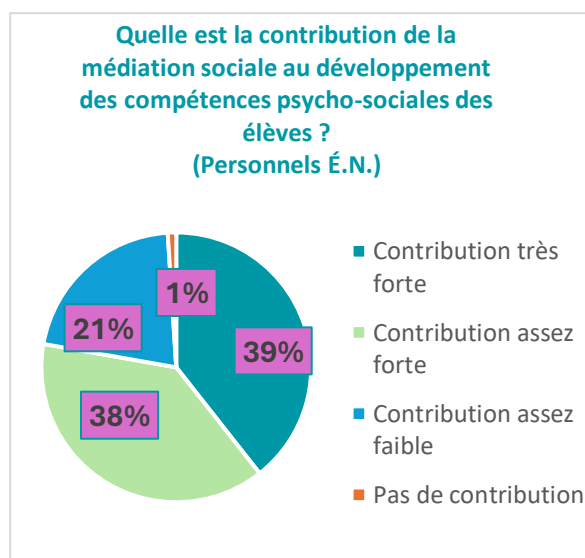
Les structures de médiation sociale contribuent aussi à diffuser une culture de la médiation dans les territoires en formant d'autres professionnel.le.s, parfois sur des sujets proches de leurs missions. Par exemple, l'ALPMS a réalisé près de 30 formations ces deux dernières années sur la citoyenneté, la lutte contre les discriminations ou la communication non violente.

En ce sens, les médiateur.trice.s, et plus largement les structures de médiation sociale, sont des relais de la promotion des valeurs de la République dans les territoires : Ils/Elles sensibilisent aux principes de laïcité, d'égalité entre les personnes et de lutte contre les préjugés, entre autres, par l'intermédiaire de l'organisation d'ateliers, de temps d'échange et d'actions de formation sur ces sujets. Ces dimensions viennent faciliter l'inclusion de toutes et tous dans la société et sont également susceptibles de prévenir la survenue de tensions liées à des différences socio-culturelles.

« Nous avons besoin d'avoir quelqu'un qui vienne déconstruire des stéréotypes et qui accompagne les élèves dans la gestion de leurs a priori et émotions. Nous aimons bien le travail que la médiatrice sociale qui intervient dans notre établissement réalise sur la déconstruction des préjugés » (Laurent DUMAREY, chef d'établissement du collège Henri-LONGCHAMBON à Lyon).

À titre d'exemple, plus des deux tiers des personnels de l'Éducation nationale interrogés soulignent l'apport des médiateur.rice.s scolaires dans le développement des compétences psychosociales des élèves. À travers des ateliers et des temps d'échange, le plus souvent organisés en classe à la demande des enseignant.e.s, ils favorisent des interactions plus positives entre élèves.

69 % des enseignant.e.s interrogé.e.s indiquent d'ailleurs qu'un.e médiateur.rice est déjà intervenu.e dans leur classe cette année.



Cette contribution passe aussi par la médiation entre pairs, dans une logique de prévention et de réduction du harcèlement scolaire

En outre, leur travail fait aussi évoluer le comportement des populations, notamment en lien avec le temps qui est pris par les équipes pour accompagner la résolution d'un conflit (il n'est pas rare que près d'une dizaine de tables-rondes soit nécessaire pour parvenir à un accord entre les deux médié.e.s).

**78% des habitant.e.s** interrogé.e.s par questionnaire et accompagnés par la médiation sociale dans le cadre d'un conflit mentionnent avoir modifié leurs **manières de réagir** dans les situations de tensions ou de litige avec une autre personne.

### Pratique Clé



#### **L'animation équine comme support de médiation sociale portée par OMÉGA**

*Cette action de médiation sociale de veille sociale se déploie dans l'espace public et vise à créer, renforcer et maintenir le lien social avec des personnes en situation d'itinérance, de grande précarité et d'isolement social. Elle s'appuie sur la présence d'une ponette, Syoux, mobilisée comme support d'« aller-vers » lors des maraudes. Cette présence animale constitue un levier relationnel dans des contextes marqués par la rupture de confiance, la fatigue relationnelle, l'évitement ou le refus des institutions, ainsi que l'isolement social extrême.*

*L'animal favorise une rencontre fondée non sur la demande immédiate, mais sur une présence partagée, condition essentielle de l'adhésion dans le travail de rue.*

*La ponette devient ainsi un support de médiation sociale qui soutient l'échange lorsqu'il émerge, facilite les interactions entre les personnes de rue, les passants et les médiateurs sociaux, et contribue à la reconnaissance sociale des personnes itinérantes dans l'espace public.*

*En 2024, première année de mise en place de cette action, 8 maraudes ont été réalisées en présence de Syoux. Elles ont permis la rencontre de 35 personnes différentes et ont donné lieu à 63 échanges formels.*

*Les premiers résultats font état :*

- D'une facilitation de l'entrée en relation avec le public de rue*
- De la création d'un climat de confiance qui permet des échanges et l'émergence d'un lien malgré l'absence de projet ou de demande explicite*
- D'une valorisation des personnes par des gestes de « prendre soin » à l'attention de Syoux*

# 1. CONCLUSIONS

## 1.1 Les facteurs clés de réussite d'un dispositif de médiation sociale

Durant ces travaux d'évaluation, nous avons relevé quatre éléments absolument majeurs qui mettent en évidence les raisons pour lesquelles les trois structures de médiation sociale étudiées réussissent à légitimer leurs interventions et à impacter les populations et partenaires de leur territoire de rattachement. D'abord, le fait que leurs dispositifs soient pleinement intégrés au sein d'un projet politique et territorial qui valorise la place de la médiation sociale dans des politiques publiques locales précises, telles que la prévention de la délinquance, le bien-être à l'école ou bien encore la réduction du non-recours aux droits.

Le fait que les dispositifs de médiation sociale s'inscrivent dans des financements partenariaux pérennes renforce leur légitimité. Cette stabilité leur permet d'être présente durablement sur le terrain, de mieux connaître les publics et de construire des relations de confiance avec l'ensemble des acteurs du territoire ; autant de conditions nécessaires pour obtenir des résultats et des impacts concrets.

En outre, le professionnalisme des structures de médiation sociale engagées sur des territoires spécifiques est aussi un gage de réussite des actions menées en la matière. Celui-ci est tout particulièrement symbolisé par une inscription des structures dans des démarches d'amélioration continue, de formation de leurs équipes, voire de certification de leurs activités.

L'engagement des structures dans ces démarches garantit des équipes formées, bien encadrées et capables de faire face à des situations variées. Il permet aussi de mieux faire connaître les missions des médiateur·rice·s et d'éviter toute confusion avec d'autres interventions. Ce professionnalisme s'appuie sur un suivi et une évaluation régulière des actions. Il assure aux dispositifs une capacité d'adaptation et de réactivité face à l'évolution des besoins des habitant·e·s et des territoires. Ces interventions s'inscrivent ainsi dans la durée et reposent sur une expertise sociale et territoriale permettant d'apporter des réponses ciblées et adaptées.

L'intégration du dispositif de médiation sociale dans un écosystème partenarial est un facteur déterminant pour la réussite des actions menées. Elle permet non seulement d'assurer une lisibilité des interventions en marquant la différence entre les activités de médiation sociale et celles des autres professionnels du travail social, mais aussi de pouvoir créer des synergies, renforcer leur légitimité tout en renforçant l'impact des actions auprès des populations, de leurs partenaires et institutions. En ce sens, l'inscription des dispositifs de médiation sociale dans des instances collectives et partenariales, comme les conseils locaux de sécurité et de prévention de la délinquance, vient valoriser leur capacité contributive au repérage et l'amélioration des situations. Ils apportent des éléments pour croiser les regards dans une perspective d'enrichissement des analyses effectuées sur les situations appréhendées (besoins des habitant·e·s, tensions naissantes etc.) et favorisent la co-construction de réponses adaptées. Cette inscription partenariale facilite également la perception, par les populations des territoires, de la posture facilitatrice de la médiation sociale (neutralité, impartialité, objectivité etc.) et de sa complémentarité avec les actions menées par d'autres partenaires opérationnels.

L'indépendance des structures de médiation sociale leur permet d'adopter une position claire et distincte des autres acteurs institutionnels ou associatifs sur les territoires. Elle leur donne la liberté de s'adresser à tous les publics, sans distinction d'origine, de profil ou de situation sociale. Elle évite aussi les biais liés à une trop grande proximité avec un partenaire, ce qui renforce la confiance des populations et des acteurs locaux. Or, cette confiance est essentielle : elle conditionne le partage des informations avec les médiateur·rice·s et, par conséquent, la qualité des actions menées.

Enfin, l'indépendance des dispositifs de médiation sociale évite des réponses trop rigides aux situations rencontrées sur le terrain. Leurs interventions ne sont pas influencées par des conflits d'intérêts, ce qui préserve la confiance construite avec les populations et les acteurs locaux. La médiation sociale peut ainsi proposer des réponses réellement adaptées aux réalités du territoire, notamment aux spécificités socioculturelles des publics accompagnés.

## 1.2 Les impacts attendus de la médiation sociale

Les travaux menés dans le cadre de cette évaluation nationale mettent en lumière la diversité et la pluridisciplinarité des impacts de la médiation sociale pour les territoires, c'est-à-dire les populations, institutions et partenaires des dispositifs. Les dispositifs étudiés et gérés par trois structures de médiation sociale professionnelle montrent qu'une expertise avérée des actions en médiation sociale génère une contribution significative à plusieurs champs d'action des politiques publiques nationales au travers de leurs déclinaisons locales.

Le nouveau référentiel P.A.C.T.E.S de mesure de l'utilité sociale de la médiation sociale permet de pouvoir remettre en perspective l'ensemble des impacts de la médiation sociale, dont certains étaient jusque-là peu mis en évidence, en raison notamment des nouveaux besoins auxquels les actions de médiation sociale contribuent. En effet, l'utilité sociale de la médiation sociale réside autant dans sa capacité à s'inscrire au cœur des politiques publiques locales qu'à répondre de façon très poussée aux enjeux spécifiques des territoires où elle s'exerce. Cette évaluation a donc permis d'attester plusieurs points, que le nouveau référentiel contribue à rendre plus lisible.

Les actions de médiation sociale renforcent le pouvoir d'agir des habitants. En étant au plus près de leurs besoins, les médiateur·rice·s repèrent les difficultés, orientent et mènent des actions pour éviter les ruptures dans les parcours personnels, professionnels ou citoyens. Elles contribuent ainsi à aider chacun·e à trouver sa place dans la société.

Les dispositifs de médiation sociale facilitent la circulation de l'information. Ils améliorent la compréhension mutuelle entre les populations et les institutions, réduisent les tensions et aident ces dernières à prendre des décisions plus éclairées et plus efficaces. La médiation sociale permet aussi de mieux gérer les situations conflictuelles. Elle aide les partenaires à comprendre les causes des conflits, à trouver un accompagnement adapté pour les résoudre et, lorsque leur origine persiste, à apaiser les tensions et à faire évoluer le regard des personnes concernées.

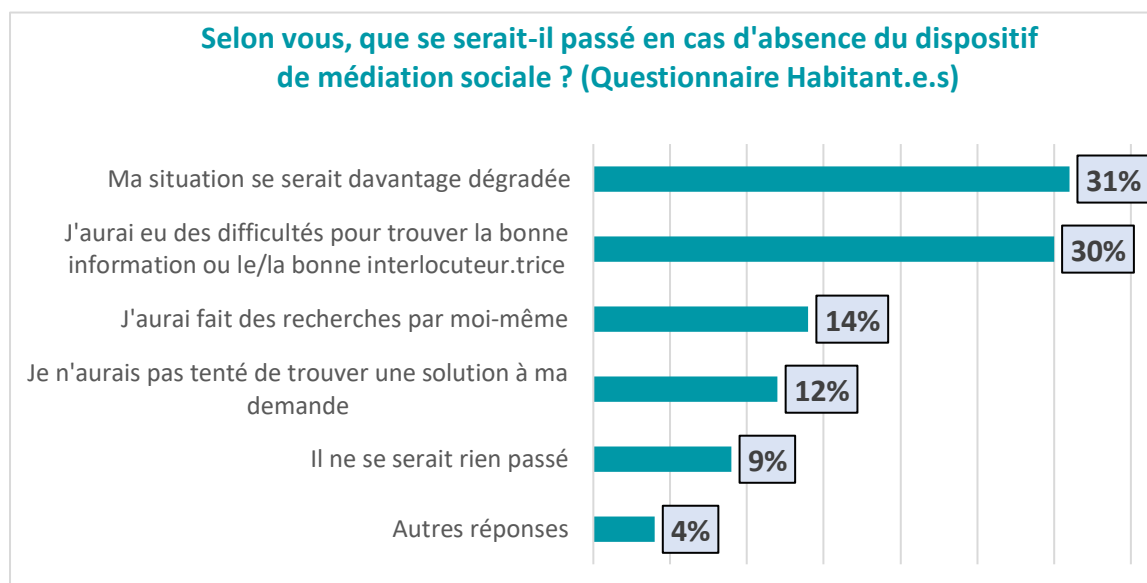
La médiation sociale soutient également les changements de comportements, notamment en matière de déchets ou de consommation d'énergie. Elle favorise une meilleure prise de conscience des enjeux écologiques et aide à réduire les dépenses, avec un impact à la fois environnemental et social.

Lorsque les conflits sont pris en charge par des professionnel·le·s formé·e·s, des méthodes de médiation adaptées peuvent être mises en œuvre, en lien direct avec les problèmes repérés sur le terrain. Les médiateur·rice·s accompagnent aussi les maîtres d'ouvrage lors de travaux visant à améliorer le cadre de vie. En prenant en charge les questions et inquiétudes des habitant·e·s, ils et elles permettent aux équipes techniques de se concentrer sur leur cœur de métier. Cela rend les chantiers plus rapides et plus efficaces, tout en améliorant les relations avec les personnes concernées. Les médiateur·rice·s, présents en proximité, apportent des réponses et font le lien avec les bons interlocuteurs.

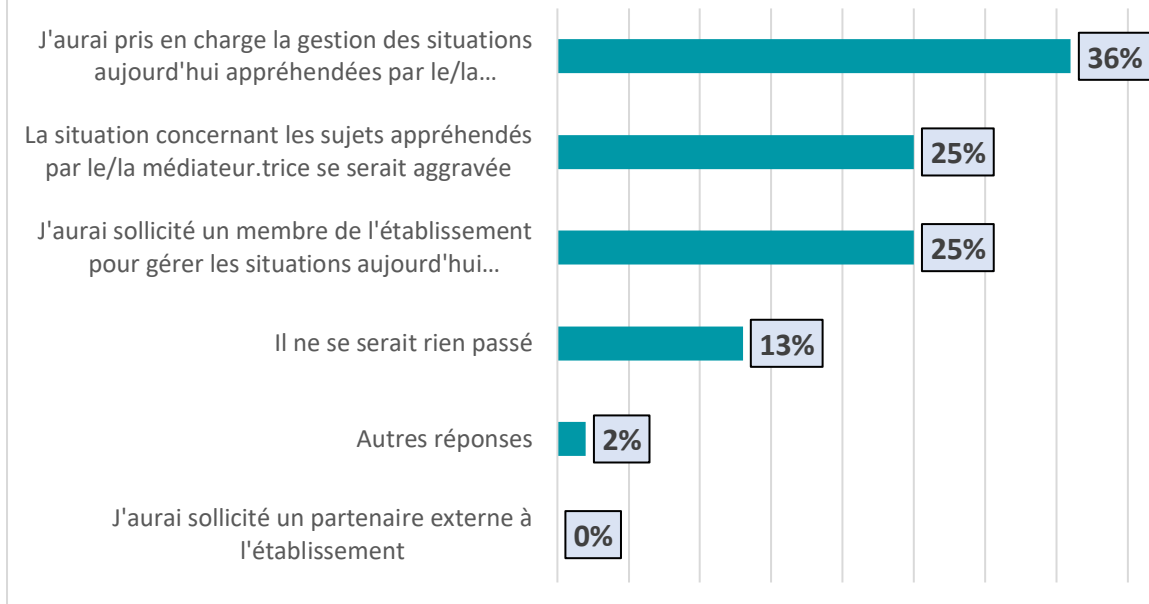
L'ensemble de ces activités montre que la médiation sociale est un métier à part entière, avec ses propres parcours de qualification, en interne comme en externe, grâce aux formations proposées par les structures et leurs réseaux. Cette culture professionnelle se traduit aussi par la possibilité d'évoluer en interne. Les encadrant·e·s jouent un rôle central : ils et elles veillent à la qualité des missions, au respect du cadre déontologique et au développement des compétences des médiateur·rice·s grâce à des outils de suivi adaptés. Les trois structures étudiées ont d'ailleurs servi de tremplin pour de nombreux professionnel·le·s. Plusieurs personnes interrogées ont poursuivi leur parcours dans d'autres secteurs du travail social, chez des bailleurs sociaux, dans des centres sociaux ou au sein de collectivités locales.

Enfin, la médiation sociale renforce également les conditions de l'interconnaissance entre les populations, afin que l'espace public soit vécu comme un lieu d'échange, de vie et d'interaction sociale, plutôt que comme un lieu de confrontation. En diffusant une culture la médiation et du dialogue dans les pratiques des populations, des institutions et de ses partenaires, à travers des événements dédiés (formations ou sensibilisations) et des actions spécifiques en la matière (tables-rondes de gestion de conflits, médiation par les pairs, etc.), la médiation sociale représente l'un des maillons de la construction d'une société plus apaisée, plus solidaire et surtout davantage basée sur des relations humaines, la construction de liens sociaux susceptibles de générer des remparts contre toutes sortes de violences et de conflictualités.

Au-delà de la synthèse des impacts, on peut aussi mesurer la plus-value de la médiation sociale et sa reconnaissance sur les territoires en imaginant ce qui se serait probablement produit en son absence.

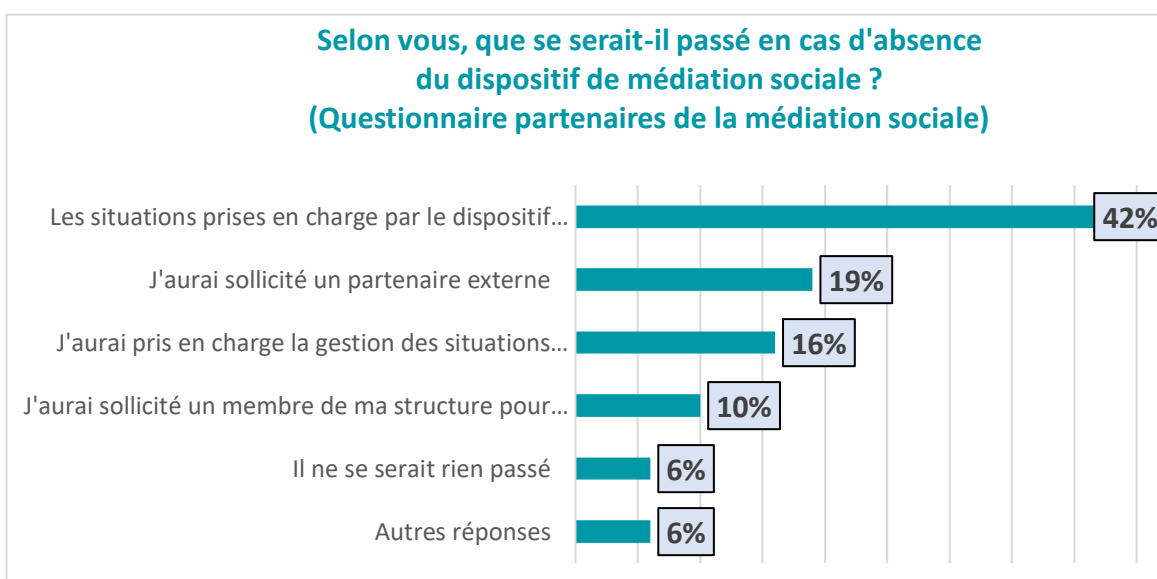


**Selon vous, que se serait-il passé en l'absence du partenariat avec le dispositif de médiation sociale dans l'établissement ?  
(Personnels É.N.)**



À cet effet, près des trois quarts des répondants interrogés (73%) soulignent le fait que l'absence d'interactions avec la médiation sociale aurait généré une difficulté supplémentaire ou une absence de réaction quant aux attentes exprimées, ce qui en fonction des besoins, peut représenter une potentielle source d'aggravation de celle-ci. Concernant les personnels de l'Éducation Nationale, un quart d'entre eux mettent en évidence une aggravation des situations rencontrées mais plus de la moitié (61%) souligne tout de même que l'absence de médiateur.trice.s en milieu scolaire aurait généré une prise en charge ou un passage de relais des sujets gérés aujourd'hui par le dispositif de médiation sociale présent.

**Selon vous, que se serait-il passé en cas d'absence du dispositif de médiation sociale ?  
(Questionnaire partenaires de la médiation sociale)**



Ces aspects sont à relier au fait que les missions de la médiation en milieu scolaire sont perçues comme une « *combinaison des missions dévolues à chacun des personnels qui sont présents dans les établissements* » tel que l'a mis en évidence au cours d'un entretien Cynthia AUDREY-ESCLANGON, d'établissement du collège Simone LAGRANGE à Vaulx-en-Velin près de Lyon, et que le premier impact cité par ses mêmes personnels de l'Éducation Nationale est en lien avec le recentrage sur leurs missions.

Concernant les autres partenaires de la médiation sociale, plus de 40% d'entre eux accréditent la thèse selon laquelle les situations étant aujourd'hui gérées par la médiation sociale se seraient tout simplement aggravées sans cette présence en proximité et ses interventions.

Bien que cette évaluation de l'utilité sociale ait pu mettre en évidence les réussites des dispositifs de médiation sociale au travers de ses impacts positifs et de sa perception favorable dans les territoires<sup>18</sup>, plusieurs difficultés structurelles, inhérentes au secteur de la médiation sociale, subsistent et menacent la pérennité des actions, la reconnaissance du métier et le développement de nouveaux dispositifs. Ces enjeux ne doivent absolument pas être négligés car ils garantissent à la fois la durabilité et l'efficacité des interventions en médiation sociale.

Comme nous l'avons souligné à plusieurs reprises, les dispositifs de médiation sociale ont vocation à s'inscrire dans le temps long afin de pouvoir appréhender au mieux la réalité des territoires et des publics qu'ils accompagnent et s'intégrer dans un écosystème partenarial qui vient garantir leur indépendance et leur capacité à proposer des initiatives qui répondent de façon très précise aux enjeux territoriaux. La multiplicité des sources de financement des structures représente une difficulté vis-à-vis de cette nécessité d'inscription des actions de médiation sociale dans le temps long. Par ailleurs, la majeure partie du financement des dispositifs étudiés venant de subventions publiques, tout changement majeur en la matière représente une entrave significative à la réponse apportée aux besoins des populations au travers d'actions de médiation sociale. À ce titre, la reconnaissance pleine et entière du métier de médiation sociale à laquelle le secteur aspire ne signifie pas que le secteur est susceptible de naviguer sans un soutien important et coordonné de la part de la collectivité publique.

En parallèle, toujours en lien avec les niveaux de financements reçus, les structures de médiation sociale se voient de plus en plus contraintes d'élargir leurs interventions sur des territoires de plus en plus étendus, et ceci pas toujours en ayant des ressources humaines optimales pour pouvoir le faire. En effet, le nombre de postes financés ne correspond pas toujours à l'étendue des territoires à couvrir. Nous pouvons citer les cas de l'ALPMS et d'OMÉGA qui interviennent respectivement sur 28 et 38 communes de deux agglomérations sur des zones n'ayant pas exactement les mêmes enjeux, compliquant ainsi la mise en place d'actions à la fois cohérentes, approfondies et surtout adaptées à chaque contexte.

Un des enjeux relatifs à la facilitation de la bonne compréhension des activités de médiation sociale et à la valorisation de ses impacts globaux, réside dans l'absolue nécessité d'harmoniser les données d'activités des structures. En effet, le cadre actuel (chaque structure a son propre modèle de reporting d'activité) génère des indicateurs disparates rendant ardue la comparaison et la capitalisation des résultats entre

---

18

différentes structures. L'absence d'outils de mesure communs et surtout d'un langage commun, deux éléments auxquels le nouveau référentiel P.A.C.T.E.S vient apporter une réponse partielle, est un travail qui doit être poursuivi pour pouvoir objectiver le travail mené par tout un secteur à l'échelle nationale. En effet, la pérennité des actions menées passe aussi par la valorisation de ce qu'elles produisent.

Enfin, l'évaluation menée auprès de ses trois structures et territoires ne reflète pas exactement la réalité de toutes les structures de médiation sociale. Ce travail s'est appuyé sur trois structures professionnelles, qui à l'échelle du secteur de la médiation sociale, disposent de ressources financières stables avec des financements pluripartites, de personnels formés et/ou certifiés en médiation sociale et bénéficient d'une légitimité d'intervention dans les territoires liés à l'historique de leur présence (plus d'une vingtaine d'années pour les trois), à la qualité de leurs partenariats et à un soutien politique significatif. L'illustration des impacts de leurs activités ne doit donc pas occulter les enjeux de formation des médiateur.trice.s sociaux.ales à l'échelle nationale et la nature précaire de l'immense majorité des contrats. À cet égard, l'état des lieux des structures de médiation sociale réalisé en 2024 dans le cadre de l'Observatoire national de la médiation sociale avait souligné que 70% des postes reposaient sur des dispositifs de contrats aidés.

# **ANNEXES**

## Annexe 1

### Liste des personnes rencontrées dans le cadre de l'évaluation<sup>19</sup>

- Gérald AUGER, Directeur de la Police Municipale de La Rochelle, 12/03/2025 à La Rochelle.
- Philippine AUBERT, Référente accès aux droits au Centre Communal d'Action Sociale de la ville de La Rochelle, 13/03/2025 à La Rochelle.
- Mohammed AZHAR, Responsable tranquillité résidentielle à Atlantic Immobilière Aménagement, 13/03/2025 et 09/10/2025 à La Rochelle.
- Rachid BACHIRI, Chef de projet Cité Éducative de La Rochelle, 11/03/2025 et 09/10/2025 à La Rochelle.
- Franck BASCOU, Chargé de mission politiques éducatives, 11/03/2025 à La Rochelle.
- Sébastien CASSERON, Médiateur social à l'Office Public de l'Habitat de La Rochelle, 13/03/2025 et 09/10/2025 à La Rochelle.
- Laurent CAZEAUX, Directeur de l'école
- Danièle CHÉRIFI, Responsable du service prévention de la délinquance de la ville de La Rochelle, 12/03/2025 à La Rochelle.
- Dominique CHOASSON, Maire-Adjoint délégué la tranquillité publique de Saint-Xandre (Charente-Maritime), 14/03/2025 à Saint-Xandre.
- Leucile CORDE, Chargée de mission programme de réussite éducative à la ville de La Rochelle, 13/03/2025 à La Rochelle.
- Barbara DEBAUD, Responsable proximité du bailleur social LOGÉLIA Charente, 20/03/2025 à Angoulême.
- Céline DELLE-CASE, Chargée de mission jeunesse à la ville de La Rochelle, 12/03/2025 à La Rochelle.
- Achile DINGA, Médiateur du Centre Communal d'Action Sociale de la ville de La Rochelle, 13/03/2025 à La Rochelle.
- Mehdi DONET, Adjoint d'animation pour la ville de La Rochelle, 13/03/2025 à La Rochelle.
- Nathalie FOUICHE-CAILBAUT, Responsable de l'unité de coordination des politiques sociales à la Direction Départementale du Travail, de l'Emploi et des Solidarités de Charente-Maritime, 26/02/2025 par visioconférence.
- Clément GAUBERT, Délégué du Préfet de Charente-Maritime, 10/03/2025 et 09/10/2025, à La Rochelle.
- Emmanuelle GÉRARD, Médiatrice du bailleur social LOGÉLIA Charente, 20/03/2025 à Angoulême.
- Amélie GONTHIER, Responsable de l'unité Prévention et Promotion de la Santé (PPS) à la Direction Départementale de Charente de l'Agence Régionale de Santé de Nouvelle-Aquitaine, 21/03/2025 et 16/10/2025 à Angoulême.
- Sonia GROUX, Cadre de santé au centre hospitalier de Girac à Angoulême, 20/03/2025 à Angoulême.
- Lionel GUÉNAULT, Délégué à la mission précarité énergétique chez GRDF, 19/03/2025 par visioconférence.
- Christophe GUILLERIT, Délégué du préfet dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville charentais, 21/03/2025 à Angoulême.

---

<sup>19</sup> Par ordre alphabétique

- Mustapha HAMRANI, Responsable de la prévention spécialisée des quartiers prioritaires de la politique de la ville rochelais à l'association « Accompagner, Développer, Éduquer, Insérer 17 », 10/03/2025 à La Rochelle.
- Jérôme HARNOIS, Préfet du département de Charente, 21/03/2025 à Angoulême.
- Damien JOURDANAS, Chef de projet Cité Éducative d'Angoulême, 24/03/2025 à Soyaux.
- Sabrina LARWA, Directrice de l'agence de l'Angoumois du bailleur social LOGÉLIA Charente, 20/03/2025 à Angoulême.
- Axel LEJEUNE, Éducateur socio-sportif à l'association Profession Sport & Loisirs de Poitou-Charentes, 13/03/2025 à La Rochelle.
- Axel LEJEUNE, Éducateur socio-sportif à l'association Profession Sport & Loisirs de Poitou-Charentes, 13/03/2025 à La Rochelle.
- Dahalani M'HOUMADI, Directeur de cabinet du Préfet de Charente, 21/03/2025 et 16/10/2025 à Angoulême.
- Éric MÉRY, Directeur clientèle, patrimoine et proximité chez l'Office Public de l'Habitat de l'Angoumois, 20/03/2025 à Angoulême.
- Cathy MÉTAYER, Directrice de l'école Cézanne-RENOIR d'Angoulême, 18/03/2025 par visioconférence.
- Christophe MONTEIRO, Directeur de centres sociaux, 21/03/2025 à Angoulême.
- Frédérique MORANGE, Directrice de l'association « Accompagner, Développer, Éduquer, Insérer 17 », 10/03/2025 et 09/10/2025 à La Rochelle.
- David PERCHE, Agent de développement local pour la ville de La Rochelle, 13/03/2025 à La Rochelle.
- Mathilde PINSON, Chargée de mission prévention de la délinquance et tranquillité publique à la ville de La Rochelle, 12/03/2025 à La Rochelle.
- Corinne TABUTEAU, Médecin de l'unité Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS), 20/03/2025 et 16/10/2025 à Angoulême.
- Caroline TIREL, Conseillère principale d'éducation au collège Pierre-Mendès FRANCE, 11/03/2025 et 09/10/2025 à La Rochelle.
- Rédoine ZOUAK, Chef d'établissement du collège Pierre-Mendès FRANCE, 11/03/2025 à La Rochelle.

## Annexe 2 : Bibliographie

- Évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale : guide opérationnel, avec la contribution de TransFormation, mars 2026
- Décrochage scolaire : gâchis silencieux, urgence collective, Apprentis d'Auteuil, Mai 2025
- Hélène DUCLOS, Jeanne CHAUVIN & Nicolas MEUNIER du cabinet TransFormation Associés, Les impacts de la médiation à l'École, 15 juin 2023
- Évaluer son impact social, Avise, juin 2022
- Jean-Edouard GRESY, Guide des pratiques professionnelles de la médiation sociale, Edition France Médiation, 2020,
- Médiateur à l'École, Edition France Médiation, février 2018,
- Médiation sociale : parlons métier ! les cahiers du Développement Social Urbain, Éditions CR DSU, année 2017,
- Étude « La médiation sociale dans les transports collectifs terrestres », Ministère de l'Environnement, de l'Énergie et de la Mer (2013-2017),
- Yann ALGAN, Nina GUYON & Elise HUILLERY, Impact du dispositif de Médiation Sociale en Milieu scolaire, Sciences Po, 25 juin 2015
- Médiation, Médiateurs, Revue Diversité, Editions Canopé, 2014,
- Actes des secondes assises de la médiation sociale, France Médiation, année 2013,
- L'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale et culturelle, Edition Profession Banlieue, année 2013,
- Livre blanc des premières assises de la médiation sociale, France Médiation, année 2011
- La médiation sociale : pour la reconnaissance d'un métier, cahiers pratiques, Les Éditions du CIV, année 2011,
- Hélène DUCLOS & Jean-Edouard GRESY, Guide d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale, Éditions du Secrétariat général du Comité interministériel des villes, septembre 2009.
- Jean-Edouard GRESY, Gérer les ingérables, L'art et la science de la négociation au service de relations durables, Paris, ESF, 2009.
- Jean-Edouard GRESY, Florence DURET-SALZER & Cristina KURI, La médiation au travail, Paris, De Boeck, 2019.
- Hélène DUCLOS & Jean-Edouard GRESY, Évaluation de l'utilité sociale de cinq structures de médiation sociale, Rapport au Ministre du Logement et de la Ville - DIV - Acisé, Mars 2008.
- Maryse CHAIX & Marie-Joëlle GORISSE, Professionnaliser la médiation sociale, DGAS, janvier 2006.
- Profession Banlieue, Les femmes-relais médiatrices sociales et culturelles. Des principes déontologiques, un métier, mars 2006.
- Éric LENOIR & Françoise GAUTIER-ETIE, La médiation sociale : une démarche de proximité au service de la cohésion sociale et de la tranquillité publique, coll. Repères, DIV - CNFPT, décembre 2004
- Créer et développer une structure de médiation multiservices, Les Cahiers de l'AVISE, N° 1, 2004
- Françoise GAUTIER-ETIE & Bertrand SCHWARTZ, Entre prévention et répression : la médiation. Réinventer la relation de proximité, CNFPT, AMGVF, juin 2003
- Actes du séminaire européen de Créteil : « Médiation sociale. Nouveaux modes de résolution des conflits de la vie quotidienne », Les Éditions de la DIV, 2001.
- Michèle LINDEPERG, Médiation et conciliation de proximité, Rapport présenté au Conseil Économique et Social, juillet 2001

- Maria CUNHA, Le travail de médiation dans les quartiers populaires. Regards des institutions, Profession Banlieue, février 1998