AGIR ENSEMBLE ET N'OUBLIER PERSONNE

FRANCEMÉDIATION
Les acteurs de la médiation sociale

agence nationale de la cohésion des territoires

Observatoire national de la médiation sociale

État des lieux pour l'année 2023

Principaux enseignements

Les répondants :

- Répondants issus du fichier des structures employant des adultes-relais de l'ANCT.
- 755 structures répondantes ; 3201 médiateurs sociaux recensés.
- Plus de 9 répondants sur 10 (92%) sont des associations et des communes ; plus gros employeurs de médiateurs sociaux (90% du total des médiateurs sociaux).
- 93% des départements représentés

Trois principaux motifs de création du service de médiation sociale :

- Permettre aux habitants d'accéder à leurs droits et aux services publics (plus de deux structures sur trois, soit 71%).
- Pallier le manque de présence humaine dans certains quartiers (plus d'une sur 2 ; 55%)
- Permettre l'insertion sociale professionnelle des habitants pour un peu plus d'une sur deux (53%). Pour les GIP et les associations, ce chiffre monte à 60%.

Domaines d'activités :

- Les structures évoluent en moyenne sur 3,5 domaines d'activités différents
- Un peu plus de 2 structures sur 3 interviennent sur l'accès aux droits et aux services publics (69%).
- Un peu moins de 2 structures sur 3 (62%) agissent dans le domaine de la participation citoyenne (développement du pouvoir d'agir des habitants).
- Près d'une sur deux (46%) réalise des activités de médiation sociale dans le domaine de l'inclusion numérique, soit 343 structures. 86% d'entre elles des associations.
- Une sur trois (35%) intervient dans ou aux abords des établissements scolaires.

Situations le plus souvent rencontrées par les médiateurs sociaux :

- 77% des structures citent les difficultés d'accès aux droits et aux services publics
- Une sur deux (49%) mentionnent les difficultés d'accès aux numérique.
- Une sur deux (49%) met en évidence la gestion des conflits, que ce soit en rapport avec l'institution scolaire ou dans les espaces publics et/ou ouverts au public.
- Une sur trois (35%) évoquent les situations de détresse psychologique.

Rattachement aux principes directeurs de la médiation sociale :

- 90% des structures se réfèrent à la définition de la médiation sociale dans le cadre de la mise en place de leurs activités dans ce domaine. Pour le cadre déonto, c'est 79%.

Norme AFNOR X60-600 :

- 61% des structures répondantes ne connaissent pas ses lignes directrices.
- 24 structures certifiées (3% du panel) et la quasi-totalité d'entre étant des associations (23/24). Il est à noter que 18 structures certifiées sont des PIMMS Médiation.
- Faible volonté de tendre vers la certification de leur activité de MS : Seulement 29% des structures non-certifiées disent vouloir aller vers la certification.

Les partenaires :

- 4,7 partenaires opérationnels différents en moyenne par structure de MS.
- La quasi-totalité des structures citent les services sociaux des communes et/ou des départements (94%) en tant que partenaires privilégiés.
- Plus d'une sur deux (60%) travaille étroitement avec un ou plusieurs centres sociaux.
- Près d'une sur deux (45%) évoque les établissements scolaires comme partenaires de leurs dispositifs ou actions de MS.

Perception des impacts de la MS :

- Chaque structure cite en moyenne 3,5 impacts apportés par leurs activités de MS.
- L'amélioration de l'accès aux droits ressort de manière prépondérante (80%).
- Plus d'une structure sur deux (62%) cite, en tant qu'impact majeur de la MS, soit une meilleure coopération avec les professionnels de proximité, ou soit l'amélioration de la fréquentation d'un équipement ou d'un service.
- Une sur trois (34%) met en évidence la réduction des délais d'intervention ou de prise en charge des problèmes et la diminution du sentiment d'insécurité.

Autres enseignements :

- Quasiment toutes les structures interviennent en QPV (98%) et très peu en ZRR (8%).

Analyse croisée

Très forte hétérogénéité dans la répartition des médiateurs sociaux :

- 50% des structures répondantes emploient deux médiateurs sociaux ou moins et 70% trois médiateurs sociaux ou moins.
- Les structures adhérentes à des réseaux de médiation sociale (qui ne représentent que 10% des répondants) emploient près de la moitié (48% soit 1544 personnes) du total de médiateurs sociaux recensés.

Prédominance de contrats bénéficiant de financements de l'État :

- 70% des contrats des MS liés à des financements étatiques (46% de contrats adultes-relais et 24% de contrats aidés). Ce pourcentage est particulièrement élevé chez les groupements de collectivités (94%).

Qualification des médiateurs sociaux :

- Un peu plus d'un quart des médiateurs sociaux (27%) ont un niveau de qualification inférieur au baccalauréat.
- Un tiers des médiateurs sociaux (33%) possède a minima un baccalauréat ou son équivalent.
- Près des deux tiers des médiateurs sociaux (63%) disposent d'un niveau de qualification égal ou supérieur au baccalauréat.

Formation des médiateurs sociaux :

- 38% des MS ont bénéficié d'une formation non-diplômante en rapport avec la MS (formations du CNFPT par exemple ou des modules de formation uniques).
- Près d'un quart des MS disposent d'une formation diplômante et/ou certifiante en rapport avec la médiation (22%) type parcours certifiant de FM ou MSADS par exemple.

Besoin de reconnaissance du métier :

- Peu de structures disent que la médiation sociale est leur activité principale (20%). Cependant, 15% de celles disant qu'elle n'est pas leur activité principale citent qu'elle réalise une activité principale pouvant être directement apparentées à la médiation sociale (médiation emploi, médiation scolaire, création du lien social…).

La certification, support de la professionnalisation :

- Les structures certifiées sont deux fois plus nombreuses (78% contre 40%) à avoir déjà mené une démarche d'évaluation d'impact de leurs activités, que ce soit auprès de partenaires, ou auprès de bénéficiaires de leurs activités de médiation sociale.
- Elles ont également tendance à moins recourir aux contrats adultes-relais pour leurs médiateurs sociaux (32% de leurs effectifs contre 48% chez les non-certifiées).
- La certification influence également l'échelle d'intervention des médiateurs sociaux. Les structures l'ayant obtenu sont deux fois plus nombreuses à intervenir au niveau départemental que celles non-certifiées (61% contre 26%, mais aussi au niveau régional (22% contre 11%).

L'adhésion à un réseau de MS, autre support de la professionnalisation :

- Presque trois plus de structures adhérentes à un réseau de médiation sociale comptent aller vers la certification (73%) que celles en dehors (26% seulement).
- Les structures adhérentes à un réseau de médiation sociale, qui, pour rappel, ne représentent que 10% de l'échantillon des répondants, concentrent à elles seules deux tiers (66%) des médiateurs sociaux disposant d'une formation diplômante et/ou certifiante directement en lien avec la médiation sociale.
- 31% des médiateurs sociaux disposant d'une formation diplômante et/ou certifiante composent les effectifs des structures adhérentes à un réseau de médiation sociale, contre 17% pour les non-adhérentes, soit presque deux fois plus.
- Les typologies de contrats sont différentes (voir graphique) :

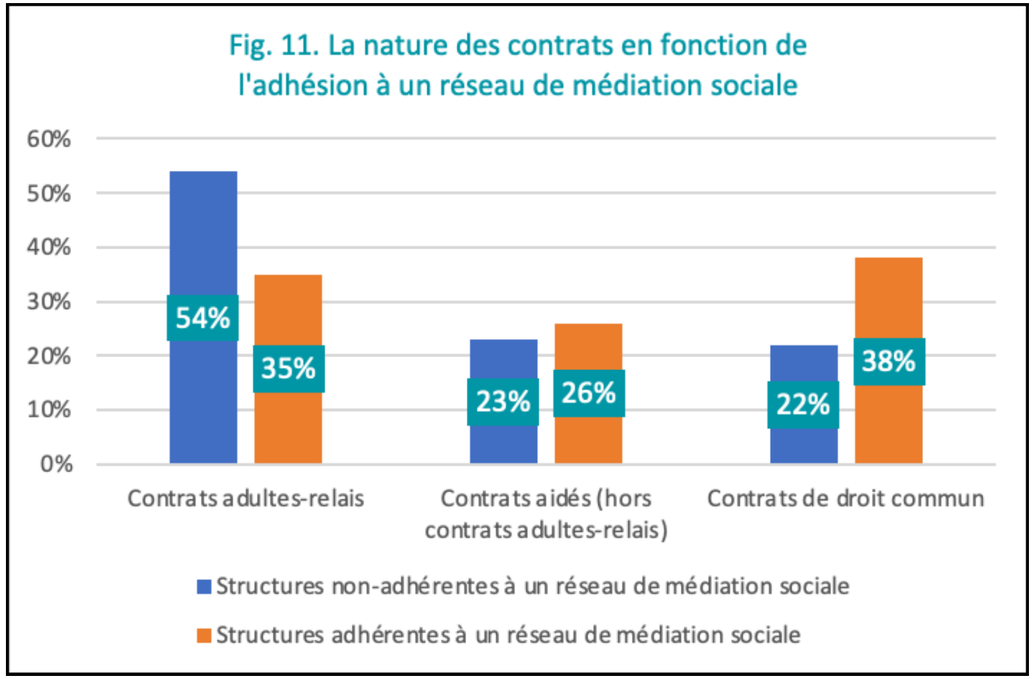


Fig. 11. La nature des contrats en fonction de l'adhésion à un réseau de médiation sociale
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
54%
35%
23%
26%
22%
38%
Contrats adultes-relais
Contrats aidés (hors contrats adultes-relais)
Contrats de droit commun
Structures non-adhérentes à un réseau de médiation sociale
Structures adhérentes à un réseau de médiation sociale

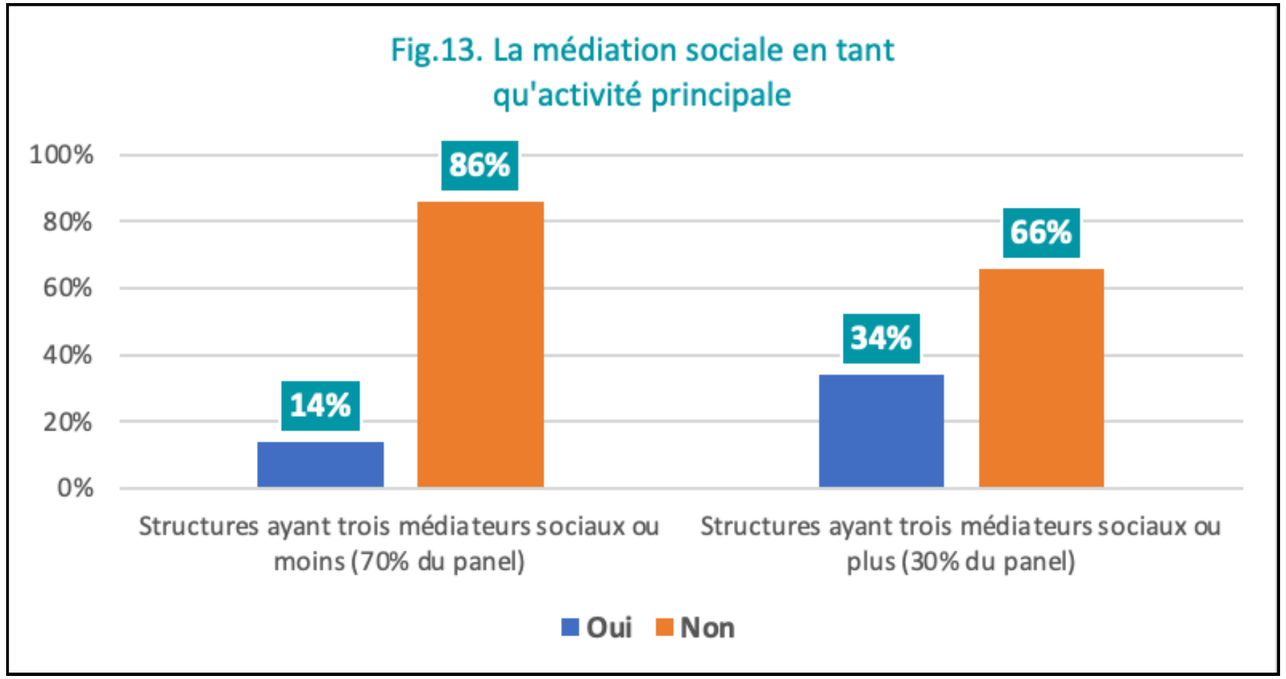


Fig.13. La médiation sociale en tant qu'activité principale
100%
80%
60%
40%
20%
0%
14%
86%
34%
66%
Structures ayant trois médiateurs sociaux ou moins (70% du panel)
Structures ayant trois médiateurs sociaux ou plus (30% du panel)
Oui
Non

Cet aspect est à prendre en compte notamment lorsqu'on regarde l'impact de la considération par les structures de la médiation sociale comme activité principale, notamment dans un processus de professionnalisation. Les structures qui la considèrent comme leur activité principale sont notamment trois fois moins nombreuses à ne pas respecter le cadre déontologique (voir fig. 15.) et deux fois plus nombreuses à vouloir aller vers la certification AFNOR X60-600 Médiation Sociale, dans le cas où elles ne le seraient pas encore (voir fig. 16.).

Fig. 15. Respect du cadre déontologique
en fonction de la considération de la médiation sociale
en tant qu'activité principale

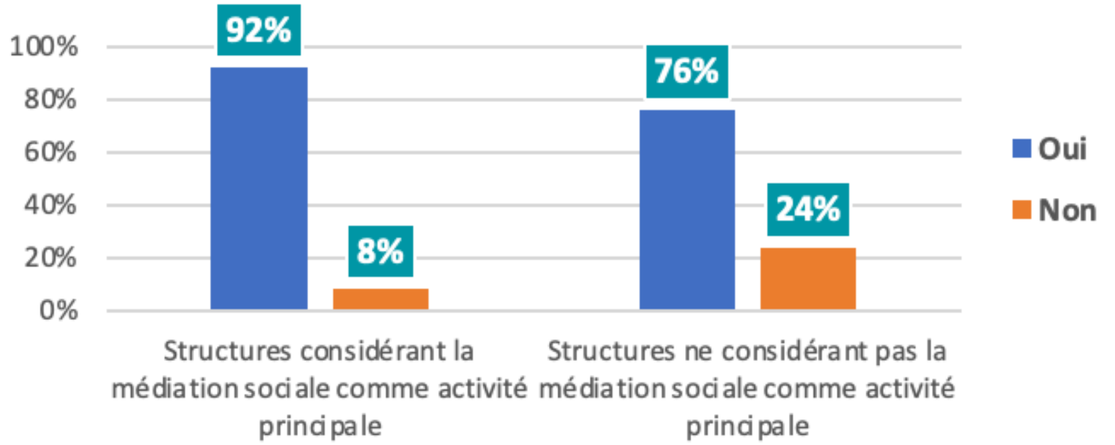
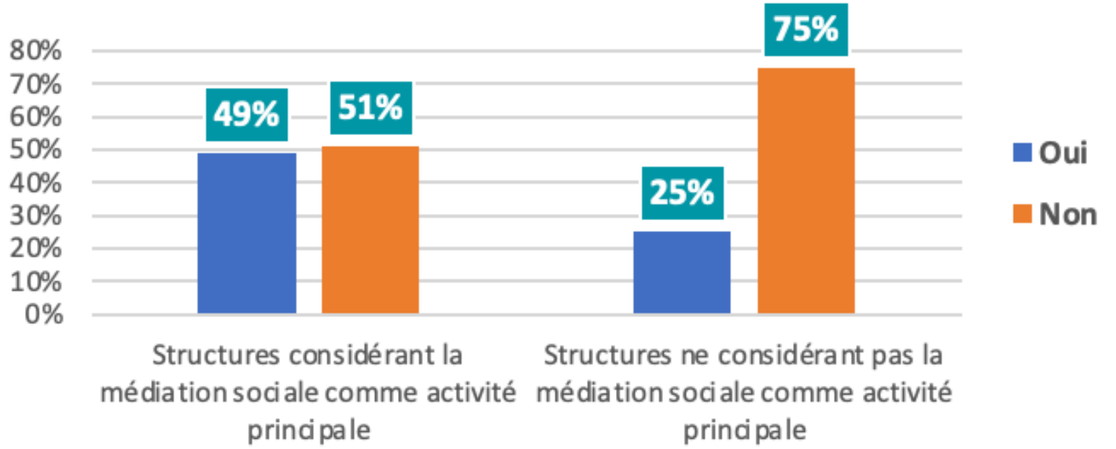


Fig. 16. Souhait d'aller vers la certification
en fonction de la considération de la médiation sociale
en tant qu'activité principale



Il y a dix points d'écart sur le pourcentage de médiateurs sociaux étant formés ou certifiés en rapport avec la médiation en défaveur des structures employant moins de trois médiateurs sociaux par rapport à celles en ayant plus de trois.

Fig. 18. Nombre de médiateurs sociaux ayant bénéficié d'une formation diplômante et/ou certifiante en rapport avec la médiation, sur le total des effectifs

Structures	Nombre	Total des effectifs formés[1]	Pourcentage de formés/certifiés en rapport avec la médiation
Moins de trois médiateurs sociaux	129	858	15%
Plus de trois médiateurs sociaux	623	2568	24%

Fig. 19. Nature du contrat en fonction du nombre de médiateurs sociaux employés par les structures

Structures	Pourcentage de contrats adultes-relais	Pourcentage De contrats aidés (hors C.A.R)	Pourcentage de contrats de Droit commun
Moins de trois médiateurs sociaux	61%	30%	9%
Plus de trois médiateurs sociaux	40%	19%	41%

[1] Certains médiateurs sociaux ont été comptabilisés à plusieurs reprises par les structures car disposant de plusieurs formations différentes.
De ce fait, le chiffre présenté n'est pas exactement celui du nombre total de médiateurs sociaux employés par les acteurs de la médiation sociale.

Les structures employant plus de trois médiateurs sociaux ont une part de contrats de droit commun dans leurs effectifs qui est quatre fois plus importante que celles ayant moins de trois médiateurs sociaux (41% contre 9%).

Remarques complémentaires formulées par les structures :

- Manque de communication du référentiel d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale et difficultés à l'appliquer (notamment dans les cas où les résultats des médiations effectuées ne sont pas remontés par les bénéficiaires, en cas de désaccords sur le procédé entre les partenaires d'un dispositif ou pour mesurer les différences entre avant la mise en place de la médiation sociale et après).
- Demandes de caractérisation des bénéfices « indirects » de la médiation sociale sur le long terme par des indicateurs objectifs : Les coûts évités pour la collectivité, l'amélioration de la santé, l'insertion socio-professionnelle, le mieux-vivre ensemble, le développement du pouvoir d'agir des bénéficiaires des actions de médiation…
- Limitation de la durée des financements de l'État pose une réelle difficulté pour permettre la conservation des expériences acquises.
- Certaines préfectures refuseraient de renouveler les conventions adultes-relais aux mêmes structures en ayant bénéficié pendant six ans.
- Nombreux changements d'interlocuteurs sur les territoires notamment en QPV, occasionnant des difficultés de lecture des priorités mises en avant pour les territoires ainsi que pour le suivi de ceux-ci.
- Des partenaires locaux ne maîtrisant pas suffisamment les enjeux et modalités d'intervention des médiateurs sociaux, orientant parfois des situations vers ceux-ci qu'ils ne sont pas en capacité de pouvoir appréhender.

agence nationale
de la cohésion
des territoires

FRANCEMÉDIATION
Les acteurs de la médiation sociale

4 place de la République
93400, SAINT-OUEN-SUR-SEINE
01 55 03 00 85
infos@francemediation.fr