



**FRANCMÉDIATION**  
Réseau d'Acteurs de la Médiation Sociale

SYNTHÈSE DES ÉCHANGES  
PROPOSITIONS POUR L'ACTION

LES ASSISES  
NATIONALES  
DE LA MÉDIATION  
SOCIALE



5 et 6 DÉCEMBRE  
LILLE 2013  
SIÈGE DE RÉGION



# Sommaire

## INTRODUCTION

01

**Bénédicte MADELIN**, Vice-présidente de France Médiation :  
*“Ecrire une nouvelle page de la longue marche de la médiation sociale et de son utilité sociale dans les territoires”*

02

## LES GRANDS TÉMOINS DE L'ÉVÉNEMENT

**Dominique BERTINOTTI**, Ministre déléguée à la famille :  
*“Nous devons donner à la médiation sociale un rôle de mission de service public”*

08

**François LAMY**, Ministre délégué de la Ville :  
*“La médiation sociale est devenue une profession indispensable”*

11

## SYNTHÈSE DES TRAVAUX

### THÉMATIQUE 1

La médiation sociale : une réponse généraliste à un besoin ou une réponse “spécifique” à tous les besoins ?

20

### THÉMATIQUE 2

Evolution des politiques publiques : vers un renouveau du partenariat local ?

26

### THÉMATIQUE 3

Quelles modalités de gouvernance et de portage pour des dispositifs pérennes et partagés ?

34

### THÉMATIQUE 4

Quelle implication des acteurs économiques dans les projets de médiation sociale ?

40

### THÉMATIQUE 5

Nouveaux territoires, nouveaux enjeux : comment la médiation sociale accompagne-t-elle les évolutions du territoire ?

48

## CHEMIN PARCOURU ET PERSPECTIVES

58

**Jean MARDIKIAN**, Président-fondateur de France Médiation  
*“C'est l'humanisme qui doit nous guider”*

Les secondes assises nationales de la médiation sociale ont rassemblé **350 participants** pendant 2 jours, autour de deux tables rondes plénières et de 5 ateliers thématiques.

Les tables rondes avaient pour but de dresser un panorama de la médiation sociale en France et de faire un point d'étape sur les différents types de dispositifs existants et leur intégration dans les politiques locales et nationales. A ce titre, elles ont permis de démontrer la richesse et la diversité des dispositifs de médiation sociale et des projets de territoires dans lesquels ils sont intégrés.

Les échanges au sein des ateliers ont été riches, permettant aux participants d'entrer dans l'opérationnel: métier et formation, gouvernance et financement, complémentarité et partage d'information, participation du secteur privé... Sur tous ces sujets, les participants ont pu discuter des évolutions actuelles du secteur et dégager des préconisations pour son développement futur.

**Ainsi, l'événement a permis de mesurer le chemin parcouru en quelques années par la médiation sociale en tant que métier et secteur d'activité.**

Alors que durant ces dernières années et notamment aux assises de 2011 à Lyon, de nombreux débats portaient sur la définition et la légitimité de la médiation sociale comme nouvelle forme d'intervention sociale, il semble qu'aujourd'hui cette reconnaissance soit assez largement acquise, au niveau du terrain (collectivités territoriales, secteur associatif) mais aussi au plus haut niveau de l'État. En témoigne l'intervention de François Lamy, ministre délégué à la Ville, en clôture des assises: *“la médiation sociale est devenue une profession indispensable pour tisser ou retisser le lien social entre nos concitoyens et les institutions, pour prévenir ou apaiser les tensions et les conflits”*.

Forte de cette reconnaissance, la médiation sociale doit aujourd'hui poursuivre son développement dans le sens d'une pérennisation des dispositifs et des postes de médiateurs, et donc trouver de nouveaux modèles de financement. Les propositions, tirées de ces 2 jours d'échanges, démontrent clairement la nécessité de structurer l'activité de médiation sociale, son pilotage et ses financements. Elles devront constituer une feuille de route pour les années à venir.



### Bénédicte Madelin

Vice-présidente de France Médiation et directrice de Profession Banlieue (centre de ressources, Seine-Saint-Denis)

*“Les enjeux de ces assises ?  
Écrire une nouvelle page  
de la longue marche de la  
médiation sociale et de son utilité  
sociale dans les territoires”*

Merci à vous tous d’être présents pour ces deuxièmes assises de la médiation sociale. Merci aux nombreux élus présents, à tous les médiateurs, à toutes les structures qui portent ces emplois de médiation sociale ; merci à tous les partenaires économiques qui ont permis la tenue de ces assises ; merci à l’ACSé et au SG-CIV ; merci à la ville de Lille ; merci au Conseil Régional du Nord-Pas-de-Calais qui nous accueille. Par votre présence nombreuse, vous manifestez votre intérêt, votre conviction et votre volonté politique pour le développement de la médiation sociale et sa reconnaissance pleine et entière.

Cela fait maintenant près de 30 ans que la médiation sociale s’est inventée et développée dans les quartiers populaires, dans les quartiers qu’on dit “sensibles”, une si belle qualité qu’on aimerait qu’elle s’adresse à tous les territoires…

Depuis 2000, les avancées ont été nombreuses :

- Les Rencontres européennes de la Ville de Créteil, organisées par la Délégation interministérielle à la ville, ont adopté une définition commune à tous les acteurs de la médiation sociale.
- Différents rapports ont démontré l’utilité sociale de la médiation sociale.
- Les 1ères assises de la médiation sociale qui se sont tenues à Lyon il y a maintenant deux ans et le Livre blanc qui en est issu ont fait des propositions très concrètes pour conforter l’approche innovante de la médiation sociale et l’inscrire dans un projet de territoire, un projet du “mieux vivre ensemble”. Ce livre blanc rappelle que “la

médiation sociale constitue un secteur d’activité à part entière, pouvant générer un nombre important d’emplois territorialisés, non délocalisables, dans les domaines du logement, du transport, de la santé, relevant ou non du champ de l’économie sociale et solidaire et apportant une réelle plus-value dont le coût est à intégrer dans le service rendu.”

D’autres avancées ont été faites :

- L’inscription de la médiation sociale dans le code ROME, le répertoire officiel des métiers et des emplois,
- L’inscription, trop timide encore, de la médiation sociale dans la filière animation de la fonction publique territoriale,
- Le développement de nombreuses formations, depuis le niveau V jusqu’au niveau II…

Aujourd’hui, **la médiation sociale apparaît comme une sorte d’évidence nécessaire** et dont on ne pourrait que difficilement se passer dans de nombreux projets de réformes des politiques publiques ou dans la mise en œuvre de nouvelles orientations :

- Tout d’abord dans la nouvelle stratégie nationale de prévention de la délinquance 2013-2017 : son programme pour améliorer la tranquillité publique comprend la mise en place d’actions de médiation dans les espaces publics, à proximité des établissements scolaires, à proximité

des logements et articulées avec les autres interventions de prévention spécialisée notamment.

- Les propositions pour la réforme de la politique d’intégration, voulue par le Premier ministre, rappellent que la médiation sociale apparaît comme un des éléments essentiels de l’accompagnement des populations issues de l’immigration, car elle permet la création de liens entre les institutions, les administrations et les publics. L’une des préconisations du rapport sur la protection sociale est la reconnaissance pleine et entière de la médiation sociale et de sa fonction de tiers social, afin de sortir de la précarité actuelle des emplois aidés et de sécuriser les parcours et la professionnalisation des médiateurs, par le développement de la formation.
- Enfin la médiation sociale doit s’inscrire comme une action transversale dans tous les futurs projets de territoires, dans le cadre de la réforme de la politique de la ville.

**Pour autant, la médiation sociale n’est toujours pas véritablement reconnue... Elle est victime de son succès, on lui demande de plus en plus de choses et en même temps, on lui demande chaque fois de faire la preuve que ce que font les médiateurs sociaux est utile et nécessaire.**

**Alors quels sont les enjeux de ces assises ? Écrire une nouvelle page de la longue marche de la médiation sociale et de son utilité sociale dans les territoires.**

Les échanges seront organisés autour d'une table ronde d'élus locaux puis de cinq ateliers ouverts à l'ensemble des participants, dont les conclusions et préconisations seront ensuite discutées en séance plénière.

Les élus locaux présents cet après-midi, de par leur diversité et la richesse de leur expérience, nous offriront un panorama des dispositifs existants dans les territoires :

- Pourquoi ont-ils fait le choix de développer, sous des formes diverses, des emplois voire des services de médiation sociale pour répondre aux besoins sociaux de leurs territoires ?
- Comment ont-ils inscrit durablement – ou non – ces fonctions de médiation sociale et quelle évaluation peuvent-ils en faire ?
- **Quelles sont les attentes des élus et, plus largement, des pouvoirs publics par rapport à la médiation sociale ?**
  - > Une médiation professionnelle, des médiateurs formés, rémunérés sur des emplois de droit commun ? Ou une médiation sociale qui soit d'abord un outil d'insertion avec des emplois aidés, adultes-relais, emplois d'avenir ?
  - > **Une médiation sociale qui réponde à un projet social, sociétal, à une volonté politique d'un mieux vivre ensemble, d'un véritable accès aux droits pour tous, d'un faire société ensemble ? Ou une médiation sociale pour calmer la situation dans les territoires les plus en difficulté, temporiser les inégalités source d'exclusion et de violence ?**

D'autres interrogations reviennent très fréquemment à propos de la médiation sociale. Elles feront l'objet des débats dans 5 ateliers qui ont pour mission, à partir des témoignages d'acteurs de terrain et de leurs partenaires, d'approfondir la réflexion et de dégager des recommandations pour la reconnaissance pleine et entière de la médiation sociale.

Il y a tout d'abord des questions sur la figure du médiateur :

Le médiateur doit-il être un généraliste ou un spécialiste, médiateur de santé publique, médiateur de la SNCF, médiateur pour les Roms... On constate une demande de plus en plus forte de médiateur spécialisé comme garantie d'une maîtrise des contextes d'intervention. Comment fixer les contours et les limites des connaissances nécessaires pour garantir cette place de tiers impartial et indépendant à laquelle nous invite la définition de la médiation sociale ? Comment peut-on être "du dedans et du dehors" ? **Le médiateur n'est-il pas un "spécialiste du général"**, en mesure de faire remonter aux acteurs institutionnels son expertise des besoins repérés sur son territoire d'intervention ? Comment partager cette connaissance dans le respect de tous et de chacun ? Comment repérer les nouveaux besoins, les nouveaux territoires ?

On parle de plus en plus de projet territorial de médiation sociale qui réunisse les différents acteurs d'un même territoire. **Comment travailler avec tous les partenaires des politiques publiques conduites par l'État : les collectivités territoriales, les partenaires économiques, les bailleurs sociaux etc. ?**

Comment tous ces partenaires peuvent-ils s'appuyer sur la connaissance fine qu'ont les médiateurs de la vie dans les quartiers, avec les tensions, les conflits mais aussi les espoirs ? Sur leur rôle dans la mise en relation avec les institutions et les professionnels du territoire comme autant d'atouts pour une mise en œuvre efficace des politiques publiques ? Et comment la médiation sociale, parce qu'elle favorise l'accès aux droits et rompt les situations d'isolement voire de retrait, peut-elle favoriser le sentiment d'appartenance à la collectivité et, par là-même, favoriser la mobilisation et la participation des habitants à la politique de la ville, mais aussi, plus largement, aux politiques publiques ?

Il est clair que pour répondre à tous ces enjeux sociaux, sociétaux, d'un mieux vivre ensemble, la médiation sociale doit être professionnelle. Mais comment peut-elle être professionnalisée si elle ne repose pas sur des financements pérennes, avec un cadre de travail et des emplois "ordinaires" inscrits dans les conventions collectives ? Cela interroge le portage et la gouvernance de la médiation sociale, avec des portages mutualisés sur un territoire, entre :

- des associations, les premières qui ont porté l'émergence de la médiation sociale, notamment sociale et culturelle, mais qui sont aussi plus ou moins solides, stables, en fonction de leur histoire, de leur constitution,





- des groupements d'employeurs, avec des montages originaux associant pouvoirs publics et privés,
- des collectivités territoriales,
- des entreprises publiques et privées.

Cela pose aussi la question du positionnement des services de médiation sociale: doit-elle être internalisée ou externalisée pour garantir cette position de tiers impartial et indépendant? Si elle est externalisée, quels sont alors les modèles économiques et de gouvernance les plus appropriés et sur quels financements?

Enfin, **des interrogations naissent sur la place qu'occupent les acteurs économiques dans le développement de la médiation sociale.** Il existe aujourd'hui de nombreux exemples de participation de ces acteurs aux projets de médiation sociale, à l'échelon local comme à l'échelon national. Cette Région en est un bel exemple. Quel est l'intérêt de ces acteurs privés à mettre en œuvre des projets de médiation sociale? Comment les acteurs économiques peuvent-ils soutenir durablement le développement de ces fonctions de médiation?

C'est à toutes ces questions que devront répondre les ateliers.

Nous sommes tous convaincus ici, je l'espère, que la médiation sociale est un métier à part entière, qu'elle est utile et nécessaire. Elle doit alors être portée par tous: l'État (via toutes ses compétences), les collectivités locales, les bailleurs sociaux, les partenaires privés et publics, sans oublier les habitants eux-mêmes. Elle ne doit pas être au seul service de certaines catégories de population, mais bien au service de la collectivité et des besoins exprimés sur un territoire.

**Si la médiation sociale est née dans les quartiers de la politique de la ville** qui permettent cet effet de loupe sur les populations les plus fragiles, les plus éloignées de l'accès aux droits et sur les tensions sociales parce qu'elles y sont plus exacerbées qu'ailleurs, **nous savons aussi qu'elle répond plus globalement aux enjeux d'une société en pleine mutation économique, sociale et culturelle.**

**Pour faire société, ensemble, plus, et mieux.**



# LES GRANDS TÉMOINS DE L'ÉVÉNEMENT





**Dominique Bertinotti**

Ministre déléguée en charge de la famille auprès de la ministre des affaires sociales et de la santé.

*“Nous devons donner à la médiation sociale un rôle de mission de service public”*

*La médiation sociale, facteur de réduction d'inégalités sociales pour les familles*

**Communiqué**

*Je tiens à rappeler que **la médiation a un double objectif: sortir d'une logique du conflit et établir un lien trop souvent rompu entre les familles et les grandes institutions comme l'école, la justice ou la police.** Trop de citoyens n'ont pas accès aux droits, rencontrent des difficultés dans l'accès aux soins, dans leurs relations à l'institution scolaire faute d'informations suffisantes.*

***Aujourd'hui nous devons donner à la médiation sociale un rôle de mission de service public et aller vers un renforcement de la professionnalisation de ce métier.** Le doublement des crédits accordés au soutien à la parentalité et l'augmentation des crédits dédiés à la médiation inscrits dans la nouvelle convention d'objectifs et de gestion signée entre l'État et la CNAF témoignent de cet engagement en faveur de la médiation. Plus que jamais cette dernière doit s'imposer comme un des moyens essentiels dans la lutte contre les nouvelles inégalités sociales et dans le renforcement de la cohésion sociale.*

J'ai souhaité être présente à ces assises nationales de la médiation sociale parce que comme ministre de la famille, nous savons pertinemment que les familles ont besoin de la médiation sociale et pas seulement de la médiation familiale. Elles ont besoin de la médiation sociale parce que dans certains milieux, la connaissance de grandes institutions comme l'école, la justice, la police est complexe et souvent un frein à des relations apaisées, sereines et constructives pour ces familles. L'idée de développer la médiation sociale à travers en particulier des centres sociaux, relève précisément du champ de mes compétences. A travers la Caisse Nationale des Allocations Familiales (CNAF), nous finançons aussi une partie de la médiation sociale. J'ai donc souhaité apporter l'éclairage des familles et de l'importance que la médiation sociale revêt pour elles.

**Comment votre ministère envisage-t-il de développer le soutien à la médiation sociale?**

Il faut engager deux pistes de réflexion sur les moyens de développer la médiation sociale, y compris financièrement. Il y a à s'interroger sur le métier même de médiateur, lui reconnaître une vraie professionnalisation. Nous devons peut-être aussi aller vers des missions de service public de la médiation sociale et faire comprendre que cela fait partie, au fond, du bon fonctionnement de la société et de l'amélioration de la cohésion sociale. Il faut donc que nous voyions au travers des budgets qui sont alloués dans le cadre de la convention d'objectifs et de gestion de la CNAF, comment nous pouvons aider la médiation sociale. Lorsque nous doublons les crédits de soutien à la parentalité, c'est justement offrir la possibilité à des familles d'avoir recours à la médiation sociale.



**En quoi, selon vous, la médiation sociale est-elle un outil de lutte contre les inégalités sociales et territoriales ?**

C'est un aspect fondamental. Je n'ai pas envie de stigmatiser les familles, j'ai envie de comprendre pourquoi des familles n'osent pas franchir, par exemple, le seuil d'une école, d'un collège, d'un lycée. Souvent on s'aperçoit que ce n'est pas qu'elles se désintéressent de ce qu'il s'y se passe, mais simplement parce que c'est une institution qu'elles ne connaissent pas. Ne la connaissant pas, c'est très inquiétant. Ces parents n'ont pas envie d'être à priori mal jugés. Ils essaient de faire ce qu'ils peuvent dans l'éducation de leurs enfants et ils ne demandent qu'à être aidés. C'est bien pour cela qu'aller vers la médiation sociale, c'est aller vers le renforcement des liens entre les professeurs, les enfants et les familles. Et quand ces liens sont renforcés, on apprend et on éduque dans de bien meilleures conditions. Au fond, c'est une façon aussi de lutter contre l'échec scolaire.

J'ai pris cet exemple de l'école parce que c'est très significatif. Mais je pourrais prendre un autre exemple: est-il normal que 95% des enfants qui vivent dans des milieux défavorisés n'aient pas accès aux modes collectifs de garde? Là aussi le médiateur peut aider, expliquer à des femmes qu'il serait bien qu'elles mettent leur enfant dès l'âge de deux ans dans des classes de préscolarisation. Pourquoi? Parce que c'est correctif d'inégalités sociales et des futures inégalités scolaires. Parce que c'est aussi une façon beaucoup plus simple de mettre les parents au cœur du dispositif scolaire.

J'ai rencontré une maman qui ne maîtrisait pas très bien le français et qui se disait: "l'école ça va être terrible, je ne vais pas pouvoir continuer à suivre la scolarisation de mon enfant". Et l'institutrice, comme l'éducatrice jeune enfant, a expliqué que même en ne maîtrisant qu'imparfaitement la langue, elle pouvait contribuer à l'éducation de son enfant. Quelque fois, il y a besoin d'un médiateur pour expliquer cela, pour convaincre, pour amener ces familles à un autre regard sur l'Éducation nationale. Et puis le rôle du médiateur, c'est aussi d'inciter l'Éducation nationale à porter un autre regard sur les raisons pour lesquelles des familles sont tellement en retrait par rapport à l'institution scolaire, par exemple. Donc **c'est un beau facteur de correction d'inégalités sociales.**

**Retrouver le témoignage de Dominique Bertinotti sur la chaîne You Tube de France Médiation.**



**François Lamy**

*Ministre délégué chargé de la Ville auprès de la ministre de l'Égalité des Territoires et du Logement*

*“La médiation sociale est devenue une profession indispensable”*

Monsieur le Sénateur, Daniel Percheron,  
Mesdames et Messieurs les Parlementaires,  
Monsieur le Président de France Médiation, Jean Mardikian,  
Madame la Vice-présidente de France Médiation et Directrice de Profession Banlieue, Bénédicte Madelin,  
Mesdames et Messieurs les élus,  
Mesdames et Messieurs les représentants des associations et des habitants,  
Mesdames et Messieurs,

Je suis particulièrement heureux d'être présent parmi vous pour clôturer ces secondes assises nationales de la médiation sociale.

Ces rencontres sont un moment précieux, car elles vous permettent d'échanger sur vos pratiques, vos moyens, vos besoins. De débattre sur l'évolution des pratiques, sur la nécessité de raffermir les liens avec les institutions. Et de partager ensemble les réalités de nos territoires.

Mieux que quiconque, vous connaissez l'état de notre société et la fragilité des populations qui vivent dans nos quartiers populaires.

Mieux que quiconque, vous savez que ces quartiers sont des lieux paradoxaux. Leurs habitants les aiment. Le lien social y est plus fort. La politique de la ville y est pour beaucoup. Pourtant quand ils vivent mieux, ils les quittent. Parce qu'en même temps, la crise y est plus profonde, les inégalités y sont plus fortes.

Les conclusions du rapport PISA sur notre système éducatif en sont d'ailleurs une dernière illustration. Cette enquête, menée entre 2002 et 2012, nous rappelle que les habitants de nos quartiers subissaient non seulement des inégalités de vie, mais aussi de destins, dans notre pays.

Les performances de notre système éducatif se sont dégradées, principalement en raison du creusement des inégalités entre les niveaux des élèves selon leurs conditions de vie ou leur lieu de résidence. Comme le détaillera prochainement le rapport annuel de l'Observatoire national des zones

urbaines sensibles (l'ONZUS), les élèves de ZUS sont deux fois plus nombreux qu'ailleurs à avoir une année de retard à l'entrée en 6ème. Face au baccalauréat, il y a aujourd'hui un écart de taux de réussite de 10 points entre un établissement scolaire qui accueille majoritairement des élèves issus des quartiers prioritaires, et les autres.

Cette situation critique appelle des moyens supplémentaires, tout particulièrement en matière d'emploi (emplois d'avenir, plan de développement économique) et de lutte contre le phénomène d'insécurité (moyens supplémentaires révélés dans l'enquête IFOP). C'est précisément l'objet des différentes conventions que le Ministère de la Politique de la Ville a signé avec les autres Ministères.

Ces onze conventions fixent des engagements concrets pour les quartiers : 20 000 emplois d'avenir cette année et 12 500 supplémentaires dès le premier semestre 2014 ; 2 500 créations de postes pour la scolarisation des 2-3 ans ; un ciblage des 100 000 nouvelles places de crèche vers les territoires prioritaires ; 64 des 65 ZSP recouvrant un quartier ; le développement des centres et maisons de santé ; le désenclavement des quartiers avec des subventions bonifiées dans le nouvel appel à projet TCSP, etc.

Mais si cette mobilisation de nos politiques publiques sectorielles est nécessaire pour répondre à la demande d'égalité dans les quartiers, nous savons qu'il nous faut aussi trouver les dispositifs plus spécifiques à engager pour toucher des publics trop souvent oubliés (mission Carenco). Et au-delà de ces dispositifs et de ces moyens

importants pour nos quartiers, rien ne sera suffisant et efficace si nous ne sommes pas en mesure de poser des méthodes et des cadres d'action cohérents pour pouvoir agir.

C'est tout l'objet des diagnostics territoriaux des futurs contrats de ville.

C'est tout l'esprit de ma réforme qui vise à favoriser les projets collectifs à inventer sur le terrain.

C'est tout le sens de ce nouveau contrat unique qui permettra de territorialiser nos politiques publiques, pour qu'elles épousent les réalités de nos quartiers.

**Et c'est dans cette territorialisation de nos politiques publiques que les médiateurs jouent pleinement leur rôle.**

Le rôle de la médiation sociale est le fruit d'une histoire. Au début, on souhaitait répondre par la mobilisation de ces acteurs, au besoin de correspondants de nuit, au lien dans le quartier. Mais rapidement, cette fonction de médiation est devenue incontournable dans de nombreux domaines : pour assurer le lien avec le service public (la Poste à Amiens), pour accompagner le recrutement de jeunes et favoriser l'accès aux dispositifs auxquels ils ont droit (Nantes), pour permettre un accompagnement qui tire chaque jeune vers le haut.

**La médiation sociale est devenue une profession indispensable pour tisser ou retisser le lien social entre nos concitoyens et les institutions, pour prévenir ou apaiser les tensions et les conflits.**

**Par l'écoute, le dialogue et la bienveillance.**

La politique de la Ville, bien entendu, a été motrice pour valoriser la médiation sociale. Et elle va continuer à le faire.

Nous assurerons la valorisation de la médiation sociale en augmentant le nombre de postes. C'est le sens de l'annonce de la création de 500 nouveaux postes adultes-relais, en plus des 3 700 postes existants, et ce, malgré le contexte budgétaire particulièrement difficile que vous connaissez. Sur les 500 postes, 100 ont déjà été attribués pendant l'été 2013 pour répondre à des situations d'urgence qui m'avaient été signalées dans des départements sous dotés.

Les 400 autres nouveaux postes seront déployés en 2014 dans le cadre d'un appel à projets thématique dont je souhaite, ici, évoquer les objectifs.

- Le premier axe de l'appel à projet visera l'accès à l'emploi. Ces médiateurs ont pour mission centrale d'accompagner vers les services de l'emploi (Pôle Emploi, les Missions locales...) les personnes qui en sont le plus éloignées.
- Le deuxième axe de l'appel à projet portera sur la tranquillité publique, avec une priorité donnée

à la nuit, à la gestion urbaine de proximité (GUP) et, j'insiste particulièrement sur ce point, à l'émergence d'un nouveau dialogue entre police et citoyens.

- Le troisième thème privilégié de cet appel à projet sera bien sûr la participation citoyenne, car il faut donner les clés des conseils citoyens aux habitants et soutenir les associations et les collectifs d'habitants qui sont d'ores et déjà à pied d'œuvre. J'y reviendrai plus loin.

Nous assurerons la valorisation de la médiation sociale en développant les conditions indispensables pour que votre profession devienne une profession à part entière, en la reconnaissant véritablement au sein des filières et des cadres d'emploi existants.

Le ministère de la Ville a produit par le passé de nombreux rapports qui ont permis des avancées significatives en termes de référencement du métier et d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale.

Nous avons déjà atteint des objectifs, parmi lesquels je veux citer :

- la création d'une fiche métier "médiation sociale" au sein du Répertoire Opérationnel des Métiers et de l'Emploi (ROME),
- et la reconnaissance de l'expérience et des diplômes de la médiation sociale dans la filière "animation" de la Fonction Publique Territoriale.

Deux expérimentations ont par exemple été lancées : l'une pour la création d'emplois durables de médiation sociale, en partenariat avec la Région Nord-Pas-de-Calais ; l'autre pour la concrétisation des liens école-famille en partenariat avec le ministère de l'Éducation Nationale, le Fonds d'expérimentation pour la Jeunesse et le Secrétariat Général du Comité Interministériel de Prévention de la Délinquance (SG-CIPD). Mais, sur ce sujet, je sais qu'il faut aller plus loin.

Ces dernières semaines, j'ai proposé à mes collègues de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche et des Affaires sociales et de la Santé, de mobiliser leurs Inspecteurs généraux sur une autre recommandation existante. D'ici à la fin du premier trimestre 2014, je souhaite obtenir des éléments précis pour **mettre en œuvre une offre de formation spécifique à la médiation sociale, qui permettra de structurer le parcours professionnel.**

**Ce rapport devra également présenter les passerelles à mettre en place vers d'autres certifications, pour faciliter la mobilité professionnelle des médiateurs sociaux.**

Le tout devra comporter des propositions détaillées, que je présenterai, bien entendu, à France Médiation.

En cette période de maîtrise de la dépense publique, la pérennisation des coûts de la médiation sociale passe par de nouveaux modèles économiques développés au regard des compétences

de chaque prescripteur/commanditaire, public et/ou privé. A nous d'innover, d'identifier, de manière lisible, l'impact de la médiation sociale, notamment en matière de "performance économique" (je veux parler des coûts évités, des gains économiques...).

**Car je suis convaincu que la médiation sociale constitue un secteur économiquement viable, au-delà des seuls emplois soutenus par l'État et les collectivités.** Les métiers de la médiation, leur valeur ajoutée, en termes de qualité du service rendu, ont une valeur économique réelle. En cela, les acteurs de la médiation sociale participent directement de la politique de cohésion urbaine.

A nous, à vous ici présents, de le démontrer afin de participer à la reconnaissance justifiée de ces métiers. L'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale doit justifier l'attribution de financements aux structures, ou encore la création de postes pérennes, chez les bailleurs ou les transporteurs par exemple.

Afin de promouvoir le portage mutualisé d'emplois de médiation sociale à partir de projets de territoires, le partenariat État-collectivités locales et autres partenaires publics et/ou privés (bailleurs sociaux, sociétés de transports, centres commerciaux etc.) peuvent prendre différentes formes.

Je ne peux que me féliciter de la démarche exemplaire de la Région Nord - Pas-de-Calais, à travers le programme régional de **développement des**

**emplois en médiation sociale**, porté par l'État, le Conseil Régional, la Caisse des Dépôts et consignations, qui seront bientôt rejoints par les deux Conseils Généraux du Nord et du Pas-de-Calais. Ce programme bénéficie du soutien d'une mission régionale d'appui, animée par le réseau France-Médiation, dont je tiens à souligner ici la qualité et l'efficacité du travail mené depuis 5 ans, pour accompagner ce mouvement vertueux de la professionnalisation de la médiation sociale et de la définition des gisements d'emplois de médiation sociale à l'échelle régionale.

**Nous continuerons à participer à la valorisation de la médiation sociale, en travaillant avec France Médiation à l'amélioration de vos sources de financement, en les pérennisant.** Ce sera l'enjeu des discussions lors des contrats de ville pour mobiliser le droit commun. **Il faut que chacun reconnaisse que votre utilité sociale a aussi une utilité économique.**

Assurer le développement de la médiation sociale, c'est aussi soutenir les structures qui vous accueillent. C'est un des chantiers qui sera lancé dès 2014.

Compte tenu du rôle essentiel joué par le tissu associatif dans la vie des quartiers, les démarches administratives et le financement des associations vont être simplifiés, notamment avec la mise en place de financements sur trois ans pour les actions structurantes. Car un soutien dans la durée est toujours un atout pour la réussite des projets.

Enfin, je sais que la valorisation de la médiation sociale passe aussi par la reconnaissance de son rôle, auprès des habitants des quartiers. C'est pour cela aussi, que **je souhaite que les médiateurs puissent avoir leur place dans les dispositifs de participation citoyenne que prévoit la nouvelle politique de la ville.** Permettez-moi de dire un mot à ce sujet. En commandant à Mohammed Mechmache et Marie-Hélène Bacqué un rapport sur la participation des habitants, je savais ce que je faisais. En leur suggérant de me faire des propositions pour nourrir le projet de loi, je prenais le risque de m'exposer aux critiques, certains considérant que nous allions trop loin, d'autres au contraire que nous n'allions pas au bout de cette logique...

En réalité, le projet de loi qui a été adopté par l'Assemblée nationale répond pleinement à l'objectif que nous nous étions fixés, en changeant de logique dans le rapport qu'entretiennent les pouvoirs publics avec les habitants. **Pour la première fois, le principe de co-construction des politiques publiques avec les habitants est reconnu par la loi.**

Des conseils citoyens seront constitués dans chaque quartier et seront associés à l'ensemble des étapes du contrat de ville. Ces conseils seront tout à la fois des lieux de dialogue, de formation, d'interpellation, d'amendement des projets locaux et de participation au sein des quartiers prioritaires. La personne qui réside dans nos quartiers passera du statut d'habitant à celui de citoyen associé aux choix qui le concernent.

Ces dispositions législatives posent un cadre, qui permettra d'assurer la création de 1300 conseils citoyens dans notre pays. Elles garantissent un principe, celui de l'autonomie de ces structures qui sera assurée par l'implication directe de l'État (pour son financement ou encore la formation).

Mais nous savons aussi que la loi ne peut pas tout. Et que l'intervention citoyenne ne se décrète pas d'en haut.

Si nous voulons inscrire ces outils de participation citoyenne dans le réel, j'ai conscience qu'il nous faudra non seulement de la souplesse dans leur mise en œuvre, mais aussi des relais sur le terrain pour les faire vivre.

Et je sais que parmi ces relais, les médiateurs représentent une ressource précieuse.

La politique de la Ville est une politique de cohésion sociale en milieu urbain, pour reprendre le juste vocable employé dans d'autres pays (Suisse). Cette politique se fonde sur une démarche partenariale car elle reconnaît la pluralité des acteurs et la nécessité de construire du lien, pour pouvoir agir.

Aux côtés des élus, des associations, des professionnels de l'État, vous êtes des acteurs indispensables de cette politique.

Pour cela, je devais venir simplement vous remercier.





SYNTHÈSE  
DES TRAVAUX

A decorative footer consisting of a series of stylized human figures in various shades of orange and yellow, arranged in a line across the bottom of the page.

**LA MÉDIATION SOCIALE S'EST STRUCTURÉE AUTOUR D'UN CADRE DE RÉFÉRENCE QUI EST AUJOURD'HUI RECONNU PAR L'ENSEMBLE DES ACTEURS. SON MODE D'INTERVENTION SPÉCIFIQUE EST DÉFINI PAR LA POSTURE DE TIERS IMPARTIAL ET INDÉPENDANT DES MÉDIATEURS SOCIAUX.**

## Pourquoi et en quoi peut-on dire que la médiation sociale est un métier de généraliste ?

Le médiateur social est un acteur de proximité et de présence sociale. C'est un généraliste qui intervient sans mandat et sans prescription. Il va à la rencontre des publics, dans un "aller vers" qui lui permet ainsi d'entrer en relation ou de renouer le contact avec des personnes isolées ou en détresse. Il a un rôle de mise en lien et d'accompagnateur au sens physique du terme. Il donne à tout public une information juste et précise. **C'est un "spécialiste du général" qui est en mesure de faire remonter aux acteurs institutionnels son expertise des besoins repérés sur son territoire d'intervention et de coopérer avec tous, pour apporter une réponse adaptée et partagée.**

Il travaille en interface et réalise des relais avec tous les professionnels des champs du social, de la santé, du scolaire, du logement, du transport, de la justice etc. Il n'est subordonné à aucune autre fonction de l'intervention sociale et ne se substitue à aucune d'entre elles. Il met en œuvre un mode d'intervention spécifique et complémentaire des autres intervenants sociaux et des travailleurs sociaux.

La professionnalisation de la médiation sociale s'est concrétisée depuis 2004 par la création de **diplômes généralistes**.



### L'association Interm'aide,

basée à Creil, pratique la médiation sociale et culturelle afin de favoriser l'accès des personnes en difficulté aux institutions, aux administrations, aux services... Et permettre aux institutions de mieux prendre en compte les difficultés et la culture de leurs usagers. Son rôle est d'accueillir, de prendre le temps d'écouter, d'informer sur les droits et les devoirs, d'expliquer le fonctionnement des institutions et des administrations, d'orienter vers les services compétents, de rendre la communication possible entre deux parties grâce à la traduction des codes administratifs et culturels ou la traduction de langues et dialectes et enfin, d'accompagner physiquement les usagers en cas de nécessité. "Un peu comme un médecin généraliste", le rôle de la structure est d'opérer un diagnostic des situations rencontrées, puis d'orienter vers les personnes ou les structures "spécialistes" qui sont les plus compétentes pour répondre aux besoins.

L'activité d'Interm'aide amène ainsi à démystifier des situations sujettes à l'incompréhension mutuelle entre un individu et une institution. L'association est par exemple intervenue à la demande de l'hôpital de Creil, car une patiente anglophone refusait catégoriquement qu'une mesure de garde soit mise en place par les services compétents. En discutant, la médiatrice s'est rendue compte que cette patiente avait déjà eu une mauvaise expérience lors d'une précédente hospitalisation, car ses enfants avaient été placés chez une nourrice sans qu'elle n'ait d'explications ni de nouvelles pendant plusieurs jours. La médiatrice a alors pris le temps de rassurer la patiente, de lui expliquer comment les choses allaient se passer. Elle a aussi demandé aux services de l'aide sociale à l'enfance de faire venir la nourrice et de prévoir une visite des enfants durant l'hospitalisation. La patiente a finalement accepté la mesure de garde. Grâce à ce type d'intervention, l'habitant ou l'usager peut poursuivre sa relation avec l'institution sur des bases plus claires et plus constructives.

Bien sûr, ce profil généraliste nécessite l'acquisition de connaissances spécifiques à la fois sur les problématiques rencontrées par les habitants (droit, logement, santé...) et sur les partenaires compétents qui pourront être mobilisés. Par exemple, une demande précise d'un usager ("ai-je droit à des pauses dans mon travail ?") peut parfois mener à l'identification de problèmes multiples (absence de pauses mais aussi absence de congés payés, heures supplémentaires non payées...) et à la nécessaire activation d'outils et de partenaires très spécifiques (étude des fiches de paye, mobilisation d'un avocat, saisine du conseil des prud'hommes...).

Le profil généraliste du médiateur implique donc une actualisation permanente de ses connaissances, et ce, sur des sujets variés.



**LA MÉDIATION SOCIALE :  
UNE RÉPONSE  
GÉNÉRALISTE À UN  
BESOIN OU UNE RÉPONSE  
"SPÉCIFIQUE"  
À TOUS LES BESOINS ?**

## Assiste-t-on à une spécialisation de la médiation sociale ?

Le développement de la médiation sociale s'est accompagné de **l'apparition progressive de "médiateurs" spécialisés dans des champs très divers** : médiateur des conflits du travail, médiateur de santé publique, médiateur scolaire, médiateur pénal ou judiciaire, médiateur familial, médiateur de la RATP, de la SNCF, de la Poste ou de France Telecom, médiateur dans les sociétés d'assurance, dans les banques, médiateurs économiques... Dans cette médiation spécialisée, le médiateur est généralement un professionnel de l'institution. N'en est-il pas alors trop proche ? Ne risque-t-il pas d'adopter le langage de l'institution, parfois mal compris par les usagers, et perdre ainsi sa fonction de relais et de "traducteur" des codes et des attentes des différentes parties ?

C'est très souvent à partir de cette demande de spécialisation de la médiation que l'on a vu apparaître de nouvelles exigences de compétences et par la même des besoins de qualification supérieure au niveau constaté actuellement dans le secteur de la médiation sociale. On a vu ainsi entrer dans ce secteur des personnes de niveaux III voire II ou I issues d'autres secteurs professionnels.

**Cette demande de spécialisation a été renforcée par un environnement institutionnel qui demande de plus en plus de technicité et de maîtrise des contextes d'intervention. Les réponses se doivent d'être les plus précises possibles et nécessitent, de fait, de connaître les spécificités du secteur d'intervention.**



### L'association Les Forges : "une approche globale d'un public spécifique"

L'association Les Forges a été créée en réponse au besoin d'une structure impartiale et spécialisée, à même de promouvoir le dialogue entre les Gens du voyage et leur environnement. Elle est donc "spécialiste" du public "Gens du voyage" et de ses problématiques.

L'association identifie des avantages à cette spécialisation :

- la connaissance fine du milieu d'intervention (codes culturels, dispositifs juridiques, freins dans l'accès aux droits...) permet de mieux décrypter les situations et de proposer des réponses adaptées,
- la connaissance fine des partenaires locaux intervenant auprès de ce public permet de construire un réseau mobilisable et de favoriser la compréhension mutuelle et un dialogue plus constructif entre les différents acteurs en présence.

Elle identifie également des risques liés à cette spécialisation :

- le risque d'une lecture restreinte des problèmes, d'aborder les situations uniquement sous l'angle de la "culture des Gens du voyage", ce qui peut être contre-productif,
- le risque d'enfermer les personnes dans leur statut de Gens du voyage et donc de renforcer la stigmatisation et leur exclusion des dispositifs de droit commun,
- le risque pour la structure de s'enfermer et de se retrouver elle-même stigmatisée vis-à-vis du travail partenarial.

Pour éviter ces conséquences négatives de la spécialisation, l'association conseille notamment de s'inscrire dans des réseaux professionnels d'intervenants sociaux, ce qui permet de croiser les expériences et de se rendre compte que des problématiques peuvent être similaires quel que soit le public auprès duquel on intervient. Elle souligne aussi l'importance du travail d'équipe et du questionnement permanent sur l'activité, afin de pouvoir se décentrer et s'interroger sur sa posture professionnelle.

## Généraliste ou spécialiste : le dilemme actuel de la médiation sociale ?

Qu'il soit généraliste ou spécialiste, le médiateur social doit trouver une visibilité, une légitimité et faire la preuve de l'utilité sociale de son intervention, de sa plus-value. Son travail de décodage des cadres de référence des parties prenantes pour lesquelles il intervient sera d'autant plus pertinent qu'il en a lui-même les clés de compréhension. **Mais comment fixer les contours et les limites des connaissances nécessaires à ce décodage, qu'elles soient relatives à un secteur d'activité (espace public, éducation, santé, habitat...) ou thématiques (interculturel, sécurité, accès au droit...)?**

Si le médiateur "spécialiste" est attaché à un secteur professionnel dont la médiation ne constitue pas le cœur de métier, ne risque-t-il pas de se voir attribuer des missions délaissées par son institution et devenir ainsi un "sous professionnel", insuffisamment légitimité et valorisé ? Comment se joue la démarche "d'aller vers" lorsque les personnes sont abordées au travers du prisme d'une approche spécialisée, sectorisée au risque qu'elles ne soient pas prises en compte dans leur globalité ?

L'intervention en médiation sociale se caractérise par la position spécifique de tiers, à la fois "dedans" par sa proximité avec les personnes vers lesquelles il va et "dehors" car sa posture exige l'impartialité. Si le médiateur spécialiste appartient à une institution, ou s'il est issu des communautés qui font appel à lui, quelles questions cela pose-t-il en termes de neutralité mais surtout d'impartialité ? La professionnalisation et l'appropriation du cadre déontologique permettent-elles de garantir cette posture de tiers impartial et indépendant ?



### L'expérience du CCAS de Niort : des binômes médiateurs/techniciens

Le service de médiation sociale du CCAS de Niort est basé sur une approche clairement généraliste puisque son action s'adresse à tous les habitants de la ville, au travers des activités suivantes :

- résolution des situations conflictuelles entre les individus,
- présence dans l'espace public,
- interface entre la population et les institutions,
- développement de partenariats et d'initiatives citoyennes.

Dans le cadre de la veille sociale et de l'interface population/institution, des actions de porte-à-porte ont été mises en œuvre sur la base de diagnostics partagés dans un quartier ou un micro-quartier, afin de sensibiliser les habitants et de recueillir leur parole sur des problématiques identifiées. Au départ, le porte-à-porte était assuré par des binômes de médiateurs dont le positionnement généraliste soulevait une difficulté : n'étant pas experts sur les questions abordées, ils ne pouvaient pas toujours répondre précisément et immédiatement aux habitants.

Le service a donc expérimenté une nouvelle approche basée sur la création de binômes mixtes : un médiateur accompagné d'un technicien spécialiste des problématiques abordées lors du porte-à-porte. Par exemple, dans le centre-ville, la configuration des rues, la mixité de l'habitat, les pratiques de stationnement posaient des problèmes pour le ramassage des ordures. Le service de médiation sociale s'est donc associé au service propreté de l'agglomération pour former des binômes mixtes et sensibiliser les habitants. La même démarche a été mise en place dans un quartier d'habitat social, ou des binômes bailleur/médiateurs ont été créés pour aborder les projets de réhabilitation et, de manière plus générale, les problématiques liées au vivre ensemble.

Le bilan de ces expérimentations est positif :

- le service rendu aux habitants est amélioré, avec à la fois une technicité et une immédiateté de la réponse et une capacité de recul, d'orientation et de remontées de l'information,
- le médiateur s'enrichit au contact d'intervenants extérieurs et mesure la différence entre la position de médiateur et la position d'expert,
- le service de médiation sociale améliore considérablement la qualité de son réseau partenarial à l'échelle de la ville.

Un point de vigilance cependant : le médiateur devra veiller, lors des interventions en binôme, à rappeler son statut de tiers neutre et impartial, afin de ne pas être assimilé au partenaire avec lequel il intervient.



**Alors que la reconnaissance de la médiation sociale n'est pas encore entièrement acquise (en termes de pérennité de financement, de modèles économiques, de cadre de travail), la segmenter par spécialisation ne risque-t-il pas de l'affaiblir ? A l'inverse, la maintenir dans la seule posture généraliste, n'est-ce pas la condamner au motif d'une efficacité et une rentabilité économique et sociale jugées insuffisantes ?**

## LES PROPOSITIONS



- Fédérer les différents champs de la médiation sociale** (sanitaire, scolaire, gestion des conflits...) autour de principes d'intervention communs (position de tiers neutre et impartial, proximité, absence de mandat institutionnel...) afin de se prémunir du risque de réinterprétation et de segmentation du métier en fonction de chaque employeur et pour garantir une certaine visibilité vis-à-vis des habitants et des partenaires.
- Maintenir une offre de formation professionnelle** généraliste de médiation sociale et proposer des formations complémentaires plus spécifiques selon le public (femmes victimes de violences, gens du voyage, population d'origine étrangère...), les champs d'intervention (droits du logement, justice, santé publique...), les partenaires ou les employeurs (fonction publique, droit des administrations, fonctionnement d'une association...).
- Renforcer le statut de la médiation sociale** en créant un diplôme d'État de niveau II, en encadrant l'évolution des salaires, en permettant la reconnaissance du titre de TMS dans le cadre d'emploi de la fonction publique territoriale et en inscrivant la médiation sociale dans les conventions collectives utilisées notamment par les associations (ex : SNAECSO).
- Inscrire la médiation sociale dans les politiques publiques de droit commun**, au même titre que les autres métiers de l'intervention sociale (assistant de service social, éducateur spécialisé, auxiliaire de vie scolaire...) et lui assortir une ligne budgétaire propre, afin d'asseoir la reconnaissance du métier et de sortir du cadre expérimental, les médiateurs sociaux n'intervenant pas seulement auprès des publics des quartiers prioritaires de la politique de la ville.

## EVOLUTION DES POLITIQUES PUBLIQUES : VERS UN RENOUVEAU DU PARTENARIAT LOCAL ?

**FIN 2013, TROIS RÉFORMES IMPORTANTES DES POLITIQUES PUBLIQUES SONT À L'ŒUVRE : RÉFORME DE LA POLITIQUE DE LA VILLE ET DE SA GOUVERNANCE, DE LA POLITIQUE D'INTÉGRATION, DE LA POLITIQUE DE PRÉVENTION DE LA DÉLINQUANCE. CES TROIS RÉFORMES AURONT NÉCESSAIREMENT DES INCIDENCES SUR LA MÉDIATION SOCIALE ET SON ARTICULATION AVEC LES AUTRES MÉTIERS DE L'INTERVENTION SOCIALE ET DANS L'ESPACE PUBLIC.**

### Quelle place pour la médiation sociale dans le cadre des évolutions actuelles des politiques de cohésion sociale ?

L'Assemblée Nationale a adopté, le 13 février 2014, la loi de programmation pour la ville et la cohésion urbaine qui met en œuvre une réforme du cadre de la politique de la ville. Il s'agit de renforcer tout à la fois la lisibilité, la cohérence et l'efficacité de cette politique et, dans le même temps, de redéfinir la géographie prioritaire, de fixer un nouveau cadre contractuel entre l'État et les intercommunalités, de mobiliser le droit commun et d'engager un nouveau programme de renouvellement urbain. La nouvelle loi affirme également la nécessité d'impliquer les habitants dans la co-construction des futurs contrats de ville.

Ce contexte de réforme s'applique également à la **politique d'intégration**, notamment dans sa dimension d'accès aux droits.

Enfin, la nouvelle stratégie nationale de **prévention de la délinquance**<sup>1</sup> cible prioritairement les quartiers de la politique de la ville et les zones de sécurité prioritaire. Elle accorde la priorité aux approches de suivi individualisé en direction des jeunes les plus exposés à la délinquance, où la question de l'échange d'informations confidentielles est essentielle. Les interventions de proximité comme la médiation sociale ou la prévention spécialisée font donc partie intégrante de cette nouvelle stratégie.

Depuis près de 30 ans, la médiation sociale s'est développée, structurée, professionnalisée. **Sur la base d'une approche active, les médiateurs sociaux sont autant de relais qui effectuent un travail de cohésion. Leur connaissance fine de la vie dans les quartiers, leur rôle dans le passage de relais avec les institutions et les professionnels du territoire sont autant d'atouts pour une mise en œuvre efficace des politiques publiques.**

Ils sont ainsi des partenaires précieux pour faciliter l'accès aux droits de ceux qui en sont les plus éloignés. Ils sont des maillons indispensables de la vie sociale des quartiers. Leurs interventions contribuent à créer des passerelles entre les habitants et les institutions.

<sup>1</sup> Circulaire du 4 Juillet 2013.

## A Bordeaux, une adaptation permanente aux besoins des citoyens... et aux évolutions des politiques publiques.

Depuis le début des années 2000, la Ville de Bordeaux a expérimenté la médiation sociale selon des formes variées et en direction de nombreux publics. Ces dispositifs, mis en place au travers des différentes politiques publiques municipales, ont été construits en appui et en référence à deux grands enjeux.

Premièrement, face à une forme de judiciarisation des rapports sociaux, il s'agit de promouvoir le dialogue et la responsabilisation des citoyens. C'est dans cette optique que s'est développée la médiation par les pairs dans les écoles, comme une alternative à la violence et une véritable promotion de la citoyenneté dès le plus jeune âge. Deuxièmement, il s'agit de pacifier les relations dans les espaces publics, en allant à la rencontre des publics et des différents usagers. Ainsi les correspondants de quartier, qui évoluent principalement dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville, agissent au plus près des habitants pour garantir à la fois la cohésion sociale et l'accès aux droits des usagers. Mais au-delà des quartiers prioritaires, la Ville a souhaité renforcer l'accès aux droits de ses habitants sur l'ensemble de son territoire. Depuis 2008, le CCAS a mis en place une médiation en direction des personnes sans domicile fixe ou marginalisées : médiation avec les commerçants et les riverains, mais aussi facilitation de l'accès à l'emploi et à l'hébergement.

Ainsi, au fil des années, la médiation sociale est venue s'inscrire en appui de la mise en œuvre des différentes politiques publiques sur le territoire de Bordeaux : action sociale à travers le CCAS, politique de la Ville, action éducative dans les écoles... La volonté est de s'adapter aux demandes et aux points de crispation.

Mais il est également nécessaire d'adapter l'intervention aux évolutions des politiques publiques et, à ce titre, la Ville souhaite aujourd'hui repenser son action en matière de médiation sociale. Pour mettre plus de cohérence et de souplesse dans le dispositif global, mais aussi pour anticiper la réforme de la politique de la Ville (géographie et financement), la Ville travaille actuellement à la création d'un groupement d'intérêt public (GIP) qui réorganisera et pilotera l'intervention en médiation sociale sur le territoire. Les bénéfices attendus sont multiples : mettre en cohérence les différentes interventions ; associer des partenaires nouveaux à la gouvernance et/ou au financement de la médiation sociale ; associer financements publics et privés afin de pérenniser les postes de médiateurs ; intervenir dans tous les quartiers indépendamment des géographies fixées par les politiques publiques.

Retrouvez le témoignage de Véronique Fayet, Adjointe au maire de Bordeaux et vice-présidente de l'UNCCAS, sur la chaîne YouTube de France Médiation.



## Quel partage d'informations entre médiateurs sociaux, acteurs sociaux, acteurs éducatifs et acteurs de la sécurité ?

La place spécifique des médiateurs sociaux entre les usagers et les institutions pose nécessairement de façon plus aiguë la question du partage d'informations entre professionnels. Cette question est d'autant plus importante que depuis quelques années, différents textes légaux, mesures, circulaires, lois, dispositifs mettent à mal les principes de secret professionnel et de partage de l'information : devoir de taire, nécessité de parler, au nom même des motifs pour lesquels avait été créé le secret professionnel, à savoir la protection des personnes et de leur dignité.

La multiplication du nombre de professionnels – éducateurs de prévention, animateurs, assistants sociaux, coordonnateurs sociaux, conseiller en insertion professionnelle, médiateurs sociaux – qui interviennent auprès des personnes et des familles, interroge ces principes. À ceux-là s'ajoutent les policiers nationaux ou municipaux, les éducateurs de la PJJ, les agents de services sanitaires... Les problématiques étant de plus en plus complexes, elles appellent une pluralité d'interventions.

## Un exemple de partenariat dans la région grenobloise : APASE/AGIL

L'APASE (Association pour la Promotion de l'Action Socio-Educative) est une association d'éducation spécialisée, détentrice d'une mission départementale de prévention spécialisée, qui s'inscrit dans le champ de l'aide sociale à l'enfance<sup>1</sup>. Son action s'exerce sur le territoire intercommunal, en concertation avec les élus municipaux et les acteurs locaux.

L'AGIL (Association pour la Gestion des Initiatives Locales) est une association de médiation sociale qui participe à la promotion des individus et des groupes, au soutien des parents et des habitants, à leur tranquillité, voire à leur sécurité. AGIL développe ses actions prioritairement sur les territoires d'APASE dans une imbrication des réponses éducatives et sociales. En travaillant au sein des quartiers avec la population, AGIL participe à la valorisation des habitants et à l'amélioration de leur vie.

L'AGIL a été créée à l'initiative du service de prévention spécialisée de l'APASE, dans une recherche de complémentarité entre deux structures s'adressant à des publics différents. En effet l'APASE travaille dans le cadre de la protection de l'enfance, alors que la médiation sociale travaille avec l'ensemble des publics, ce qui fait une différence fondamentale. Cependant, il y a un échange de bons procédés à mettre en place et il y a un intérêt à travailler ensemble. Par exemple, les deux structures partagent des actions sur le soutien scolaire avec les services municipaux. Elles visent un partage de l'activité qui soit le plus opérationnel possible et organisent notamment des retours d'ambiance sur les territoires. Les activités de chacune des structures s'enrichissent mutuellement.

Les deux associations partagent les mêmes locaux. Surtout, le choix a été fait de maintenir un seul Conseil d'administration et une présidence unique pour les deux entités APASE et AGIL, signe fort du souhait de voir se développer les projets de médiation sociale en complémentarité du travail éducatif de la mission de prévention spécialisée.

<sup>1</sup>Article L121-2 du Code de l'action sociale et des familles qui consiste à "prévenir la marginalisation et à faciliter l'insertion ou la promotion sociale des jeunes et des familles en difficulté ou en rupture avec leur milieu".

Sur le terrain juridique, il y a une notion extrêmement importante dans la définition du secret professionnel : le propriétaire de l'information, qu'elle soit sociale, éducative, juridique ou médicale, est l'usager, le client, le patient, etc. Le professionnel n'en est que le dépositaire. Le partage d'informations concerne donc, avant toute chose, la relation de confiance entre l'usager et le professionnel de l'intervention sociale. Il concerne dans un deuxième temps, l'échange, la transmission avec les autres intervenants, afin de sortir des approches sectorisées. Le partage d'information peut donc être un gage d'efficacité de l'intervention, il permet d'objectiver les situations par l'expertise des autres partenaires. Chaque métier a sa spécificité et mettre des informations en commun, s'appuyer sur les expériences de chacun, devient une nécessité pour l'action.

Dans quel but et selon quelles modalités se fait le partage ou la transmission d'informations ? Que devient l'information une fois transmise ? Quels sont les professionnels concernés ? Quelles instances ou relais sont à mettre en place pour favoriser une confiance mutuelle entre les acteurs locaux ? Comment mettre en œuvre concrètement le partage de l'information tout en respectant l'intimité des personnes et en servant l'objectif visé ?

Le Secrétariat Général du Comité Interministériel pour la Prévention de la Délinquance (SG-CIPD) travaille actuellement à l'élaboration de nouvelles chartes déontologiques pour le partage d'informations dans le cadre des Conseils Locaux ou Intercommunaux de Prévention de la Délinquance (CLSPD/CISPD) et d'un guide méthodologique pour accompagner leur mise en application. Ces outils permettront un échange sécurisé des informations partagées, dans le but commun de contribuer à la prévention de la délinquance.

### Témoignage de Richard Pierre, président du Comité de Liaison des Acteurs de la Prévention Spécialisée (CNLAPS) :

La rencontre de la prévention spécialisée et de la médiation sociale n'a pas été simple. Les éducateurs ont vécu l'arrivée des médiateurs "grands frères" en 2000 comme une disqualification de leurs pratiques car ces personnes n'étaient ni formées ni accompagnées dans une démarche de professionnalisation. C'était aussi un signe de négation par les élus d'avoir besoin de travailleurs sociaux. Depuis, la médiation s'est professionnalisée et aujourd'hui il y a bien une recherche de complémentarités. La nécessité d'une médiation sociale dédiée à la tranquillité publique signe l'insuffisance des capacités collectives du milieu à réguler les comportements déviants (juvéniles ou non). La médiation sociale et la prévention spécialisée se rejoignent sur l'impérieuse nécessité d'une intervention collective, à l'échelon d'une communauté de vie, ancrée dans un territoire.

Pour la prévention spécialisée, la médiation sociale doit être impartiale et indépendante, afin de pouvoir organiser des échanges constructifs entre les personnes et/ou les institutions, ponctuels et/ou sur le long terme, afin de co construire une réponse collective à une problématique énoncée par les habitants.

Les points de convergence sont nombreux : territoires d'intervention, principes d'"aller vers" et de "faire avec" les populations, respect de la libre adhésion... Il y a donc des avantages à coopérer sur le terrain d'intervention, notamment pour agir auprès des jeunes de 12 à 25 ans en voie de marginalisation. La prévention spécialisée et la médiation sociale permettent toutes les deux une meilleure connaissance des territoires, des publics, des dynamiques de quartier et de l'impact des politiques publiques. Cela permet de mieux organiser les passages de relais entre le jour et la nuit mais aussi les interventions en commun sur des territoires élargis, y compris dans les transports et auprès de publics de tous âges. Cela permet aussi d'échanger sur les mécanismes de marginalisation, de mieux définir le rôle de chacun et d'organiser les complémentarités d'intervention. Tout ceci afin de contribuer à inverser les spirales de désocialisation et d'isolement, à mobiliser les habitants, jeunes ou non, marginalisés ou non, pour promouvoir le pouvoir de penser et d'agir et transformer des "ayant droit" en citoyens responsables collectivement. Nous pouvons aussi soit mieux organiser les passages de relais, soit, par une meilleure définition des rôles de chacun, mieux agir ensemble par rapport à un jeune et à sa famille.

À l'échelle nationale, le CNLAPS travaille avec France Médiation et le réseau des Correspondants de nuit à l'élaboration d'un cadre général de partenariat à décliner localement et de manière très opérationnelle. Dans cette optique, les trois réseaux travaillent actuellement à définir les complémentarités, les zones de coopération active et les zones de conflits voire de concurrence, en établissant une cartographie nationale.

## Quelle place pour les habitants dans les refontes et les réformes de l'action publique ?

Il ne peut y avoir relation d'égalité entre l'usager et l'intervenant social : "la main de celui qui donne est au-dessus de la main de celui qui reçoit". Cette relation de déséquilibre est inhérente à l'intervention sociale.

**Pour autant, la question de la place des habitants est un enjeu social majeur dans la mesure où participer à un collectif peut contribuer à inverser des spirales de désocialisation, d'isolement et de repli, permettre de retisser des liens, enclencher des dynamiques de mobilisation individuelles et collectives.**

Comment promouvoir le pouvoir d'agir des habitants ? Comment les reconnaître comme citoyens capables de prendre collectivement en main leur propre développement et celui de leur environnement, de porter eux-mêmes leurs paroles et de conduire leurs projets ? Quelle place la médiation sociale peut-elle tenir dans le développement de ce pouvoir d'agir des habitants ?



### Un exemple de mobilisation des habitants autour du cadre de vie à Aulnay-sous-Bois

L'association des femmes médiatrices d'Aulnay-sous-Bois intervient dans le quartier «La Rose des vents», qui compte 25 000 habitants. En 2005, avec le lancement d'un programme national de rénovation urbaine, le quartier a vécu de profondes mutations. Ces travaux de rénovation, ainsi que les violences urbaines survenues en 2005, ont alimenté un sentiment d'abandon chez les habitants. Les travaux ont été très longs et les habitants étaient inquiets de l'augmentation des charges et de la saleté du quartier (boue, poussière, poubelles dehors...). L'association a proposé au bailleur social, responsable de 4000 logements, d'intervenir auprès des habitants pour les informer de la situation : durée des travaux, raisons des désagréments et des hausses de charges... Le bailleur a notamment expliqué que les charges augmentaient parce que les cages d'escalier étaient dégradées et que les ordures n'étaient pas jetées au bon endroit, causant des frais d'entretiens supplémentaires.

Des habitants ont alors décidé de sensibiliser les locataires à ces questions. L'association a décidé, avec le développeur de quartier du bailleur, de faire du porte-à-porte pour venir en soutien à ces habitants mobilisés et aussi pour trouver un référent dans chaque cage d'escalier qui puisse venir en soutien à la démarche. L'association a ensuite réuni tous les acteurs qui interviennent dans ce domaine : bailleur, Ville et acteurs de proximité.

Une démarche de “diagnostic en marchant” a permis d’identifier précisément les endroits concernés par les problèmes de propreté. C’est ainsi que le groupe a remarqué que du pain était jeté en grande quantité par les fenêtres, pour nourrir les pigeons. L’association a alors décidé de prendre des photos des pigeons mais aussi des rats qui mangeaient le pain. Une exposition a été organisée pour sensibiliser les habitants au problème.

Sur la base de cette initiative, la Ville et le Bailleur ont alors pu relancer les actions de gestion urbaine de proximité (GUP) qui existaient déjà, mais qui n’avaient pu se mettre en place faute de mobilisation locale. Un véritable collectif, “Mieux vivre dans son quartier”, s’est structuré en associant progressivement tous les acteurs locaux pertinents, habitants et professionnels de terrain. L’association a joué le rôle d’interface entre les habitants et les professionnels qui avaient rencontré des difficultés à se comprendre. Elle a expliqué aux professionnels la manière de vivre des habitants du quartier. Aux habitants, elle a expliqué le rôle de chaque acteur du territoire.

Ce collectif a ensuite mené des actions de sensibilisation sur le gaspillage alimentaire ainsi que des actions d’animation. Par exemple, il y a eu la mise en place d’une collecte régulière de pain pour le donner à une ferme voisine. Pour que cette action continue dans le temps, il fallait qu’elle soit portée par une structure et non par des bénévoles. C’est donc la régie de quartier qui a pris le relais en embauchant une personne dédiée à ce travail de récolte et d’acheminement du pain. Et le projet s’est généralisé à tout le quartier.

Le collectif est aujourd’hui composé d’associations, des délégués du préfet, du délégué police population, d’acteurs du logement... Il travaille à la qualité du cadre de vie et portera une réflexion sur les prochains contrats de ville.

**A l’heure d’importantes réformes de l’action publique en matière de cohésion sociale, comment la médiation sociale peut-elle participer à la redéfinition des enjeux et des moyens de mise en œuvre des politiques publiques ? Comment son action peut-elle s’articuler avec les autres interventions, quelles instances et relais sont à mettre en place pour favoriser une confiance mutuelle entre les acteurs locaux ?**



**LES PROPOSITIONS**

- 1 Articuler les complémentarités et favoriser les coopérations entre la prévention spécialisée, les travailleurs sociaux, les professionnels de l’éducation, de la santé ou du logement et la médiation sociale, notamment au travers des circuits de formation existants et de formations en commun à créer.
- 2 Clarifier la relation entre la médiation sociale et les forces de l’ordre en matière de tranquillité publique et communiquer sur les limites de l’intervention de la médiation sociale.
- 3 Clarifier la dualité entre éthique et légalité en ce qui concerne le partage d’informations et la question du secret partagé, en incitant à la signature et à l’engagement dans des chartes de partage et d’échange d’informations.
- 4 Mobiliser la médiation sociale en tant qu’appui à la participation des habitants.

## QUELLES MODALITÉS DE GOUVERNANCE ET DE PORTAGE POUR DES DISPOSITIFS PÉRENNES ET PARTAGÉS ?

**LE COMITÉ INTERMINISTÉRIEL DES VILLES DU 18 FÉVRIER 2011 PRÉCONISAIT DE “FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT DE PORTAGES MUTUALISÉS DES EMPLOIS DE MÉDIATION SOCIALE DANS LE CADRE D’UNE DÉMARCHE TERRITORIALE INCLUANT LES SITES POLITIQUE DE LA VILLE ET PERMETTANT DE GARANTIR LEUR SOLVABILISATION ET LEUR PÉRENNISATION”. CET OBJECTIF GARDE AUJOURD’HUI TOUTE SA NÉCESSITÉ ET LA QUESTION D’UN FINANCEMENT DE DROIT COMMUN DE LA MÉDIATION SOCIALE RESTE UN PROBLÈME ESSENTIEL NON RÉSOLU. DANS CE CONTEXTE, QUELS SONT AUJOURD’HUI LES MODES DE GOUVERNANCE ET DE PORTAGE MUTUALISÉS QUI DOIVENT ÊTRE PRIVILÉGIÉS POUR LES PROJETS TERRITORIAUX DE MÉDIATION SOCIALE ?**

### Comment assurer la pérennité des dispositifs et des postes de médiateurs ?

Les futurs contrats de ville seront conclus à l’échelle intercommunale, pour une durée équivalente à celle des mandats municipaux (2014-2020). Ainsi, la réforme de la politique de la ville conduira les élus et les acteurs locaux à redéfinir une partie de leurs interventions sur les territoires urbains en difficulté et dans les domaines où la médiation sociale joue un rôle majeur de cohésion sociale et de tranquillité publique. **Cet enjeu doit être vu comme une occasion de réaffirmer localement les politiques de médiation sociale dans le sens d’une meilleure intégration aux projets de territoire et d’une pérennisation des emplois.**

La médiation sociale est un métier à part entière, offrant si nécessaire en amont l’opportunité de préparation à l’emploi dans le cadre de parcours d’insertion et de formation, sans pour autant être cantonnée à une démarche d’insertion. La médiation sociale peut être, dans des cadres exigeants, un support à l’insertion, mais ce n’est pas sa finalité.

La recherche de modèles économiques pérennes par secteur d’intervention (espace public, habitat, transport, santé, scolaire,...) n’aura de perspectives positives que si elle est adossée à des démarches d’évaluation de l’impact des actions menées, mesurant l’utilité sociale de la médiation sociale sur les territoires. Ces démarches restent marginales, même si l’évaluation de l’utilité sociale de cinq dispositifs de médiation réalisée en 2008 a montré l’importance des coûts évités grâce à l’intervention des médiateurs sociaux<sup>1</sup>.

<sup>1</sup>Evaluation de l’utilité sociale de cinq structures de médiation sociale, sous la direction d’Hélène Duclos et de Jean-Edouard Grésy, 27 janvier 2008.

### La Banque Postale : inscrire durablement la médiation sociale dans la politique de l’entreprise

Le bureau de Poste est un lieu où se manifestent des difficultés (d’accès à l’emploi, au logement, à l’éducation, à la culture, à la sécurité) qui ne sont pas du ressort de la Poste mais qui peuvent impacter ses agents et ses activités. N’ayant pas les compétences en interne pour traiter ces problématiques, l’entreprise fait appel à des structures de médiation sociale depuis 2010 comme un soutien permettant la prise en compte globale de l’individu lors de son passage en bureau de poste, et l’intégration du bureau de poste dans son territoire grâce au partenariat avec les acteurs locaux.

Le recours à la médiation sociale est financé dans le cadre du contrat de présence postale qui lie l’entreprise, l’État et l’Association des maires de France, avec l’obligation pour la Poste d’être présente dans les zones urbaines sensibles. Un fonds de péréquation est associé à ce contrat et a permis de financer, entre 2010 et 2013, des contrats et des partenariats associatifs de médiation sociale à hauteur de 4,5 millions d’euros.

Néanmoins, le risque est important pour les opérateurs de médiation. En effet, l’inscription des partenariats de médiation sociale dans le contrat de présence postale crée une dépendance qui, d’une part, limite le champ d’action aux quartiers urbains (alors que de réels besoins existent en milieu rural) et qui, d’autre part, représente un risque pour la pérennité du dispositif puisque le contrat de présence postale a une durée de trois ans.

Aussi, il s’agit aujourd’hui de démontrer l’utilité et la rentabilité des actions de médiation sociale pour pouvoir à terme inscrire leur financement dans le projet de l’entreprise. Pour dégager des lignes budgétaires en interne de l’entreprise, il faut poursuivre l’évaluation de l’utilité sociale des dispositifs, notamment avec des indicateurs de coût social interne évité avec moins d’arrêts maladie, moins d’agressions physiques ou psychiques, moins de dégradations. Il doit s’agir d’une évaluation continue et annuelle qui mesure pour une entreprise comme la Poste la pertinence des contrats de partenariat.

**Voir le témoignage de Laure Serrano-Blot sur la chaîne You Tube de France Médiation.**

## Quelles formes de partenariat et de portage ?

Plusieurs formes de partenariat sont envisageables.

- Il peut s'agir d'une **mutualisation de moyens** en vue de constituer une équipe de médiateurs sociaux intervenant pour les différents commanditaires concernés. La tendance est alors à une participation financière au *pro rata temporis* des médiateurs sociaux sur chaque activité ou au regard d'autres critères préalablement définis par les commanditaires (par exemple, pour les bailleurs, participation au prorata du nombre d'appartements susceptibles d'être touchés par des actions de médiation). Cette approche a ses limites car elle ne prend pas en compte les apports transversaux du médiateur social, notamment à travers ses fonctions d'information et d'orientation et sa présence active sur l'espace public<sup>1</sup>.
- Il peut être préférable d'**envisager un véritable projet commun** de médiation sociale. La plus-value pour chacun pourra être mesurée à travers une démarche d'évaluation de l'utilité sociale. L'élaboration de ce projet peut être longue car il doit s'inscrire dans la politique de chaque organisme<sup>2</sup> et s'appuyer sur un cadre d'intervention contractuel de type contrat de Ville, contrat local de sécurité, ou autre.

<sup>1</sup>Dans ce cas, la plus grande partie du financement repose sur la collectivité locale.

<sup>2</sup>Concernant les bailleurs sociaux, les conventions d'utilité sociale signées par les offices HLM, l'État et les collectivités pourraient être l'occasion de formaliser le partenariat entre les bailleurs et les collectivités.

Plusieurs types de supports externalisés ou internalisés peuvent être utilisés pour porter les activités de médiation sociale :

- **L'association** est aujourd'hui le portage le plus utilisé au niveau national. Elle peut réunir des représentants des partenaires d'un territoire autour d'un même projet collectif pour répondre à un besoin non couvert par la puissance publique. Elle permet le plus souvent une grande réactivité dans la réponse apportée aux bénéficiaires ultimes (habitants, usagers, clients) et une grande souplesse dans le management.
- **Le groupement d'employeurs** permet aux entreprises de se regrouper pour employer une main-d'œuvre qu'elles n'auraient pas, seules, les moyens de recruter. Ce support associatif permet aussi de mutualiser la gouvernance et les financements entre des partenaires publics et privés, d'avoir une approche coordonnée sur un territoire tout en gardant la souplesse du statut associatif. Il existe très peu d'activités de médiation sociale construites sur ce type de portage<sup>1</sup>.
- Très peu utilisée également quoique bien adaptée à l'activité de médiation sociale, **la société coopérative d'intérêt collectif** (SCIC) est une société anonyme ou une SARL coopérative qui associe obligatoirement autour d'un projet des acteurs salariés, des acteurs bénéficiaires et des contributeurs, pour produire des biens ou des services d'intérêt collectif au profit d'un territoire ou d'une filière d'activités.
- Mais la tendance forte de ces dernières années montre aussi le rôle croissant des **collectivités territoriales** en matière de cohésion sociale et de prévention de la délinquance. Elle s'accompagne très souvent d'une structuration et/ou d'un développement de **services de médiation sociale et de prévention en interne ou sous forme de GIP**.

<sup>1</sup>Il existe à notre connaissance deux groupements d'employeurs, un à Angoulême et un à Laval

## En matière de tranquillité résidentielle, un dispositif mixte interne/externe mis en œuvre par Lille Métropole Habitat

En réponse à des difficultés particulières en matière de gestion et de tranquillité résidentielle, les bailleurs sociaux sont amenés à expérimenter des solutions parmi lesquelles la médiation sociale trouve pleinement sa place.

Les agents d'ambiance sont apparus en 1993 en réponse à des difficultés causées par l'occupation des entrées d'immeuble et aux troubles de voisinage. LMH a alors expérimenté, via une structure extérieure, un dispositif de médiation sociale qui emploie 30 personnes et qui permet d'être présent par binôme de 17h00 à 1h00, 365 jours par an, dans les quartiers et d'intervenir en prévention ou en réponse aux petits troubles à la tranquillité : troubles de voisinages, rixes, regroupements en parties communes.

Ce dispositif a été complété au début des années 2000 par une médiation sociale internalisée afin d'assurer durant la journée le suivi des constats relevés par les agents d'ambiance en soirée et la nuit, et pour résoudre par le dialogue les difficultés quotidiennes des locataires. En 2003 le dispositif a été généralisé à l'ensemble des agences avec l'embauche de 4 médiateurs supplémentaires. Le dispositif compte actuellement 9 médiateurs (soit 1 médiateur pour 3000 logements).

Une coordination a été mise en place afin de créer le lien entre ces deux dispositifs de médiation sociale, offrant au bailleur un dispositif global et équilibré, permettant à la fois l'intervention en temps réel et le suivi des situations rencontrées.

## Quels modèles économiques pour les portages mutualisés ?

Il existe aujourd'hui plusieurs modalités de financement des services ou des prestations de médiation sociale, très liées à la commande initiale et au(x) commanditaire(s). Aujourd'hui, on peut commencer à parler de "marché" pour la médiation sociale avec, par exemple, le recours dans le contexte de marchés publics, à des appels d'offre ou à des marchés à bons de commande, y compris avec des clauses sociales. Des entreprises privées exerçant des missions de service public établissent, en tant que donneur d'ordres, ou répondent, au titre de soumissionnaire, à des cahiers des charges de marché incluant des prestations de médiation sociale. Le soumissionnaire fait ensuite appel à un prestataire "spécialisé" pour les prestations de médiation sociale sur lesquelles il s'est engagé en répondant à l'appel d'offres.

Un certain nombre de collectivités territoriales "contraintes" par le cadre légal des marchés publics se mettent à leur tour à lancer des appels d'offres, avec des clauses sociales, pour mettre en œuvre des interventions territoriales ciblées de médiation sociale. D'autres collectivités initient des activités de médiation sociale dans le cadre de financements de type "chantier école" ou "chantier d'insertion", pour valider ensuite une pérennisation de l'activité, en recherchant des financements pérennes, publics et/ou privés. Enfin d'autres collectivités ont choisi de créer en interne un service de médiation sociale et donc de le financer.

La subvention versée directement à l'opérateur de médiation sociale est aussi un moyen de financer les actions de proximité. Très souvent, ces subventions proviennent de programmes spécifiques, rarement pluriannuels. Outre les contrats aidés, c'est essentiellement au travers des Contrats Urbains de Cohésion Sociale (CUCS) et du Fonds Interministériel de Prévention de la Délinquance (FIPD) que l'État cofinance la médiation sociale.



## A Mons-en-Barœul, une démarche de commande partagée au service d'un projet de territoire

Dans le cadre du projet de rénovation urbaine, l'association Citéo a développé un dispositif de médiation sociale en matière de gestion urbaine de proximité, sur la base d'une commande partagée entre la Ville de Mons-en-Barœul et 3 bailleurs sociaux présents dans la ville.

Cette commande partagée a fait l'objet d'un marché public passé selon la procédure de groupement de commande. Les commanditaires ont attaché beaucoup de temps et d'importance à l'élaboration collective du cahier des charges, qui intègre les standards de la médiation sociale ainsi qu'un cadre d'évaluation de l'utilité sociale du dispositif (sur la base du référentiel CITER).

Le marché a été attribué à Citéo pour une durée de 3 ans. Le financement repose à 30% sur la Ville et le reste est à la charge des bailleurs, selon une clé de répartition en fonction du nombre de logements. Les bailleurs mobilisent par ailleurs leurs fonds solidarité, l'abattement de 30% de la TFPB<sup>1</sup>, ou encore le Fonds interministériel de prévention de la délinquance.

### Processus mis en œuvre :

- Définition des besoins respectifs,
- Déclinaison des besoins en activités de médiation sociale,
- Construction d'une commande politique territoriale et d'un modèle de structuration, inscrits dans un cahier des charges partagé.

### Avantages de ce type de commande pour Citéo :

- L'intégration des standards de la médiation sociale dans le cahier des charges de la commande facilite les relations entre le candidat/prestataire et ses commanditaires, et la bonne compréhension des objectifs et modes d'action,

- La pluri-annualité des financements permet une vision à long terme.

### Avantages pour les commanditaires :

- Le recours à un prestataire extérieur permet d'introduire des missions et activités nouvelles,
- Le groupement des commanditaires permet de nouvelles possibilités d'intervention, notamment sur des problèmes au carrefour de l'espace public et de l'espace privé,
- L'amélioration de la qualité du cadre de vie pour les bailleurs et pour la Ville et, par voie de conséquence, celle de la qualité du service proposée aux citoyens,
- Le modèle du groupement de commande permet une mutualisation des coûts entre les différents commanditaires.

### Points de vigilance :

- Si l'un des commanditaires fait défaut en se retirant, l'équilibre économique ou territorial de l'action peut être remis en cause, avec, par exemple, un quartier qui ne pourrait plus être couvert.
- Le maintien d'un équilibre entre le poids décisionnel de chacun des commanditaires est nécessaire.

<sup>1</sup>Taxe foncière sur les propriétés bâties

**On le voit bien aujourd'hui, les modes de financements de la médiation sociale évoluent vers "un marché", avec des modèles économiques qui se dessinent plus clairement. Pour autant, doit-on marchandiser des actions de médiation sociale relevant de l'intérêt général, ou prendre comme exemple les métiers du travail social dont les financements sont assurés par des lignes de crédits de droit commun ? Que veut-on aujourd'hui pour la médiation sociale ? Un service d'intérêt général ou une prestation répondant à des critères du secteur marchand ?**

## LES PROPOSITIONS



- 1 Intégrer la médiation sociale dans une gouvernance partagée sur un territoire qui permette une dynamique d'appropriation co-construite entre les parties prenantes (y compris les habitants/usagers), à partir d'un diagnostic et d'un cahier des charges précis et partagé.
- 2 Réaffirmer la distinction entre commanditaire et prestataire externe, en développant l'ingénierie à deux niveaux :
  - a. Au sein des organismes financeurs, pour optimiser les modalités de la commande (diagnostic, concertation, rédaction du cahier des charges...)
  - b. Au sein des structures de médiation sociale, pour mieux répondre aux appels d'offres et aux groupements de commandes des financeurs.
- 3 Réaffirmer la nécessaire mobilisation des financements de droit commun avec notamment la création de lignes de crédit spécifiques pour la médiation sociale.
- 4 Développer les démarches d'évaluation partagée de mesure de l'utilité sociale de la médiation sociale au niveau des territoires en :
  - a. proposant des méthodes d'évaluation simples et adaptées,
  - b. permettant, à partir du référentiel CITER, d'évaluer l'impact de la médiation sociale aussi bien sur la cohésion sociale (besoins sociaux) que sur les coûts évités,
  - c. intégrant l'usager/habitant comme acteur et partie prenante de cette évaluation.

## QUELLE IMPLICATION DES ACTEURS ÉCONOMIQUES DANS LES PROJETS DE MÉDIATION SOCIALE ?

**HISTORIQUEMENT, LA MÉDIATION SOCIALE A ÉTÉ PORTÉE PAR LE SECTEUR ASSOCIATIF ET LES POUVOIRS PUBLICS. AUJOURD'HUI, IL EXISTE DE NOMBREUX EXEMPLES DE PARTICIPATION DES ACTEURS ÉCONOMIQUES AUX PROJETS DE MÉDIATION SOCIALE, À L'ÉCHELON LOCAL COMME À L'ÉCHELON NATIONAL. ENTRE AMÉLIORATION DE L'ACTIVITÉ ET IMPLICATION DANS LES POLITIQUES DE COHÉSION SOCIALE, QUEL EST L'INTÉRÊT DE CES ACTEURS PRIVÉS À METTRE EN ŒUVRE DES PROJETS DE MÉDIATION SOCIALE ? QUELLE INTERDÉPENDANCE DES ACTEURS SOCIAUX, POUVOIRS PUBLICS, ACTEURS ÉCONOMIQUES DANS LA RÉPONSE À APPORTER AUX USAGERS DES TERRITOIRES ?**

### Comment la médiation sociale peut-elle optimiser les pratiques des acteurs économiques ?

L'implication des acteurs économiques dans les dispositifs de médiation sociale permet une **meilleure connaissance des publics/usagers/habitants et des territoires**. Cela conduit, d'une part, à une meilleure structuration et adaptation de l'activité et, d'autre part, à une meilleure offre de services. La médiation sociale est donc source de **valeur ajoutée pour optimiser les services rendus par les entreprises**.

Le recours à la médiation sociale permet la prévention et l'accompagnement de comportements nuisibles à l'activité des entreprises (tensions avec les parties prenantes internes et externes, absentéisme, dégradations matérielles, incivilités, impayés, fraude, dégradation des conditions de travail et de la qualité de vie au travail,...) et **réduit donc les coûts directs et indirects générés par ces comportements préjudiciables à tous et aux entreprises en particulier**.

Les évaluations réalisées ces dernières années montrent que la médiation sociale **améliore l'image des acteurs économiques** et permet, par une meilleure compréhension des modes de fonctionnement et des règles des entreprises et/ou des acteurs économiques, de faire baisser les tensions et les conflits.

La médiation sociale **facilite la compréhension réciproque entre l'institution, l'acteur économique et l'habitant**. Les explications données par les médiateurs vont permettre de dédramatiser la situation. L'instruction et le traitement des dossiers se voient ainsi accélérés et plus efficaces du fait de cette compréhension réciproque.

Les entreprises peuvent aussi, par le biais du recours à la médiation sociale, **repérer de futurs collaborateurs**, apporteurs de nouvelles compétences en médiation, utiles aux évolutions de l'entreprise et de ses activités. Mais aussi faire avancer l'idée de la **médiation d'entreprise, comme modalité de travail innovante en situation de conflit latent ou avéré**.

Enfin, l'implication des acteurs économiques dans les dispositifs de médiation sociale contribue à développer leurs engagements et leurs **pratiques de responsabilité sociale et environnementale**<sup>1</sup>. Elle favorise en effet la création d'emplois et l'amélioration de la qualité de vie, aussi bien au sein des entreprises que dans leur environnement, et elle contribue à renforcer l'attractivité des territoires.

<sup>1</sup> Selon la Commission Européenne, "la responsabilité sociale et environnementale des entreprises (RSE), aussi appelée responsabilité sociétale des entreprises, est un concept dans lequel les entreprises intègrent les préoccupations sociales, environnementales et économiques dans leurs activités et dans leurs interactions avec leurs parties prenantes sur une base volontaire".

### Optimiser les moyens de la collectivité en matière de transports publics : l'exemple de Transpole

En tant que délégataire en charge du service public de transport collectif pour le compte de la communauté urbaine de Lille, Transpole (filiale du groupe Kéolis) s'inscrit dans une démarche d'optimisation des moyens de la collectivité. Par ailleurs, en tant que transporteur, l'entreprise est fortement impliquée dans les partenariats locaux à l'échelle des quartiers et dans le cadre d'un Contrat Local de Sécurité spécifique aux transports à l'échelle de la communauté urbaine de Lille. Ce partenariat est une nécessité pour l'entreprise comme pour la collectivité, puisque la question du sentiment d'insécurité et du confort d'utilisation des transports est déterminante pour le développement de la fréquentation et, donc, pour le développement du réseau.

En 1998, l'entreprise a fait le choix de la médiation sociale pour répondre à ce double enjeu de sécurisation du réseau et d'inscription dans le partenariat local. C'est une approche spécifique qui s'inscrit en complémentarité avec les moyens techniques (vidéo notamment) dans le cadre d'un système d'acteurs. Par rapport à une équipe de sécurité, l'activité des médiateurs sociaux constitue une présence plus positive et offre une vraie plus-value lors d'incident en termes d'appui aux victimes, de disponibilité et d'écoute.

Depuis 15 ans, le dispositif s'est peu à peu développé et professionnalisé. Un contrat de prestation lie depuis 2007 Transpole et les deux opérateurs de médiation sociale et s'inscrit lui-même dans le cadre de la délégation de service public accordée à Transpole par l'autorité organisatrice de transports. Ce contrat a permis une clarification des missions et des objectifs fixés en matière de présence, de posture, de tenue... avec des contrôles à la clé pouvant donner lieu à des pénalités financières pour l'opérateur de médiation.

L'impact du dispositif est évalué chaque année grâce à une enquête annuelle auprès des clients sur le sentiment d'insécurité, et l'analyse de l'évolution des statistiques en matière d'activité, de coût, de nombre d'incidents constatés... Par exemple, l'impact a été clairement constaté en matière de vandalisme, avec une diminution des actes au moment du démarrage de l'action de médiation et une stabilisation les années suivantes. Ainsi, depuis quinze ans, Transpole a constaté une augmentation de la fréquentation du réseau et du niveau de satisfaction de ses clients.

Aujourd'hui, la médiation sociale représente 5% du coût de fonctionnement de l'entreprise et fait partie intégrante de la production du service public de transport. Elle favorise le développement de la fréquentation ; elle contribue à la diminution des dégradations et actes de vandalisme ; elle joue un rôle important dans la gestion des espaces publics et contribue à la mobilité et au fonctionnement des territoires ; elle permet à l'exploitant Transpole de mieux maîtriser les espaces couverts par le réseau. Elle est au final un facteur de développement économique pour l'entreprise.



## Quelles sont les modalités de participation des acteurs économiques dans la médiation sociale ?

Depuis plusieurs années, des formes de coopération très diverses se développent entre les opérateurs de médiation sociale et les acteurs économiques.

- **implication dans la gouvernance**, en devenant membre de l'association opératrice de médiation sociale,
- **contrat de prestation de services**, fixant les conditions de fourniture des prestations de services de médiation sociale dans un cahier des charges contraint, y compris en termes de pénalités sur service non satisfaisant,
- **coopération spécifique**, associant ou non l'État et /ou des collectivités territoriales, avec plusieurs entreprises, pour un **dispositif partagé de médiation sociale**, mutualisant les coûts et les services de médiation sur un même territoire d'intervention,
- **soutien au titre du mécénat** dans le cadre des fondations d'entreprise, par un soutien financier, une mise à disposition de compétences, une implication de collaborateurs, une mise à disposition de locaux...

## Concilier performance économique et solidarité : l'exemple de GDF-Suez

En France, on dénombre 4 millions de ménages en situation de précarité énergétique<sup>1</sup>, dont 1,5 million sont les clients de GDF Suez. L'entreprise, au nom des valeurs et des missions de service public, a des engagements vis-à-vis de ces clients en difficulté, et, plus généralement, vis-à-vis de l'ensemble de sa clientèle. La lutte contre la précarité doit être une politique globale qui ne se limite pas aux aspects tarifaires et inclue également des dispositifs d'accompagnement curatifs et préventifs : information, conseil, aides et recouvrement.

C'est dans ce contexte que GDF-Suez a choisi de travailler avec des structures de médiation sociale sur l'ensemble du territoire. Des partenariats contractuels ont été établis entre l'entreprise et ces structures, fixant le budget alloué et le rôle de chacun. Ces conventions sont locales (via les 35 correspondants solidarité de l'entreprise) ou nationales (via différents réseaux comme Agir contre l'exclusion, l'union des PIMMS ou les Régies de quartier). En tout, ce sont 260 points d'accueil qui composent un réseau de proximité dans les grands centres urbains mais aussi dans de plus petits quartiers.

Ce contact direct avec les clients a pour objectif de :

- Restaurer le dialogue et le lien social qui a pu être perdu avec l'entreprise : orienter vers les interlocuteurs GDF, expliquer le rôle des conseillers.
- Aider dans la recherche de solution à des problématiques énergétiques : informer sur la maîtrise de la consommation, les modes de paiement, les aides et tarifs spéciaux de solidarité, expliquer les factures...
- Apporter une réponse aux aléas du quotidien et une écoute bienveillante, orienter vers les services sociaux.

Les médiateurs sociaux sont ainsi devenus des acteurs indispensables pour faciliter l'accès au droit, améliorer l'image de l'entreprise et favoriser la confiance du client dans l'entreprise qui s'occupe de lui. Au final, la médiation sociale permet à l'entreprise de gérer le paradoxe existant entre la nécessité de performance et l'engagement de solidarité avec les clients en difficulté.

<sup>1</sup> Ces ménages consacrent plus de 10% de leurs revenus à leurs factures d'énergie.

## Comment fixer le “prix” de la prestation de médiation sociale ?

Dans un contexte de restriction budgétaire généralisée, **la question des coûts devient centrale** pour l'ensemble des acteurs, qu'ils soient publics ou privés. En règle générale, la mise en place d'une action dépend bien souvent du montant des dépenses prévisionnelles estimées mais se base plus rarement sur l'étude des **économies ou autres avantages pouvant être générés**.

**La notion de “coût évité”** ne doit pas être réduite à sa dimension purement économique, budgétaire ou comptable. Sans être ouverte à un ensemble trop vaste qui recouvrirait les coûts affectifs ou moraux par exemple, plusieurs coûts immatériels, tels que les coûts sociaux ou environnementaux, doivent être pris en compte.



La médiation sociale est trop souvent abordée uniquement comme une source de dépense. Il est donc essentiel de continuer de **mesurer son utilité sociale, pour convaincre les acteurs économiques d'y investir, et de s'y investir durablement**.

Quand la médiation sociale devient un “marché”, comment garantir de manière pérenne la qualité, le professionnalisme et la déontologie des dispositifs proposés ? Lorsque les acteurs économiques s'impliquent en tant que commanditaires, acceptent-ils de payer le vrai prix de la prestation de médiation sociale ? Les collectivités territoriales et l'État n'en financent-ils pas une part significative pour solvabiliser la demande, au risque de ne pas trouver de modèle économique durable satisfaisant pour garantir les emplois de médiateurs créés et la qualité de la médiation produite ?

## La démarche d'évaluation, étape obligée pour la mesure des coûts évités

Les témoignages apportés lors des assises ont mis en avant à la fois la nécessité de développer une réelle évaluation des apports de la médiation sociale, et également la difficulté de cette démarche puisque ces apports sont à la fois sociaux et économiques et qu'ils impactent l'entreprise mais aussi son environnement.

Tout d'abord, il appartient au commanditaire de définir ce qu'il attend réellement de la médiation sociale, et de fixer avec l'opérateur de médiation des critères d'évaluation pertinents. Transpole, opérateur de transports publics, met en avant la stabilisation des dépenses causées par le vandalisme et l'augmentation régulière de la fréquentation. Chez GDF-Suez, les critères mesurés sont les coupures de courant évitées ou la diminution des impayés. Chez AG2R La Mondiale, c'est la ponctualité et les conditions de travail qui se sont améliorées, ou encore l'image de l'entreprise auprès de ses partenaires qui a évolué... Ainsi le “retour sur investissement” engendré par la médiation sociale est mesurable selon des critères propres à l'activité, aux objectifs et à la stratégie de l'entreprise qui s'y implique.

Quand ces critères ont été définis, il appartient à l'opérateur de médiation et au financeur, ensemble, d'organiser un suivi qui permette d'évaluer concrètement l'impact de l'activité. Par exemple la SNCF a depuis deux ans renforcé et amélioré son dispositif d'évaluation pour “coller”, au plus près, à l'activité de médiation et la traduire en coûts évités pour l'entreprise, mais également en coûts évités pour la collectivité.

Une fois que les mesures d'impact ont été réalisées, et que les bénéfices ont été objectivés, les résultats de l'évaluation permettent de convaincre en interne mais également de trouver de nouveaux partenaires publics et privés qui sont eux aussi, parfois sans le savoir, impactés positivement par l'activité des médiateurs.

**Ainsi les entreprises, au travers de la médiation sociale, peuvent optimiser leur activité et s'inscrire dans des missions d'intérêt général. Cependant la "mise en marché" de la médiation sociale ne comporte-t-elle pas le risque de dévoyer la mission d'intérêt général du mieux vivre ensemble pour tous et pour chacun? La médiation sociale peut-elle être reconnue par les acteurs économiques comme un investissement d'avenir combinant intérêt économique et utilité sociale, et associant la puissance publique au service de la cohésion sociale dans les territoires ?**



## LES PROPOSITIONS



- 1 Susciter l'intérêt de nouveaux acteurs économiques pour un nouveau métier de la ville par des actions de communication ciblées.
- 2 Promouvoir la médiation sociale comme outil d'une politique globale d'entreprise améliorant sa performance et développant son offre de service.
- 3 Convaincre le monde de l'entreprise, par des études d'évaluation rendues publiques, de l'investissement durable représentée par la médiation sociale professionnelle.
- 4 Développer des modes de gouvernance et mutualiser des portages financiers garantissant l'exercice professionnel et pérenne de la médiation sociale.

**LONGTEMPS CANTONNÉ AU DOMAINE SOCIAL ET CULTUREL ET À CELUI DE LA TRANQUILLITÉ, LE MÉTIER DE MÉDIATEUR A INVESTI AUJOURD'HUI D'AUTRES POLITIQUES PUBLIQUES (HOSPITALIÈRE, SCOLAIRE, PAR EXEMPLE), D'AUTRES TERRITOIRES (RURAL), EN DIRECTION D'AUTRES PUBLICS. QUELS SONT AUJOURD'HUI LES ENJEUX MAJEURS IDENTIFIÉS SUR LES TERRITOIRES AUXQUELS LA MÉDIATION SOCIALE POURRA APPORTER UNE RÉPONSE ?**

## Quels nouveaux enjeux pour les territoires ?

Aujourd'hui et en dépit des efforts fournis en matière de politique de la ville, de développement social, de rénovation et de requalification, **les situations de ségrégation spatiale, de montée des exclusions et de précarité se sont maintenues voire aggravées.**

**Les difficultés économiques et sociales que vivent les habitants ont des effets sur le fonctionnement et l'image des institutions présentes sur les territoires.** Certaines souffrent aujourd'hui d'une réelle perte de confiance des habitants et sont pleinement affectées par la modification des systèmes de régulation de la vie en société.

C'est le cas de **l'école**, par exemple, qui subit une véritable perte de confiance quant à son rôle historique de promotion sociale par le savoir et l'éducation à la citoyenneté, et qui se trouve aujourd'hui confrontée à des enjeux de régulation des relations dans les établissements auxquels elle n'est pas préparée.

C'est le cas d'autres services publics, où les réorganisations faites dans une logique d'optimisation des dépenses publiques modifient le rapport aux usagers. Ces situations touchent de très nombreux secteurs publics. En 2009, par exemple, l'Observatoire national des violences en **milieu hospitalier** (ONVH) faisait état d'une augmentation de 38 % des faits de violence à l'encontre du personnel hospitalier par rapport à 2008.

Ces situations se sont également imposées à d'autres acteurs, notamment aux services publics à **caractère marchand ou au logement**. Les bailleurs sociaux et leurs partenaires sont aujourd'hui amenés à s'intéresser directement aux réalités sociales et économiques de leurs locataires, tant pour la pérennisation des investissements engagés que pour un mieux vivre-ensemble.

Mais **les situations de ségrégation ne sont plus aujourd'hui l'apanage des seules zones urbaines : elles apparaissent également fortement en milieu rural**, contribuant à renforcer les situations d'isolement. En effet, **loin des villes et des services qu'elles proposent en matière d'accompagnement social, les personnes précaires en milieu rural voient bien souvent leur situation s'enliser et perdurer du fait de leur isolement.**



## L'école, terrain idéal pour la médiation sociale ?

L'association OMEGA, basée à Angoulême, intervient en milieu scolaire au travers de 3 expériences :

- Une formation des agents municipaux, à la demande de la Ville, pour les aider à mieux gérer les comportements des enfants à la sortie des écoles grâce aux outils de la médiation sociale.
- Une formation d'élèves à la médiation par les pairs, dans une école primaire, qui a eu un impact très positif sur l'ambiance de l'école et sur les enfants. L'équipe pédagogique a su saisir cette opportunité pour tisser des liens avec des parents d'élèves habituellement peu présents.
- Une participation à l'expérimentation nationale "médiation sociale en milieu scolaire" portée par France Médiation dans le cadre du Fonds d'expérimentation pour la jeunesse, sur la prévention de la violence et du harcèlement à l'école. L'appropriation progressive des différentes formes d'intervention des médiateurs et leur reconnaissance par les institutions ont pris environ un an. Elles ont permis la création d'une relation de confiance qui ouvre, aujourd'hui, sur de nouvelles coopérations et sur le développement de l'activité de médiation au sein des établissements.

A travers ces différentes expériences, les personnels de l'Éducation nationale ont pu apprécier la pertinence de la médiation sociale face à l'évolution des problématiques de violence à l'école et ont pris conscience du besoin de contributions extérieures.

Réciproquement, la médiation a besoin de l'école car c'est un espace privilégié pour agir en direction de la jeunesse, permettant un travail de fond s'inscrivant durablement dans une démarche de prévention. L'approche "frontale" ne fonctionne pas et les acteurs de l'intervention sociale (dont les médiateurs) ont besoin d'être dans la prévention et non dans le curatif. L'école offre un cadre très propice à la prévention, du fait de la "sacralisation" de l'environnement scolaire et de l'âge des publics.

Le potentiel des élèves à s'approprier l'outil "médiation" s'est avéré impressionnant. L'appropriation doit aussi être réelle chez les professionnels des établissements, avec la nécessité de former les équipes pour qu'elles soient partie prenante. La transmission des outils de la médiation aux enfants amène de nouveaux réflexes de communication à intégrer et à opposer au rapport de force. Il en découle une responsabilisation et une autonomisation des enfants.

Au final, le glissement d'une entrée "tranquillité" vers un véritable projet politique pour la jeunesse démontre la pertinence de l'approche de la médiation sociale en milieu scolaire, qui agit sur la réussite scolaire mais aussi sur toute la famille et sur le quartier.

**Voir le témoignage de Cédric Jégou, directeur d'OMEGA, sur la chaîne YouTube de France Médiation**



## Médiation sanitaire : le témoignage de l'association ARIFA à Clichy-sous-Bois et Montfermeil

ARIFA est une association de médiation sociale et culturelle qui travaille auprès des habitants de Clichy-sous-Bois et Montfermeil. En partenariat avec la Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM) et le Conseil général, elle œuvre pour l'information, la mobilisation et l'accompagnement de publics issus de l'immigration sur les questions de santé, notamment autour de campagnes de prévention (bilan de santé CPAM, dépistage de la tuberculose...). S'inscrivant dans une démarche de médiation sociale et culturelle généraliste, l'action vise à favoriser l'accès aux soins par la levée des différents freins, à faciliter la compréhension, mettre en confiance, et permettre l'adhésion à la démarche de soin. Ainsi, les personnes peuvent-elles être actrices de leur santé.

Chez les personnes en difficulté, la santé passe généralement au second plan, après les problèmes d'emploi et de logement. Aussi, mener une action de prévention en santé exige un engagement fort des médiatrices de décodage culturel plus que de traduction linguistique. Il s'agira, par exemple, d'expliquer ce que signifie le dépistage de la tuberculose à une personne qui n'est pas malade ou ne porte aucun signe de maladie. Ou encore de préparer et d'accompagner les femmes aux bilans de santé : le taux de suivi des examens complémentaires est de 90 % avec la médiation sociale et culturelle, contre 65 % en moyenne en Seine-Saint-Denis.

Les professionnels de la santé font appel aux médiatrices pour leur facilité à entrer en contact avec la population, à aller à la rencontre des habitants, passer des messages de santé. Au-delà des problèmes linguistiques, il faut savoir entendre les représentations autour de la maladie, les craintes et les croyances. La médiation sociale et culturelle joue un rôle essentiel dans le décodage culturel pour permettre la compréhension, créer la confiance envers l'institution sanitaire et donc éviter l'exclusion. Elle permet également de dépasser les jargons professionnels parfois incompréhensibles pour les personnes concernées, ce qui est générateur d'insécurité et peut constituer en soi une violence.

Selon l'ARIFA, la clé de cette réussite est d'obtenir à la fois la confiance des publics et la reconnaissance par les institutions. La médiation sociale et culturelle, appliquée au champ de la santé est une réponse efficace contre le non recours aux soins quand elle s'inscrit, au-delà de l'interprétariat, dans une véritable "alliance thérapeutique".



## Une expérimentation au Service des urgences du Centre hospitalier Saint-Vincent de Paul à Lille

L'association Citéo, basée à Lille, a été sollicitée en 2013 par l'Hôpital Saint-Vincent de Paul situé en cœur de ville. Son architecture et sa conception en font un bâtiment ouvert sur la ville, une "rue" traversant le hall principal, favorisant une importante fréquentation par des publics usagers ou non des services sanitaires. Les personnels de l'hôpital sont confrontés à des tensions croissantes depuis quelques années, causées par l'exaspération et l'agressivité de certains usagers de l'hôpital. Le personnel a des difficultés à gérer ces situations en plus de son travail quotidien. Aussi, la direction de l'hôpital a-t-elle souhaité expérimenter la présence de médiateurs au sein de l'établissement. Leur mission est de gérer les incivilités et la violence rencontrées dans le service des urgences et d'améliorer le climat pour tous (patients, personnels, visiteurs, "passants"... ) aux heures d'affluence.

Pour le directeur de l'Hôpital, la médiation sociale présente plusieurs avantages majeurs dans cette situation. Elle représente une présence "douce" et plus apaisante que la présence de vigiles ou de maîtres-chiens. Ensuite, c'est une méthode responsabilisante qui crée du lien et de la communication entre les différents usagers de l'espace collectif. Enfin, c'est un dispositif qui s'avère rentable financièrement, avec un vrai retour sur investissement grâce aux coûts évités par la médiation.

## Dans l'habitat social, un panel d'actions possibles au service de la vie en collectivité

Le bailleur SIA HABITAT a présenté en atelier les différentes formes prises par la médiation sociale sur son parc de logement social et les avantages que pouvaient présenter cette approche pour résoudre les divers problèmes que doit gérer un bailleur au quotidien: impayés, incivilités, dysfonctionnements, dégradations...

Plusieurs expériences ont été développées :

- La mise en place d'un point d'accueil de l'association PSPE Lille Métropole au sein d'une résidence: le contexte était celui d'une opération de réhabilitation et d'une relation dégradée entre les habitants et le bailleur. L'association se pose en soutien aux habitants dans leur accès aux droits et dans les problématiques du quotidien.
- Une convention avec la ville d'Hénin-Beaumont pour l'intervention de médiateurs sociaux sur les espaces publics et les abords des résidences de logement social. Des problématiques communes, des objectifs précis et des indicateurs de suivi ont été fixés entre la Ville et les bailleurs : violences, dégradations, impayés, turn-over, taux de vacance...



- Le développement d'un projet social autour de la culture dans une résidence au service du mieux vivre ensemble, porté par une médiatrice socio-culturelle : ateliers culturels, résidence d'artistes...

Au travers de ces différentes expériences, le bailleur a développé plusieurs idées clés sur la place des médiateurs sociaux dans la vie des résidences d'habitat social.

Le médiateur social est à la fois un relai précieux d'informations en direction des habitants (logique descendante) et une contribution clé pour développer la participation des habitants (logique ascendante).

Le travail sur l'amélioration des conditions économiques et de la qualité de vie permet de faire diminuer les taux de rotation et de vacances, les interventions de la police, les dégradations etc. Un point très important et assez inattendu : les actions de médiation sociale révèlent et renforcent chez certains habitants une fierté d'appartenance à la résidence.

Enfin les avantages et inconvénients liés au type de portage de l'action de médiation ont été soulignés. L'externalisation permet d'échapper aux demandes personnelles des habitants sur leur logement et d'assurer la neutralité, mais aussi de créer une relation de confiance et de rétablir le contact sur des sujets délicats comme les impayés. Mais par ailleurs le choix de l'internalisation peut s'avérer pertinent pour tester un dispositif.

## La médiation en milieu rural

Patrick MASCLET, maire d'Arleux (59), une commune d'environ 3000 habitants située en milieu rural, et vice-président de l'Association des maires de France a présenté la situation à laquelle sa commune a été confrontée il y a quelques années : la présence d'un ensemble d'"habitats légers de loisirs" (caravanes et chalets) où de nombreuses personnes, en raison des difficultés croissantes à trouver un logement, avaient élu domicile et vivaient sans électricité ni eau courante. Le diagnostic établi par la Communauté d'agglomération a révélé que plus de 600 personnes vivaient dans ces conditions sur le territoire d'Arleux et des communes avoisinantes, révélant une situation préoccupante en matière de pauvreté, de santé et d'accès aux services. Trois médiateurs ont alors été recrutés au niveau de l'intercommunalité pour aller à la rencontre de ces personnes afin de les sensibiliser et de les accompagner dans l'accès à un logement pérenne, à la santé, aux droits sociaux. Par la suite, la commune d'Arleux a souhaité conserver les médiateurs et les a rattachés au CCAS pour mettre en réseau les différents acteurs de l'action sociale sur le territoire communal.

Au-delà de l'exemple d'Arleux, Patrick Masclét s'est interrogé sur la gouvernance de la médiation sociale. Pour lui, c'est au niveau des villes et des villages que se jouent les enjeux de la médiation sociale, même si cette dernière peut utilement être portée au niveau des intercommunalités. L'échelon de la commune est celui de la proximité. Par ailleurs, les maires doivent se saisir de la situation financière actuelle, exceptionnelle et inédite, avec la baisse durable du financement des collectivités locales : le rythme des grands projets, des grands travaux, va certainement ralentir, et l'impérieuse nécessité est aujourd'hui de renforcer la cohésion sociale dans les territoires. Dans cet objectif, la médiation sociale est un excellent outil.

**Retrouver le témoignage de Patrick Masclét sur la chaîne YouTube de France Médiation**

# Pourquoi la médiation sociale peut-elle être une réponse ? Comment s'inscrire dans l'existant ?



Entre faciliter l'accès aux droits, rompre l'isolement, favoriser la participation et la mobilisation des habitants, prévenir et apaiser les tensions sous-jacentes, la médiation sociale, par ses caractéristiques propres, est aujourd'hui sollicitée en réponse aux enjeux émergents. Pour certains d'entre eux, la médiation sociale apparaît comme une solution évidente. Pour d'autres, elle constitue une possibilité à envisager et à développer.

Sur la base de son positionnement spécifique, la médiation sociale est sollicitée pour :

- répondre aux spécificités de chaque territoire,
- avoir une action renforcée auprès de certains publics,
- favoriser les adaptations institutionnelles aux évolutions et mutations de la société et rendre compréhensibles les évolutions institutionnelles et législatives aux habitants et les accompagner dans ces changements,
- améliorer les relations réciproques entre les habitants et les institutions.

En juin 2005, le Conseil de l'Europe a choisi de définir la cohésion sociale d'une société moderne comme "la capacité de la société à assurer de façon durable le bien-être de tous ses membres, incluant l'accès équitable aux ressources disponibles, le respect de la dignité dans la diversité, l'autonomie personnelle et collective et la participation responsable".

L'accès aux droits reste donc le premier échelon pour faire cohésion sociale. Cela implique d'ajuster les politiques et leur mise en œuvre mais surtout de les rendre accessibles aux personnes les plus éloignées des institutions et services. C'est pour répondre à ces enjeux que la médiation sociale s'est développée.



## L'avis des professionnels :

La médiation sociale a un rôle à jouer pour **faire émerger de nouveaux besoins** en recueillant la parole des usagers et faire prendre conscience aux institutions des problématiques nouvelles et des inégalités persistantes dans l'accès aux droits. Elle a un rôle à jouer ensuite pour **accompagner ces nouveaux besoins**, faire diminuer les inégalités et la violence, renforcer la cohésion sociale, lutter contre l'exclusion et l'isolement. Il s'agit là d'une contribution déterminante au développement social dans les territoires.

La valeur ajoutée de la médiation sociale tient également dans sa **dimension partenariale** : co-élaboration des actions ; coopération dans leur mise en œuvre ; capacité à impliquer les habitants dès lors qu'il y a une volonté politique de favoriser la participation des habitants ; approche globale des difficultés rencontrées.

Cette capacité de la médiation sociale à identifier les nouveaux besoins, à les faire remonter aux institutions, et à y trouver des réponses innovantes, tient à certaines de ses **caractéristiques clés : proximité, adaptabilité, neutralité**. La posture de tiers extérieur permet d'évoluer, oblige à rester innovant, à développer de nouvelles activités. Ces caractéristiques doivent être préservées et défendues activement.

Mais attention, **la médiation sociale n'est pas "la réponse à tout" !** Elle ne doit pas compenser les insuffisances des autres acteurs du territoire, ni devenir le recours "par défaut" sur des missions qui relèvent d'autres professionnels. C'est la complémentarité qui doit être recherchée, sur la base des spécificités de la médiation sociale et des interventions existantes par ailleurs. La médiation sociale renouvelle et réinterroge aujourd'hui l'ensemble des formes d'intervention sociale. Cette vigilance s'impose face à l'ensemble de l'offre des services publics territoriaux : il serait dangereux de vouloir remplacer un ensemble de services publics par un service privé de médiation qui perdrait alors sa neutralité, sa spécificité et sa valeur ajoutée.



## Quelle “institutionnalisation” pour la médiation sociale ?

Parvenir à intégrer de grandes institutions (l'Éducation nationale, l'hôpital...) représente pour la médiation sociale un véritable défi, avec plusieurs risques. Tout d'abord le risque d'instrumentalisation et de dévoiement des caractéristiques et objectifs de la médiation sociale. Ensuite, le risque que les institutions se “déchargent” de leurs missions en les transférant à des services de médiation sociale. Enfin, un risque de “fossilisation” qui ferait perdre à la médiation sociale les caractéristiques qui font sa force (proximité, souplesse, adaptabilité) et qui en font un métier à part entière.

Pour éviter ces écueils tout en s'inscrivant durablement dans l'action collective, il est indispensable de cultiver la concertation en permanence et de développer une gouvernance partagée avec les institutions, dans un aller/retour permanent entre le travail de terrain et le pilotage des dispositifs. Les expériences menées dans les hôpitaux ou les établissements scolaires ont démontré que l'apport et l'impact du travail de terrain des médiateurs sociaux doivent être relayés au niveau institutionnel dans les administrations centrales pour produire une réelle évolution des pratiques, cultures, et consignes professionnelles. En effet le poids des décideurs est déterminant pour favoriser les nouvelles réponses. C'est donc un cercle vertueux qui est à instaurer : la pertinence des expérimentations favorise l'appropriation de l'outil par l'institution, et cette dernière donne alors au dispositif les moyens de renforcer son efficacité et de convaincre de nouveaux partenaires.

Finalement, c'est une approche “virale” qui doit être privilégiée : contaminer à travers l'action des médiateurs sociaux, développer le réflexe de médiation au sein de l'institution ; faire évoluer les cultures professionnelles et passer le relais au sein des institutions.

**La médiation sociale, par sa proximité avec les publics les plus éloignés des droits doit faire entendre les nouveaux enjeux d'une société en mutation, et contribuer à répondre aux besoins sociaux que ces transformations génèrent. Comment peut-elle s'inscrire de manière complémentaire dans un environnement mouvant qui comporte ses codes, ses acteurs, ses pratiques spécifiques et qui ont montré leur pertinence ? Comment contribue-t-elle, de par son intervention, à faire évoluer les manières de faire et les réponses apportées ? Quels obstacles freinent sa capacité à accompagner le changement ?**

### LES PROPOSITIONS



- 1 Préserver et/ou valoriser la capacité de la médiation sociale à inventer, à s'adapter aux nouveaux besoins qui émergent dans une diversité de champs d'intervention (santé et milieu hospitalier, école, espace public, logement, cohésion sociale) et de territoires (urbains et ruraux).
- 2 Vérifier pour toute nouvelle démarche de médiation sociale qu'elle réponde bien à deux principes fondamentaux : la prise en compte des personnes les plus vulnérables et isolées, la création ou la restauration des liens entre les personnes et les institutions, en agissant en amont et en misant sur la participation responsable des habitants.
- 3 S'assurer d'une volonté politique forte et de l'engagement de l'ensemble des acteurs privés et publics, afin qu'ils soient garants du diagnostic des besoins et de leur évolution, de la qualité de gestion et de mise en œuvre de la médiation, de son suivi, son évaluation et de la pérennité de l'action.



Entretien avec **Jean Mardikian**  
Président-fondateur de France Médiation

**Vous avez été élu municipal à Angoulême, vous avez créé le Festival international de la Bande Dessinée. Comment avez-vous été amené à fonder une structure de médiation sociale, puis le réseau France Médiation ?**

J'ai été amené à la vie de responsable local à la faveur d'une élection partielle, en 1970. Lorsque j'ai été nommé adjoint aux affaires culturelles et sociales aux élections municipales suivantes, j'ai commencé, avec mon équipe, par créer une quinzaine de la lecture. Nous y avons introduit deux jours consacrés à la bande dessinée où nous avons fait venir les grands de la BD. Quelques années après, nous avons créé, avec Francis Groux et Claude Moliterni, le premier Salon international de la bande dessinée à Angoulême.

En 1989, je suis devenu adjoint à la culture et au patrimoine et tout doucement, modestement d'abord, l'aspect social est venu dans mes compétences. J'ai introduit la culture dans une association de développement social dans les quartiers : nous avons fait jouer des pièces de théâtre dans les "quartiers difficiles", comme on commençait à les appeler à cette époque. C'est alors que mon parcours socialement engagé a commencé à se développer.

En 1997, le nouveau maire m'a confié la politique de la ville. Nous avons créé une association de la politique de la ville et mis en place ce qu'on a appelé les ALMS, les agents locaux de médiation sociale. Il nous a d'abord fallu convaincre les structures sociales du territoire qu'il ne s'agissait pas d'un dispositif concurrent. Puis, nous avons cherché à former ces agents, au gré des formations plus ou moins adaptées qui existaient alors.

C'est au fil de cette quête de professionnalisation que nous avons initié un mouvement d'acteurs autour de la médiation sociale, en allant voir les actions mises en place dans d'autres villes où se créaient aussi des postes d'ALMS.

Le contexte d'alors était celui des "grands frères" et des emplois jeunes, ce qui rendait la formation des médiateurs d'autant plus essentielle à nos yeux.

A Angoulême, nous avons voulu promouvoir une vraie mixité sociale et culturelle en recrutant des jeunes d'origines différentes, peu ou pas formés.

Notre ambition première, l'impératif qui s'est immédiatement imposé à nous, était de leur donner accès à la formation, aux droits, à l'accompagnement, aux méthodes de gestion de conflits. Aujourd'hui ces termes sont devenus banals, mais à l'époque il s'agissait d'un vocabulaire nouveau qu'il fallait faire accepter aux partenaires, aux jeunes agents et à leur employeur.

OMEGA s'est créée à la faveur du transfert de compétences des communes vers l'agglomération. Claude Bartolone, alors ministre de la Ville, m'a conseillé de constituer un groupement d'employeurs. L'association de la politique de la ville est ainsi devenue le groupement d'employeurs de médiation sociale du Grand Angoulême : OMEGA.

Une de nos premières actions a été d'inventer nos propres cursus de formation. C'est à partir de ce moment que nous avons véritablement franchi des étapes et que nous sommes devenus une référence en France.

En 2007, nous avons organisé un colloque sur l'utilité sociale de la médiation sociale, à Angoulême. L'idée de ce colloque était née des remarques de certains élus, qui ne comprenaient pas pourquoi la ville donnait tant d'argent à la médiation sociale. "Prouvez-nous que c'est utile", me disaient les maires.

Nous avons fait des études avec les services techniques de la Ville sur les économies réalisées dans les quartiers "difficiles", où les lampadaires étaient dégradés avec des lance-pierres, où il y avait des

dégâts au pied des immeubles que la Ville devait réparer. Ces études ont montré que les dégradations n'étaient pas commises dans la journée, pendant le temps de présence des médiateurs. C'était la nuit que réapparaissaient les problèmes, liés à l'alcool et aux conflits de voisinage. La police, en charge de ces problèmes, a décidé d'adresser à OMEGA le relevé des conflits et des incivilités, confiant ainsi au médiateur la mission d'accompagner les personnes dans le règlement de leurs différends. Les médiateurs jouaient alors pleinement ce rôle de "tiers social", dans une volonté commune de gérer de manière amiable les conflits d'usage et de voisinage.

C'est cette utilité sociale de la médiation sociale qu'il nous faut sans cesse affirmer.

Lors du colloque à Angoulême en 2007, organisé avec Lille, Marseille, Niort et Chalon-sur-Saône, nous avons démontré notre utilité et, par là même, la légitimité des subventions accordées aux actions de médiation. Ces subventions finançaient des médiateurs pour empêcher les dégâts, au lieu de payer les réparations. Que vaut-il mieux faire ? Payer les médiateurs pour recréer du lien social, prévenir et gérer les tensions et empêcher les dégradations, favoriser l'accès aux droits des populations qui en sont le plus éloignées ? Ou payer les réparations, les coûts des violences et de l'urgence sociale ?

Ce colloque a été le point de départ de la création du réseau France Médiation par 5 acteurs de terrain, avec l'objectif de professionnaliser, d'évaluer



et de promouvoir la médiation sociale. A partir de formations ouvertes à toutes les villes et à tous les dispositifs, le réseau a largement contribué à instituer le métier et initié un long travail pour le faire reconnaître. **C'est cet esprit là qui régnait, c'est cette inspiration qui nous guide toujours : sortir de la logique des emplois aidés, faire reconnaître le métier et inscrire la médiation sociale au cœur des politiques publiques.**

### **Quels sont les grands chantiers du réseau pour les années à venir ?**

Je m'apprête à quitter ma fonction de président de France Médiation. Il faut continuer le travail que nous avons mené depuis cinq ans et aller plus loin.

Nous sommes à la veille de la reconnaissance du métier. Il est inscrit dans le code ROME, mais c'est encore insuffisant. Il nous faut continuer à développer une vraie filière de formation à la médiation sociale, ce qui implique la création d'autres diplômes comme le BTS et pourquoi pas un diplôme d'État de médiation avec un tronc commun et des spécificités pour chaque forme de médiation.

Nous devons aussi déployer toute notre force de conviction vis à vis des élus et de l'État en créant, par exemple, des formations ciblées, pour que les maires comprennent l'importance et la plus-value de ce rôle de tiers indépendant. Nous voyons apparaître, depuis quelques années, un nombre croissant de services municipaux de médiation sociale. Cette internalisation est tout à fait légitime, elle témoigne de la reconnaissance qu'a acquis le

métier aux yeux des collectivités. Mais elle ne doit pas se faire au détriment de cette neutralité fondamentale qui est celle du médiateur.

**Les secondes assises de la médiation sociale ont montré toute la place que la médiation sociale peut prendre pour répondre à la montée des tensions, à l'augmentation de la pauvreté et de l'isolement, aux fractures territoriales et aux inégalités sociales.**

**Plus que jamais, notre société a besoin d'acteurs de proximité pour renforcer la cohésion sociale, faciliter la vie collective et aller à la rencontre des populations, en particulier les plus fragiles. Plus que jamais, les citoyens manifestent leur besoin d'être écoutés, entendus, accompagnés.**

Si nous arrivons à faire comprendre aux élus, aux entreprises, aux citoyens, que la médiation sociale est une mission d'utilité publique, alors nous aurons accompli notre mission.

Un dernier mot sur nos valeurs. C'est l'humanisme qui doit conduire chacun d'entre nous vers notre objectif. **C'est l'humanisme qui doit nous guider : l'aptitude au dialogue, le regard sur l'autre et la faculté d'écoute. Dialogue, regard, écoute, ce sont les trois vecteurs de l'humanisme pour le médiateur social et pour le réseau France Médiation.**



NOS PARTENAIRES :



Adresse postale : 43, rue Blanche ■ 75009 PARIS  
 Siège social : 71, rue de Paris ■ 59000 LILLE  
 Tél. 01 55 03 00 85 ■ Fax 01 44 23 99 62  
[www.francemediation.fr](http://www.francemediation.fr)