

PROFESSIONNALISER la MEDIATION SOCIALE

PROGRAMME 18 DU PLAN DE COHESION SOCIALE

**RAPPORT PILOTE PAR LA DGAS
Avril 2005- Janvier 2006**

PLAN

1/ RAPPEL DE L'EMERGENCE ET DE L'EVOLUTION DE LA MEDIATION SOCIALEp. 5

- 1.1. Bref historique de la médiation sociale
- 1.2. La fonction de médiation sociale est porteuse d'avenir

2/ UNE UTILITE SOCIALE ET UNE RENTABILITE FINANCIERE DEMONTREES.....p. 10

- 2.1. Un nombre important de professionnels
- 2.2. Des témoignages qui confirment l'utilité sociale des médiateurs sociaux
- 2.3. Et par ailleurs, une utilité pour les élus, les institutions, les décideurs locaux
- 2.4. Des évaluations qui confirment leur valeur ajoutée
- 2.5. Les formes actuelles de la médiation sociale et leur contenu
 - 2.5.1. Les formes de la médiation sociales
 - 2.5.2. Le contenu de la médiation sociales

3/ UNE UTILITE SOCIALE AFFIRMEE MAIS DES RISQUES DE DERIVESp. 17

- 3.1. Risques de dérives quant au sens donné communément à la médiation
 - 3.1.1. Des réalités diverses
 - 3.1.2. La médiation, une notion à stabiliser
 - 3.1.3. De la médiation à la médiation sociale
- 3.2. Risques de dérives quant à l'exercice de la médiation sociale : des garanties à mettre en œuvre
 - 3.2.1. La définition d'un cadre éthique
 - 3.2.2. La définition d'un cadre professionnel
 - 3.2.3. La définition d'un cadre organisationnel
 - 3.2.4. Un cadre partenarial à organiser
- 3.3. Une cinquième garantie : la médiation sociale, un axe de politique publique

4/ PROFESSIONNALISER LA MEDIATION SOCIALEp. 28

- 4.1. Une définition de la professionnalisation
- 4.2. Les formations diplômantes sont nombreuses
- 4.3. Organiser des parcours professionnels
 - 4 3 1 Dans le cadre de la médiation sociale
 - 4 3 2 Hors du cadre de la médiation sociale
 - 4 3 3 Les évolutions statutaires
- 4.4 Consolider le cadre financier de la médiation sociale

CONCLUSION.....p. 39

Liste des participants.....p. 40

ANNEXES

- Contributions, auditions, témoignages :

- Documents 1 et 2 Brigitte Bouquet (Conseil Supérieur du Travail Social)
- Document 3 Docteur Chérabi- (Institut de Médecine et d'Epidémiologie Appliquée)
- Document 4 Michèle Guillaume- Hofnung (Universitaire)
- Document 5 Jacques Ladsous (Conseil Supérieur en Travail Social)
- Document 6 Bernard Monnier (Conseil Supérieur en Travail Social)
- Document 7 Caisse Nationale d'Assurance Maladie des Travailleurs salariés
- Document 8 Ligue Varoise de Prévention (Alain Stern - Directeur)
- Document 9 Objectif MÉdiation dans le Grand Angoulême (Laurent Giraud, directeur)
- Document 10 Profession Banlieue (Bénédicte Madelin, directrice – Cécile Fleureau) et IRTS de Paris (Mme)
- Document 11 Conseil Général du Var

- Extraits du RNCP (diplômes et titres de médiation)

- Exemple de dispenses possibles (Education Nationale)

- Charte de référence de la médiation sociale lors du colloque européen de Créteil (2000)

- Fiche 17 du Comité Inter ministériel des Villes de mars 2006

Le Mandat

Les mutations socio-économiques des dernières décennies, l'atténuation des solidarités de voisinage, l'éloignement des sphères familiales ont favorisé l'isolement et la solitude des personnes (ou des familles), que ce soit en milieu urbain ou en milieu rural. Cette situation a été aggravée par l'évolution profonde des valeurs de références (famille - couple - travail...) et l'incertitude qui caractérise la société.

Ces différents éléments ont contribué à générer un certain repli des personnes, une individualisation des fonctionnements sociaux, le délitement du lien social ainsi que le développement des conflits dans les rapports sociaux.

On observe, en corollaire, la rupture de communication, du dialogue et de la négociation, mais aussi, la perte de confiance dans les institutions, un fort sentiment général d'insécurité et l'émergence de situations de non-droit.

Les différentes actions inscrites dans le programme¹⁸ du plan de cohésion sociale (Pilier Egalité des Chances) poursuivent la même volonté : celle de contribuer au maintien ou à la restauration du lien social.

Au nombre de ces mesures, il y a notamment, la professionnalisation de la médiation sociale, réponse nouvelle qui a progressivement émergé des territoires, il y a environ 15 ans et qui répond, aujourd'hui, à une véritable fonction sociale.

Un groupe de travail a été installé en avril 2005, par Monsieur Alain Régnier, Directeur du cabinet de Madame Nelly Olin, Ministre déléguée à l'intégration, à l'égalité des chances et à la lutte contre l'exclusion. Ce mandat a été confirmé par Madame Catherine Vautrin, Ministre déléguée à la cohésion sociale et à la parité.

Composé de membres du Conseil Supérieur du Travail Social (CSTS), de membres de la Commission Professionnelle Consultative de l'Intervention Sociale et du Travail Social, de représentants des différents ministères concernés, de la Délégation Interministérielle à la Ville, ainsi que de personnes qualifiées¹.

Le groupe de travail a reçu le mandat d'identifier :

- l'utilité sociale de la médiation sociale, ses différentes formes, son périmètre d'intervention ;
- les garanties dont elle doit s'entourer ;
- les partenaires des médiateurs sociaux et la nature des collaborations que ces derniers engagent avec les travailleurs sociaux ;
- les logiques de parcours à construire, les diplômes et titres existants dans le domaine de la médiation sociale - propositions de passerelles entre eux ;
- l'impact possible de la professionnalisation sur les cadres d'emplois statutaires et sur les conventions collectives.

La médiation a fait l'objet de nombreux travaux pilotés par la DIV, concrétisés récemment, en partenariat avec le CNFPT, par la publication d'un ouvrage complet² et par l'organisation, le 15 juin 2005, d'un colloque national placé sous le parrainage de monsieur le ministre de l'Emploi, de la Cohésion sociale et du Logement.³

¹ La liste des membres et contributeurs aux travaux du groupe figure en fin de document

² "La médiation sociale une démarche de proximité au service de la Cohésion Sociale et de la tranquillité publique" ; DIV-CNFPT, collection Repères décembre 2004

³ Actes du colloque du 15 juin 2005, « La médiation sociale, une démarche d'écoute et de prévention au service de la cohésion sociale » (<http://www.ville.gouv.fr/pdf/actualite/mediation-sociale-actes-colloque.pdf>)

Ce colloque a notamment mis en exergue le développement du champ de la médiation sociale et les apports de ces démarches pour la cohésion sociale et la tranquillité publique. A partir des acquis dans ce domaine, Madame Catherine Vautrin, Ministre déléguée à la cohésion sociale et à la parité, a insisté sur « *le besoin de conforter et de consolider la médiation en poursuivant sa structuration et sa professionnalisation* ».

Les travaux du groupe de travail n'ont donc pas eu pour objectif de revenir sur ces travaux, mais de compléter ceux-ci en :

- accentuant les éléments de définition qui confirment que la médiation sociale est un véritable mode d'intervention sociale original et une fonction amenée à se développer au delà de la politique de la ville ;
- clarifiant les relation avec les autres professions sociales ou celles de l'animation ;
- mettant en évidence les complémentarités à organiser avec les différents intervenants sociaux ;
- proposant des mesures permettant de consolider et de pérenniser cette fonction, afin de structurer une profession.

1. RAPPEL DE L'EMERGENCE ET DE L'EVOLUTION DE LA MEDIATION SOCIALE

1.1 BREF HISTORIQUE

Apparues à la charnière des années 1980-1990, en premier lieu dans les quartiers liés à la politique de la ville, à partir de démarches citoyennes et d'associations de quartiers relayées par des collectivités locales, des sociétés de transports publics (à Paris, la RATP, Lyon, Lille...) et des services publics, des pratiques se réclamant de la médiation sociale se sont progressivement développées sur le territoire français.

Elles ont fait émerger un nouveau mode opératoire, favorisant, notamment, le rétablissement des communications de proximité.

Les programmes d'emplois aidés, les contrats de ville et les contrats locaux de sécurité ont le plus souvent servi de support financier majeur et ont permis de développer cette nouvelle forme d'action locale.

Celle-ci s'inscrit dans les politiques de lutte contre l'exclusion et de prévention développées par les élus de proximité, d'autant plus engagés avec la territorialisation des politiques publiques.

Sous cette même appellation de "médiation", d'autres initiatives ont vu le jour, promues par certains services publics qui souhaitaient traiter, à l'amiable, des contentieux, ou mises en œuvre par des bénévoles ou des associations afin d'aider au règlement de différends de proximité et éviter ainsi les saisines judiciaires.

En 2000, le rapport Brévan- Picard⁴ a valorisé la médiation sociale, considérant celle-ci selon une double approche :

- une opportunité de modernisation du service public et de requalification des métiers traditionnels de contact ;

⁴ Rapport remis au Ministre délégué à la Ville ; "Ville : une nouvelle ambition pour les métiers"- la documentation française ; Janvier 2001

- un facteur d'émergence de nouveaux métiers, en rapport avec les espaces publics et l'accompagnement des publics en difficulté.

Ce faisant, les rapporteurs ont insisté sur la nécessité de mieux définir le champ d'intervention de la médiation sociale et les conditions de son encadrement et de sa professionnalisation.

A cette même période, des réflexions et des travaux interministériels et inter-partenariaux ont été engagés, animés par la Délégation Interministérielle à la Ville (DIV).

Un colloque européen regroupant des théoriciens et des praticiens d'une quinzaine de pays, s'est tenu à Créteil en 2000⁵. Il a démontré une unité de compréhension et permis de poser les premiers jalons de clarification de la médiation sociale, en élaborant plusieurs recommandations qui ont été reprises dans la charte de référence de la médiation sociale adoptée par le comité interministériel des villes (CIV) en octobre 2001⁶. Cette charte, qui définit les objectifs et les conditions, notamment déontologiques, d'un bon exercice de la médiation sociale, a pu servir de base aux nouveaux services qui se sont ensuite créés.

Un cadre de formation s'est aussi progressivement développé :

- Un CAP puis un baccalauréat professionnel créés par l'Education Nationale ;
- Deux titres professionnels créés par la Direction Générale à l'Emploi et à la Formation Professionnelle (DGEFP) ;
- Un certificat de compétences et un diplôme de 1^{er} cycle créés par le CNAM ;
- Des licences professionnelles ouvertes par plusieurs universités (notamment l'université de Paris II qui a créé un diplôme universitaire (DU) en 2001, se fondant sur la définition proposée lors du séminaire de Créteil).

Différentes démarches ont également été engagées dans de nombreuses entreprises de service public, pour améliorer, par la mise en place de médiateurs, la qualité de la relation avec leurs usagers, en prenant en compte leur parole et leurs attentes.

Ce paysage, riche en initiatives, met en évidence le besoin de médiation sociale. Néanmoins, l'usage excessif du terme de médiation, la prolifération des dénominations d'emplois, l'hétérogénéité des pratiques institutionnelles et professionnelles induisent un brouillage de la notion de médiation sociale, tant au plan sémantique que pratique.

De ce fait, la clarification et la consolidation du cadre de références sont devenues un impératif.

Il y a lieu également de resituer ces démarches de médiation sociale par rapport aux autres champs de la médiation (pénale, familiale, conventionnelle...) et à rechercher les conditions de leur articulation.

Ces clarifications paraissent d'autant plus fondamentales que la médiation est appelée à se développer.

1. 2 LA FONCTION DE MEDIATION SOCIALE EST PORTEUSE D'AVENIR

Une actualité récente vient rappeler l'impérieuse nécessité d'enrayer la désaffiliation sociale et les processus de fragmentations qui en découlent.

Cette actualité interroge avec insistance la place des habitants, leur existence et leur participation effective aux décisions qui les concernent.

Pour autant, au delà du « visible », il convient de ne pas occulter la souffrance sociale qui reste discrète (et parfois honteuse) de certaines populations qui ne relèvent pas de quartiers dits sensibles. Le besoin de maillage social est prégnant sur de nombreux territoires : petites communes rurales- villes nouvelles- communes normalement urbanisées ou urbanisées à l'excès.

⁵ Séminaire européen organisé par la DIV à Créteil en 2000

⁶ Document annexé

1.2.1. UN BESOIN DE LIEN SOCIAL

Par-delà les problèmes d'intégration sociale et culturelle dans lesquelles elles s'enracinent, les violences, qui se sont déroulées en novembre 2005, ont mis en lumière la profonde désagrégation du lien social et l'urgente nécessité de recréer du dialogue pour améliorer le « vivre ensemble » dans un cadre républicain.

L'homme étant d'abord un être social qui ne peut exister que dans l'interaction avec ses semblables, le lien social⁷ est fondamental et même vital.

Il faut d'autant plus s'interroger sur ce ciment qui permet à la société de tenir debout et qui aujourd'hui, tend à s'effriter.

Pour caractériser ce qu'il appelle « *une maladie du lien social* » le docteur Hervé Hubert⁸ parle de « *trou* » dans le lien social ; un trou qui génère "*un traumatisme important*".

Le lien social est d'abord territorial. Qu'il s'agisse d'un territoire urbain ou rural, d'une grande ou d'une petite ville, d'un quartier ou d'un hameau. C'est plus qu'un lieu de résidence, c'est aussi et surtout « *un paysage mental* »⁹ au sein duquel chacun se construit. Au sein duquel chacun tisse ses « *liens faibles* » et « *ses liens forts* ». ¹⁰

Pour des raisons multiples liées aux bouleversements des modes de vie et plus généralement de la société, ces liens faibles et ces liens forts, ces relations (qu'elles soient familiales, de voisinage, de travail, amicales etc...) se distendent, s'appauvrissent, se durcissent, se rompent ou tout simplement ne s'établissent pas.

Ainsi s'installent l'isolement, le repli, la méfiance, voire la peur. C'est sur ce terreau que naissent et s'enveniment les différends.

L'accroissement du nombre de conflits à propos de nombreux domaines de la vie quotidienne (usage des espaces publics, nuisances sonores ou autres, tensions intergénérationnelles, interculturelles, conflits entre services publics et usagers, etc...) est un indéniable signe de la perte de substance du lien social. Tout se passe comme si les régulations sociales naturelles avaient disparu ou perdu de leur efficacité.

Pour interrompre ce processus, pour commencer à boucher les trous du lien social, il faut pouvoir établir ou rétablir la communication. Une des solutions, réside dans la mise en œuvre d'une capacité d'écoute qui fait émerger la parole de l'autre et le fait exister.

La capacité de la médiation sociale répond donc :

- aux bouleversements de la société qui irriguent les différentes relations sociales (familiales- de voisinage- de travail- avec les institutions ...),
- à l'expression d'une précarité et d'une incertitude montantes qui génèrent des phénomènes de ruptures dans les trajectoires personnelles,
- à l'essoufflement de la vie associative,

⁷ Ensemble des liens établis entre les individus qui forment une collectivité quelconque (famille, tribu, nation, entreprise, etc...)

⁸ Psychiatre, psychanalyste, ancien chef de service des hôpitaux psychiatriques

⁹ En référence à Robert Putnam sociologue, qui dans la revue « esprit » de décembre 2005, insiste sur les liens faibles, ceux que l'on tisse occasionnellement et qui sont autant de ponts, de passerelles et d'opportunités.

sans pour autant nier les liens forts qui sont les liens d'appartenance à la famille, à la communauté.. qui construisent l'identité

¹⁰ idem

- aux transformations des organisations institutionnelles qui ont limité et continueront à limiter les rapports relationnels (en lien avec l'extension des technologies de l'information et de la communication et les rationalisations ou suppressions des points d'accueil qui en découlent...).

Les évènements, qui se sont déroulés fin 2005, ont mis en valeur un certain nombre de données qui contribuent à éclairer et à actualiser davantage le paysage de la médiation sociale :

- l'utilité de l'intervention des médiateurs sociaux basée sur l'écoute et le dialogue, dès lors qu'elle s'inscrit dans un cadre bien défini ;
- les limites de leur fonction et l'importance des passages de relais ;
- les représentations erronées qui subsistent encore, concernant ces postes ;
- le risque d'une approche utopique d'une médiation remède à tout ;
- et enfin la difficulté pour les acteurs locaux, dont les élus, d'apprécier le climat social et ses évolutions ou crises latentes.

1.2.2. LES APPORTS DU DISPOSITIF ADULTES-RELAIS DANS LES ZONES URBAINES SENSIBLES

Dans l'objectif d'apporter des réponses adaptées à la dégradation du lien social et à l'acuité des situations d'exclusion et de violence dans les zones urbaines sensibles, la politique de la ville soutient depuis plus de dix ans le développement des fonctions de médiation sociale. Créé en 2000, le programme adultes- relais constitue un support important pour le développement de ces démarches : 3000 emplois fin 2005, soit 39% du total des emplois de médiation sociale selon l'étude confiée à l'IFOP.

Ce programme répond aux objectifs suivants :

- créer, développer ou favoriser le lien social dans les territoires de la politique de la ville, par le développement de missions de médiation ;
- contribuer à l'insertion sociale et professionnelle des personnes recrutées, résidentes des quartiers prioritaires de la politique de la ville, âgés de plus de 30 ans, précédemment sans emploi ou en contrat aidé.
- valoriser et conforter le rôle des adultes et la fonction parentale.

Cette mesure agit également comme une reconnaissance du rôle des femmes- relais, médiatrices sociales et culturelles qui constituent la majorité des postes d'adultes- relais (60% de femmes) dont le niveau de formation initiale est supérieur ou égal au baccalauréat dans la moitié des cas.

Employés principalement par des associations (80% des employeurs), les adultes- relais exercent leurs missions dans des domaines diversifiés : médiation en rapport avec les champs social et culturel, avec l'école, la santé publique, mais également dans les domaines de la tranquillité publique (médiation dans l'espace public de jour ou de nuit : habitat social, transports...).

Compte tenu des apports de ce dispositif, le Premier ministre a décidé de doubler le nombre de postes d'« adultes- relais- médiateurs de ville » en portant leur effectif à 6000 et en renouvelant les conventions arrivant à échéance des trois ans en 2006. Cette décision s'accompagne de la volonté de qualifier et professionnaliser les adultes- relais, en particulier par l'organisation de séminaires de formation pour accompagner la prise de fonction et par le recours à la validation des acquis de l'expérience.¹¹

¹¹ Circulaire DIV du 16 janvier 2006 relative au développement du dispositif adultes- relais

1.2.3. DES BESOINS QUI S'EXPRIMENT AU-DELA DES QUARTIERS EXPOSES AUX DIFFICULTES :

- dans des champs différents : en milieu rural, scolaire, de santé publique, financier, international, dans les entreprises, au sein des copropriétés, dans les services publics, la nuit...
- Le conseil général de Belfort, a intégré les **agents locaux de médiation sociale** aux sept "points d'accueil solidarité" qui couvrent le territoire.
Il confirme l'utilité particulière de cette fonction dans les zones rurales et indique qu'elle nécessite un important travail de prospection de la part de ses agents.
"En campagne, les gens connaissent moins les structures et ont du mal à aller vers les institutions"¹²
La revue « territoires » titre dans son numéro de février 2006 « le désarroi des jeunes ruraux » "précisant que « quand on parle de la "jeunesse », ou pense aujourd'hui plus souvent aux jeunes des "quartiers" qu'à ceux de la campagne..."
 - Le Conseil Général du Gers a créé deux postes **d'agent de médiation bancaire** qui interviennent en amont (ou de façon exclusive) des conseillères en économie sociale et familiale, pour aider les particuliers à régler leur situation de surendettement (dans le cadre d'un protocole établi avec le conseil général, la banque de France, les banques locales et les organismes de crédit).
 - Le Service Social d'Aide aux Emigrants (maintenant ANAEM) a développé des postes de professionnels en capacité de participer aux **médiations internationales** qui visent à régler les problèmes de certains couples mixtes (déplacements d'enfants par exemple).
 - L'expérimentation conduite par la DGS et la DIV avec 120 **médiateurs sociaux en santé publique** a pu mettre en évidence leur réelle valeur ajoutée, tant en direction des malades que des praticiens.
Par ailleurs, le plan périnatalité 2005-2008 propose d'inclure la médiation de santé publique comme un des moyens renforçant le soutien aux femmes et aux couples en situation de précarité.
 - La mission régionale d'appui droits et villes en Ile de France¹³ accompagne le développement de dispositifs de médiation qui permettent de régler les problèmes, en évitant le recours à la justice car beaucoup de co-propriétés, souvent de petite taille, sont fortement dégradées et fragilisées (qualité de leur construction, capacités financières des copropriétaires limitées et méconnaissance de leurs droits et obligations par ces derniers).
 - L'agglomération de Toulon a mis en place en 1999, un service de correspondants de nuit, intégré à des équipes de prévention spécialisée de jour, avec le soutien du conseil général et du conseil régional. Il permet une prise en compte des situations de détresse et des conflits s'exprimant la nuit, en articulation avec un travail d'accompagnement éducatif et social de jour.
 - A l'instar des démarches initiées en région lyonnaise, les points information médiation multiservices (PIMMS) sont des lieux d'accueil généralistes jouant un rôle de guichet unique et de relais pour l'accès aux services publics et aux droits sociaux de publics en difficultés en raison d'un niveau d'instruction modeste, d'une mauvaise maîtrise de la langue française et/ou d'une situation économique et sociale dégradée.
Engagés dans un processus de développement, le dispositif est expérimenté, dans le cadre d'un partenariat avec la DIACT (délégation interministérielle à l'aménagement et à la compétitivité des territoires), en vue de son adaptation en milieu rural.

¹² "Rapport de l'étude d'impact de la médiation sociale" ; Bertrand Schwarz ; le CNFPT ; la Mission Information Emploi de Belfort, 2002

¹³ Denis Moreau ; chef de la Mission Régionale d'Appui Droits et Villes ; 129 rue de l'Université- Paris 7ème

- ou des besoins de médiation sociale qui expriment la nécessité d'améliorer la dimension communication de certains métiers confrontés au public :

Le comportement choisi, pour entrer en communication, agit fortement sur le type de relation qui va caractériser celle-ci. Une attitude d'accueil et d'écoute va favoriser l'ouverture ; une attitude fermée risque de générer un blocage et une relation qui peut se dégrader rapidement.

Quel que soit l'objectif de cette communication (répondre dans une fonction accueil à une demande d'information ou rappeler des règles dans une fonction policière), l'apprentissage de la médiation ne peut qu'enrichir la mise en œuvre de ces missions.

La charte Marianne prône un accueil compétent et respectueux des personnes, ne devrait-elle pas impliquer la formation systématique des personnels, aux techniques de médiation?

2. UNE UTILITE SOCIALE ET UNE RENTABILITE FINANCIERE DEMONTREES

2.1 UN NOMBRE IMPORTANT DE PROFESSIONNELS

D'après l'enquête de l'IFOP¹⁴, qui s'appuie sur 800 employeurs (non comptabilisées les associations qui proposent des médiations conventionnelles ; les médiateurs qui exercent dans ces structures sont évalués à plus de 1200¹⁵), 5500 médiateurs sociaux ont pu être identifiés majoritairement âgés de 25 à 34 ans (soit 42 %) et de 35 à 45 ans (soit 34 %).

Selon l'enquête de l'IFOP publiée en juin 2005, réalisée à la demande de la DIV et du CNFPT, un glissement récent apparaît qui inverse la nature des interventions des médiateurs sociaux : alors que les situations de tensions, de conflits apparaissaient prioritaires (fortement induites par la dimension " sécurisation" des CLS), celles-ci passent actuellement au deuxième plan, derrière les situations de détresse sociale.

2.2 DES TEMOIGNAGES QUI CONFIRMENT L'UTILITE SOCIALE DES MEDIEATEURS SOCIAUX¹⁶

- **La parole des bénéficiaires :**

« j'ai pu parler - j'ai été pris au sérieux – j'ai pu renouer le dialogue avec le voisin- il s'est calmé- les jets d'ordure n'existent plus, les aboiements des chiens, les tapages nocturnes, la musique techno, les pétarades de motos ont disparu, les pelouses sont à nouveau propres.... »

« son intervention a évité des passages à l'acte, la surenchère des violences, la guerre entre voisins pouvant se terminer à coup de fusil, l'augmentation du harcèlement et le circuit infernal « police municipale gendarmerie- tribunal.... »

«le médiateur social m'a écouté- m'a conforté- m'a rassuré –m'a encouragé –m'a accompagné pour régulariser mon dossier car j'étais tétanisé.... »

A propos de ces appréciations, il faut noter que la qualité de la présence et de la relation a pu primer sur le traitement du problème.

¹⁴ Enquête réalisée en juin 2005 -à la demande de la DIV et du CNFPT

¹⁵ Chiffre donné par l'Association nationale des médiateurs conventionnels

¹⁶ Extrait des évaluations de « professions banlieue » et d « OMEGA »

A partir de la compréhension des éléments propres à la situation de chaque personne, (éléments qui constituent son histoire), le médiateur social l'aide à envisager des perspectives, à redevenir acteur.

L'exclusion, c'est le silence, c'est aussi le découragement.

L'exclusion provoque de l'individualisation, de l'isolement.

C'est pour cela que l'écoute et la disponibilité sont tellement importantes pour ces personnes, car elles favorisent la reprise de la confiance en soi, de l'estime de soi et casse le mouvement d'indifférence.

Le rapport de l'IGAS¹⁷ concernant « *les personnes qui ne demandent rien* » met bien en évidence les effets dévastateurs de ces situations si des intervenants sociaux n'aident pas ces personnes à se « *construire une destinée et non plus à subir une fatalité* »¹⁸.

Ces éléments confirment que les médiateurs sociaux contribuent effectivement au maintien du lien social et de façon multidirectionnelle (populations - institutions...).

En ce sens, ils ont un rôle majeur de partenaire dans la politique « d'aide aux aidants » des institutions et dans la restauration du droit des usagers.

Au delà d'être un simple « liant », ils aident à ce que les personnes retrouvent une place de citoyens dans la collectivité : qu'elles soient écoutées, reconnues, avec des compétences valorisées¹⁹.

□ **L'opinion des partenaires :**

Les mairies et les bailleurs remarquent « *une baisse des dégradations et donc des coûts de réhabilitation afférents une fréquentation supérieure des transports- la diminution des plaintes et des procédures- des gains de traitement des situations par une présentation plus claire de celles-ci- des signalements de personnes en grande difficulté nécessitant une intervention urgente- des facilités pour traiter certains dossiers bloqués par manque de personnel...* »

Le Conseil Général du territoire de Belfort souligne, dans son bilan que "*les différents partenaires s'accordent à dire que la présence des agents locaux de médiation permet d'améliorer l'efficacité de leurs propres actions, du fait de leur rôle régulateur et gestionnaires des éléments périphériques²⁰ des évènements culturels, sportifs...*"

Il indique aussi que les agents locaux de médiation sociale ont permis " *de modifier l'image associée aux institutions et de démystifier celles-ci*".

□ **Le constat des institutions**

Le forum concernant les communautés tsiganes, qui s'est tenu à Poitiers en mars 2000 a fait état d'une réelle visibilité des effets des interventions des médiateurs sociaux.

« *absentéisme en régression, présence plus importante des familles à l'école, rapports améliorés avec les bailleurs sociaux, participation de jeunes adolescents à des activités locales ,création d'associations locales de sports et de locataires* ».

¹⁷ Rapport annuel 2005 de l'Inspection générale des affaires sociales-« L'intervention sociale : un travail de proximité » La documentation française

¹⁸ Extrait du guide méthodologique des correspondants de nuit -2002 de La ligue Varoise de Prévention

¹⁹ Leur évitant de grossir la cohorte des « normaux inutiles » évoqués par le sociologue Robert Castel

²⁰ "Périphériques" ne signifie pas "sans importance" ; ils sont appelés ainsi en regard de l'objet central de la manifestation.

□ Une place confirmée en situation de crise²¹

En référence à la récente crise, les médiateurs sociaux, au plus fort des évènements, se sont retirés du front, mais sont restés en relais pour apaiser, reprendre le dialogue avec les jeunes, expliquer, discuter avec les mères inquiètes et culpabilisées, mobiliser les parents et les adultes pour qu'ils se réapproprient l'espace public, inciter le relais des jeunes vers les auteurs de violence. Sur certains sites (Angoulême, Béziers...), leur présence de proximité et leur démarche de « pédagogie citoyenne », ainsi que leur inscription dans un large réseau partenarial semblent avoir permis d'éviter l'escalade des violences.

Les évènements de novembre 2005 ont fait naître des initiatives nouvelles pour conforter la médiation sociale. A titre d'exemple « *le cercle des citoyens responsables* »²² porte une conviction forte « *les médiateurs sont indispensables pour réinstaurer le dialogue entre les enseignants, les enfants et les parents d'élèves...* »

Nous pouvons donc conclure sur l'utilité du médiateur social en confirmant que celui-ci est un intermédiaire, un intercesseur, un facilitateur, un passeur, un accompagnateur.

Par sa capacité à rétablir une relation de confiance, il restaure un processus de communication.

Il agit sur la situation qui se trouve ainsi « transformée » (= différente).

A travers ce que l'IGAS²³ dans son rapport nomme « *une intervention sociale mobilisatrice* », il aide les usagers à se considérer comme des acteurs. Pour ceux-ci, c'est la première étape de reconstruction de leur insertion.

Le médiateur social a aussi une place toute particulière dans la prévention.

La détection des personnes en situation précaire, avant que leurs difficultés ne surgissent est un enjeu majeur pour la réussite de la cohésion sociale.

L'IGAS souligne, dans ses constats, que le contexte, en amont de l'intervention sociale, doit être amélioré, car celle-ci est encore trop peu préventive.

Ces réflexions ne font que confirmer la conviction portée par Bertrand Schwarz²⁴ que le dispositif "emploi-jeunes" "*ne visait pas simplement à occuper ou à employer des jeunes, il ambitionnait bel et bien le développement et la pérennisation de nouveaux services.*"

Ces différents témoignages montrent, non seulement l'utilité sociale des médiateurs sociaux, mais également leur utilité économique.

Par la régularisation directe ou indirecte des droits des personnes (prestations sociales-allocations...), ils contribuent à l'amélioration des situations financières de celles-ci.

Ils aident aussi à rendre effectifs l'accès aux droits et les principes d'égalité affichés ; les personnes passent de « *l'égalité en droit à l'égalité en chances* »²⁵.

Au-delà de l'avantage individuel que leurs interventions génèrent, ils ont un impact plus large, car les problèmes qu'ils ont identifiés sont remontés aux institutions concernées ; puisque leur rôle, pour être complet, implique aussi la remontée des difficultés auprès des institutions, afin que celles-ci interrogent non seulement la gestion administrative de leurs dispositifs, mais adaptent celle-ci aux populations les plus fragilisées, confrontées, plus que d'autres, à la complexité des systèmes et des organisations.

Leur utilité économique est également visible, (voire mesurable financièrement), en identifiant les économies réalisées par la diminution des dégradations des biens collectifs ou encore la réduction de la fraude.

²¹ Réunion nationale regroupant différents employeurs de médiateurs sociaux ; pilotée par la DIV et le CNFPT ; novembre 2005

²² Le Point, 10 novembre 2005

²³ Déjà cité (8)

²⁴ "Etre emploi-jeunes et après?" ; Préface de Bertrand Schwartz ; Patricia Champy-Remossenard ; Vincent Meyer ; Presses universitaires de Nancy

²⁵ Michel Borgetto ; professeur de droit ; faculté d'Assas

Cette appréciation systématique du "coût évité" est une des propositions du rapport de l'IGAS pour confirmer l'intérêt de développer l'intervention sociale.

Les résultats objectivés des médiateurs sociaux confirment ainsi, un effectif « **retour sur investissement** » pour les financeurs.

2.3. UNE UTILITE POUR LES ELUS, LES INSTITUTIONS, LES DECIDEURS LOCAUX

Quel que soit le territoire, (urbain, rural, ville importante ou village) et quel que soient la compétence et la bonne volonté des élus, ils ne peuvent appréhender les informations que donne une présence continue sur le terrain. Ils ont besoin de disposer des éléments leur permettant d'avoir une lecture plus complète de leur territoire et des difficultés sociales qu'ils ne peuvent pas percevoir et qui sont parfois cachées.

Par leur présence de proximité, les médiateurs sociaux disposent de perceptions de leur territoire d'intervention (quartier, bus, en nocturne...). Ils peuvent donc objectiver celles-ci, en définissant et en mettant en place les indicateurs de dégradation des situations et des relations sociales.

Ils peuvent également participer au décryptage et à l'explicitation de données chiffrées recueillies, en croisant celles-ci avec des observations et des appréciations plus qualitatives.

Le conseil général de Belfort indique, dans son bilan, que les médiateurs sociaux "*apportent une autre vision, un autre éclairage. Ils ont notamment une appréhension plus globale des jeunes, voyant évoluer ceux-ci dans des environnements différents*".

Il précise "*qu'ils ont permis de toucher un nouveau public, celui des 8-16 ans*".

Certains maires soulignent qu'ils ont aussi facilité, "*l'identification de nouveaux types de conflits qui restaient invisibles*"²⁶.

C'est dans ces perspectives que se mettent en place, progressivement, au sein des services de médiation sociale, des outils d'observation du territoire.

Plus largement, il y aurait une réelle utilité à généraliser la contribution des services de médiation aux démarches et dispositifs partenariaux locaux de diagnostic et d'observation (CLSPD, observatoires sociaux locaux, observatoires de la tranquillité publique, diagnostics de gestion urbaine de proximité...).

2.4. DES EVALUATIONS QUI CONFIRMENT LEUR VALEUR AJOUTEE ET QUI CONTRIBUENT A LA DEVELOPPER

Il est, en effet, possible de relever l'amorce récente d'une **démarche d'évaluation** qui permet, non seulement de rendre lisible et plus visible l'utilité de la médiation sociale, mais aussi, de faire progresser celle-ci en pertinence et en cohérence avec les autres intervenants.

A noter, toutefois, que les évaluations qui sont conduites renvoient à des réalités différentes.

Elles s'appuient, tantôt sur un bilan ou sur un suivi, tantôt sur une enquête de satisfaction, voire sur les résultats d'indicateurs d'impacts du travail produit par les médiateurs sociaux, parfois, mais plus rarement, avec le concours d'un prestataire extérieur.

Ces évaluations s'appuient encore trop peu souvent sur une définition claire de la médiation, et font courir à celle-ci un risque d'instrumentalisation au profit de la mission qui s'adosse à elle.

²⁶ Michel Marcus. Délégué Général du Forum Français et Européen pour la sécurité urbaine ; ce forum regroupe 120 villes en France

Assez souvent, ces évaluations visent exclusivement à décider de la poursuite du dispositif, à partir des activités réalisées et non de l'impact produit.

- 61 % des répondants interrogés par l'IFOP déclarent avoir réalisé une évaluation du service
- 20 % ont réalisé une enquête de satisfaction (bénéficiaires- partenaires)

Les indicateurs d'impact le plus souvent mentionnés sont les suivants :

- *le renforcement de l'implication et de la coopération avec d'autres professionnels de proximité,*
 - *l'augmentation de la fréquentation d'un équipement ou service,*
 - *la diminution du sentiment d'insécurité,*
 - *la diminution des dégradations,*
 - *la réduction des délais d'intervention ou de prise en charge de certains problèmes (notamment la nuit) ou personnes (signalement et prise en charge de personnes en grande difficulté),*
 - *la réduction du nombre de réclamation des usagers,*
 - *la baisse des plaintes et procédures contentieuses,*
 - *l'augmentation des recettes et la diminution de la fraude,*
 - *la diminution des conflits enseignants-parents d'élèves et la réduction de l'absentéisme scolaire,*
 - *l'amélioration du cadre de vie,*
- ou encore la responsabilisation accrue des usagers.*

L'évaluation systématique des effets produits par les modes d'intervention est une des recommandations formulées par l'IGAS, qui préconise dans son dernier rapport, l'extension de « *la culture de l'évaluation* ».

Bertrand Schwartz montre également que l'évaluation est centrale et ne se réduit pas à un sondage d'opinions. Elle doit se déployer en même temps que l'action de médiation et suppose un engagement fort et dans la durée des élus, des responsables des structures de médiation et des médiateurs eux-mêmes²⁷.

2.5 LES FORMES ACTUELLES DE LA MEDIATION SOCIALE ET LEUR CONTENU

2-5-1 LES FORMES DE LA MEDIATION SOCIALE

- ❑ Les médiateurs sociaux interviennent le plus souvent de leur propre initiative ou , sur **saisine** des personnes, lors de leurs déplacements dans les espaces publics ou privés, en contactant directement et immédiatement ceux qui sont auteurs d'incivilités ou en situation de détresse sociale.
Enracinés, pour la plupart d'entre eux, sur un territoire, ils ont réussi à construire une relation de confiance avec la population de ce territoire.
- ❑ Il est intéressant de noter la diversité et l'extension des **champs d'application** de la médiation sociale.
Elle évolue aussi bien au niveau des sphères privées que publiques, nationales ou internationales.

²⁷ "Entre prévention et répression : la médiation" ; Bertrand Schwartz et Françoise Gautier- Etier ; collection politiques urbaines

Elle concerne les domaines relatifs à la vie dans les quartiers, les transports, le logement, la santé publique, l'école, l'interculturalité, les institutions sociales, bancaires, les services publics, le temps de la nuit...

- De ce fait, il est possible de repérer **un large spectre d'employeurs** :
 - les associations qui intègrent la médiation sociale dans la logique de leur mission ou qui apportent précisément ce service ;
La taille des associations varie et leurs origines sont diverses (émanations de bailleurs, de municipalités, de services publics, associations du champ social, petites associations locales) ;
 - les collectivités locales, principalement les villes, mais aussi certains conseils généraux et plus récemment quelques agglomérations ;
 - les groupements d'employeurs ou de GIP ;
 - les structures privées ou des services publics en lien avec leur offre de service ;
 - les PIMMS (point d'information médiation multi services).

<i>L'IFOP note toutefois le poids important du secteur associatif et des structures municipales</i>	
- associations	61%
- communes	27%
- HLM	5%
- transports	2%
- divers	5%

Les objectifs et les contenus des missions vont donc varier, selon les employeurs et le terrain d'exercice de la médiation sociale.

- Et en corollaire de cette diversité d'employeurs, ont été créés des **intitulés d'emplois**, qui ont donc émergé d'initiatives de terrain : les médiateurs sociaux, les femmes relais ou médiatrices sociales et culturelles, les correspondants de nuit, les agents d'ambiance et de médiation dans les transports, les agents de prévention et de médiation dans les espaces publics, les coordonnateurs de médiateurs sociaux.
Les intitulés de ces emplois, ainsi que les référentiels d'activités et de compétences ont été établis à la suite d'une étude confiée au CREPAH par la DIV et le CNFPT.²⁸

2-5-2 LE CONTENU DE LA MEDIATION SOCIALE

- Les **atouts** de ces intervenants sont de trois ordres :
 - la connaissance du terrain, parce qu'ils en viennent ou parce qu'ils s'approprient ses spécificités ;
 - voire, la connaissance de certains des habitants qui constitueront autant de relais locaux ;
 - leur démarche de proximité, leur initiative (le médiateur va « au contact »), leur réactivité et leur disponibilité.

Ce sont des acteurs de proximité et du quotidien.

²⁸ Confère le guide « la médiation sociale : une démarche de proximité au service de la cohésion sociale et de la tranquillité publique ».

Ils vont **vers** les personnes et cette dimension est d'autant plus importante pour les personnes qui sont isolées, voire en rupture de liens sociaux ou familiaux.

Ils font preuve d'une adaptabilité permanente, conditionnée par le mode de fonctionnement des bénéficiaires.

□ Il est possible de distinguer **trois dimensions** au sein du terme générique de "médiation sociale" :

- une dimension « terrain », caractérisée par la présence d'agents de médiation dans les espaces publics et/ou ouverts au public et de contact direct avec les publics
- une dimension liée à la mise en œuvre de médiations de type conventionnel
- une dimension de management opérationnel, de coordonnateur d'équipes de médiateurs sociaux

□ **une dimension terrain dans les espaces publics et/ou ouverts au public** (rue, square, hall d'immeuble, parking public) **et de contact direct avec les publics.**

Plus concrètement, l'activité du médiateur social se structure autour d'un travail d'accueil, d'écoute, d'information, d'orientation, d'accompagnement physique, de rappel de la loi ou de la règle, et pour certains, de participation à l'animation d'activités culturelles, sportives...

Le plus souvent, il circule par équipe de deux ou trois médiateurs sociaux, en général à pied, parfois en voiture.

Il porte systématiquement un signe distinctif.

Il met en œuvre une fonction de régulation diurne et /ou nocturne dans les espaces publics (quartiers, transports...), une veille sociale et technique de ces derniers ; l'identification des dysfonctionnements relatifs à l'usage commun, une présence active dans les manifestations sportives, culturelles ou festives.

Le médiateur social gère les conflits de voisinage (relatifs aux nuisances sonores, problèmes d'hygiène et de sécurité, aux menaces, insultes) en organisant des médiations directes et /ou des médiations indirectes.

Il s'inscrit dans une fonction de relais, d'interface, qui favorise la compréhension réciproque (usagers, institutions) et la reconnaissance des personnes les plus en difficulté.

Il est un vecteur d'informations socio-administratives.

Dans le cas des médiateurs sociaux et culturels, la relation directe avec les publics se manifeste souvent à partir d'un premier accueil de proximité.

La relation d'interface qu'elle engendre (communauté d'origine/communauté d'accueil/institutions) permet de réduire la distance qui existe entre les représentations, les normes, les modes de vie, les valeurs de la société d'origine et de la société d'accueil.

Elle favorise l'adaptabilité réciproque, évite les incompréhensions, les rejets qui génèrent des replis communautaires, des ghéttoisations, ou la banalisation à l'extrême des différences.

Ces médiateurs sociaux et culturels sont à la croisée de plusieurs « mondes » : le village d'origine, la cité de migration, l'administration.

Ils prennent le temps d'expliquer, de traduire et « luttent » pour ne pas laisser les personnes se replier.

□ **Une dimension liée à la mise en œuvre de médiations conventionnelles**

Pour ce faire, les médiateurs sociaux conduisent des entretiens qui ont pour objectifs de coordonner les débats, d'aider à ce que les parties s'écoulent, se comprennent mutuellement, imaginent le plus de solutions possibles à leur désaccord, explorent la faisabilité pour chaque solution et arrêtent la décision la meilleure pour chacun d'eux.

❑ **Une dimension liée au rôle de coordonnateur de médiateurs sociaux**

Il participe au recrutement des médiateurs sociaux, met en œuvre les processus d'adaptation au poste, aide à la professionnalisation de la fonction, organise et contrôle l'activité des équipes.

Il développe et consolide les réseaux partenariaux (institutionnels et professionnels), élabore les analyses du territoire et assure la promotion du service.

Il initie ou collabore, dans une démarche participative, les processus d'évaluation de l'activité et de son impact.

PREMIERE PRECONISATION :

- ⇒ **Favoriser la contribution des services de médiation sociale à l'établissement d'outils partenariaux d'observation et d'analyse du climat et des relations sociales**
- ⇒ **Fournir des modèles et diffuser des outils relatifs au processus d'évaluation de la pertinence et de l'efficacité des actions de médiation sociale et de leur adaptation aux besoins.**
- ⇒ **Mener quelques expériences comparées d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale, prenant en compte le point de vue des usagers et des partenaires.**
- ⇒ **Conduire avec le CNLE et les conseils généraux concernés l'évaluation des effets produits par la création de postes d'agent de médiation bancaire.**

3. UNE UTILITE SOCIALE AFFIRMEE, MAIS DES RISQUES DE DERIVES

3.1. RISQUES DE DERIVES QUANT AU SENS DONNE COMMUNEMENT A LA MEDIATION

3-1-1-DES REALITES DIVERSES

On constate une utilisation pléthorique du concept de « médiation », mobilisé sur des objectifs différents et avec des contenus variés : activités d'animation - tâches d'écrivain public - surveillance du bâti – informations socio-administratives - accompagnement de locataires - traitement des litiges et très récemment²⁹ pour une aide à l'intégration sociale des personnes déficientes intellectuelles....

L'appellation s'est, par ailleurs, progressivement développée dans des champs très divers : médiateur de la République - médiateur du travail - médiateur de santé publique - médiateur scolaire - médiateur pénal, judiciaire - médiateur familial - médiateur de la RATP ou de la SNCF ou de la Poste ou de France Telecom, du cinéma, dans les sociétés d'assurance, dans les banques...

²⁹ Projet de licence professionnelle de l'université de Paris 10 Nanterre

C'est pourquoi, il apparaît impératif de recentrer le contenu de la médiation sur son sens prévalent, et dans cette perspective, de préciser un certain nombre d'éléments qui caractérise une médiation et ensuite, plus spécifiquement, la médiation sociale.

3.1.2 LA MEDIATION : UNE NOTION A STABILISER

□ **l'esprit de la médiation : deux définitions qui éclairent le sens et traduisent sa finalité « le vouloir vivre ensemble » :**

- Jean -François Six ³⁰ a contribué à une définition de la médiation, mettant en avant deux formes de médiation :
 - la médiation destinée à faire naître ou renaître un lien qu'il appelle « *médiation créatrice* » car ce sont de nouveaux liens et « *médiation rénovatrice* » car elle réactive des liens distendus
 - la médiation destinée à parer un conflit qu'il appelle « *médiation préventive* » quand elle évite l'éclatement d'un conflit ou « *médiation curative* » quand il lui faut trouver une solution à un conflit.
- Deux formes de médiation que Michèle Guillaume Hofnung ³¹ qualifie pour l'un, de médiation de « *différences* », et pour l'autre de médiation de « *différends* ». De façon générale, elle définit la médiation comme un « *processus de communication éthique reposant sur la responsabilité et l'autonomie des participants, dans lequel un tiers favorise l'établissement, le rétablissement du lien social* ».

La médiation n'est ni un arbitrage, ni une simple négociation, ni une conciliation, ni une transaction. Elle n'assiste pas, ne tranche pas, n'influence pas, ne prend pas partie.

Elle est liberté et responsabilisation des personnes, face à un recours trop fréquent à l'appareil judiciaire. C'est une forme alternative de résolution de conflits même si elle n'implique pas systématiquement l'existence d'un conflit.

La médiation relève d'une démarche exigeante et d'une méthodologie rigoureuse.

Par ailleurs, elle ne peut s'engager que dans une relation ternaire et sans ce troisième élément, elle n'existe pas.

- **la médiation** est un processus qui se décline concrètement en quatre phases : échanges entre les parties, écoute et compréhension réciproque du bien fondé de chacune, recherche de solutions, co-décision.

Des « parties » en désaccord ou en conflit, grâce à ce processus, vont trouver un terrain d'entente, grâce à l'aide d'un tiers, dans un cadre de confidentialité.

- **l'acte de médiation** se caractérise par trois dimensions intrinsèques :

- l'absence de pouvoir du médiateur, son indépendance, sa neutralité par rapport aux « *médieurs* ³² » et aux institutions
- la volonté expresse et formalisée des " *médieurs*" à partir du « *pacte de médiation*⁴ » qui « scelle » en quelque sorte leur engagement

³⁰ "Le temps des médiateurs" ; Jean-François Six

³¹ "La médiation", Michèle Guillaume Hofnung- professeur de droit public à Paris XI- vice présidente du comité des droits de l'homme et des questions éthiques à l'UNESCO ; PUF, Que sais-je, réactualisation 2005

³² Selon Michèle Guillaume Hofnung, le concept de "médieur" est plus actif que le mot "médié" ; les médieurs sont les deux parties en conflit

- une position en face à face et donc en relation directe des « partenaires » du conflit qui vont rechercher et construire ensemble, une solution qui convienne à l'un et à l'autre, avec l'aide du médiateur. Ils concluent, en signant un pacte d'engagement.

- ❑ **la fonction de médiation (ou fonction médiatrice)** est une notion différente ; elle ne réalise pas de médiation dans le sens indiqué ci-dessus.

Elle est mise en œuvre grâce à une position d'interface qui permet de comprendre et donc de lier différentes logiques d'action (celle de l'utilisateur et celle de l'institution par exemple).

Cette fonction est exercée, certes par les médiateurs sociaux, mais également par les travailleurs sociaux.

3.1.3. DE LA MEDIATION A LA MEDIATION SOCIALE

Du fait des problématiques dominantes des quartiers dits sensibles, la médiation sociale, qui y trouve son origine, est souvent exclusivement assimilée à la médiation urbaine.

Or si elle inclut bien évidemment cette dernière, elle couvre ou peut couvrir un champ d'intervention beaucoup plus large (médiation bancaire en accompagnement du dispositif surendettement, médiation en milieu rural...).

- ❑ **Dans le cadre du séminaire européen de Créteil**, un collège d'experts a défini la médiation sociale comme : « *un processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions, de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose* ».

- ❑ Il est possible de distinguer **deux types de médiation sociale** ; celles-ci sont d'ailleurs souvent articulées :

- la médiation conventionnelle ou médiation directe³³ : c'est une médiation engagée à partir de l'initiative d'une des deux parties en conflit, sur saisine des deux parties, dans un cadre formalisé et contractualisé, au sein duquel sera construit la solution au conflit avec l'aide du médiateur.

Cette médiation est, pour certaines associations, une activité permanente et exclusive, pour d'autres, une activité associée à d'autres activités (animation- régularisation de droits- aide à l'adaptation en France ...).

- une médiation qui s'apparente davantage à une inter médiation : le plus souvent, les «parties» ne sont pas en face à face ; c'est le médiateur social qui sert de relais. Celui-ci, d'ailleurs, va la plupart du temps vers les parties.

Cette médiation est adossée à d'autres fonctions (sans pour autant perdre son autonomie) : accès aux droits, aide à l'intégration en France ou dans un quartier veille technique, veille sociale, fonction de tranquillisation des espaces par exemple.

- ❑ **La médiation sociale a une double finalité** :

- facteur de **lien social**, elle aide à restaurer une communication entre les personnes, les groupes de personnes et avec les institutions.
- facteur de **paix sociale**, elle participe à la prévention , à la gestion des conflits et des incivilités.

³³ Cela ne signifie pas pour autant qu'il n'y a pas de tiers, sinon il s'agirait d'une conciliation.

Elle traduit donc un mode de **régulation relationnelle** et un renfort de **présence sociale** dans les espaces publics.

3.2. RISQUES DE DERIVES QUANT A L'EXERCICE DE LA MEDIATION SOCIALE : DES GARANTIES A METTRE EN ŒUVRE

Ces garanties s'entendent à partir de la définition de quatre cadres : éthique, professionnel, organisationnel et partenarial.

Mais si ces quatre cadres sont nécessaires à la réussite de la médiation sociale, il convient également de prendre en compte la dimension politique/citoyenne de celle-ci.

3.2.1. LA DEFINITION D'UN CADRE ETHIQUE

□ Les raisons à l'origine de cette nécessité

La morale « commande » et l'éthique « recommande ».

La déontologie rassemble les règles de conduite d'une profession ; elle peut prendre la forme d'une charte, d'un guide, d'un règlement...

Tout « travail relationnel » implique une construction fondée sur le respect et la reconnaissance des personnes, à partir d'un processus élaboré conjointement.

Éthique et pratique sont donc, pour les médiateurs sociaux, comme pour tous les intervenants sociaux, indissolublement liées.

Le contexte d'intervention de la médiation sociale implique une autonomie d'exercice.

Différents témoignages ont montré la nécessité de définir un cadre éthique qui précise la finalité de la médiation sociale, ses valeurs de référence, ses principes fondamentaux, mais également les limites de son intervention et les conditions de collaboration et d'échange d'informations avec d'autres professionnels.

Les principes ainsi énoncés visent aussi à conforter le médiateur social dans un cadre d'exercice clarifié.

Le médiateur social, même s'il fait des rappels de la loi et de la règle, n'est ni un auxiliaire de police, ni un auxiliaire de justice.

Ainsi, dans leurs recommandations, les experts européens de Créteil ont indiqué que « *la médiation sociale est une activité spécifique qui ne doit pas se confondre avec d'autres activités éducatives, de travail social ou de sécurité des biens et des personnes. Elle doit au contraire se développer en concertation et en complémentarité avec ces activités* ».

La charte de référence, qui a été élaborée, renvoie à des principes qui permettent d'éviter toute dérive de positionnement du médiateur social dans un cadre d'autorité.

Le médiateur social a également pour mission de garantir aux bénéficiaires le respect de leurs droits, l'assurance de la confidentialité et la certitude de bénéficier des compétences nécessaires.

En effet, en allant à la rencontre des personnes, ou à leur demande, il est parfois dépositaire d'informations confidentielles, témoin ou confident. Les éléments recueillis dans un tel cadre ne peuvent être divulgués ; le médiateur social ne peut transgresser la confidentialité et le respect dus à chaque personne. Il rend donc anonyme le retour d'informations.

Si le cadre éthique n'est pas clairement et officiellement précisé, les partenaires des médiateurs sociaux risquent d'interpréter leurs refus de transmissions d'informations nominatives comme un refus de collaboration, voire comme une « attitude subversive ».

Les chercheurs du CEREQ ont mis en évidence les risques encourus à ne pas formaliser un cadre éthique, de préférence élaboré par les médiateurs eux-mêmes, pour une meilleure appropriation.

En effet, en l'absence d'un tel cadre, les médiateurs sociaux sont renvoyés à des prises de position puisées à des sources personnelles, qui peuvent être arbitraires et fluctuantes. Compromis et compromissions risquent de se confondre.

Cette position est également dangereuse pour les médiateurs sociaux ; elle les met en grande vulnérabilité à différents niveaux (« otage » -caïdat- enfermement dans un rôle non professionnalisant et par ricochet, non reconnu par les partenaires...).

A l'issue du séminaire de Créteil, sept principes majeurs ont été énoncés et repris dans la charte de référence de la médiation sociale : respect des droits de l'homme, clarté, sincérité, libre consentement des partenaires, confidentialité, subsidiarité, qualité.

Le groupe de réflexion fait le constat que les chartes éthiques sont en train de se développer.

*Selon l'IFOP 12% des structures interrogées ont dit avoir une charte déontologique.
Les correspondants de nuit, les femmes relais, médiatrices culturelles du 93, au delà de se regrouper dans une fédération, viennent d'élaborer une charte éthique.
La fédération nationale des centres de médiation sociale qui regroupe 1200 médiateurs ont élaboré leur cadre éthique il y a environ 3 ans.*

Au delà de la définition de ce cadre, l'employeur doit s'assurer de l'appropriation, par chacun, d'une **posture** et d'attitudes éthiques.

Michèle Guillaume- Hofnung précise qu'il est essentiel que ces principes soient reconnus et partagés par l'ensemble des médiateurs, des employeurs, des financeurs, des prescripteurs, des formateurs, des certificateurs..
Elle propose aussi qu'ils soient clairement affichés.

□ **Un cadre éthique partagé**

Le conseil général de Belfort souligne un problème au niveau des échanges d'informations, qu'il qualifie d'insuffisants.

Il fait état d'une certaine réticence à faire circuler les informations, ce qui génèrent des absences de collaborations indispensables à l'action.

Il évoque aussi l'absence de cadre défini avec les services de police, ce qui avait eu pour effet de mettre en danger la confiance établie par les médiateurs sociaux avec les populations du quartier.

Au delà d'être un vecteur de positionnement professionnel, le cadre éthique est un outil d'aide à l'action. C'est aussi un rappel de la place centrale du bénéficiaire et un moyen de donner sens à son action.

Définir un cadre éthique partagé permet de construire un partenariat d'actions sur des références communes et des valeurs partagées, rendues explicites par le cadre ainsi formalisé.

La charte éthique co-définie entre partenaires est donc un outil de consolidation des coopérations. Elle favorise le partage d'informations nécessaire à l'action, dans un cadre protégé, respectueux du bénéficiaire et assurant que la finalité de ces échanges d'informations est bien au service de celui-ci.

L'IGAS vient de rappeler, non seulement l'utilité de formaliser les règles qui régissent le secret professionnel, mais aussi celles qui définissent le partage d'informations. Il insiste également sur la nécessité de rappeler le sens donné à ces règles.

3.2.2. LA DEFINITION D'UN CADRE PROFESSIONNEL

La médiation sociale requiert des qualités personnelles, mais aussi des compétences précises.

La crédibilité des médiateurs sociaux se nourrit de connaissances générales pour conduire une discussion, argumenter, apporter un éclairage nouveau. Il doit donc les acquérir.

La capacité à analyser les situations de conflit n'est pas innée ; la distinction entre la sphère professionnelle et la sphère personnelle non plus.

La prise de distance, l'écoute active, le sens de l'observation doivent être maîtrisés.

Définir un cadre professionnel, c'est mettre en place **un protocole « qualité »** qui réponde à une éthique de responsabilité, l'obligation d'être toujours compétent.

Ce protocole intègre :

- les stages d'adaptation liés à la prise de fonction (axés notamment sur la connaissance des territoires, des publics et des partenaires)
- un plan de formation dynamique qui actualise l'évolution du contexte partenarial, les problématiques sociales, les dispositifs...
- les séquences d'analyses régulières des pratiques, voire les supervisions de ces pratiques, (d'autant plus nécessaires pour éviter aux médiateurs d'être en résonance culturelle avec les bénéficiaires)
- les recueils des satisfactions des bénéficiaires des interventions des médiateurs sociaux
- les entretiens annuels d'objectifs et d'activités, appuyés sur des grilles d'évaluation des compétences
- l'organisation de séminaires d'échanges entre différents professionnels d'un même territoire (par exemple sur les questions relatives à l'échange d'informations).

Depuis 2000, le paysage de la médiation sociale a évolué : les cadres d'intervention sont plus clairs et les réflexions professionnelles se développent au sein de bien des structures.

Au début les employeurs ont été tentés de mettre en place des médiateurs sociaux sur le modèle des « grands frères ». Partant du principe que les interventions seraient d'autant mieux acceptées si les médiateurs étaient proches du public, car partageant leurs références. Appartenant à ces quartiers, ils étaient considérés comme naturellement porteurs des aptitudes recherchées.

Maintenant, il n'y a plus, en général, un recours exclusif à ces critères. Si tel est le cas, un travail de distanciation peut compléter l'adaptation au poste.

3.2.3. LA DEFINITION D'UN CADRE ORGANISATIONNEL

□ Un cadre d'efficace et de neutralité à garantir

L'efficacité de la médiation sociale ne peut reposer sur les seules épaules du médiateur social. L'organisation institutionnelle facilite ou non celle-ci.

Le cadre d'intervention doit être clairement posé ; les limites doivent être définies.

Ce cadrage est particulièrement important pour délimiter notamment le volet sécuritaire de leur fonction.

Il évite, par ailleurs, certaines dérives constatées comme par exemple "*les charger de tâches ingrates, ponctuelles, mal définies*³⁴".

Le cadre organisationnel doit être garant des valeurs fondatrices de la médiation sociale et l'employeur a la responsabilité d'organiser, en conséquence, la mise en œuvre de cette mission ; ce qui signifie notamment :

- un service bien identifié avec des missions claires, formalisées et publiées ;
- un coordinateur qui anime l'équipe de médiateurs et met en place les dispositifs permanents de professionnalisation et mobilise les ressources internes à l'organisation ;
- un cadre d'intervention qui définit les limites de celui-ci ;

³⁴ Bilan du conseil général de Belfort

- des fiches de poste qui précisent les activités, le niveau de responsabilité, le degré d'autonomie ;
- des procédures définies et écrites ;
- la promotion du travail en binôme valorisant la pluralité d'approche (âge, sexe, formation...);
- des protocoles territoriaux de coopérations partenariales.

□ **Les différentes structures support**

<p>Selon l'IFOP :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 61% des médiateurs sociaux relèvent du secteur associatif - 27% des médiateurs sociaux relèvent de structures municipales - 12% des médiateurs sociaux relèvent de structures diverses
--

Les contextes locaux ont influencé le choix de l'organisme support.

- Le support **associatif** paraît être le support qui permet le mieux de respecter les garanties précisées ci dessus.
En revanche, l'instabilité des financements perturbe le management global de l'association et maintient les médiateurs sociaux dans une situation précaire, quand il ne réduit pas les perspectives de recrutement.
Il convient de sécuriser ces financements par le recours à des conventions pluriannuelles.
- Le support « **groupement d'employeurs** » (association de groupement d'employeurs, groupement d'intérêt public, société coopérative d'intérêt collectif) paraît être un support intéressant car il permet une mutualisation des financements et une approche coordonnée sur un territoire.
Cette disposition impose de maintenir un équilibre entre les attentes des différents financeurs, ce qui suppose de développer des outils d'observation et d'évaluation de l'activité.
Le fait d'avoir plusieurs commanditaires évite aux médiateurs sociaux d'être « étiquetés ». En revanche le changement récent de législation, complique l'organisation du support financier, quand celui-ci s'appuie sur une intercommunalité, puisque les maires ne peuvent plus être représentés qu'à 50% .
- Le support « **municipal** » implique la plupart du temps des créations de postes pérennes ; ce qui permet de sécuriser les emplois de médiateurs sociaux.
Ils relèvent soit d'une cellule "politique de la ville" soit du service "prévention" ou « animation- jeunesse ». Quel que soit le cas de figure, le cadre d'intervention doit revêtir une dimension éthique, et non instrumentale.
- Le support « **conseil général** » est actuellement peu développé ; il se traduit également par la création de postes qui intègrent des équipes pluridisciplinaires, ce qui facilite le chaînage des interventions.

3.2.4. UN CADRE PARTENARIAL A ORGANISER

Les médiateurs sociaux exercent au sein d'un très large réseau de partenaires et souvent en amont des professionnels du travail social, mais aussi des professionnels de santé, des professionnels de la sécurité (tout en préservant l'autonomie de leur mission de médiation et le respect de leur déontologie).

□ **Deux types d'intervenants sociaux en inter-action : les médiateurs sociaux et les travailleurs sociaux**

Cf l'enquête de l'IFOP

-pour 59% des situations les travailleurs sociaux sont à l'origine de la saisine des médiateurs sociaux

-pour 70% de situations les travailleurs sociaux relaient les médiateurs sociaux

Le médiateur social est un acteur de proximité et de présence sociale ; à ce titre, il met en œuvre une modalité de l'intervention sociale .

Comme indiqué précédemment, il s'agit d'une fonction nouvelle qui pallie les déficits relationnels, en aidant et en contribuant à recomposer le lien social (fonction jadis assurée par différents acteurs publics ou privés : les receveurs dans les transports- les médecins de famille...).

Le médiateur social n'est subordonné à aucune autre fonction de l'intervention sociale ; il ne se substitue à aucune d'entre elles.

Il met en oeuvre un mode de prise en charge spécifique et complémentaire des autres intervenants sociaux et des travailleurs sociaux et permet, par exemple, d'entrer en relation ou de renouer le contact avec des publics en détresse ou isolés.

Au début de l'émergence de la fonction de médiateur social, la collaboration avec ces derniers s'est avérée difficile ; les réticences des travailleurs sociaux étaient d'autant plus fortes que les médiateurs sociaux étaient peu qualifiés, avec un profil de poste flou, et à construire.

La dimension sécuritaire, (celle-ci nettement affichée), a également contribué à alimenter les méfiances.

Si les travailleurs sociaux et les médiateurs sociaux ont pu être perçus, dans un premier temps, comme concurrents, du fait d'un manque de clarté quant à leurs missions et à leur complémentarité, les évaluations engagées récemment montrent qu'ils collaborent, maintenant, de façon plus aisée.

Le conseil général de Belfort note que les progrès doivent se poursuivre, par la formalisation, notamment, de séquences d'échanges et un apprentissage, pour les médiateurs sociaux, "*du bien fondé d'un travail en équipe pluridisciplinaire*".

Les médiateurs exercent le plus souvent en amont des travailleurs sociaux, orientant les personnes vers ces derniers. Le conseil général de Belfort note que "*l'arrivée des médiateurs sociaux a donné une nouvelle amplitude au service social*".

Leurs légitimités et leurs compétences respectives sont donc mieux reconnues réciproquement. Cette complémentarité doit encore être consolidée, notamment par la conclusion de pactes partenariaux de coopération.

⇒ **Ils ont des proximités : leurs similitudes s'articulent autour de :**

- la même finalité d'action : ils contribuent à restaurer les liens sociaux et sont facteurs de cohésion sociale ;
- ils s'appuient sur les mêmes valeurs : autonomie –responsabilisation –participation – confidentialité des échanges ;
- le statut du bénéficiaire est un statut d'auteur- acteur, avec des potentialités recherchées et mobilisées ; leurs interventions sont centrées sur la personne ;
- ils s'inscrivent dans la prévention et l'accès aux droits.

- ils ont une même approche distanciée et décentrée par rapport à leurs propres repères identitaires (références religieuses- système familial...).

⇒ Ils ont aussi des différences, un rôle singulier, un positionnement, des conditions d'exercice et des méthodes d'intervention différents :

- Le **médiateur social** est un agent de contact.
Il se situe, de façon quasi permanente, en proximité spatio-temporelle. C'est à dire qu'il intervient en temps réel, sans procédure formalisée et différée des rencontres.
La prise de contact est immédiate.
Il évolue dans des endroits fréquentés par le public et participe aux évènements organisés au plan local.
Ses interventions sont, le plus souvent, ponctuelles.
Il a un rôle de liant et d'accompagnateur au sens physique du terme.
- Le **travailleur social** engage un processus éducatif, à finalité résolutive des problèmes identifiés. Il met en œuvre une intervention sociale d'aide à la personne.
Dans le cadre d'une relation duale, le travailleur social mobilise une pratique fondée sur le développement de la personne et l'expression de ses potentialités.
A partir de la prise en compte globale de l'ensemble des paramètres de sa situation sociale, paramètres souvent contradictoires et indissociables, il enclenche un processus et une dynamique interactive.
Pour ce faire, il mobilise des connaissances pluridisciplinaires, juridiques, des méthodologies d'intervention spécifiques et utilise le temps, comme facteur de maturation du projet défini avec la personne.
Son action repose sur un contrat passé avec la personne, à partir d'un projet déterminé par elle, dans une approche qui s'appuie sur une dynamique «d'empowerment».
Dans ce cadre, il met en place un accompagnement social plus ou moins rapproché ; un accompagnement social comme fondement de sens de ses actes professionnels.
A part les situations qui relèvent de l'urgence, son action est souvent différée ou s'inscrit dans le cadre de permanences programmées
- **Le travailleur social relevant de la prévention spécialisée partage, avec le médiateur social, le même territoire de vie des jeunes.**

En revanche, il diffère au plan de la pratique ; en effet, celle qui concerne la prévention spécialisée s'appuie sur l'« acte éducatif ».

Le travailleur social, parce qu'il a su construire une image d'adulte cohérent³⁵ (dont la parole est légitime) et une relation de confiance avec le jeune, ou le groupe de jeunes, met en œuvre une action éducative qui contribue à aider le jeune à construire son identité personnelle et à se responsabiliser.

Il place toujours le sujet et son devenir au coeur de l'acte éducatif, indépendamment de tout enjeu politique ou institutionnel.

Dans ce cadre, il met en place un accompagnement individuel et collectif, dans la durée.

En déterminant la place du travail de terrain pour chacun, il est possible de construire une cohérence d'équipe ciblée sur la prévention, appuyée sur une réflexion partagée concernant les projets et sur la synchronisation des actions.

Plusieurs initiatives, telles que celles conduites à Toulon (correspondants de nuit employés par la Ligue varoise de prévention en lien avec des éducateurs spécialisés, une assistante sociale et un « point jeunes accueil, écoute, médiation, santé ») ou à Niort (agence municipale de médiation comptant des médiateurs sociaux, des éducateurs de rue et un SAMU social) attestent de l'intérêt d'intégrer les médiateurs sociaux dans des équipes et une démarche pluridisciplinaires.

³⁵ C'est aussi le cas des médiateurs sociaux

Pour conclure sur les collaborations des médiateurs sociaux avec les travailleurs sociaux, il paraît fondamental de rappeler que l'enjeu de celles-ci réside dans le nécessaire continuum des actions sociales à conduire au service des bénéficiaires

Les schémas départementaux d'action sociale, pilotés par les conseils généraux, qu'ils soient de deuxième génération (transversaux) ou de première génération (thématiques) sont des outils de diagnostic et de planification.

Ils définissent des orientations prioritaires, mais aussi renforcent le partenariat institutionnel.

Ne pourraient-ils pas être relayés par des schémas de l'intervention sociale qui contribueraient à éviter doublons ou dénis d'intervention, en organisant et en stabilisant les différentes interventions sociales sur un même territoire.

Les schémas de l'intervention sociale préconisés par l'IGAS, traduisent effectivement des formes de coopération entre une intervention sociale plus large (dont la médiation sociale) et le travail social, ce qui pourrait favoriser notamment une détection précoce des personnes en difficulté et conduirait à une prise en charge globale et plus intensive..

□ **Un cadre partenarial à organiser dans une logique de territoire**

*Cf l'étude de l'IFOP qui précise le type de partenaires : établissements scolaires-mairies- services municipaux – bailleurs sociaux - hôpitaux –associations diverses...
A noter la place particulière qui leur est faite au sein des CLSPD.*

La ville ou la commune, quelque soit sa taille, est le lieu pertinent de la gouvernance territoriale.

Le projet politique de développement est bien le projet des élus, légitimement responsables de ce territoire. Il sera aussi celui des acteurs locaux. Il devient « *un projet d'intérêt commun et général qui dépasse les intérêts particuliers et ordonne du sens aux actions programmées* »³⁶.

La mise en oeuvre de cette gouvernance doit se traduire par la synergie effective entre les acteurs locaux, dans une dynamique de projet, appuyée sur une capacité collective d'analyse, régulée par des dispositifs de concertation.

Comme le souligne le très récent rapport de l'IGAS, « *la redécouverte de l'approche territoriale ces vingt dernières années a marqué l'action sociale* ». Celle-ci doit permettre de lutter contre le cloisonnement et la parcellisation des interventions pour une même personne et permettre une approche globale et transversale (c'est aussi ce que vise le Plan de Cohésion Sociale).

La loi du 13 août 2004, qui confie aux conseils généraux le rôle de chef de file de l'action sociale, doit permettre d'amplifier les partenariats.

Les processus de territorialisation des politiques publiques ont été donc été engagés depuis une dizaine d'années, par les conseils généraux, les CAF, la MSA, qui ont ainsi recomposé leurs organisations.

La territorialisation est devenue une dimension de l'action publique qui permet de poser et de traiter les problèmes autrement, en évitant l'enchevêtrement problématique des territoires administratifs.

Ce mouvement a eu pour effet d'entraîner chaque acteur à se mettre "au service" du territoire, à s'engager dans un partenariat d'observation et d'actions, après une phase de reconnaissance mutuelle.

³⁶ « Territoires » ; François Clément ; avril 1999 n°397

L'IGAS rappelle que « *le travail en commun, auquel sont appelés les différents services, implique que chaque professionnel sache définir ce qu'il fait, connaisse ce que l'autre fait et peut faire* ».

Des outils ont été imaginés pour accompagner ces démarches, faciliter l'articulation des complémentarités et favoriser la globalisation des moyens et des énergies, au profit d'actions de développement du territoire.

L'expérimentation nationale conduite par la DIV, la DGAS, la CNAF et le CSTS sur 19 sites de la politique de la ville, a permis également de dégager un certain nombre de conditions favorables à la construction d'un projet social de territoire et à une meilleure coordination des intervenants politiques, administratifs et sociaux.

Les chartes territoriales de cohésion sociale répondent aussi à ces objectifs ; elles s'inscrivent dans le cadre de la lutte contre l'exclusion sociale et le renforcement de la cohésion sociale définie par le gouvernement (programme 18 du plan de cohésion sociale).

Ces chartes, tout comme les futurs contrats urbains de cohésion sociale décidés par le CIV du 9 Mars 2006 et destinés à succéder aux actuels contrats de ville, représentent des outils pour « agir ensemble » et constituent un instrument pour les acteurs locaux qui souhaitent s'engager, dans la réalisation d'un projet local, en mutualisant et en optimisant les ressources, assurant ainsi, la cohérence des interventions et la synergie des acteurs locaux.

Dans les territoires urbains sensibles, le CIV préconise, par ailleurs, d'identifier au sein de chaque équipe de MOUS (maîtrise d'oeuvre urbaine et sociale) un responsable chargé de l'ingénierie sociale et chargé de coordonner les intervenants sociaux .

L'inscription des médiateurs sociaux dans les dynamiques locales d'actions et dans les réseaux de partenaires est donc une des conditions de leur efficacité .
C'est un double partenariat qu'il convient alors de formaliser pour une meilleure légitimité d'action : un partenariat institutionnel et un partenariat opérationnel.

- ⇒ Par ailleurs, le développement de différents types de médiation sur un même territoire ; implique une nécessaire mise en réseau de ceux-ci, ainsi qu'une articulation formalisée avec les dispositifs d'accès aux droits, à l'instar des expériences de Marseille et Béziers.

3.3 UNE CINQUIEME GARANTIE : LA MEDIATION SOCIALE, UN AXE DE POLITIQUE PUBLIQUE

Cela signifie, à l'échelle d'une ville, faire de la médiation sociale un projet politique municipal.

Une initiative vient d'être prise, en ce sens, par la ville de Pierrefitte ; le 4 novembre 2005, le Maire a inauguré le label " *Pierrefitte, ville Médiation*" et a apposé cette appellation sur le parvis de la mairie, ainsi qu'à l'entrée de la commune.

Elle est la première ville d'Europe à bénéficier de ce label.
Cette démarche, conduite par l'AFPAD (association pour la formation, la prévention et l'accès au droit) est le fruit d'un travail partenarial, engagé en 2003, réunissant l'Etat, l'Education Nationale, la Police, la justice et les bailleurs.

Ce projet politique est appuyé sur un double engagement :

- d'une part, la territorialisation de la médiation sociale sur l'ensemble de la ville, grâce au maillage des professionnels et des bénévoles ;
- d'autre part, elle est posée comme principe de communication dans tous les services publics (services municipaux et services de l'Etat) ; tous les agents ont, en conséquence, été formés.

DEUXIEME PRECONISATION

- ⇒ **Edition d'une plaquette d'information définissant la médiation sociale, sa pratique, les conditions de réussite et sa contribution à la cohésion sociale.**
- ⇒ **Organiser, en inter-départemental, des campagnes de sensibilisation à la médiation sociale.**
- ⇒ **Capitaliser les bonnes pratiques :**
 - **des employeurs en matière de recrutement,**
 - **des opérateurs en matière d'ingénierie de formation**
 - **relative à la professionnalisation en s'appuyant notamment sur les centres de ressources politiques de la ville.**

TROISIEME PRECONISATION

- ⇒ **Avec le CSTS (commission éthique et déontologie) et en lien avec le groupe de travail DIV-CNFPT, favoriser la mise en place systématique d'un cadre éthique et de protocoles éthiques partenariaux.**
- ⇒ **Expérimenter avec quelques conseils généraux un schéma de l'intervention sociale qui aurait pour objectif d'inscrire les priorités d'action sociale définies par les schémas départementaux dans un continuum d'actions professionnelles.**
- ⇒ **Encourager la création de pôles locaux de médiation et accès au droit, articulant les différentes démarches de médiation (médiation conventionnelle, médiation sociale de proximité, médiation familiale, médiation pénale) et les dispositifs d'accès au droit.**

4 – PROFESSIONNALISER LA MEDIATION SOCIALE

4-1 UNE DEFINITION DE LA PROFESSIONNALISATION

«La professionnalisation est le fait de faire d'une discipline, la base d'une expertise susceptible de s'investir dans la pratique quotidienne d'un certain nombre d'acteurs exerçant une activité professionnelle et de faire de celle-ci le fondement de l'identité de ces acteurs»³⁷

Cette définition qui vise à la fois les compétences et les acteurs qui les mettent en œuvre est conforme à l'approche du groupe de travail. La professionnalisation de la médiation sociale correspond en effet à la nécessité d'engager une double démarche : celle de faire reconnaître l'expertise et celle de donner (ou reconnaître) aux acteurs de la médiation sociale les compétences qui traduisent cette expertise.

³⁷ François ABALLEA : conférence au département de sociologie de l'université de Rouen –1999

L'enjeu de la professionnalisation de la médiation sociale est quadruple :

- la confirmation des contours d'une identité professionnelle et la consolidation d'activités reconnues d'utilité sociale ;
- une garantie d'efficacité pour le bénéficiaire ;
- une reconnaissance du médiateur social par les partenaires qui constituent les réseaux locaux ;
- l'inscription des médiateurs sociaux dans une évolution professionnelle individuelle.

C'est progressivement que les acteurs relevant de la médiation sociale ont pu se qualifier.

Au tout début des années 90, leur cadre d'intervention s'est construit au fur et à mesure des actions engagées. Chaque employeur a donc élaboré son cadre d'intervention.

Ce qui explique la diversité des références relatives à la médiation sociale.

Toutefois, les réflexions engagées ces dix dernières années ont permis de progresser dans la structuration de la médiation sociale.

Selon l'IFOP actuellement :

- Concernant les formations suivies en poste :
 - 20% ont suivi des formations à la prise de poste
 - 21% ont suivi des formations diplômantes en relation avec la médiation
 - 25% ont suivi des formations non diplômantes en lien avec la médiation
 - 8% ont préparé des concours
- Concernant leur niveau d'origine :
 - 9% sont sans diplôme
 - 54% ont un niveau IV ou V (dont 28% ont un niveau CAP-BEP et 26% ont le niveau BAC)
 - 34% ont un diplôme de niveau BAC+2 à BAC +5

4.2. LES FORMATIONS DIPLÔMANTES SONT NOMBREUSES

L'examen par le groupe de travail des certifications existantes fait apparaître qu'elles couvrent les différents champs professionnels de la médiation sociale et il ne paraît donc pas nécessaire d'en construire d'autres.

Il convient cependant de les articuler pour rendre lisible leur complémentarité et permettre de façon systématique la recherche de reconnaissances mutuelles, partielles ou totales.

Il faut également rappeler que dans le cadre des décrets d'application de l'article L 335-6 du code de l'Éducation (applicable à l'ensemble des certifications) un réexamen périodique des référentiels des diplômes et des titres professionnels inscrits au répertoire national des certifications professionnelles est réalisé, permettant aux commissions professionnelles consultatives placées auprès de l'autorité certificatrice de proposer l'actualisation des certifications et des reconnaissances mutuelles.

Présentation des principales certifications existantes :

Intitulé	Certificateur	Niveau	
CAP agent de prévention et de médiation créé en 1998)	Education Nationale	V	Il concerne les élèves de 3 ^{ème} et est construit sur 2 ans Il vise les postes qui exercent des fonctions contribuant au maintien du lien social, au confort des usagers, à la sécurité du patrimoine et des personnes dans des espaces publics ou privé (quartiers- centres commerciaux-transports-équipements)
Titre professionnel d' « agent de médiation, information, services » créé en 2000	Ministère de l'emploi (DGEFP)	V	Il vise les emplois d'agent de médiation ; ils sont présents dans les espaces publics, pour assurer une veille active, favoriser un climat de sécurité, apaiser les tensions et faciliter les relations entre les usagers et les services administratifs ou sociaux.
Baccalauréat professionnel « Services de proximité et vie locale » créé en 2005	Education Nationale	IV	Il met en place des activités de soutien, d'aide à l'intégration qui contribuent à la socialisation et au développement de la citoyenneté. Il a une fonction de médiation sociale en prévenant les conflits, les dégradations Les emplois visés concernent les trois fonctions publiques et les établissements publics ou privés
Titre professionnel de technicien médiation services créé en 2004	Ministère de l'emploi (DGEFP)	IV	Il (elle) facilite l'accès aux services et aux droits par la médiation entre les personnes et les structures ; pour ce faire, il (elle) met en œuvre des processus de médiation, organise des activités temporaires pour renforcer le lien social, articule son action avec les autres acteurs présents sur le territoire. Il est plutôt situé dans un lieu fixe.
Diplôme de 1 ^{er} cycle « sciences sociales et action de médiation créé en 1999	CNAM	III	Formation proposée aux personnes en activité de médiation, de relation d'interface entre les usagers et les administrations depuis au moins 6 mois.
Diplôme d'études universitaires scientifique et technique option médiation	Universités	III	Il en existe 4
Nombreuses licences professionnelles	Universités	II	

Diplôme d'Etat de médiateur familial	Ministère des affaires sociales	II	Non lié directement à la médiation sociale mais participant d'une même compétence
certificat de compétence « pratiques de la médiation » créé en 2001	CNAM	Non inscrit au RNCP	Il est proposé aux personnes qui ont une expérience professionnelle dans ce domaine depuis au moins 3 ans.

Ces différentes certifications ont été organisées autour d'une base commune, articulée autour de l'acquisition de compétences permettant :

- d'accueillir, d'écouter, d'orienter et de faciliter l'accès aux droits des personnes ;
- d'aider et d'accompagner physiquement les personnes- d'être en interface entre les personnes ou les personnes et les institutions ;
- de réguler les tensions, les conflits entre individus dans les lieux publics.

En fonction du niveau de certification recherché, c'est-à-dire du niveau de responsabilité et d'initiative dans l'emploi, les acquisitions sont abordées de façon plus ou moins complexe au plan de l'analyse, des connaissances et de la pratique...

4-3 ORGANISER DES PARCOURS PROFESSIONNELS

Selon l'IFOP :

- 24% ont changé d'employeur
- 11% sont en recherche d'emploi

Dans la phase actuelle de stabilisation de la fonction de médiateur social et de structuration de son champ d'intervention, il importe de stabiliser également le statut des opérateurs.

Au-delà de la cohérence manifeste qu'il convient de rechercher entre le cadre et les acteurs, stabiliser leur statut permet aussi de résoudre le paradoxe dans lequel bon nombre d'entre eux sont actuellement : aider les bénéficiaires de leur intervention à sortir d'une situation incertaine, alors qu'eux-mêmes sont dans une situation précaire.

C'est aussi ne pas « gâcher » la construction de la relation de confiance, parfois difficilement établie avec les populations de leur secteur d'intervention.

Cette clarification est sollicitée par les médiateurs sociaux bien sûr, mais aussi par leurs employeurs, qui souhaitent éviter la rotation de ce personnel, augmenter l'attractivité de la fonction, mais aussi assumer leur responsabilité liée à la gestion des potentiels de compétences de leur personnel et à la gestion prévisionnelle des emplois. Enfin, ils souhaitent lutter contre le risque d'usure professionnelle des médiateurs sociaux, en aidant à leur évolution.

Le turn over est un gâchis à de nombreux niveaux : le médiateur lui-même, encore plus découragé qu'il s'est considérablement investi, le bénéficiaire qui se trouve à nouveau « lâché », les partenaires qui doivent reconstruire leur collaboration et enfin l'employeur qui doit former un nouveau professionnel pour assurer la mission qui lui a été confiée.

Stabiliser les postes ne signifie pas, pour autant, cantonner les personnes, toute leur vie professionnelle, dans un même poste.

Pour les raisons évoquées ci-dessus et pour le respect du travail engagé avec conviction et efficacité, il est fondamental de construire les conditions offrant un parcours professionnel évolutif aux médiateurs sociaux.

4-3-1 UN PARCOURS PROFESSIONNEL DANS LE CADRE DE LA MEDIATION SOCIALE

Le contenu et les formes de la médiation sociale (cf. 2-5), la diversité de ses champs d'intervention, et, dans tous les cas, son enracinement sur un territoire, en position distanciée pour que puisse être reconnue sa position de tiers impartial (cf 3-2-2), nécessite un cadre professionnel.

□ L'enjeu du recrutement

Que le recrutement soit réalisé à partir d'un territoire, ou parmi des personnes déjà diplômées, la formation de prise d'emploi et le tutorat apparaissent comme une garantie majeure, puisque avant toute compétence technique, la médiation requiert l'appropriation d'une posture professionnelle et éthique.

Il s'agit donc de construire un processus de sélection qui permette de confirmer l'appétence et les potentialités du candidat à ce type de poste.

A titre d'exemple, citons OMEGA: complémentairement aux procédures traditionnelles de sélection à l'embauche, le tuteur accompagne le candidat sur le terrain et peut ainsi noter ses réactions in situ.

Le groupe de travail a particulièrement insisté sur cette distanciation ; il ne s'agit pas de confondre «compétence et connivence».

Les binômes de travail qui diversifient les profils des intervenants (sénior- juniors- hommes-femmes) offrent, aussi, une autre garantie d'efficacité.

□ Une politique volontariste de formation

L'activité professionnelle est l'expression de compétences mobilisées en vue de la réalisation d'une suite ordonnée d'actes.

Les mécanismes, alors en jeu, mobilisent des savoirs théoriques (connaissances), pratiques (expériences), procéduraux (procédures), des savoir faire et des qualités individuelles.

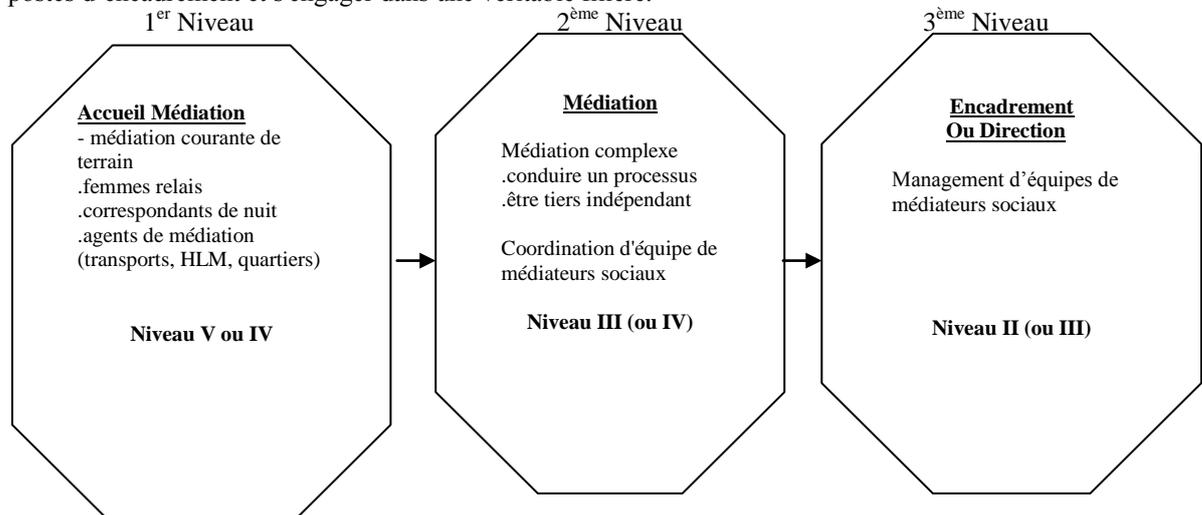
Une formation initiale doit donc être mise en place à l'embauche, ainsi qu'un tutorat et un processus de formation continue (cf ci avant les conditions d'efficacité).

Un encadrement, autre qu'administratif, est nécessaire pour éviter les effets "miroir" et permettre la mise en place de réflexions professionnelles ou de supervisions.

□ Une évolution de carrière

Un parcours professionnel peut donc être recherché au sein de la médiation. Il n'est, en revanche, pas possible de le modéliser. La mobilité peut être horizontale (de la médiation de quartier à la médiation institutionnelle par exemple), ou verticale.

Après une formation diplômante et/ou validation des acquis, ils peuvent en effet accéder à des postes d'encadrement et s'engager dans une véritable filière.



4-3-2 UN PARCOURS HORS DU CADRE DE LA MEDIATION SOCIALE

En référence à l'enquête IFOP concernant les médiateurs sociaux employés par les communes et intégrés dans des cadres d'emplois statutaires à l'issue de leur contrat emploi jeune :

- 54% ont été intégrés dans la filière administrative
- 22% sociale
- 17% technique
- 16% sécurité/police
- 8% sport
- 6% administrative

□ Différents débouchés directs d'emplois

Plus ou moins proches de leur cible professionnelle d'origine, les médiateurs sociaux peuvent accéder à cinq secteurs d'emplois : santé : social : transports collectifs : habitat social collectif - sécurité privée ou publique

Le profil d'agent de médiation intéresse ces secteurs, car il va enrichir les métiers proposés : capacité relationnelle- capacité d'observation...Ce peut-être des postes de gardien d'immeuble, de rondier, d'agent de prévention, d'agent de contrôle ou de conduite, d'agent d'accueil...

L'étude confiée au CREPAH a permis de réaliser des tableaux de correspondance ; il serait souhaitable de les actualiser et de les préciser avec les employeurs concernés, puis de les diffuser pour les faire connaître.

□ Créer des passerelles vers d'autres métiers : des passerelles entre certifications

Le groupe de travail qui comportait également des représentants des différents ministères et des établissements certificateurs a d'ores et déjà pris acte de la complémentarité des divers diplômes et des titres existants et se propose d'examiner les conditions de la création de passerelles et de validations automatiques de modules de compétences constitutifs de ces certifications.

L'Education Nationale a ainsi déterminé, pour le baccalauréat professionnel « service de proximité et vie locale », les dispenses d'unité et d'épreuves pour les titulaires de diplômes de niveau V.

Chacun des ministères dispose de commissions professionnelles consultatives (CPC) composées de représentants des employeurs et de salariés.

Il a donc été proposé, par l'ensemble des ministères représentés, un travail conjoint de leurs CPC sur l'adaptation et la création de passerelles entre certifications.

Ces passerelles et ces validations automatiques seront inscrites dans les textes constitutifs du diplôme ou titre, inscrit au répertoire national des certifications professionnelles.

Ce même travail sera également accompli, s'agissant des diplômes d'Etat de travail social (dans le cadre de l'article L 451-1 du CASF), permettant ainsi aux médiateurs sociaux de pouvoir faire évoluer leur projet professionnel vers des emplois de travailleurs sociaux

Deux secteurs d'emplois sont effectivement accessibles :

- le secteur de l'animation : animateur sportif- animateur socio éducatif
- le secteur du travail social : moniteur éducateur- éducateur spécialisé- assistant de service social- conseiller en économie sociale et familiale

□ **Un accès par la validation des acquis de l'expérience**

La VAE est un dispositif qui permet d'obtenir tout ou partie d'un diplôme, sur la base d'une expérience professionnelle (salariée ou bénévole), après analyse et validation par un jury.

Cette démarche permet de capitaliser, de valoriser et de transférer des savoir-faire et inscrit le candidat dans une réelle progression professionnelle.

Elle apparaît particulièrement adaptée aux médiateurs sociaux, notamment dans le cadre d'une fonction d'abord émergente et qui a vu se développer des certifications de niveau V au niveau II (cf 4-2).

Les médiateurs sociaux appartiennent toutefois à de nombreuses associations, à des collectivités de niveau différent, à diverses institutions et la professionnalisation requiert, en ce cas, un effort accru d'information et d'accompagnement.

Chaque certificateur dispose de services d'accompagnement, qu'il soit réalisé en interne ou externalisé.

Depuis 2003, des cellules régionales inter services et des points relais- conseils (au nombre de 890 actuellement) relaient l'information sur la VAE et permettent d'offrir, au plus près des intéressés, un conseil neutre et objectif sur la nature des certifications qu'il est possible de poursuivre par cette voie.

Dans le cadre de la loi du 13 août 2004, le conseil régional s'est vu confier l'information et l'orientation en matière de VAE.

Il paraît important de rappeler que la VAE est certes un droit individuel, mais aussi un outil pour les entreprises et les associations pour accompagner le développement des ressources humaines (cf le rapport de l'IGAS³⁸ et le rapport BENHAMOU³⁹).

Il paraît particulièrement utile au groupe de travail que chaque certificateur alimente, en temps réel, les CRIS, de l'offre de certification au niveau régional, afin que l'information délivrée soit précise et fiable.

□ **Un débouché possible : les concours de « troisième voie »**

Un exemple de diversification des recrutements et de formation initiale des personnels éducatifs de la protection judiciaire de la jeunesse (PJJ) : les éducateurs de la PJJ sont des travailleurs sociaux, fonctionnaires de l'Etat, qui interviennent sur décision judiciaire auprès de jeunes mineurs ou majeurs (8000 agents composent cette institution).

Les éducateurs sont recrutés par voie de concours et suivent ensuite une formation d'un ou deux ans selon le cas.

S'appuyant sur deux lois récentes (la loi du 3 janvier 2001 relative à la résorption de l'emploi précaire et à la modernisation du recrutement dans la fonction publique ainsi que sur la loi du 17 janvier 2002 de modernisation sociale, instituant la validation des acquis de l'expérience), la PJJ a entrepris la diversification de ses recrutements au travers de quatre innovations :

- Une reconnaissance de l'expérience professionnelle en équivalence du diplôme de niveau bac + 2 ;

³⁸ "Validation des acquis de l'expérience : du droit individuel à l'atout collectif" ; rapport IGAS n° 2005-067, juin 2005 ; documentation française

³⁹ "La validation des acquis de l'expérience en actes" ; professeur Albert- Claude Benhamou ; juin 2005 ; site : www.education.gouv.fr ; (rubrique rapport)

- La création d'un troisième concours (sans condition de diplôme pour les candidats justifiant de 5 ans d'expérience professionnelle ou de bénévole dans les secteurs de l'éducation, du social, de l'activité sportive ou culturelle ;
- La création d'un recrutement sur la base d'une inscription sur la liste d'aptitude ;
- La création d'un concours sur titres pour les éducateurs titulaires d'un diplôme d'Etat d'éducateur spécialisé.

Le décret n° 2004-19 du 5 janvier 2004 a permis de mettre en oeuvre ces mesures pour les concours organisés en 2004 et 2005.

La diversification des modes de recrutement s'est accompagnée d'une transformation des contenus de formation pour répondre à la variété des profils et de l'expérience professionnelle acquise (modernisation, personnalisation des parcours et alternance).

En s'inscrivant dans la voie de la diversification et de la modernisation des recrutements dans la fonction publique, la PJJ peut bénéficier de l'enrichissement de nouveaux professionnels dont le parcours de vie présente une plus-value expérientielle utile dans le cadre de l'accueil et de la prise en charge des mineurs et des jeunes majeurs qui lui sont confiés.

Cette voie peut constituer une étape de parcours professionnel pour les médiateurs sociaux.

4-3-3 LES EVOLUTIONS STATUTAIRES

Il est aisé de noter, dans le panorama actuel, le poids prépondérant des emplois aidés.

⇒ Les emplois aidés

La médiation sociale, depuis l'origine, a bénéficié d'un soutien des pouvoirs publics dans le cadre de la politique de la ville et des différents programmes d'emplois aidés.

Selon un recensement effectué par la cellule nationale de professionnalisation, près de 20 000 emplois jeunes relevaient en 2000 du domaine de la médiation sociale : sur une fonction spécifique (pour une minorité des emplois concernés, essentiellement les agents locaux de médiation sociale recrutés dans le cadre des contrats locaux de sécurité), ou sur une fonction parmi d'autres adossée à des activités d'accueil, d'information, d'animation, de prévention et de service.

En 2005, l'enquête de l'IFOP fait apparaître qu'une forte majorité des emplois (70 %) relève encore des emplois aidés (39 % d'adultes-relais, 26 % d'emplois jeunes, de CES, CEC ou CIE, et désormais du plan de cohésion sociale, via notamment les contrats d'accompagnement dans l'emploi).

On constate toutefois le développement d'emplois de droit commun (30 % de contrats à durée indéterminée, contrats à durée déterminée et fonctionnaires territoriaux) :

- Dans les villes, 32 % des médiateurs sont aujourd'hui des fonctionnaires territoriaux (dans différentes filières) comme à Béziers, Creil, Nanterre, Niort ou Orléans ;
- Dans le cas particulier des correspondants de nuit (40 % d'emplois de droit commun) ;
- Mais marginalement dans les associations (15 % d'emplois de droit commun).

Pourtant l'utilisation du support de contrats aidés fragilise le développement de la médiation et la pérennisation de la médiation sociale et, pour le médiateur, sa situation professionnelle.

La majorité des employeurs est constituée d'associations (61 %) pour lesquelles il semble nécessaire d'organiser un accompagnement financier de l'Etat en sortie de contrats aidés, sous réserve de l'organisation de partenariat, pérennisant l'emploi (à l'instar des mesures de consolidation des emplois aidés). Cette mesure pourrait également bénéficier aux collectivités.

❑ **Concernant les cadres d'emplois des collectivités territoriales**

La fonction publique territoriale est structurée autour d'un nombre limité de cadres d'emplois, (62 au total), qui regroupent les fonctionnaires soumis à un même statut particulier, qui exercent des métiers voisins, mais différents.

Le parti pris a donc été de créer des cadres d'emplois à vocation « généraliste », afin d'éviter la multiplication des statuts particuliers, source de rigidité dans la gestion des carrières et frein à la mobilité.

Les différents cadres d'emplois, de niveaux hiérarchiques différents mais intéressant une même famille de métiers sont regroupés en « filières » (administrative, sportive, technique, animation..), autour de laquelle est organisée la promotion interne.

Dès lors, toute réflexion autour d'une fonction particulière, telle que la médiation sociale, doit s'intégrer dans ce cadre.

Dans un premier temps, la prise en compte de la fonction de médiation sociale dans la Fonction Publique Territoriale s'est effectuée autour d'une double démarche :

- 1) insertion en mai 2001 de la médiation sociale dans les missions des cadres d'emplois de la filière animation (animateur, adjoint et agent territorial d'animation) ;
- 2) ouverture, en mai 2002, de la 3^{ème} voie de recrutement réservée aux agents justifiant de 4 ans d'expérience professionnelle, pour les cadres d'emplois d'animateur et d'adjoint, le cadre d'emplois des agents territoriaux étant accessible sans concours.

Dans un second temps, les évolutions des niveaux de qualification ont été prises en compte au travers de la modification du diplôme requis pour l'accès au concours externe d'animateur territorial (catégorie B).

Depuis avril 2005, c'est l'ensemble des spécialités du brevet professionnel de la jeunesse, de l'éducation populaire et du sport (BPJEPS niveau IV) correspondant à la définition des missions statutaires et dont la liste est établie par arrêté, qui sont prises en compte, et non plus seulement le brevet d'Etat d'animateur technicien de l'éducation populaire et de la jeunesse (BEATEPJ).

Dans le même temps, l'ordonnance du 2 août 2005 instituant un nouveau parcours d'accès aux carrières de la fonction publique territoriale, hospitalière et d'Etat (PACTE), a donné la possibilité aux jeunes gens âgés de 16 à 25 ans sortis du système éducatif sans diplôme ou qualification professionnelle de pouvoir être recrutés dans des emplois de catégorie C des collectivités territoriales, sous la forme d'un contrat de formation en alternance de 2 ans maximum, susceptible de déboucher sur une titularisation dans le cadre d'emplois d'accueil.

Enfin, compte tenu du rôle important joué par les acteurs de la médiation sociale dans le cadre la prévention de la délinquance, une réflexion est actuellement en cours afin d'améliorer les carrières des agents territoriaux qui exercent ces missions, notamment, par une meilleure prise en compte de ces activités au moment du recrutement puis du déroulement de leur carrière.

Ces évolutions doivent être prolongées afin de permettre une vraie reconnaissance de la médiation dans les métiers territoriaux et une prise en compte des diplômes afférents pour l'accès aux concours des cadres d'emploi concernés. L'objectif serait à la fois de permettre une mobilité verticale des médiateurs (logique de progression et de filière) et une mobilité horizontale (vers d'autres métiers connexes).

Le Centre National de la Fonction Publique Territoriale (CNFPT), dans le cadre de la capitalisation des travaux déjà cités réalisés avec la DIV, mais plus largement dans le cadre du pôle social de ce centre, a été amené à rechercher une articulation du travail mené sur la médiation sociale avec d'autres dossiers ou problématiques sociales et notamment dans le cadre de l'intervention sociale de proximité.

La question qui s'est initialement posée : « S'agit-il d'un nouveau métier ou bien d'une fonction partagée par d'autres ? » permet aussi d'appréhender la question de la professionnalisation comme celle de la professionnalisation d'un ensemble de professionnels concernés.

Lors de ses travaux d'élaboration du répertoire des métiers de la fonction publique territoriale, le CNFPT a estimé que des rapprochements, au delà du seul rapprochement avec les métiers sociaux « canoniques », pouvaient être opérés.

C'est le cas notamment des agents d'accueil social pour lesquels une demande des conseils généraux et des CCAS a fait apparaître un besoin de qualification pour faire face à la dégradation des situations sociales, à l'évolution des comportements des publics (agressivité, désorientation, rupture avec les services) et à la complexité des problèmes traités.

Ces travaux et ces réflexions peuvent permettre, au moins au niveau de la catégorie C de la fonction publique territoriale, de mettre en place des formations, pour une part communes, et favoriser les mobilités professionnelles pour les médiateurs sociaux.

La question du cadre d'emploi d'accueil de la médiation sociale est posée par la CNFPT.

Un travail de la DGAS et du CNFPT peut être imaginé pour élaborer la construction de passerelles entre les cycles du CNFPT et les formations qualifiantes du travail social.

⇒ **Concernant les conventions collectives**

- Le constat est régulièrement fait d'une difficulté à assurer une reconnaissance de la médiation sociale et de ces conditions d'intervention spécifiques par les conventions collectives (employeurs associatifs, autres branches professionnelles).
- Le groupe de travail a souhaité qu'un recensement des situations rencontrées puisse être réalisé en adressant aux employeurs privés un questionnaire.
- Ce recensement fera l'objet d'un retour d'information auprès des employeurs et des branches potentiellement concernées.

4.4. CONSOLIDER LE CADRE FINANCIER DE LA MEDIATION SOCIALE

Par-delà la mobilisation du programme adultes-relais et des emplois aidés du plan de cohésion sociale, la consolidation des services et emplois de médiation sociale suppose de :

- **Rechercher d'autres pistes de financements stables pour intégrer la médiation dans la durée au sein des organisations** : appui sur les dispositions d'exonération partielle de la taxe foncière pour les propriétés bâties permettant le financement d'emplois de médiation auprès des bailleurs en ZUS, étude d'une clause particulière pour les emplois de proximité dans le cadre de l'ANRU, fléchage de la DSU sur les emplois de proximité, recours aux fonds structurels européens, mobilisation des conseils généraux, sollicitation des assurances (clause particulière de financement au regard de l'impact de la médiation sur les dégradations)...
- **Développer une campagne d'information au sujet des apports de la médiation sociale pour la cohésion sociale et la tranquillité publique**, dans l'objectif de convaincre les maîtres d'ouvrage et partenaires (collectivités locales, sociétés de transports, organismes HLM, services publics et associations) de l'utilité de pérenniser et amplifier ces dispositifs.

CINQUIEME PRECONISATION

- ⇒ **Elaborer avec les ministères concernés (les différents certificateurs) et l'Association des Régions de France (ARF) une plaquette VAE/ médiation sociale.**
- ⇒ **Réaliser, en liaison avec l'ARF un appel à projet, au plan de chaque région, pour permettre l'accompagnement des médiateurs sociaux qui relèvent des petites structures, en mobilisant les aides du FSE.**
- ⇒ **En partenariat avec les employeurs concernés, actualiser les tableaux de correspondances réalisés par le CREPAH**
- ⇒ **Construire un processus de sortie des emplois aidés et de pérennisation des emplois de médiation sociale appuyé sur un relais financier dégressif**
- ⇒ **Poursuivre le développement et la professionnalisation du dispositif adultes-relais (mesure 17 CIV)**
- ⇒ **Solliciter l'ANPE dans l'objectif d'individualiser la médiation sociale dans le répertoire des métiers (le code ROME est en cours d'évolution)**
- ⇒ **Construire avec les ministères certificateurs concernés des tableaux de correspondance et de passerelles entre diplômes notamment de niveau III et IV**
- ⇒ **Initier au sein de la CPC de l'intervention sociale une réflexion avec le CNFPT sur les passerelles possibles avec les cycles de formation du CNFPT et les formations qualifiantes du travail social.**
- ⇒ **Saisir le Conseil supérieur de la fonction publique territoriale en vue d'assurer une reconnaissance statutaire de la médiation dans le cadre de la fonction publique territoriale (mesure 17 CIV)**
- ⇒ **Recenser les conventions collectives appliquées aux médiateurs sociaux pour permettre la reconnaissance de la fonction.**
- ⇒ **Proposer un dispositif juridique allégé, comme support du dispositif associatif, à partir de l'analyse des supports existants ou à créer**

EN CONCLUSION

La cohésion sociale est une fin en soi, mais c'est aussi une ressource qui peut être mobilisée pour favoriser la croissance économique et sociale.

Certains économistes parlent d'ailleurs, dans ce cas, de « capital social »⁴⁰ qu'il faut accumuler et optimiser.

La médiation sociale est un véritable atout pour notre société et il est maintenant nécessaire d'engager une opération de conviction et de stabilisation.

Il convient de poursuivre donc ces efforts et d'aller plus loin afin de répondre efficacement aux publics ayant besoin de médiation sociale.

Le groupe de travail considère que cela passe par une véritable reconnaissance des médiateurs sociaux.

- Le CIV du 9 mars 2006 a décidé de poursuivre la reconnaissance et le développement des métiers de la médiation sociale en portant l'accent sur 3 axes :
 - développer le nombre de médiateurs sociaux intervenant dans les quartiers sensibles par la mobilisation de 5000 contrats d'accompagnement dans l'emploi et contrats d'avenir, ainsi que par la création, en 2006, de 3 000 adultes-relais supplémentaires ;
 - qualifier et professionnaliser les médiateurs sociaux ;
 - reconnaître et pérenniser les métiers de la médiation.
- la volonté de l'Etat de développer la médiation sociale, s'agissant des publics exclus.

En référence à ces objectifs, le rapport propose donc des préconisations qui relèvent de trois idées majeures :

- ❖ **favoriser le portage politique de la médiation sociale**, en formalisant sa lisibilité et sa visibilité, en l'inscrivant dans un processus réactif d'adaptation permanente appuyée aux réalités du terrain d'exercice, en l'entraînant à produire des éléments d'analyse du territoire, constitutifs d'une aide à la décision pour les financeurs, notamment les élus locaux.
- ❖ **garantir le portage professionnel des médiateurs sociaux**, en valorisant le pilotage managérial des services, le pilotage technique et éthique, une posture adaptée et efficace des médiateurs sociaux.
- ❖ **impulser le portage territorial de la médiation sociale**, en structurant les partenariats locaux et les logiques de continuum de l'intervention sociale produites par les différents acteurs de terrain dans une dimension spécifique et complémentaire.

Leur mise en œuvre opérationnelle peut faire l'objet d'une programmation envisageable pour les années 2006-2007 et s'inscrira dans le prolongement des travaux pilotés par les membres du groupe de travail.

⁴⁰ Conférence donnée à Montréal par Jean Louis Lespes- 52^{ème} congrès de l'association internationale des économistes de langue française "la cohésion sociale : entre tensions et mutations"

GROUPE « MEDIATION SOCIALE »

Piloté pour la DGAS par Maryse CHAIX
Sous-directrice de l'animation territoriale et du travail social et responsable du programme 18
du plan de cohésion sociale

et Marie-Joëlle GORISSE
Conseillère technique

NOM	PRENOM	ORGANISME
Monsieur BAHANS	Francis	Directeur général adjoint Citoyens et justice
Madame BOUQUET	Brigitte	CSTS
Madame BOUVIER	Thérèse	IRTS Paris IDF
Madame CATONI	Marie-Françoise	Ministère de l'éducation nationale DESCO
Madame CHARDIN	Catherine	Direction générale de la santé Bureau de lutte contre le VIH et les IST
Monsieur CHATEL	Patrick	Conseil général de la Marne Direction de la solidarité départementale
Monsieur CHERABI	Kémal	Institut de médecine et d'épidémiologie appliquée Hôpital Bichat
Madame CONNAN-CLARK	Joëlle	DGS
Monsieur DELANNOY	Frédéric	Ministère de la jeunesse, des sports et de la vie associative Délégation à l'emploi et aux formations
Madame DERFOULI	Noah	GEPSO
Monsieur DIDIER	Michel	DIV
Madame DIVAY	Sophie	Chargée de mission CEREQ – Formations professionnelles et certifications
Monsieur DURAND	Michel	Ministère de la Justice – DPJJ
Madame FLEUREAU	Cécile	Profession Banlieue
Madame FLEURY	Chantal	IRTS Paris IDF
Madame FERMENT	Isabelle	Ministère de la Justice – DPJJ
Madame GAUTIER-ETIE	Françoise	CNFPT
Madame GHENIM	Audrey	Direction Générale des Collectivités Locales
Madame GUILLET	Françoise	Ministère de l'éducation nationale Inspection générale
Monsieur GODET	Jean-Michel	Direction général de l'IRTS Basse-Normandie

NOM	PRENOM	ORGANISME
Monsieur GOUDJIL	Thierry	Direction de la formation professionnelle UCANSS
Madame GUILLAUME- HOFNUNG	Michèle	
Madame JAFFLIN	Danielle	CNAMTS
Madame JAOUEN-BOURIC	Marcelle	Directrice ADSEA 44-SAJ
Monsieur LADSOUS	Jacques	
Docteur LAGUILLAUME	Claude	Vice-président coordination nationale des réseaux de santé
Monsieur LECONTE	Roger	
Monsieur LENOIR	Eric	DIV
Madame MADELIN	Bénédicte	Profession banlieue
Madame MAHIEUX	Jacqueline	Chargée de mission DGEFP Mission orientation validation
Madame MENAGE	Jacqueline	Ministère de l'éducation nationale DESCO
Monsieur MEYER	Vincent	GEPSO Centre de recherche sur les médiations –université de Metz
Monsieur MONNIER	Bernard	Conseil technique des clubs et équipes de prévention spécialisée (CTPS)
Madame PECORILLA	Valérie	Citoyens et Justice
Madame POTIER	Chantal	GNI
Madame REMISE	Dominique	AFPA
Monsieur RICARD	Emmanuel	IME
Madame ROBICHON	Nathalie	CNFPT ENACT
Madame TESSIER	Josiane	Chargée de mission CEREQ – Formations professionnelles et certifications
Madame TROCME	Brigitte	Ministère de l'éducation nationale DESCO
Madame VACHERON	Chantal	UNCCAS