

17 juin 2013 • Palais des métiers • CROIX

# MÉDIATION SOCIALE ET POLITIQUE DE LA VILLE

Synthèse



Mission régionale d'appui Nord-Pas de Calais

DÉVELOPPEMENT DES  
**EMPLOIS** EN  
**MÉDIATION**  
**SOCIALE**



*La ville autrement...*

# SOMMAIRE

## ACCUEIL ..... 2

*Morgane PETIT*

## MÉDIATION SOCIALE : ÉLÉMENTS DE CADRAGE ET PERSPECTIVES RÉGIONALES ..... 3

*Laurent GIRAUD / Serge NEDELEC / Pascale STOVEN / Pierre BILLOIR*

La structuration en métier de la médiation sociale .....	4
La médiation sociale, d'une initiative citoyenne à un outil de la politique de la ville .....	5
Vers la constitution d'une filière de la médiation sociale .....	6
La reconnaissance de la médiation sociale comme métier .....	6
La professionnalisation de la médiation sociale à l'échelle du Nord – Pas de Calais .....	7
Le plan régional de développement de la médiation sociale .....	8
Le diagnostic territorial sur les gisements d'emplois en médiation sociale dans le Nord – Pas de Calais .....	8
La mission régionale d'appui pour le développement des emplois en médiation sociale .....	8
Echanges avec la salle .....	9

## ATELIER / MÉDIATION SOCIALE ET ÉDUCATION ..... 11

*Fabrice MATTEUCCI / Laurent GIRAUD / Antonio FURTADO / Marie-Christine BELOT / Marie SIOEN*

Le(s) rôle(s) de la médiation entre la famille, l'élève et l'école .....	12
L'expérimentation de la médiation sociale en milieu scolaire .....	13
Echanges avec la salle .....	16
Synthèse de l'atelier .....	20

## ATELIER / MÉDIATION SOCIALE ET GESTION URBAINE DE PROXIMITÉ ..... 21

*Béranger BASSEUR / Isabelle SERY / Cédric JEGOU / Pauline DZIKOWSKI / Séverine DEFER*

Introduction .....	22
Quel intérêt de la médiation sociale pour les bailleurs ? .....	23
OMEGA, une structure au service de la médiation sociale .....	24
Les dispositifs de médiation sociale en région Nord – Pas de Calais .....	27
Echanges avec la salle .....	28
Synthèse de l'atelier .....	30

## SIGLES ..... 32



# CETTE RENCONTRE DÉDIÉE À LA MÉDIATION SOCIALE ET À LA POLITIQUE DE LA VILLE A POUR OBJECTIF DE RAPPELER LE CADRE D'INTERVENTION ET DE DÉONTOLOGIE DE LA MÉDIATION SOCIALE.

Originellement bénévole et fruit de l'innovation des habitants des quartiers en difficulté, la médiation sociale s'est depuis structurée pour devenir un métier reconnu dans son utilité sociale par les différentes institutions.

Pour autant, les liens entre médiation sociale et politique de la ville à l'échelle locale ne vont pas toujours de soi puisque subsiste une méconnaissance de son cadre d'intervention et déontologique. Les médiateurs, souvent portés par des contrats aidés, peinent à faire reconnaître leur légitimité tandis que les travailleurs sociaux appréhendent parfois leur arrivée avec scepticisme.

Aussi, alors qu'un vaste plan de développement des métiers de la médiation sociale est en cours de déploiement en Nord Pas-de-Calais, cette rencontre aura pour objet de rappeler le cadre de la médiation sociale, d'examiner ses modalités d'inscription locale et de coopération avec les travailleurs sociaux et les acteurs de proximité.

Les échanges en atelier en seconde partie de rencontre doivent ainsi permettre d'illustrer le rôle et la plus-value de ces métiers dans deux domaines d'actions essentiels pour les habitants des quartiers en politique de la ville : l'éducation et la gestion urbaine de proximité.



**Morgane PETIT**

*Directrice de l'Institut régional de la ville (IREV)*

**introduction**

**MÉDIATION SOCIALE :  
ÉLÉMENTS DE CADRAGE  
ET PERSPECTIVES RÉGIONALES**



# ÉLÉMENTS DE CADRAGE ET PERSPECTIVES RÉGIONALES

## La structuration en métier de la médiation sociale

**Laurent GIRAUD**

Directeur de France Médiation

La médiation sociale, auparavant perçue comme un « fourre-tout » est aujourd'hui composée d'un corpus professionnel inscrit dans un cadre et des référentiels précis.

Depuis une quinzaine d'années, elle s'est structurée à partir des emplois-jeunes en 1997 et des Contrats locaux de sécurité (CLS), pour passer du rang de fonction à celui de métier à part entière. Dans le prolongement de cette institutionnalisation, elle a été définie à l'occasion d'un séminaire à Créteil en 2001 réunissant 43 experts européens comme **« un processus de création et de réparation du lien social, de règlement de la vie quotidienne dans lequel un tiers impartial et indépendant tente à travers l'organisation d'échanges entre les personnes et les institutions de les aider à améliorer une relation ou à régler un conflit qui les oppose »**. Cette définition met en lumière la posture indépendante du médiateur qui le distingue d'un animateur, d'un éducateur ou d'un policier. Elle souligne les modalités du processus de médiation et ses finalités d'amélioration des relations sociales. Elle illustre également le fait que le médiateur n'a pas pour fonction de fournir des solutions en substitution des parties mais de les aider à trouver des solutions entre elles. En ce sens, son but est d'apporter de l'autonomie et de la responsabilisation.

**En 2002, une charte déontologique a resitué la médiation sociale dans un cadre spécifique d'intervention** en affirmant des principes garantissant le processus de médiation, la qualité et le positionnement du médiateur. En 2003-2004, les premiers emplois repères ont commencé à délimiter les champs d'intervention de la médiation avec l'introduction d'agents d'ambiance dans les transports, de médiateurs agissant dans l'espace public, de correspondants de nuit ou de femmes-relais. Ces dernières avaient pour mission d'intervenir auprès de certaines communautés pour leur permettre d'accéder aux droits fondamentaux.

A l'heure actuelle, la médiation sociale fait l'objet de formations diplômantes de niveau 5<sup>1</sup> et de niveau 4<sup>2</sup>. Ces différents diplômes peuvent s'acquérir aussi bien en formation initiale qu'au travers de Validation d'Acquis de l'Expérience (VAE). Cette offre de formation n'est cependant pas suffisante pour créer une véritable filière. Aussi, des travaux sont menés pour formaliser une formation des encadrants des services de médiation au cours de l'année 2014. Par ailleurs, de nombreux diplômes universitaires permettent d'acquérir des compétences pour occuper le métier de médiateur.

<sup>1</sup>Ces formations débouchent sur le titre d'Agent de médiation information services (AMIS) ou le titre d'agent de prévention et de médiation.

<sup>2</sup>Ces formations débouchent sur le titre de Technicien médiation service (TMS) et peuvent prendre la forme d'un bac professionnel Service proximité vie locale (SPVL).

**Depuis 2007-2008, un référentiel d'activité de la médiation sociale a été constitué et comprend neuf activités** parmi lesquelles la présence active de proximité ou la gestion des conflits en temps réel et différé. Ce référentiel est reconnu par les pouvoirs publics et stabilise le métier de médiateur social. Enfin, la médiation sociale fait l'objet d'un référentiel d'évaluation d'utilité sociale. En 2007, des travaux entre acteurs de la médiation et chercheurs ont démontré que la médiation sociale présentait un impact important sur la cohésion sociale, l'innovation et l'apprentissage, la tranquillité publique, la contribution économique et la reconnaissance. A titre d'exemple, les tables rondes organisées par les médiateurs sur certains sites ont engendré un taux de non-retour au conflit de l'ordre de 80 % à six mois. Par ailleurs, l'action de médiation a favorisé l'accès des personnes aux droits et contribue à éviter des coûts financiers pour les opérateurs économiques.

Depuis les années 1980, l'Etat suit les activités de médiation développées à l'origine par des femmes bénévoles et impulse des mesures de reconnaissance pour stabiliser ces métiers à l'échelle nationale et locale. Cette pérennisation de métiers contributifs de la cohésion sociale des territoires exige la poursuite des lignes de financement et d'une reconnaissance institutionnelle.

## La médiation sociale, d'une initiative citoyenne à un outil de la politique de la ville

### Serge NEDELEC

*Chargé de mission, Secrétariat général du Comité interministériel à la ville (SG-CIV)*

La médiation sociale est née dans les quartiers de la politique de la ville à l'initiative de femmes-relais qui ont servi

de modèle pour le dispositif « adultes-relais<sup>3</sup> » créé par le ministère de la Ville en 1999. La médiation sociale est initialement apparue pour répondre à un besoin des populations nouvellement immigrées en France qui ne trouvaient pas de relais institutionnels pour résoudre leurs difficultés. Lille a constitué un territoire précurseur de la médiation puisque dès 1989, les premiers agents d'ambiance ont été introduits dans les transports.

**Le ministère de la Ville a accompagné ce développement citoyen de la médiation sociale dès la fin des années 1990** et mobilisé les « emplois-jeunes » comme un laboratoire de la médiation sociale. A leur arrêt en 2002, le nombre d'emplois dans la médiation sociale s'élevait à 20 000 contre 12 000 en 2011. Les médiateurs sont ainsi sensiblement moins nombreux qu'il y a dix ans mais beaucoup plus professionnels. A chacune des étapes de la structuration de la médiation sociale, l'Etat a été présent. D'ailleurs, l'Etat a soutenu en 2008 la demande de création d'un réseau national des structures de médiation sociale devenu France Médiation.

La reconnaissance de la médiation sociale est acquise sur le terrain, aussi bien du point de vue des partenaires que des bénéficiaires. En revanche, la médiation sociale est sensiblement moins reconnue par les autres professions sociales. Elle s'est constituée en creux d'autres métiers et s'est affirmée grâce à une connaissance des habitants, des territoires et des institutions. **La position de « passeur de relais » des médiateurs peut expliquer en partie leur manque de reconnaissance auprès des autres professionnels**, car ils empiètent d'une certaine manière sur d'autres champs d'intervention et de légitimité.

<sup>3</sup>Créés par des employeurs du secteur non lucratif, les postes d'adultes-relais sont réservés à des personnes d'au moins 30 ans sans emploi. Le bénéficiaire conclut un contrat de travail aidé par l'Etat afin d'assurer des missions de médiation sociale et culturelle visant à améliorer les rapports sociaux dans les espaces publics ou collectifs de certaines zones urbaines.

## Vers la constitution d'une filière de la médiation sociale

> Laurent GIRAUD

La création du réseau France Médiation a été fortement appuyée par les pouvoirs publics qui finançaient plus de 4 000 postes d'adultes-relais sans toutefois disposer d'une lisibilité d'action. Lorsque cinq structures ont mené des travaux d'évaluation d'utilité sociale de la médiation, une dynamique a émergé entre acteurs de la médiation sociale et **les pouvoirs publics ont investi cette opportunité de structuration et de professionnalisation de la médiation sociale.**

Dans ce contexte, l'objectif de France Médiation était de promouvoir l'action de médiation sociale et de travailler à la professionnalisation et à la qualification de ses métiers. Dans cette perspective, un référentiel d'activités a été élaboré avec l'ensemble des branches de la médiation sociale pour définir un socle commun d'action. Avant cette date, les différents acteurs de la médiation sociale restaient attachés aux particularismes de leurs activités. A titre d'exemple, les médiateurs de nuit se distinguaient des médiateurs de jour et les femmes-relais avaient tendance à considérer les médiateurs de l'espace public comme des « pré-flics ». Depuis 2012, la médiation sociale travaille avec les autres formes de médiation (familiale, d'accès aux droits) pour consolider un socle commun élargi.

France Médiation compte aujourd'hui plus d'une soixante d'adhérents (personnes morales / associations) et son objectif est d'en réunir plus d'une centaine à la fin de l'année 2014.

## La reconnaissance de la médiation sociale comme métier

> Serge NEDELEC

En 2011, le rapport relatif à la médiation sociale pour la reconnaissance d'un métier, issu d'un groupe de travail mis en place par le SG-CIV, a réuni différents employeurs de médiation sociale pour réaliser un état des lieux et faire des propositions concrètes. **Il s'agissait d'identifier le cœur de métier de la médiation sociale et son potentiel de développement d'emplois** pérennes dans les différents secteurs d'activités concernés : transport, logement, santé, action sociale, éducation, tranquillité publique. La médiation sociale, longtemps portée par des dispositifs d'insertion professionnelle, a régulièrement été perçue comme un moyen d'insertion plutôt que comme un métier d'utilité sociale. Aussi, le groupe de travail a formulé des recommandations traduites par la création d'une fiche métier K1204 « médiation sociale et facilitation de la vie sociale » au sein du Répertoire Opérationnel des Métiers et de l'Emploi (ROME). Par ailleurs, la médiation sociale, reconnue depuis 2007 dans la filière animation de la fonction publique territoriale, a fait l'objet d'un décret en 2012 précisant que les activités et les diplômes relevant de la médiation sociale sont pleinement intégrés dans le cadre des concours de la filière de l'animation territoriale.

**De plus, ce rapport a encouragé le développement des expérimentations de médiation sociale.** A cet égard, la Région Nord – Pas de Calais a fait part de son intérêt à développer, par un portage multi-partenarial, des projets de médiation sociale mutualisés à partir de diagnostics territoriaux. La médiation sociale dépendant essentiellement de dispositifs aidés par l'Etat, il apparaissait important de trouver de nouvelles formes de financement et de partenariat pour pérenniser ces emplois.

Pour favoriser l'identification des emplois de médiation sociale, une plateforme professionnelle de médiation sociale a été créée en région Provence-Alpes-Côte d'Azur (PACA) et a soutenu en 2012 la création d'une centaine d'emplois. Par ailleurs, dans le champ de l'Education, France Médiation pilote, avec le soutien du Ministère de la Ville, en partenariat avec différents ministères (Education Nationale, Sport, Jeunesse, Education Populaire et Vie Associative, et Secrétariat Général du Comité Interministériel de la Prévention de la Délinquance), une expérimentation de médiation sociale en milieu scolaire à l'échelle de 40 territoires. Enfin, le groupe de travail du SG-CIV sera bientôt réuni pour avancer notamment sur l'enjeu de formation et de professionnalisation des médiateurs par l'introduction de diplômes de niveau 3 qui apparaissent fondamentaux pour assurer un développement de carrière pour les médiateurs et la professionnalisation des structures de médiation sociale.

## La professionnalisation de la médiation sociale à l'échelle du Nord – Pas de Calais

### Pascal STOVEN

*Chargée de mission, Direction régionale de la jeunesse, du sport et de la cohésion sociale (DRJSCS) du Nord – Pas de Calais*

Un plan de professionnalisation a été mis en place à l'échelle de la région Nord – Pas de Calais en 2011 pour donner un cadre stable aux actions de médiation dans les quartiers. Cette volonté de longue date de l'Etat s'est d'abord traduite par des dispositifs tels que les adultes-relais qui n'étaient pas cependant des Contrats à durée indéterminée (CDI). Par la suite, l'Etat a souhaité encourager la professionnalisation des adultes-relais et leur mobilité professionnelle par des bilans de compétences et des

VAE. Le dispositif adultes-relais bénéficie d'une assise territoriale certaine issue d'un travail en collaboration avec les Directions Départementales de la Cohésion Sociale (DDCS), les Directions Régionales des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (DIRECCTE) et la DRJSCS. A l'occasion de ce plan de professionnalisation, la DRJSCS et France Médiation sont allés à la rencontre des territoires pour sonder les besoins des employeurs, des partenaires et des adultes-relais. **Ces rencontres ont témoigné du gisement d'emplois potentiel de la médiation sociale.**

Les formations proposées dans le cadre du plan régional conçu en partenariat avec l'Etat, sont orientées vers l'accompagnement à la prise de poste. Des modules de formation spécifiques<sup>4</sup> sont par ailleurs proposés en fonction des besoins exprimés par les employeurs et les médiateurs. Ce plan de professionnalisation a également permis de sensibiliser les employeurs à la possibilité de solliciter des cofinancements de la part des Organismes Paritaires Collecteurs Agréés (OPCA) ou de développer des projets dans le cadre de Dispositifs locaux d'accompagnement (DLA).

Dans le cadre de cette démarche déclinée à l'échelle de la région, la DRJSCS a travaillé en collaboration avec le Conseil Régional à la mise en place d'un plan régional de développement de la médiation sociale.

<sup>4</sup>Les formations proposées peuvent concerner la médiation en milieu scolaire, la médiation pour favoriser l'accès aux soins, la médiation comme outil de résolution des conflits, la médiation familiale ou les techniques de gestion de projet.

## Le plan régional de développement de la médiation sociale

**Pierre BILLOIR**

*Chargé de mission, Direction de l'action économique du conseil régional du Nord – Pas de Calais*

L'objectif de la Région au travers du plan régional de développement de la médiation sociale était de créer un environnement propice à la reconnaissance et au développement des métiers de la médiation sociale. Dans cette perspective, les différents partenaires ont dressé un état des lieux de la médiation sociale en région et constaté que les emplois existants reposaient sur des modèles économiques faiblement pérennes et que des besoins apparaissent sur certains territoires. Ensuite, les partenaires ont engagé des démarches contractuelles pour faire en sorte que la stratégie de développement de la médiation sociale soit partagée par l'ensemble des acteurs économiques du territoire et qu'elle impacte les opportunités d'emploi des jeunes. Ainsi, le Contrat de plan régional pour le développement de la formation professionnelle (CPRDFP) intègre la problématique de la médiation sociale tandis que la Région s'efforce de la prendre en compte dans ses différentes politiques

L'ensemble de ces éléments forme un plan de développement de la médiation sociale qui s'articule en trois points :

- **favoriser la reconnaissance et la constitution d'un socle commun de la médiation sociale,**
- **favoriser la structuration et la professionnalisation du secteur,**
- **élaborer des outils propres à développer des activités susceptibles de répondre à des besoins non couverts pour l'heure.**

## Le diagnostic territorial sur les gisements d'emplois en médiation sociale dans le Nord – Pas de Calais

**> Laurent GIRAUD**

Un diagnostic mené en 2011 a permis d'identifier à l'échelle de la région entre 850 à 900 postes de médiateurs principalement répartis sur la métropole lilloise<sup>5</sup>. Ce diagnostic a également été l'occasion de mener des entretiens avec 350 à 400 personnes sur l'ensemble des bassins d'emploi de la région qui ont révélé des besoins en milieux urbain, périurbain et rural. En effet, des points d'accès mutualisés aux services publics permettraient de créer des postes de médiation en milieu rural tandis que dans certaines villes périurbaines, les habitants souffrent de l'absence de services de proximité. Des besoins de médiation en milieu scolaire, dans l'accès à la santé et aux soins sont également apparus dans une région marquée par un accès tardif et inégal aux soins.

## La mission régionale d'appui pour le développement des emplois en médiation sociale

L'Etat et la Région ont souhaité concevoir une structure d'appui au développement de la médiation sociale à l'échelle du territoire régional. Cette structure a pour but de sensibiliser à la médiation sociale, d'accompagner les acteurs locaux dans le développement des emplois et de garantir la qualité du travail de médiateurs professionnels, susceptibles de s'inscrire dans un partenariat co-productif et respectueux des champs d'intervention de chacun.

<sup>5</sup>Ces médiateurs sont principalement engagés par les employeurs que sont Citéo et Médiapole.

# ECHANGES AVEC LA SALLE

## Le rôle des délégués du préfet dans la médiation sociale

**De la salle (Benkaddour KHNAGUI, Délégué du préfet sur le territoire de la ville de Wattrelos)**

Les délégués du préfet assurent le contrôle administratif des actions financées au titre du Contrat urbain de cohésion sociale (CUCS) comme les postes d'adultes-relais. Ils sont également présents en amont des actions, puisqu'ils en co-instruisent les dossiers. Ils sont avant tout des interlocuteurs de proximité qui analysent les situations de terrain pour éclairer les décisions du Préfet Délégué à l'Égalité des Chances (PEDEC).

## Pascale STOVEN

En effet, leur travail s'inscrit dans une connaissance des dynamiques et des besoins territoriaux. La médiation sociale doit être reconnue et portée par l'ensemble des partenaires. Pour ce faire, elle a besoin de s'inscrire dans un diagnostic fin et territorial.

## Les modalités de développement et de pérennisation des emplois de médiation sociale

**De la salle (Benkaddour KHNAGUI, délégué du Préfet sur le territoire de la ville de Wattrelos)**

S'agissant de la professionnalisation des médiateurs, il convient d'assurer une lisibilité des dispositifs d'adultes-relais aussi bien pour les médiateurs que pour les employeurs et d'accompagner les porteurs de projet dans une logique de pérennisation des postes. Les médiateurs représentent une véritable plus-value pour la qualité de vie des quartiers de la politique de la ville. Pour cette raison, il apparaît crucial de consolider et de profession-

naliser la médiation sociale et de repenser les sources de financement de ces postes pour qu'ils ne relèvent pas uniquement d'une logique d'insertion professionnelle.

**De la salle (Laurent SAINT-MARTIN, Délégué du préfet pour la ville de Lille)**

De quelle manière souhaitez-vous développer les métiers de la médiation ?

## Pascale STOVEN

En plus du dispositif des adultes-relais, **les emplois d'avenir constituent une opportunité de développement des activités de médiation** et font l'objet d'une aide en cofinancement du conseil régional.

## Pierre BILLOIR

Le parti pris du plan régional n'est pas d'adopter une entrée par les dispositifs mais par les besoins. A partir de ces besoins, des dispositifs spécifiques doivent conduire à créer des emplois dans la durée. Le conseil régional a pris la décision de financer, pour des structures associatives et des collectivités créant des postes de médiation, le reste à charge des emplois d'avenir en cofinancement de l'Etat sur une durée limitée. Ce financement doit permettre à la structure de s'organiser, de justifier de la plus-value d'un emploi et de créer son propre modèle économique.

## Pascale STOVEN

**L'objectif du plan régional est d'encourager le portage mutualisé des emplois (bailleurs, transporteurs...) à partir d'un diagnostic des besoins** des territoires en matière de médiation sociale.

## Laurent GIRAUD

La problématique du modèle économique constitue la clé du développement et de la stabilisation des services de médiation. Des modèles économiques émergent au travers des appels d'offre des sociétés de transport, des bailleurs ou des Villes ou de financements croisés public et privé. A cet égard, certains portages réunissent des bailleurs sociaux, la Ville, la communauté d'agglomération et des partenaires privés qui abondent ce portage. Néanmoins, **le modèle économique des appels d'offres pose la question de la rédaction du cahier des charges.** En effet, pour stabiliser la médiation sociale, la terminologie et le cadre du métier de médiateur doivent être déterminés au sein des cahiers des charges. Les appels d'offres doivent respecter le cadre de la médiation, les valeurs de cohésion sociale<sup>6</sup> et préciser les attendus d'un territoire pour obtenir une réponse ficelée.

### Promouvoir une culture de la médiation sociale

#### Serge NEDELEC

Les emplois d'avenir ouvrent une possibilité de développement de la médiation sociale. Néanmoins, notre expérience passée nous a montré que le manque de formation et de professionnalisation pouvait pénaliser et discréditer la médiation sociale. Ainsi, **les emplois d'avenir doivent être mobilisés par des structures capables d'encadrer et dont le professionnalisme est incontestable.**

Par ailleurs, l'absence de référence précise à la médiation sociale dans la rédaction des cahiers des charges des sociétés de transport, des bailleurs ou des villes s'explique par la faiblesse de la connaissance du métier de médiateur. **Pour développer la culture de la médiation sociale au-delà des cercles d'initiés, il convient de promouvoir l'évaluation de l'utilité sociale et économique de son action.** Cette culture de l'évaluation est pour l'heure sous-exploitée alors qu'elle constitue un levier fort de promotion et de connaissance de la médiation sociale.

## Pascale STOVEN

Dans le cadre de conventions avec France Médiation sur le développement de la médiation sociale en Nord – Pas de Calais, des rencontres sont prévues entre élus, porteurs de projets et adultes-relais sur l'ensemble du territoire.

### Médiation sociale et emplois d'avenir

#### De la salle (Laurent SAINT-MARTIN)

Il est actuellement difficile de promouvoir auprès des professionnels les emplois d'avenir qui posent des questions en matière de perspectives et d'engagement. D'une part, les adultes-relais bénéficient déjà de qualifications. D'autre part, les jeunes susceptibles d'entrer dans le cadre des emplois d'avenir sont souvent diplômés d'un bac+3. Face aux besoins de médiation sociale, comment décliner à l'échelle du territoire ce dispositif des emplois d'avenir ?

#### Serge NEDELEC

Il revient à la mission régionale d'appui de promouvoir ce dispositif. Un cofinancement du conseil régional intervient également pour renforcer le caractère incitatif de ce dispositif.

#### Pierre BILLOIR

La promotion des emplois d'avenir dans le champ de la médiation sociale doit s'appuyer sur un développement des échanges entre les partenaires et les employeurs potentiels des jeunes en emplois d'avenir. Par ailleurs, la sensibilisation aux métiers de la médiation sociale évoquée auparavant constitue l'une des axes de la mission régionale d'appui. La Région peut en outre accompagner de manière limitée certaines expérimentations afin de structurer des dispositifs de médiation sociale propices à répondre aux besoins d'un territoire et à consolider une ingénierie de la médiation adaptée à partir de dispositifs existants comme les emplois d'avenir.

<sup>6</sup>A titre d'exemple, certains cahiers des charges exigent des médiateurs assermentés pour verbaliser.



atelier

# MÉDIATION SOCIALE ET ÉDUCATION



# MÉDIATION SOCIALE ET ÉDUCATION



atelier

## Le(s) rôle(s) de la médiation entre la famille, l'élève et l'école

**Fabrice MATTEUCCI**

*Consultant, ancien directeur du Centre ressource enfance famille école*

La médiation sociale dans le champ de l'éducation est en premier lieu révélatrice des incompréhensions vis-à-vis des attentes scolaires et s'installe dans une situation de conflit davantage reliée à des personnes qu'à des modèles éducatifs. Dans ce contexte, le rôle du médiateur est de s'interposer entre des personnes pour éviter l'amplification des conflits. Les conflits, qui peuvent permettre d'avancer s'ils sont canalisés, reposent également sur des confrontations de regards et des oppositions de style qui traduisent autant d'attentes et de modes de communication non explicités et sources de malentendus. **Face à ces non-dits, la médiation permet de renouer avec l'échange en atténuant les appréhensions respectives.**

Le conflit est à la fois l'expression d'inquiétudes et d'intérêts particuliers. A cet égard, le philosophe allemand Axel Honneth précise que « **les conflits sont basés sur des attentes morales déçues ou violées de façon injustifiée. Ainsi, le motif de tout conflit est une attente de reconnaissance.** » Un autre rôle de la médiation sociale est de faire « parler les histoires ». En effet, le champ éducatif est un terrain d'expression qui peut renvoyer à une expérience personnelle et passée conflictuelle et concourir à un modèle de représentation particulier. Il renvoie également à une pratique quotidienne qui peut s'inscrire dans une présence ou une absence de dialogue, de récipro-

city, de sécurité, de justice et d'humanité. La médiation sociale doit proposer une lecture de ces expériences et de ces pratiques et **instaurer un environnement favorable à une relation de confiance indispensable aux échanges entre école et famille.** La notion de confiance renvoie plus largement aux enjeux de reconnaissance et d'estime de soi. Cet apport de confiance passe par un apport subtil de connaissances. Pour ce faire, la médiation doit identifier et agir sur les représentations à partir de diagnostics clairs, d'autant plus que les incompréhensions entre école et famille sont issues d'une méconnaissance respective des codes. Cette compréhension des codes fera peut-être disparaître la notion de « démission » de l'école, des jeunes ou des parents. L'action de médiation implique un apport d'éléments de compréhension aux autres acteurs éducatifs susceptibles de modifier les regards et de sortir des assignations et de la « culturalisation » des comportements.

La médiation favorise une rencontre interculturelle entendue au sens de rencontre entre des pratiques, des constructions sociales et des postures différentes. Cette confrontation des cultures professionnelles permet de reconnaître l'autre et de favoriser le lien et la proximité. Elle participe à la reconnaissance et constitue un moyen d'expression de la réciprocité des intérêts.

**La force de la médiation réside dans sa position de tiers.** Le tiers médiateur dispose d'une légitimité reconnue par les parties. Dans un champ éducatif au sein duquel les pratiques professionnelles sont très marquées, il assume souvent une fonction d'assurance des uns et des

autres du fait de sa position plus neutre et autonome. Il renvoie également une image de non-jugement et n'a pas pour fonction de sanctionner. D'ailleurs, le médiateur qui sanctionnerait dans le milieu scolaire s'inscrirait dans des relations plus complexes avec les jeunes et les familles. Dans certains cas, la proximité culturelle des médiateurs avec les familles et les jeunes peut lui procurer une certaine crédibilité et une certaine connaissance des représentations.

**Bien que le rôle du médiateur soit important, la médiation en milieu scolaire n'est qu'au service de l'agir ensemble.** En cela, elle implique une communauté de projet et une création de sens commun entre les familles, l'école et le jeune. Elle aboutit au principe développé par Pierre Perrier de « coopération équitable », fondé sur la justice, l'explicitation des non-dits et la diversification des modes de relation. La médiation pose également la question de l'anticipation des situations de conflit et de l'innovation.

Il convient en tout état de cause d'être vigilant à la disparition progressive des partenaires de la médiation. A titre d'exemple, le dispositif de Lieu accueil parents (LAP) porté par la ville de Lyon depuis les années 1990 incluait des enseignants qui ont disparu parallèlement à l'arrivée des parents en assignant au LAP un rôle exclusif de médiation. De plus, le psychologue Jean-Pierre Durix rappelle que le médiateur n'est pas tout-puissant et ne constitue qu'un des moyens de réponse.

## L'expérimentation de la médiation sociale en milieu scolaire

### ■ Intervenir en prévention d'une escalade des conflits

#### Laurent GIRAUD

France Médiation a souhaité de longue date investir la médiation sociale en milieu scolaire pour amener les enfants à une culture du dialogue et du vivre-ensemble et éviter une escalade des conflits nécessitant une médiation « curative » ou d'urgence. Par conséquent, France médiation a investi les opportunités d'expérimentations et de projets de médiation sociale en milieu scolaire pour évaluer son impact sur le temps long. Il s'agissait de **travailler à la fois sur les problématiques de harcèlement et de violences mais aussi à la reconnaissance mutuelle des valeurs et des richesses de chacun.**

Dans cette perspective, France médiation a développé un projet articulé autour de la gestion des conflits et de la valorisation des compétences spécifiques des enfants. Ce projet expérimental a été mené sur 40 sites scolaires, un site scolaire correspondant à un collège et trois écoles élémentaires. Un poste de médiateur a été créé sur chaque site scolaire pour réguler les conflits mais aussi pour stimuler la médiation par les pairs dans une éducation à la citoyenneté.

Ce projet est fondé sur **le volontariat des établissements, condition sine qua non d'une véritable appropriation du travail de médiation** au sein du projet d'établissement et de la communauté éducative. Il concerne dix sites à l'échelle du Nord – Pas de Calais pour une durée d'expérimentation d'une à deux années. Le Laboratoire interdisciplinaire d'évaluation des politiques publiques (LIEPP) de l'Institut d'études politiques (IEP) de Paris se chargera de l'évaluation de l'impact de ce programme. Ce projet de médiation rencontre ponctuellement des difficultés lorsque la communauté éducative fait preuve de réticences. Ces obstacles illustrent la dimension de partenariat et de coproduction indispensable à tout projet de médiation sociale en milieu scolaire.

### ■ Les différentes modalités de médiation en milieu scolaire

#### Antonio FURTADO

*Directeur d'exploitation projet et qualité de Citéo*

La médiation en milieu scolaire a émergé au sein de Citéo en 1996 à partir d'initiatives locales menées à Roubaix, Tourcoing et Hem en lien avec la société Transpole. Cette dernière réfléchissait aux déplacements des jeunes et aux problématiques de violence aux abords des établissements scolaires. Un dispositif transversal visant à réguler les déplacements et prévenir le décrochage scolaire avait intégré un volet de médiation qui correspondait alors davantage à une fonction de présence dans l'espace public. Le chef d'établissement à l'origine de ce projet espérait ainsi créer des passerelles entre éducation nationale et éducation populaire et instaurer un climat de confiance mutuelle.

17 ans après le lancement de ce dispositif, le médiateur a réussi à s'intégrer à la fois à un projet éducatif, à un programme de la politique de la ville et à un programme de prévention d'un transporteur. A cet égard, Transpole a assumé un rôle moteur en sollicitant un accompagnement du jeune à la fois en milieu scolaire, dans l'espace public et au sein de son quartier.

Ce dispositif est aujourd'hui calibré autour de 22 établissements de l'initiative historique et de dix établissements du projet du Fonds d'expérimentation pour la jeunesse (FEJ). Il concerne essentiellement des collèves et s'articule en premier lieu autour des violences en milieu scolaire. Cet axe de gestion des conflits privilégie les dimensions d'éducation et de médiation par les pairs. Le deuxième axe de médiation vise la prévention du décrochage par un diagnostic des élèves en situation d'échec scolaire au sein de l'établissement et à ses abords. Un dernier axe du projet vise la valorisation des pôles d'excellence et consiste à identifier des savoir-faire des élèves au-delà des savoirs de base. En effet, un enfant peut être turbulent mais disposer de compétences activables pour le renvoyer à sa scolarité. A titre d'exemple, un atelier de boxe éducative mené il y a quelques années a permis de canaliser des groupes d'élèves turbulents et de retravailler les aspects de scolarité.

Le dispositif développe une médiation-prévention de conflits qui peuvent prendre la forme de conflits entre élèves ou entre parents. **Une approche de médiation-éducation citoyenne vise par ailleurs à favoriser l'apprentissage des règles de la vie en collectivité dans une continuité entre la vie de l'établissement et la vie hors de l'établissement.**

## ■ La médiation sociale en milieu scolaire : témoignage d'un chef d'établissement

### Marie-Christine BELOT

Principale du collège Matisse, Lille

Le collège Matisse est situé dans le quartier de Saint-Maurice Pellevoisin et accueille une population scolaire essentiellement originaire des quartiers Fives et Caulier. Certains problèmes du quartier rejaillissent parfois au sein de l'établissement. Pour répondre à ces problématiques, nous disposons d'assistants d'éducation et d'une Actrice de Liaison Sociale (ALS). Malgré cela, le collège Matisse souffrait d'un manque de personnel, notamment au moment de la sortie des élèves qui était l'occasion de conflits réguliers causés par les jeunes de l'établissement ou par des jeunes extérieurs à l'établissement. Face à la variété des conflits aux abords de l'établissement, l'établissement recourait aux médiateurs de la ville mais aussi aux services de police et de Citéo.

**Dans ce contexte, la proposition de création d'un poste de médiateur au sein de l'établissement a constitué une réponse à nos besoins récurrents.** Le collège Matisse a été choisi comme collège test et l'équipe pédagogique faisait à l'origine preuve de circonspection vis-à-vis de cette nouvelle expérimentation. Néanmoins, la médiatrice sociale, s'est rapidement intégrée à la vie de l'établissement. Elle a expliqué ses missions à l'équipe enseignante qui l'a d'emblée mobilisée pour intervenir à l'occasion des heures de vie de classe. Originaire du secteur et disposant d'une connaissance parfaite des problématiques et des habitants du quartier, **elle s'est intégrée avec aisance au sein des équipes administratives et éducatives et s'est inscrite en complément du projet d'établissement, dans un rôle d'assurance, d'écoute des équipes.**

Suite à nos interventions passées, les violences ont eu tendance à reculer au sein de l'établissement et se sont déplacées à l'extérieur de l'établissement, d'abord en façade principale puis dans les rues adjacentes. Dans ce cadre, notre médiatrice sécurise les trajets domicile-établissement et accompagne certains élèves à leur domicile. Elle travaille par ailleurs en lien avec les médiateurs de Citéo, de la Ville de Lille et crée des liens avec les partenaires de médiation propres à sécuriser les sorties de l'établissement. Elle intervient également dans la gestion des conflits et profite de sa position de neutralité pour être reconnue des élèves. Ceux-ci ont parfois des appréhensions à s'adresser aux équipes administratives et éducatives par peur de la sanction ou des représailles. Dans ce contexte, la médiatrice offre aux élèves une posture de non-jugement et permet d'établir une relation de confiance dépourvue de sanction. Au-delà de cette création de lien, elle s'inscrit dans notre projet d'établissement et dans notre plan de prévention en procédant à un apport de compétences et de partenaires. A titre d'exemple, le collège décide de mesures de responsabilisation de l'élève déclinées par la médiatrice en lien avec des partenaires comme le Secours Populaire ou le centre social. Ces partenariats sont l'occasion pour les élèves de développer des conduites citoyennes et solidaires. La médiatrice participe également aux dispositifs d'alternance en entreprise destinés aux élèves de 3<sup>ème</sup> qui présentent des risques de décrochage scolaire.



# ECHANGES AVEC LA SALLE

## Le médiateur en milieu scolaire, maillon d'une chaîne partenariale

**De la salle** (Vincent ADAMSKI, référent famille du programme de réussite éducative de la Ville de Liévin)  
Comme les intervenants l'ont souligné, un médiateur ne peut agir seul. Aussi, quelle est sa place dans le réseau partenarial des programmes de réussite éducative, des équipes éducatives et des services de prévention spécialisée? Par ailleurs, les problèmes au sein des établissements naissent généralement et se déplacent à l'extérieur de l'établissement. Les problèmes semblent donc davantage déplacés que résolus.

### Marie-Christine BELOT

La médiatrice constitue un maillon de la chaîne éducative de l'établissement. A ce titre, une cellule de veille réunit chaque semaine au sein du collège l'équipe médico-sociale, un membre de l'équipe enseignante, la Conseillère Principale d'Education (CPE) et la médiatrice sociale. Cette cellule permet de croiser les regards sur les problèmes rencontrés au sein de l'établissement et de trouver des solutions en fonction des rôles de chacun. Dans le cadre du réseau partenarial, **la médiatrice est un maillon supplémentaire pour faire le lien entre l'école, les familles et le quartier.** L'établissement ne peut résoudre l'ensemble des problèmes du quartier mais la médiatrice connaît très bien le climat et les interlocuteurs du quartier. Les violences se déplacent en effet à l'extérieur mais les jeunes savent désormais qu'au-delà de l'établissement, la médiatrice, l'ALS et les médiateurs de ville sont présents au sein des quartiers et portent sur eux des regards bienveillants pour assurer leur sécurité. Ce réseau, sans régler l'ensemble des problèmes, permet de faire évoluer la situation des quartiers. Ces conflits ne sont pas toujours le

fait des enfants mais aussi des parents et requièrent une attention de tous les acteurs.

## Médiateurs et travailleurs sociaux : de la concurrence à la complémentarité ?

**De la salle** (Maïta GIRALDI, conseillère technique de l'Association de prévention spécialisée du Nord - APSN)

**La clé de la médiation sociale réside dans la complémentarité des partenaires. Le réseau** de l'APSN qui mobilise 300 éducateurs de rue s'est réuni en 2013 pour échanger sur la complémentarité des professionnels au sein des quartiers difficiles et des établissements scolaires. **Il convient en effet de dépasser les logiques de mise en concurrence des professionnels de la médiation et de l'action sociale en délimitant leurs missions respectives.** Depuis 1996, la prévention spécialisée dans le Nord a développé une trentaine de postes d'ALS en environnement scolaire. En 2010, une étude menée sous l'égide de Martin Hirsch a témoigné de l'impact de la présence de ces éducateurs au sein des collèges pour prévenir le décrochage scolaire.

Il convient par ailleurs de rappeler que les conflits en milieu scolaire, au-delà des facteurs extrinsèques, sont également liés à la souffrance et aux difficultés intrinsèques à l'adolescence. Pour atténuer ces conflits, il convient de faire preuve d'écoute mais aussi d'une considération mutuelle entre familles et institution scolaire. Des rencontres sont prévues entre les médiateurs et les éducateurs pour échanger autour des points de jonction et des spécificités de leurs activités afin de consolider à terme ce réseau partenarial. A cet égard, quels sont selon Madame Belot les points de complémentarité entre le champ des travailleurs sociaux et des médiateurs ?

### Marie-Christine BELOT

**Les ALS ont permis de créer un lien jusqu'alors inexistant ou de recréer un lien perdu avec des familles absentes du champ éducatif** par un accompagnement et une démarche volontariste. Régulièrement, les ALS allaient à la rencontre de parents qui avaient souvent connu l'échec scolaire et appréhendaient l'institution scolaire avec une certaine crainte. Les ALS assurent également le lien entre établissements en cas d'expulsion pour accompagner au mieux l'élève sanctionné.

Nos attentes concernant les médiateurs étaient de contribuer à renforcer les comportements citoyens d'élèves qui adoptaient, notamment à la sortie de l'établissement, des attitudes dangereuses. En effet, l'équipe éducative s'efforçait d'accompagner au maximum les élèves à l'extérieur du collège mais n'était pas en mesure d'assurer un rôle de médiation dans le quartier. Ainsi, les médiateurs ont permis de sécuriser les trajets domicile-établissement et d'identifier les conflits susceptibles de pénétrer dans l'établissement. Les médiateurs au sein des établissements favorisent également une médiation par les pairs et participent activement aux initiatives menées par l'établissement.

### Antonio FURTADO

S'agissant de l'articulation entre ALS et médiateurs, Citéo a rencontré l'association Itinéraires pour délimiter, en amont du dispositif, le rôle respectif des éducateurs et des médiateurs à partir des besoins exprimés par l'établissement. A titre d'exemple, à l'échelle du collège Paul Verlaine, une élève a fait part d'attouchements subis à la maison à la médiatrice de l'établissement qui a fait le lien avec l'éducatrice pour qu'elle approfondisse le problème. Pour résumer, **le médiateur dispose d'une vision globale des problématiques relatives à la population scolaire et à la vie de l'établissement**. Il procède à une observation et à une analyse des problématiques et fait le lien avec l'ALS. Malheureusement, les ALS ne sont pas toujours présents au sein des établissements et le médiateur se trouve alors isolé et contraint de faire le lien avec les équipes d'encadrement de l'établissement. En ce sens, le maillage partenarial est crucial pour créer une table ronde susceptible de juguler les problèmes.

### Laurent GIRAUD

**La prochaine rencontre organisée par la mission régionale d'appui aura pour thème les complémentarités et les liens entre prévention spécialisée et médiation**. Il y a 15 jours, une rencontre a par ailleurs été organisée sur le thème du secret partagé notamment entre les médiateurs sociaux et les éducateurs spécialisés. A l'échelle nationale, le Comité national de liaison des associations de prévention spécialisée (CNLAPS) a investi le sujet de la médiation sociale et France Médiation et le CNLAPS ont une volonté commune d'avancer sur la complémentarité de ces deux métiers.



### **De la salle** (Jimmy FAKOUROU)

A l'échelle du Saint-Quentinois, les éducateurs de rue interviennent sur un seul quartier tandis que les autres quartiers sont couverts par les médiateurs sociaux. Cette situation pose à la fois la question de la formation des médiateurs mais aussi de la volonté de partenariat des éducateurs spécialisés. A l'échelle du Saint-Quentinois, cette volonté de partenariat est néanmoins présente et le secret professionnel est partagé. A titre d'exemple, les jeunes en difficultés issus de familles d'origine étrangère sont accompagnés en bonne intelligence à la fois par les médiateurs et les éducateurs. La question de la délimitation des missions surgit parfois mais ne pose pas de difficultés professionnelles insurmontables.

### **Défis et limites de la médiation : comment accrocher scolairement des enfants issus de familles « décrochées » ?**

#### **De la salle** (Laurent SAINT-MARTIN)

Les habitants des quartiers de la politique de la ville ne sont pas toujours familiers des codes de l'institution éducative. Or, la réussite éducative suppose le bon fonctionnement du triptyque école-parents-enfants. Aussi, dans quelle mesure les médiateurs scolaires peuvent-ils être utiles à la réussite éducative ?

### **De la salle, Les médiatrices de la Ville de Denain** (Nadège COISNE, Linda SAIDJ)

Médiatrices scolaires au sein du programme de politique de la ville de Denain qui comprend des volets de médiation sociale, santé et scolaire, notre rôle principal est de lutter contre l'absentéisme et le décrochage scolaire. Dans ce cadre, nous travaillons en collaboration avec les associations, les maisons de quartier, le dispositif de réussite éducative mais aussi avec les assistantes sociales et les éducateurs. Chaque semaine, nous organisons une table ronde pour faire le bilan de l'absentéisme des élèves suivis. En fin d'année scolaire, nous rencontrons le sous-préfet de Valenciennes pour procéder à un bilan de l'année écoulée.

#### **De la salle** (Laurent SAINT-MARTIN)

Néanmoins, certaines familles des quartiers de la politique de la ville sont-elles aptes à interpréter le bulletin d'un élève en difficulté ou à remplir un dossier d'orientation ? Dans quelle mesure le médiateur scolaire peut-il être utile dans ce cas de figure ? De la même manière, comment un médiateur scolaire peut-il accrocher un enfant à l'école alors qu'il n'a jamais été véritablement scolarisé ?

#### **De la salle, médiatrice de la ville de Denain**

Nous rencontrons régulièrement les familles à leur domicile pour tenter de comprendre leurs difficultés. Nous travaillons sur la parentalité et invitons les parents à rencontrer les partenaires sociaux. Nous les accompagnons si besoin au premier rendez-vous et nous assurons un suivi régulier de ces familles.

Nous travaillons également sur la parentalité par le biais d'une conseillère conjugale et familiale. L'absentéisme et le décrochage scolaire sont régulièrement les conséquences de problématiques sociales et familiales et il convient d'identifier les causes d'un problème pour mieux le résoudre.



### De la salle

Ma collègue travaille sur les élèves de 6<sup>ème</sup> et les fratries tandis que je suis en charge des élèves d'école maternelle et élémentaire.

### Fabrice MATTEUCCI

La médiation, même si elle emprunte une entrée par le conflit, est positive. **S'agissant de la compréhension des codes éducatifs par les parents, la médiation amène l'éclairage nécessaire à la compréhension de l'école par une vulgarisation des codes.** A titre d'exemple, des dispositifs tels que la Mallette des parents<sup>7</sup> concourent à la clarification des codes de l'Education nationale et au raccrochage des parents et des enfants. Dans le quartier difficile des Minguettes à Vénissieux, les acteurs associatifs et éducatifs ont observé que le décrochage des enfants venait d'un décrochage des parents. Dans ce contexte, les acteurs de la médiation, de la prévention spécialisée et de l'Education nationale du quartier sont allés à la rencontre des parents et ont travaillé auprès d'eux sur le sens et les bénéfices de la scolarisation des enfants. **L'enjeu sous-jacent de cette démarche était de réinscrire les adultes dans l'espace public et scolaire.** De plus, la logique de médiation doit s'inscrire dans la durée et adopter des logiques structurelles au-delà même de l'étape de l'adolescence.

### De la salle (Pascale STOVEN)

La médiation doit s'inscrire non seulement dans une logique curative mais aussi dans une logique préventive. Dans le cadre de la médiation école-familles, l'Etat finance à ce titre un dispositif d'Ecole ouverte<sup>8</sup>. Ce dispositif était fondé sur un maillage et une collaboration entre établissements scolaires et structures sociales de territoire pour diffuser d'une autre manière le message de l'école auprès des familles. Cependant, les structures sociales n'ont pas intégré réellement les établissements scolaires et le dispositif a davantage pris la forme de cours de rattrapage. Face

à cette relative exclusion de certaines familles du champ éducatif, la médiation pourrait se saisir de modalités alternatives de création de lien entre l'école et les familles et réintégrer les parents dans le milieu scolaire.

### De la salle (Laurent SAINT-MARTIN)

L'école est républicaine et devrait susciter l'intérêt des familles. Or, **le système éducatif est uniforme et les enseignants ne sont pas formés aux spécificités des familles issues des quartiers de la politique de la ville.** Une famille aux prises avec de lourdes problématiques n'est pas nécessairement disposée à s'approprier les codes d'un système éducatif. Dans certaines configurations, des écoles aux pieds de tours d'immeubles ne disposent pas de l'accompagnement d'un éducateur et les enseignants sont contraints de composer avec cette réalité en acceptant par exemple un manque de ponctualité pourvu que les enfants continuent de s'accrocher à l'école. La médiation constitue souvent un palliatif à la défaillance du triptyque de la réussite éducative parents-enfant-école, qui ne contribue pas à encourager la croyance des familles envers l'école républicaine. Nous disposons d'un des meilleurs systèmes éducatifs européens. Pourtant, les phénomènes de décrochage subsistent en raison d'une sous-exploitation des méthodes d'accrochage scolaire vis-à-vis desquelles la médiation peut jouer un rôle central.

<sup>7</sup>La Mallette des parents vise à faciliter le dialogue avec les parents, pour les aider à comprendre les enjeux de la scolarité de leurs enfants. Elle propose aux équipes éducatives un ensemble d'outils pour organiser des débats avec les parents. Elle est déclinée à trois moments-clés de la scolarité : au CP, où les élèves apprennent à lire ; en 6<sup>ème</sup>, pour accompagner leur arrivée au collège et en 3<sup>ème</sup>, pour parler d'orientation. Ce dispositif s'appuie sur le principe de coéducation.

<sup>8</sup>L'opération Ecole ouverte permet d'accueillir des jeunes qui ne partent pas en vacances dans des collèges et des lycées pendant les vacances scolaires et les mercredis et samedis pendant l'année scolaire. L'école ouverte s'adresse en priorité aux jeunes, dès l'école élémentaire, qui vivent dans des zones socialement défavorisées ou dans des contextes culturels et économiques difficiles.

## Synthèse de l'atelier

### Marie SIOEN

Chargée de mission, IREV

La médiation en milieu scolaire peut améliorer la cohésion sociale. Pour ce faire, elle peut emprunter différents leviers, reliés notamment à la posture du médiateur et de l'institution. Les attentes entre l'institution éducative, les parents et l'élève sont réciproques et souvent différentes.

**Pour répondre à ces attentes et débloquer collectivement les situations, il convient d'instaurer un climat de confiance et de reconnaissance mutuelle** malgré les différences qui caractérisent ces parties. Dans cette perspective, le médiateur doit adopter une posture neutre, de non-jugement et de non-sanction. Il participe à l'explicitation des non-dits et apporte aux différentes parties des éléments de compréhension des codes et des situations.

Le médiateur n'intervient pas uniquement dans la réparation des situations mais aussi en amont pour réunir les conditions d'une culture du dialogue et encourager les parties à s'approprier la fonction de médiateur en cas de difficultés.

De plus, le travail de médiation doit s'inscrire dans plusieurs champs d'action (décrochage et échec scolaire, développement de la citoyenneté et du lien social...) et non se limiter à la régulation des conflits. Par ailleurs, la médiation en milieu scolaire doit s'établir dans un réseau partenarial regroupant les acteurs du champ social et éducatif et s'inscrire au-delà même de l'enceinte de l'établissement. Cette coopération est nécessaire pour créer des passerelles entre l'éducation nationale, l'éducation populaire, l'action sociale et les dispositifs de la politique de la ville parmi lesquels les programmes de réussite éducative. La réussite de cette coopération passe par ailleurs par la création de temps d'échange et de partage de l'information.

**Le travail du médiateur ne peut se construire efficacement qu'en lien avec la participation du personnel éducatif** et la fonction de médiation ne doit pas s'insérer dans une dynamique d'institutionnalisation et d'isolement. En ce sens, le dispositif de médiation doit être intégré au projet éducatif et approprié par la communauté des enseignants. Ces dispositifs nécessitent également une évaluation sur la durée.

Enfin, les médiateurs en milieu scolaire doivent travailler en lien et non à la place des travailleurs sociaux dans une recherche d'articulation et de clarification du rôle de ces acteurs agissant au service d'un projet commun. Pour conclure, la médiation répond certes à des situations de conflits, mais de manière positive, en exploitant le caractère constructif et fécond de la conflictualité.





atelier

# MÉDIATION SOCIALE ET GESTION URBAINE DE PROXIMITÉ



# MÉDIATION SOCIALE ET GESTION URBAINE DE PROXIMITÉ



atelier

## Introduction

### Béranger BASSEUR

*Mission régionale d'appui en Nord – Pas de Calais pour le développement des emplois en médiation sociale, Animateur*

Votre présence à cet atelier témoigne d'un intérêt certain pour la médiation sociale dans les quartiers inscrits en politique de la ville, mais aussi en milieu rural et périurbain où les besoins sont également existants. La médiation sociale tient une place importante dans la Gestion urbaine de proximité (GUP). Cette dernière vise à garantir l'accès de tous les habitants à la qualité de la ville et de vie :

- en facilitant leur accès aux services urbains de proximité, publics et ou privés,
- en garantissant la qualité de l'habitat et du cadre de vie,
- en visant globalement l'objectif de garantir aux habitants une certaine tranquillité.

La GUP vise à répondre à plusieurs thématiques : entretien du cadre de vie (logements, espaces verts, etc.), gestion de la circulation, participation des habitants à la vie de la cité, etc. Il s'agit d'un dispositif partenarial qui mobilise des acteurs aux niveaux national (ANRU, ACSE, USH, ANAH, CDC<sup>9</sup>) et local (bailleurs sociaux, collectivités territoriales, Préfets, délégués des Préfets et bien sûr les habitants, qui

constituent un rouage essentiel de la GUP).

La mise en œuvre d'une GUP se fait à la croisée de plusieurs dispositifs relevant de la politique de la ville :

- les quartiers qui font l'objet d'un Contrat urbain de cohésion sociale (CUCS),
- les Zones urbaines sensibles (ZUS) de plus de 500 logements,
- les sites faisant l'objet d'un Projet de rénovation urbaine (PRU),
- axe majeur des Plans Stratégiques Locaux (PSL) : dispositif de sortie de convention de rénovation urbaine.

La GUP vise à responsabiliser chacun des acteurs qui y participent à différents niveaux (organisationnel, technique et financier).

Un autre point fondamental de la GUP est la mobilisation des acteurs de terrain comme les gardiens d'immeubles et les médiateurs sociaux. Leur rôle est d'informer et d'orienter les habitants, de résoudre à l'amiable des conflits de voisinage, d'assurer une veille sociale et technique sur le territoire, de faire remonter les dysfonctionnements (dégradations, situations de détresse des habitants, etc.) et de mobiliser l'expertise d'usage de la population et sa capacité à agir.

L'objet du présent atelier est de s'interroger sur la problématique suivante : **quelle est la plus-value économique et sociale de la médiation dans le cadre de la GUP ? Quelle complémentarité avec les acteurs présents sur le territoire ?**

<sup>9</sup> Respectivement : Agence nationale pour la rénovation urbaine (ANRU), Agence nationale pour la cohésion sociale et l'égalité des chances (ACSE), Agence nationale de l'habitat (ANAH), Caisse des dépôts et consignations (CDC)

## Quel intérêt de la médiation sociale pour les bailleurs ?

**Isabelle SERVY**

*Responsable du département gestion urbaine et sociale des quartiers de l'Union sociale pour l'habitat (USH)*

La GUP doit constituer un projet commun pour les acteurs du territoire dans lequel elle s'inscrit, aussi bien au moment de sa conception que dans sa mise en œuvre. En tant que projet de gestion partagé par plusieurs acteurs – notamment les collectivités locales et les bailleurs –, la GUP apporte une réelle plus-value dans la façon de gérer les espaces qui en bénéficient.

### ■ Une GUP, des GUP

Par rapport à la gestion classique des collectivités locales, la GUP présente également l'intérêt de tenir compte des particularités des quartiers dans lesquels elle s'inscrit :

- quartiers qui ont bénéficié d'une rénovation urbaine – la GUP est ici axée sur la prévention des dysfonctionnements afin de préserver les apports de la rénovation urbaine ; sur le bouleversement des relations sociales qu'entraîne une telle rénovation dans un quartier (arrivée de nouveaux habitants, etc.) ; sur la pérennisation du dialogue engagé avec les habitants au moment de l'opération
- quartiers dans lesquels une opération de rénovation urbaine a été programmée – la GUP doit ici promouvoir la concertation avec les habitants ainsi qu'une bonne coordination entre les intervenants à la rénovation urbaine afin de garantir aux habitants une bonne qualité de vie pendant les travaux
- quartier où aucune opération de rénovation urbaine n'a été programmée ou réalisée – le GUP est alors dite « curative » et vise à compenser par un sur-entretien le caractère vétuste de certains immeubles ou encore à renforcer la présence de proximité des pouvoirs publics.

### ■ Au centre de la GUP, la médiation sociale

Qu'ils aient ou non bénéficié d'une opération de rénovation urbaine, ces trois types de quartiers concentrent dans tous les cas des problématiques de pauvreté, des tensions sociales, des incivilités, des actes de délinquances, etc.

**La médiation sociale tient donc une place centrale dans tous les dispositifs de GUP mis en œuvre, quel que soit leur type,** car elle vise tout d'abord à assurer

une veille technique et sociale permettant de réagir le plus rapidement possible face aux dysfonctionnements et aux problèmes techniques recensés dans un quartier, et notamment les problèmes de cohabitation des habitants – conflits intergénérationnels, interculturels, sociaux.

La médiation permet également d'accompagner les usages du quartier et de réguler l'utilisation des espaces urbains par les habitants, selon la fonction qui a été assignée à chacun d'entre eux.

Elle permet par ailleurs de garantir l'accueil des nouveaux arrivants et de favoriser leur intégration dans le quartier.

### ■ Quelles perspectives de développement pour la médiation sociale dans le cadre d'une GUP ?

Pour un bailleur social, il existe plusieurs voies de développement pour la médiation sociale. Celle-ci peut tout d'abord constituer une forme de soutien au personnel de proximité des bailleurs sociaux, et notamment les gardiens d'immeubles. D'un rôle essentiellement technique, cette fonction est aujourd'hui de plus en plus marquée par une notion de service aux habitants et de proximité avec ces derniers. Dans ce contexte, on voit émerger dans certains quartiers des sortes de binôme gardien d'immeuble/médiateur. Le médiateur soutient le gardien dans ses relations avec les habitants et le gardien peut quant à lui assister le médiateur dans sa mission de veille sur des questions techniques, d'entretien.

Une autre forme émergente de la médiation concerne les opérations importantes de travaux dans les quartiers, au cours desquelles l'on a parfois constaté un manque d'interface entre les habitants et les aménageurs. Une expérience intéressante a vu le jour dans ce cadre, celle d'un médiateur travaux (de niveau bac+2) qui a été embauché grâce au dispositif des emplois d'avenir dans un quartier.

### ■ Le financement de la médiation sociale

**Le financement de la médiation sociale n'est pas compris dans les charges locatives payées par les habitants aux bailleurs sociaux.** Se pose donc la question des ressources à disposition de ces derniers pour financer la médiation sociale.

Sur ce point, l'abattement de la Taxe foncière sur les propriétés bâties (TFPB)<sup>10</sup> présente une opportunité intéressante de flécher les économies réalisées vers le financement de la médiation sociale. L'idée est d'en faire un véritable levier permettant de créer un partenariat de terrain entre bailleurs et collectivités territoriales.

Le recours aux emplois d'avenir, malgré les réticences vis-à-vis de ce dispositif, constitue une autre solution de financement de la médiation, notamment sous la forme de financement de projets collectifs de médiation sur un territoire.

L'appel d'offres est une autre voie de financement de la médiation pour les bailleurs sociaux, car il permet de financer une opération de médiation par une partie des charges locatives – à condition pour cela de recueillir l'accord des associations de locataires.

Pour le reste, le financement de la médiation se fait sur les fonds propres des bailleurs sociaux.

### Béranger BASSEUR

Si la médiation est souvent perçue comme représentant une charge, il faut également prendre en considération les coûts dits évités – réparations, etc.

## OMEGA, une structure au service de la médiation sociale

### Cédric JEGOU

Directeur d'OMEGA<sup>11</sup>

Même si les bienfaits de la médiation sociale sont aujourd'hui reconnus, et même si l'on dispose désormais d'une méthodologie et d'un référentiel d'évaluation pour cette activité, il n'existe pas de modèle économique pré-conçu nous permettant de mettre en place des dispositifs pérennes dans ce domaine.

<sup>10</sup> Selon l'instruction 6-C-3-12 du 20 février 2012, « la base d'imposition à la taxe foncière sur les propriétés bâties des logements à usage locatif, ayant fait l'objet d'une exonération de longue durée, situés en zones urbaines sensibles et appartenant à un organisme d'Habitation à loyer modéré (HLM) ou à une Société d'économie mixte (SEM) ayant conclu avec l'Etat une convention d'utilité sociale définie à l'article L. 445-1 du code de la construction et de l'habitation, fait l'objet d'un abattement de 30 % . »

<sup>11</sup> Groupement d'employeurs associatif dont l'objet est de mettre à disposition de ses membres un ou plusieurs salariés chargés d'œuvrer à tout type de médiation et de mettre en œuvre des mesures de réparation pénale ordonnées par l'autorité judiciaire ainsi que des mesures civiques sous l'autorité des collectivités.

## ■ Présentation du contexte local de l'association

L'association OMEGA a été créée en 1998 à l'initiative des élus de la communauté d'agglomération du Grand Angoulême, qui avaient décelé une hausse des incivilités et des dégradations dans plusieurs quartiers du territoire. Ces derniers ont donc décidé de se doter d'un dispositif de médiation sociale basé sur le recours aux emplois jeunes. OMEGA rassemble les 16 communes de la communauté d'agglomération, mais également des énergéticiens et des bailleurs sociaux. L'association intervient sur un bassin de vie d'environ 130 000 habitants, compte 35 Equivalents temps plein (ETP) et dispose d'un budget annuel de 1 200 000 euros<sup>12</sup>.

Sur les neuf activités recensées dans le référentiel d'activités de la médiation sociale, OMEGA en exerce huit. Le cœur de métier de l'association est le maintien d'une présence active et de proximité dans les quartiers en lien direct avec la GUP, pour gérer notamment les conflits de la vie quotidienne.

## ■ La singularité et l'intérêt du médiateur : sa posture de tierce personne

L'association OMEGA ne considère pas avoir l'apanage de l'activité de médiation sur le territoire du Grand Angoulême. Les lieux de médiation se trouvent en effet partout sur le territoire – agences des bailleurs sociaux, centres sociaux, etc. Les gardiens d'immeubles et les médiateurs sont tous deux dans une logique de la proximité.

Néanmoins et c'est ce qui singularise la médiation sociale, c'est que, par la posture de tiers impartial, les médiateurs sociaux présentent une valeur ajoutée. Par ailleurs, le médiateur social doit faire en sorte « d'aller vers », et sorte que son offre de médiation précède la demande des habitants.

A la différence des bailleurs sociaux, dont les relations avec les habitants sont de nature contractuelles – quand un conflit de voisinage se présente, l'habitant attend de son bailleur qu'il le règle en respect de son contrat de bail –, l'intervention du médiateur consiste à accompagner les personnes concernées dans la recherche d'une solution amiable. L'intervention des médiateurs n'est toutefois pas incompatible avec le travail de médiation réalisé par les bailleurs sociaux. Il s'agit de déterminer le niveau d'intervention le plus pertinent pour chacun de ces deux acteurs.

## ■ L'intervention du médiateur dans la résolution des conflits

En moyenne, OMEGA gère annuellement 500 conflits. La résolution de ces conflits permet d'éviter des coûts pour les bailleurs voire pour les habitants, qui évitent ainsi de mettre en œuvre des procédures judiciaires souvent longues et onéreuses.

On considère que **l'organisation de rencontres médiatisées entre les parties au conflit permet d'atteindre en moyenne un taux de 90 % de non-retour au conflit. Quand une telle médiation n'est pas réalisée, ce taux tombe à 40 %.**

Avant la mise en place d'un plan de formation annualisé des médiateurs en 2005-2006, le taux de rencontres médiatisées pour les conflits recensés par l'association n'était que de 5 %. Après la mise en place de ce plan, le taux de rencontres médiatisées est passé à 30 %.

<sup>12</sup>Ce budget est financé à hauteur de 50 % par l'Etat, de 30 % par le Grand Angoulême, et de 20 % par les entreprises délégataires de service public membres d'OMEGA – EDF et GDF Suez.

### ■ L'intérêt de la médiation sociale

Dans les quartiers, la mise en place d'un dispositif de médiation sociale – dans le cadre d'une GUP – est essentielle à deux niveaux.

D'une part, la médiation sociale permet d'accompagner les habitants dans le cadre d'une opération de rénovation urbaine, les habitants subissant alors des désagréments – voire des traumatismes – du fait de la transformation de leur quartier. Dans ce cadre, il s'agit tout d'abord de prendre en charge la quotidienneté des habitants et leurs problématiques journalières. Le traitement rapide des dégradations, par exemple, permet d'endiguer plus efficacement leur répétition, et ainsi de réaliser des économies importantes.

D'autre part la médiation sociale exercée dans le cadre d'une GUP permet de renforcer le sentiment de sécurité et de bien-être des habitants. Face à un problème, l'important est en effet moins le traitement que la prise en compte et la capacité d'informer les habitants sur la façon dont ce problème sera résolu, ainsi que le délai dans lequel il le sera, même s'il s'agit de plusieurs mois.

L'intervention du médiateur se situe à trois échelles :

- entre les habitants eux-mêmes,
- entre les habitants et les partenaires de l'association – bailleurs sociaux, énergéticiens, etc.,
- entre les partenaires eux-mêmes.

### ■ Quel modèle économique pour la médiation sociale ?

Il existe des modèles économiques adaptés à la médiation sociale. On peut par exemple réfléchir en termes :

- de coûts évités
- de chiffre d'affaires – quand un habitant a des difficultés de paiement de sa facture d'énergies, il est bénéfique pour l'énergéticien d'avoir recours à la médiation sociale et cela pour plusieurs raisons : le fournisseur qui finance un dispositif de médiation à la fin de l'exercice comptable, retrouve l'argent investi, via les formes recouvrées. D'autre part, cela évite le recours systématique à l'aide financière type FSL qui est abondée par l'énergéticien et par la collectivité. Enfin, cela évite l'interruption de la consommation, les frais de coupure, etc.

#### Isabelle SERVY

Il n'existe pas de modèle économique type pour la médiation sociale car ce modèle est fortement lié aux types de problématiques rencontrées par le territoire et au contexte local.



## Les dispositifs de médiation sociale en région Nord – Pas de Calais

### ■ Le dispositif régional de financement de la médiation sociale

#### Pauline DZIKOWSKI

*Mission régionale d'appui en Nord – Pas de Calais pour le développement des emplois en médiation sociale*

Dans le cadre du plan régional pour le développement de la médiation sociale, le Conseil Régional Nord – Pas de Calais a prévu la possibilité de subventionner pendant une durée d'un an une association, une collectivité voire une entreprise, dans le but que celle-ci crée les conditions de mise en place d'un dispositif de médiation sociale sur un territoire. La mise en place d'un dispositif de médiation sociale doit en effet répondre à un projet de territoire porté par un ensemble d'acteurs locaux. L'objectif du subventionnement régional est d'identifier des modèles de financement de la médiation duplicables en région, voire au niveau national<sup>13</sup>.

### ■ La réalisation d'un diagnostic en faveur de la médiation sociale dans la commune d'Hénin-Beaumont

#### Séverine DEFER

*Directrice de la régie de quartier IMPULSION<sup>14</sup>*

L'association IMPULSION, en tant que régie de quartier, se trouve au cœur des métiers de la médiation. Elle a été sollicitée par la Région pour mener un diagnostic sur le territoire de la commune d'Hénin-Beaumont, concernant la possibilité pour les bailleurs sociaux – qui possèdent 60 % des logements locatifs de la commune, abritant 75 % des habitants – de mettre en œuvre une GUP.

Dans un premier temps, il a fallu se mettre d'accord avec les bailleurs sur une définition commune de la médiation. Une fois cette première phase accomplie, il a fallu définir ensemble les besoins auxquels pouvaient répondre la médiation.

Cette opération s'est avérée complexe, car les bailleurs considèrent en règle générale que ce n'est pas à eux de prendre en charge financièrement certaines activités, comme la régulation de l'usage des lieux publics. Pour les bailleurs, c'est en effet à la collectivité – dans son ensemble – que ce rôle échoit, ceux-ci considérant que les seules activités qu'ils doivent financer doivent être liées à la bonne exécution de leurs contrats de bail – recouvrement des loyers par exemple.

Face à l'insuffisance des fonds susceptibles d'être collectés auprès de l'ensemble des bailleurs pour le financement d'un dispositif de médiation, une piste serait peut-être de concentrer l'action et les efforts sur un seul de ces bailleurs. **En un an, il est toutefois difficile de parvenir à avancer et à faire comprendre tous les arguments en faveur de la médiation sociale** – intérêt économique selon une logique d'évitement de certains coûts pour les bailleurs, mieux-vivre ensemble, etc.

#### Pauline DZIKOWSKI

Certains blocages existent en effet en matière de médiation sociale. A Mons-en-Barœul, il a par exemple fallu un an pour aboutir au lancement d'un appel d'offres, avec un engagement de la collectivité à hauteur de 30 % et des bailleurs sociaux à hauteur de 70 %.

<sup>13</sup> La mission régionale d'appui en Nord – Pas de Calais pour le développement des emplois en médiation sociale est l'interlocuteur de référence dans ce cadre.

<sup>14</sup> Pour plus d'informations, voir : <http://regiesdequartiers-npdc.fr/la-regie-de-quartier-de-carvin-3.html>

# ECHANGES AVEC LA SALLE

**De la salle (Daniel CHAUVAT, Délégué du préfet pour la ville de Roubaix)**

L'action d'un médiateur est souvent de nature interprofessionnelle, car l'essentiel de son activité est de constituer une interface entre une institution et une personne. Par ailleurs, comment peut évoluer la pratique professionnelle des médiateurs, face à la problématique de l'apparition de groupes de plus en plus structurés au sein des quartiers ?

## **Cédric JEGOU**

La gestion des problématiques de groupes et d'occupation par ces derniers des espaces publics et privés est très complexe. Face à une jeunesse qui s'égaré de plus en plus tôt, il n'existe pas de réponse préconçue. Néanmoins, je considère que ce problème ne peut être réglé de manière frontale. Il est en effet très difficile pour des médiateurs, quelle que soit leur qualité, de faire face à un groupe de 15 à 20 jeunes, dans des conditions nocturnes, etc.

Actuellement, l'association OMEGA mène une expérimentation en milieu scolaire, dont l'objectif est de limiter la « casse » (l'absentéisme et le décrochage scolaire des jeunes – qui décrochent aujourd'hui de plus en plus tôt). A Angoulême, la tranche d'âge privilégiée d'intervention se situe en fin d'école élémentaire et en début de collège. **En favorisant l'intervention des médiateurs assez tôt, l'on parvient en effet à créer entre jeunes et médiateurs une relation qui se prolongera ultérieurement en dehors des grilles de l'établissement jusqu'au sein des quartiers.**

## **De la salle**

On demande souvent aux médiateurs de résoudre les contradictions de la politique de la ville, les incohérences des stratégies des différents opérateurs, voire les problèmes de société dans leur ensemble.

La lourdeur de cette tâche implique que les habitants reconnaissent la légitimité des médiateurs. A quoi est liée cette légitimité aujourd'hui ? Comment la renforcer ?

## **Cédric JEGOU**

Si les médiateurs doivent faire preuve d'adaptabilité, les actions accomplies par ces derniers doivent rester dans le cadre du référentiel d'activités pouvant être couvertes par ce métier.

La légitimité d'un médiateur se gagne quant à elle principalement avec le temps, mais également en respectant une certaine adéquation entre la personne du médiateur et la population bénéficiaire (mixité de genre, d'âge, d'origine, etc.). L'association OMEGA organise par ailleurs des plateaux techniques de Validation des Acquis de l'Expérience (VAE) presque tous les ans.

En plus de la posture de tiers inhérente à la fonction de médiateur social, c'est l'ensemble de ces éléments qui contribue au renforcement de la légitimité d'un médiateur.

## **De la salle**

Y a-t-il une taille minimale pour les équipes de médiateurs ?

## **Cédric JEGOU**

Les médiateurs de l'association OMEGA interviennent uniquement en binôme pour des questions de sécurité. Nous tâchons également d'assurer une mixité de genre pour faciliter l'approche des habitants.

### **Pauline DZIKOWSKI**

Il existe des dispositifs de médiation sociale faisant intervenir des binômes mixtes composés :

- d'un gardien d'immeuble et d'un médiateur
- d'un médiateur et d'un éducateur spécialisé
- etc.

Dans tous les cas, le médiateur ne peut être isolé sur son territoire d'intervention.

### **De la salle (Benkadour KNAGUI, Délégué du préfet pour la ville de Wattrelos)**

Aujourd'hui, les dispositifs de médiation sont principalement portés par les dispositifs d'insertion et plus spécifiquement les contrats aidés, ce qui témoigne des difficultés financières rencontrées par les acteurs de la médiation. De plus, les aides apportées par l'Etat et les autres partenaires institutionnels dans ce cadre ne suffisent pas toujours à payer les salaires des médiateurs, ce à quoi il faut être vigilant.

Il faut prendre garde par ailleurs à ne pas trop catégoriser les métiers de la médiation et permettre aux médiateurs d'évoluer professionnellement – la politique des « grands frères » a par exemple montré ses limites quand une fracture générationnelle est apparue entre des médiateurs restés trop longtemps à ce poste et les habitants, notamment les jeunes.

En outre, la rénovation des quartiers, malgré la satisfaction générale des habitants vis-à-vis de celle-ci, n'a pas résolu tous les problèmes et l'on voit réapparaître régulièrement dans les quartiers rénovés des phénomènes d'incivilité, de délinquance, etc. Pour faire face à cette recrudescence, les collectivités concernées doivent s'appuyer sur les Plans stratégiques locaux (PSL), qui permettent par exemple de maintenir en place les dispositifs de médiation sociale,

comme ce fut le cas à Wattrelos.

Il faut insister également sur le rôle du médiateur en matière de diffusion de l'information auprès des habitants et de sensibilisation de ces derniers à l'existence d'instances de participation.

Enfin, la rénovation urbaine laisse apparaître un bilan mitigé sur la mixité sociale au niveau national, certains quartiers n'ayant accueilli que très peu de nouveaux arrivants après une opération de rénovation.

### **De la salle (Marie DUBREUX, Direction départementale des territoires et de la mer – DDTM – du Nord)**

Une étude sur l'utilisation de l'abattement de TFPB par les bailleurs a montré qu'en l'absence de directive claire de l'Etat et de l'USH, les bailleurs utilisaient cet abattement davantage pour la réalisation de travaux de confort que pour le mieux-vivre ensemble.

Par ailleurs, dans les quartiers où une GUP est mise en œuvre, les agents de médiation sociale sont-ils suffisamment associés à la remontée d'information et à l'identification des programmes d'action relevant de la GUP ?

### **Isabelle SERY**

A l'USH, nous informons les bailleurs de l'ensemble des actions pouvant être financées grâce à l'abattement de TFPB.

### **Cédric JEGOU**

**Les médiateurs sont associés à toutes les phases de la GUP, car ce sont en général eux qui canalisent les informations vers les habitants ou vers les partenaires institutionnels.** De plus, les médiateurs siègent souvent dans les instances de concertation des quartiers où est mise en place une GUP.

## Synthèse de l'atelier

### Pauline DZIKOWSKI

Cet atelier a tout d'abord fait apparaître plusieurs obstacles à la médiation sociale, notamment liés au financement d'un tel dispositif et au manque de légitimité des médiateurs.

Néanmoins, il a également fait apparaître des moyens pour le développement de la médiation sociale— abatement de TFPB, appel d'offres, fonds propres des bailleurs sociaux, etc.

Des conditions indispensables ont été listées pour la mise en œuvre d'un dispositif de médiation : existence d'une volonté politique forte sur le territoire concerné ; existence d'un projet commun aux acteurs de ce territoire.

Il a également été rappelé que la médiation sociale présentait une plus-value dans différents contextes – sortie de convention ANRU, territoires où une rénovation urbaine est programmée et même les territoires où aucune opération de ce type n'est prévue.

De manière plus générale, il est ressorti de cet atelier que le médiateur jouait un **rôle de facilitateur en informant et en impliquant la population d'un quartier et en assurant au sein de celui-ci une présence de proximité, une veille technique et sociale, etc.** Un autre intérêt du médiateur est son rôle complémentaire de celui d'autres intervenants, comme les gardiens d'immeubles, les travailleurs sociaux, le personnel de l'Education nationale, etc.

On perçoit néanmoins encore beaucoup de questions sur la formation, l'encadrement et la posture des médiateurs sociaux. En dépit de la reconnaissance progressive du métier de « médiateur social », la logique de professionnalisation reste prégnante. C'est aussi dans cette logique que l'Etat et la Région Nord- Pas de Calais, souhaitent travailler sur les questions de formations initiales et continues et sur la constitution d'une filière.

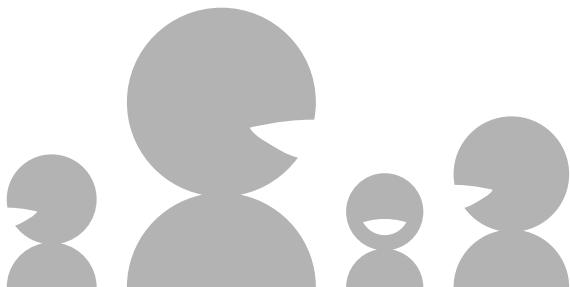
Par ailleurs, il existe aujourd'hui de nombreux leviers permettant de développer la médiation sociale. L'un des enjeux est toutefois de définir un moyen de pérenniser ces emplois.





# SIGLES

<b>ACSE</b> .....	Agence nationale pour la cohésion sociale et l'égalité des chances
<b>ALS</b> .....	Acteur de liaison sociale
<b>AMIS</b> .....	Agent de médiation information services
<b>ANAH</b> .....	Agence nationale de l'habitat
<b>ANM</b> .....	Association nationale des médiateurs
<b>ANRU</b> .....	Agence nationale pour la rénovation urbaine
<b>APSN</b> .....	Associations de prévention spécialisée du Nord
<b>CDC</b> .....	Caisse des dépôts et consignations
<b>CDI</b> .....	Contrat à durée indéterminée
<b>CLS</b> .....	Contrat local de sécurité
<b>CNLAPS</b> .....	Comité national de liaison des associations de prévention spécialisée
<b>CPE</b> .....	Conseiller principal d'éducation
<b>CPRDFP</b> .....	Contrat de plan régional de développement de la formation professionnelle
<b>CUCS</b> .....	Contrat urbain de cohésion sociale
<b>DDCS</b> .....	Direction départementale de la cohésion sociale
<b>DDTM</b> .....	Direction départementale des territoires et de la mer
<b>DIRECCTE</b> .....	Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi
<b>DLA</b> .....	Dispositif local d'accompagnement
<b>DRJSCS</b> .....	Direction régionale de la jeunesse, du sport et de la cohésion sociale
<b>ETP</b> .....	Equivalent temps plein
<b>FEJ</b> .....	Fonds d'expérimentation pour la jeunesse
<b>GUP</b> .....	Gestion urbaine de proximité
<b>HLM</b> .....	Habitation à loyer modéré
<b>IEP</b> .....	Institut d'études politiques
<b>IREV</b> .....	Institut régional de la ville
<b>LAP</b> .....	Lieu accueil parents
<b>LIEPP</b> .....	Laboratoire interdisciplinaire d'évaluation des politiques publiques
<b>OPCA</b> .....	Organisme paritaire collecteur agréé
<b>PACA</b> .....	Provence-Alpes-Côte d'Azur
<b>PRU</b> .....	Projet de rénovation urbaine
<b>PSL</b> .....	Plan stratégique local
<b>ROME</b> .....	Répertoire opérationnel des métiers et des emplois
<b>SEM</b> .....	Société d'économie mixte
<b>SG-CIV</b> .....	Secrétariat général du Comité interministériel à la ville
<b>SPVL</b> .....	Service proximité vie locale
<b>TFPB</b> .....	Taxe foncière sur les propriétés bâties
<b>TMS</b> .....	Technicien médiation service
<b>USH</b> .....	Union sociale pour l'habitat
<b>VAE</b> .....	Validation des acquis de l'expérience
<b>ZUS</b> .....	Zone urbaine sensible



Synthèse – **Médiation sociale et politique de la ville**  
17 juin 2013

© IREV Nord – Pas de Calais /  
Mission Régionale d'Appui pour le développement de la médiation sociale

Rédaction : **Averti**

Réalisation : **Affaires Publiques / resonance.coop**



## CONTACTER L'IREV

Institut Régional de la ville  
23, avenue Roger Salengro  
BP 318 - 59336 Tourcoing Cedex  
Tél. 03 20 25 10 29 - Fax : 03 20 25 46 95  
contact@irev.fr  
[www.irev.fr](http://www.irev.fr)



## CONTACTER LA MISSION REGIONALE D'APPUI

20 rue des Tours / 59000 Lille  
Tél. 09 72 38 00 18  
contact@mediation-npdc.fr  
[www.mediation-npdc.fr](http://www.mediation-npdc.fr)

Une mission portée par :

