

Atelier 2

Le positionnement professionnel des médiateurs sociaux

Quelles expertises et compétences des médiateurs ? Quels sont les liens et les complémentarités sur le terrain avec les acteurs locaux (dont les travailleurs sociaux) ?

 Avec la participation de Marie-Joëlle Gorisse, conseillère technique à la Direction Générale des Affaires Sociales

Animation par Catherine Godet, Chargée d'affaires « politique de la ville » au Conseil Général du Bas-Rhin

Un tour de table introductif a permis que les participants fassent part de leurs questionnements. Trois thèmes sont revenus de manière récurrente : les limites de la fonction et les relations avec les partenaires, la reconnaissance et la communication auprès de ces derniers et le positionnement de l'employeur. Marie-Joëlle Gorisse a apporté dans ce cadre certains éléments de clarification et de réflexion. Il est difficile de résumer ces échanges qui ont été particulièrement riches. Aussi, le choix s'est porté sur la sélection des principaux points évoqués dans cet atelier.

Le sens de la mission des adultes-relais

Être adulte-relais relève d'un statut, il ne s'agit pas d'une fonction. En l'occurrence, en tant qu'adultes-relais, ils exercent une fonction de médiateur social. C'est cette fonction qui va donner sens à leur travail. Il ne faut pas confondre le statut et la fonction qui sont deux composantes du poste occupé. Cette confusion entraîne une perte de lisibilité du poste et par conséquent une difficile reconnaissance partenariale.

La posture professionnelle

Mais alors, comment être mieux reconnu dans sa fonction ?

Il est vrai que les médiateurs sociaux ont souffert, à leurs débuts d'un manque de clarté dans leurs missions. La première circulaire de 2000 sur le dispositif adultes-relais ne précisait pas concrètement leurs missions et

celles-ci ont dû se construire progressivement. En effet, le cadre d'intervention des médiateurs sociaux s'est construit et clarifié à partir du terrain.

Toute posture professionnelle repose sur 2 socles : la légitimité et l'expertise.

La légitimité relève de la responsabilité de l'employeur. Ce dernier doit fixer les modalités et les limites du poste, donner un cadre très clair avec une fiche de poste déterminant les activités et précisant les responsabilités. L'employeur confie une mission et de ce fait légitime l'intervention du salarié ; il lui confie en quelque sorte un mandat institutionnel.

L'expertise crédibilise cette légitimité. Il ne suffit pas d'être nommé au poste de médiateur social ; il faut démontrer sa compétence à occuper ce poste. Les médiateurs sociaux sont des intervenants sociaux ; à ce titre, ils interviennent sur le champ social, qui est un champ particulièrement évolutif. La question sociale s'est déplacée depuis une trentaine d'années de la pauvreté vers l'exclusion et maintenant la grande exclusion. Il y a aussi la multiplication des dispositifs qui ont plutôt tendance à s'empiler qu'à s'articuler, la territorialisation des interventions qui a bousculé les organisations, une évolution et l'aggravation de certaines problématiques, des repères, des valeurs qui se modifient (famille, travail...).

Il est nécessaire d'intégrer toutes ces composantes afin d'améliorer de façon constante sa compétence et consolider ainsi son identité professionnelle.

Développer son expertise relève d'une double responsabilité : celle de l'employeur qui doit mettre en place des lieux de parole et de réflexion pour alimenter la réflexion professionnelle et celle du salarié qui doit s'engager activement dans cette consolidation.

L'identité professionnelle se construit au fur et à mesure. Ces réflexions représentent des pauses dans l'action ; elles évitent au professionnel de se mettre en danger et ne pas mettre les autres en danger. Comment poser les limites par rapport à sa vie privée, en travaillant dans le quartier où l'on réside ? Comment trouver la bonne distance au quotidien ? Comment concrètement se posent les limites des attributions, la complémentarité avec les travailleurs sociaux ?

La compétence, c'est :

- savoir agir : concerne la connaissance de techniques professionnelles, savoir-être et savoir-faire,
- pouvoir agir : concerne le cadre institutionnel,
- vouloir agir : concerne le professionnel.

La communication professionnelle

Comment mieux communiquer auprès des partenaires locaux, du public ? Comment valoriser les interventions des médiateurs sociaux auprès des bailleurs ? Se pose aussi la question de la reconnaissance qui a un impact financier (difficultés de financement de postes).

Il est nécessaire de rendre visible le sens et les effets de son intervention.

Cela signifie d'une part, réfléchir à la manière de se présenter en définissant sa « carte de visite » : préciser clairement sa mission, les activités qui vont permettre de l'exercer et ce qui fait la spécificité d'action du médiateur social. Les médiateurs sociaux ne sont pas des « instruments » chargés de mettre en place un dispositif ; ils contribuent à renforcer le lien social, l'accès aux droits et la sécurité des espaces publics. C'est le sens de leur fonction. Ils ont des atouts qu'il faut valoriser.

Cela signifie d'autre part de mettre en valeur très concrètement les effets produits²⁹ par les interventions des médiateurs sociaux (moins de conflits de voisinage, moins de cages d'escaliers dégradées, augmentation de la fréquentation du bus local, reprise de l'école de certains enfants, récupération de droits Caf...).

Afin que cette communication professionnelle soit optimum en s'articulant de façon complémentaire avec les autres professionnels, dont les travailleurs sociaux, il est important que l'employeur ait construit les modalités de coopération avec les partenaires (protocole de coopération).

Tout médiateur social, même le plus compétent, ne le sera jamais totalement si son employeur ne l'inscrit pas dans un cadre d'intervention partenarial défini et contractualisé.

²⁹ Cf. Annexe 1, page 68 : Référentiel d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale

Le médiateur est un élément du territoire, il est une ressource du territoire, tout comme l'employeur et les partenaires. Il est nécessaire d'articuler ces différentes ressources pour construire des projets sociaux de territoire.

Dans ce cadre, les médiateurs sociaux participent utilement au diagnostic partagé concernant leur territoire d'intervention ; ils ont une vision fine de ce territoire et décodent les problématiques sociales locales. C'est là une compétence forte : faire remonter l'information auprès des décideurs. Par exemple, en 2005 de nombreux médiateurs ont tiré la « sonnette d'alarme » avant que ne s'expriment les violences urbaines de l'automne.

Il est nécessaire de formaliser ce baromètre (indicateurs à construire avec l'employeur, pour faire remonter les informations). Un moyen de pérenniser les postes de médiateurs sociaux peut être la construction de ce baromètre social.

Les médiateurs sociaux et les travailleurs sociaux

Les médiateurs sociaux ne peuvent pas se substituer aux assistants sociaux. Il s'agit d'une autre fonction, avec des compétences particulières. Le travail social s'inscrit dans le cadre d'un processus long, lié à la construction de la confiance qui va permettre de comprendre les causes des difficultés des personnes et construire le processus pour les résoudre. Il y a le temps de compréhension de la demande et des difficultés sous-jacentes, qui peut être long car la personne doit être acteur. Il y a le temps de la compréhension de l'usager de ses propres difficultés.

Les médiateurs sociaux interviennent quant à eux ponctuellement et immédiatement. Ils ont de ce fait une réelle valeur ajoutée, par ce mode de mobilisation. Par ailleurs, il y a un réel besoin d'une fonction de « go between³⁰ » entre la population et les institutions. D'après un récent rapport de l'IGAS³¹, beaucoup de personnes en grande difficulté restent isolées ; les médiateurs sociaux ont donc un rôle spécifique à jouer auprès de ces personnes les plus éloignées des services sociaux, des institutions sociales (CAF - centre de sécurité sociale). Ils repèrent et réorientent ces personnes vers les services compétents.

Une manière de consolider aussi le partenariat professionnel, notamment avec les travailleurs sociaux, consiste à élaborer une « charte éthique ». Celle-ci doit être construite par les médiateurs sociaux, avec les travailleurs sociaux voire d'autres partenaires. Cette charte « rassurera » les partenaires, dont les travailleurs sociaux, du fait de la formalisation de valeurs partagées.

Extrait du rapport « professionnaliser la médiation sociale » rapport réalisé par la Direction Générale de l'Action Sociale en 2006 :

Les intervenants sociaux (dont font partie les médiateurs sociaux) et les travailleurs sociaux ont de réelles proximités : ils contribuent au lien social, à la cohésion sociale, ils partagent les mêmes valeurs (respect de la personne, promotion de la personne, visée d'autonomie de la personne..).

Quant aux différences, elles peuvent être esquissées comme suit :

Intervenant social	Travailleur social
Intervention ponctuelle	Intervention sur la durée
Sur 1 problème	Globalité
Immédiatement	Temps différé
Pas de procédures pour les entendre	Procédures formalisées pour entendre demande
Travail sur les effets	Travail sur les causes

³⁰ Littéralement : « aller entre »

³¹ Inspection Générale des Affaires Sociales, *Rapport de la mission « Quelle intervention sociale pour ceux qui ne demandent rien »*, mars 2005, 337 p.