

ADULTES-RELAIS, ENTRE
PROFESSIONNALISATION
ET RECONNAISSANCE

N°44 – janvier 2010

Actes du séminaire du 1^{er} octobre 2009 - Mulhouse



PRESENTATION DE L'ORIV

L'Observatoire Régional de l'Intégration et de la Ville (ORIV) a pour objet de **développer et de diffuser des connaissances** sur les questions relatives à **l'intégration des populations immigrées**, à la **prévention des discriminations** et à la **cohésion sociale et territoriale** en général.

L'Observatoire intervient notamment en tant que **centre de ressources sur ces thèmes**.

À ce titre, il est conçu comme un **outil de connaissance, de qualification et d'appui au service des acteurs et des décideurs** intervenant dans ces domaines. L'Observatoire agit dans une logique d'observation et de veille. Il se donne la possibilité d'alerter les pouvoirs publics et les personnes concernés sur les constats développés à l'occasion de ses travaux.

Il a été créé, en **1992**, par la Commission Régionale pour l'Insertion des Populations Immigrées (CRIPI, instance du Fonds d'Action Sociale, présidée par le Préfet de région) qui avait souhaité la mise en place d'un **Observatoire Régional de l'Intégration** conçu comme un **outil de développement et d'aide à la décision**.

La dynamique de l'Observatoire a contribué, **début 1996**, à sa **structuration en association**. Il a, dans le même temps, **élargi son champ d'intervention à la politique de la ville et au développement social urbain**. Il intègre alors le réseau national des centres de ressources intervenant dans ce domaine. En 1997, compte tenu des enjeux émergents, il s'est saisi de la question **des discriminations**. Depuis 2005, il **participe au Réseau RECI** (Ressources pour l'Égalité des Chances et l'Intégration).

Implanté à Strasbourg, l'ORIV intervient traditionnellement sur **l'ensemble du territoire alsacien**. Il peut intervenir sur les **territoires limitrophes**, notamment la **Lorraine** (développement d'activités depuis courant 2009)

L'Observatoire dispose d'un **site internet** (www.oriv-alsace.org) et publie régulièrement des informations (Actualités sur... l'intégration et la ville) et des travaux liés aux activités de l'ORIV.

Par son action, l'Observatoire vise à :

❖ Rendre accessibles l'information, les ressources

L'ORIV met à disposition et diffuse des ressources. À ce titre, l'ORIV gère un **centre de documentation**, dispose d'un **site internet** et répond aux demandes documentaires qui lui sont adressées par le biais d'un suivi individualisé. L'ORIV recueille les informations nécessaires par le repérage et le dépouillement des divers supports existants, par la **participation à des réseaux**. Plusieurs publications visent à diffuser les connaissances produites.

Produire et capitaliser

Cette fonction repose sur la **production de connaissances** dans le cadre de réflexions, de groupes de travail, de diagnostics, d'études menés par l'association et sur leur capitalisation. L'objectif est de produire ou coproduire des connaissances afin d'**apporter des éclairages** sur des sujets particuliers, de **rendre accessibles des données** existantes ou de permettre une **meilleure compréhension des processus**.

❖ Qualifier les acteurs par les échanges et la diffusion des pratiques

L'ORIV vise à **qualifier les acteurs** (professionnels, décideurs, étudiants, membres d'association...) par la **diffusion de connaissances** et la **confrontation d'expériences/de pratiques** dans un souci d'optimisation de leur intervention dans une logique de coproduction. L'ORIV organise et/ou participe à des moments d'**échanges** et de **débats** (rencontres, séminaires, colloques, formations, temps d'échanges entre professionnels...).

❖ Accompagner les acteurs

Ces démarches consistent à **mobiliser** et à **mettre à disposition** des acteurs des **compétences** et des **ressources** (documentaires, techniques, méthodologiques, pratiques, humaines...) adaptées au contexte. Ces démarches sont réalisées **en lien avec les acteurs et en proximité**.

Pour mener ces démarches, l'ORIV bénéficie de soutiens financiers émanant de **l'État** (Direction de l'Accueil, de l'Intégration et de la Citoyenneté – DAIC ; Agence nationale pour la cohésion sociale et l'égalité des chances – ACSé...), de **collectivités** (Conseil Régional, Conseils généraux, Agglomérations, Villes...) ainsi que de ressources propres issues des prestations fournies et des cotisations des **adhérents de l'association**.

Les financeurs se retrouvent (au moins une fois par an) dans une **instance partenariale** (« comité des partenaires ») permettant, sur la base d'une proposition de l'association, de définir le programme de travail annuel.

La **mise en œuvre des actions** est assurée par une **équipe de six salariés**, en lien avec les **administrateurs de l'association**.

CAHIER DE L'OBSERVATOIRE N° 44

ADULTES-RELAIS, ENTRE PROFESSIONNALISATION ET RECONNAISSANCE

Actes du séminaire du 1^{er} octobre 2009 - Mulhouse

JANVIER 2010

Ces actes ont été réalisés par Caroline OBERLIN,
Chargée de mission à l'ORIV

REMERCIEMENTS

Merci à l'ensemble des intervenants qui sont venus, parfois de loin, nous faire profiter de leurs travaux et réflexions : Catherine Cartigny, Agnès Fischer, Fatima Jenn, Laurent Giraud, Marie-Joëlle Gorisse, Caroline L'Homme, Bénédicte Madelin, Joëlle Martichoux, Marie-Odile Gerber-Muller, Michelle Schneider et Rudi Wagner.

Des remerciements tout particuliers à la Ville de Mulhouse pour son accueil lors de cette journée et à Fatima El Hassouni pour son aide dans l'organisation et le déroulé du séminaire.

Merci aux animateurs d'ateliers et à toute l'équipe de l'ORIV pour son implication avant, pendant et après le séminaire.

Et enfin des remerciements à toutes les personnes qui ont participé à cette journée et l'ont enrichie de leurs réflexions et expériences.

SOMMAIRE

Remerciements.....	4
Sommaire.....	5
■ Préambule	7
Un dispositif en cours d'évolution.....	7
Un état des lieux régional.....	7
Une journée d'échanges pour les acteurs.....	7
■ Ouverture	9
Fatima Jenn, Adjointe au Maire de Mulhouse en charge de l'intégration... ..	9
Rudi Wagner, Président de l'ORIV.....	10
■ Les adultes-relais dans la politique de la ville	11
Bénédicte Madelin, Directrice de Profession Banlieue... ..	11
Le contexte d'émergence.....	11
La longue invention de la médiation sociale et culturelle.....	12
Mais pourquoi des emplois aidés là où il y a un « métier » ?.....	13
■ Retour sur l'enquête menée par l'ORIV	15
Par Caroline Oberlin, Chargée de mission à l'ORIV	
Quelques remarques préliminaires.....	16
Des différences entre départements ?.....	16
Principaux résultats de l'enquête auprès des adultes-relais.....	16
Principaux résultats de l'enquête auprès des employeurs.....	17
■ Retour sur les formations menées dans le Bas-Rhin et le Haut-Rhin	19
Caroline L'Homme, Chargée de mission à la DDTEFP 67, en charge de la VAE :	
Un accompagnement vers le diplôme de technicien de médiation de service dans le Bas-Rhin... ..	19
Le contexte.....	19
Le métier de Technicien Médiation de Service.....	20
Une première expérimentation de l'accompagnement.....	20
Une généralisation de l'accompagnement à la VAE.....	21
Marie-Odile Gerber-Muller, Chargée du suivi de la politique de la ville, DDASS 68 :	
Une préqualification des médiateurs sociaux dans le Haut-Rhin... ..	22
Préqualification et soutien à la fonction de médiateur.....	22
Contenu de la démarche de formation.....	22
L'évaluation.....	23
■ Echanges avec la salle	25
L'avenir des structures.....	25
L'intérêt de la Validation des Acquis et de l'Expérience (VAE).....	25
Le lien avec le projet associatif.....	26
■ Plan d'accompagnement professionnel des adultes-relais	27
Michèle Schneider, Directrice par interim de la Direction Régionale de l'Acisé :	
Le contexte et les objectifs du plan.....	27
Enjeu et objectifs du plan de formation.....	27
La démarche.....	27

Agnès Fischer, Conseillère en formation continue au GIP FCIP : Le plan régional d'accompagnement des adultes relais en Alsace	28
■ L'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale	29
Par Laurent Giraud, Coordinateur de France médiation	
Présentation de la démarche.....	29
Qu'est-ce que l'utilité sociale ?	30
Pourquoi évaluer l'utilité sociale ?	30
Comment évaluer son utilité sociale ?	30
Quelle restitution et quel suivi de son évaluation ?	31
■ Echanges avec la salle	33
Le positionnement et la reconnaissance du médiateur.....	33
Un besoin de ressourcement.....	33
La pérennisation des postes.....	33
L'accompagnement des structures	34
■ Atelier 1 : Vers une reconnaissance métier des adultes-relais	35
Avec la participation de Catherine Cartigny, Femmes-relais à la ville de Bondy et de Joëlle Martichoux, Chargée de mission à l'ACSé - Animation par Murielle Maffessoli, Directrice de l'ORIV	
La reconnaissance de la fonction et du besoin social.....	35
L'élaboration d'un référentiel métier	35
La définition d'une déontologie et d'un cadre d'intervention.....	36
Le processus de professionnalisation.....	36
Le rôle de l'employeur et de l'ensemble des partenaires.....	36
Le travail en réseau.....	37
■ Atelier 2 : Le positionnement professionnel des médiateurs sociaux	39
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	
Le sens de la mission des adultes-relais	39
La posture professionnelle.....	39
La communication professionnelle	40
Les médiateurs sociaux et les travailleurs sociaux	41
■ Atelier 3 : La qualification des adultes-relais, médiateurs de ville	43
Avec la participation de Laurent Giraud, coordinateur de France médiation - Animation par Michèle Schneider, Directrice par intérim de l'ACSé Alsace	
Les difficultés rencontrées dans l'exercice des fonctions	43
Les enjeux de la professionnalisation des bénéficiaires des postes	43
La pérennisation des postes adultes-relais	44
■ Enseignements de la journée	45
Bénédicte Madelin, Directrice de Profession Banlieue... ..	45
Rudi Wagner, Président de l'ORIV.....	45
■ Annexes	47
Annexe 1 : Dossier du participant du séminaire	49
Annexe 2 : Charte de référence de la médiation sociale.....	90

Préambule

Un dispositif en cours d'évolution

Le dispositif « adultes-relais – médiateur de ville » a été créé en 2000. Initialement présenté comme le pendant du programme « emploi jeunes » pour les adultes, ce dispositif confie à des adultes de plus de trente ans et en recherche d'emploi des missions d'amélioration des rapports sociaux dans les espaces publics ou entre les habitants et les services publics. Remis en question en 2005, le programme est finalement relancé en 2006, suite aux émeutes de l'automne 2005.

Les différentes circulaires sont relativement floues quant aux missions et compétences des bénéficiaires de ces emplois aidés. Ce flou est en partie souhaité, puisque le dispositif initial prône une forme de souplesse et d'adaptabilité des actions, en fonction des besoins locaux. Ainsi, les métiers et modes d'interventions des adultes-relais se sont construits localement, au cas par cas.

Aujourd'hui se posent de fortes interrogations sur les missions et les compétences des bénéficiaires de ces postes, ainsi que leur harmonisation au niveau national. Les parcours de professionnalisation, par le biais de formations ou de Valorisation des Acquis et de l'Expérience (VAE), sont au centre du débat sur l'avenir professionnel des bénéficiaires de ces emplois aidés.

Un état des lieux régional

Dans ce contexte, il a semblé utile de mieux connaître les adultes-relais de la région Alsace, leurs profils, leurs difficultés, leurs atouts... C'est dans ce cadre que l'ORIV, centre de ressources politique de la ville en Alsace, a mené un état des lieux du dispositif en région (Cf. page 15). Il s'agissait :

- de mieux connaître les adultes-relais par une identification de leurs pratiques professionnelles, de leurs missions et de leurs liens avec les autres intervenants des territoires de la politique de la ville ;
- d'apporter aux commanditaires et financeurs de ces postes des éléments permettant de renforcer l'animation du dispositif, mais aussi la qualification des adultes-relais.

Le séminaire du 1^{er} octobre 2009 a été organisé afin de restituer l'état des lieux, de mettre en débat les principaux enjeux relatifs au dispositif adultes-relais et enfin de permettre des échanges entre salariés, employeurs et financeurs du dispositif.

Une journée d'échanges pour les acteurs

Cette journée, qui était une première de ce genre en Alsace, s'est déroulée en deux temps. La matinée, qui s'est tenue sous forme de plénière, a été l'occasion de revenir sur la construction du dispositif et ses enjeux, de présenter l'état des lieux réalisé par l'ORIV, de rendre compte des mesures d'accompagnement existantes et enfin d'exposer ce en quoi consiste l'évaluation de la médiation sociale. L'après-midi s'est déroulée sous

forme d'ateliers et avait pour vocation de favoriser les échanges et prises de paroles des participants. Trois thèmes ont été proposés : la reconnaissance métier des adultes-relais, le positionnement professionnel des médiateurs sociaux, la qualification des adultes-relais. De nombreux recoupements peuvent être faits entre les interventions des différents ateliers, témoignant de préoccupations communes.

Plus de 70 personnes ont participé à cette journée, dont 25 adultes-relais, 12 employeurs, 11 représentants des services de l'État et 10 représentants de collectivités locales. D'après les questionnaires de satisfaction, les participants ont apprécié la journée de séminaire. Néanmoins, des attentes très fortes ont été exprimées concernant l'accompagnement d'une part, des salariés en fin de convention et d'autre part, des employeurs.

Ouverture

FATIMA JENN, ADJOINTE AU MAIRE DE MULHOUSE EN CHARGE DE L'INTEGRATION

Depuis près de vingt ans, la médiation interculturelle existe à Mulhouse à travers les médiateurs interculturels intervenant au sein de trois centres socioculturels : Papin, Porte du Miroir et Wagner. En 2005, nous avons relancé une réflexion, notamment suite au départ du médiateur de la Porte du Miroir et d'un certain nombre de constats :

- l'évolution des publics, de leurs parcours et de leurs besoins,
- la nécessité d'échanger sur les pratiques professionnelles,
- des sollicitations constantes d'autres territoires mulhousiens ne bénéficiant pas de médiateurs interculturels.

La finalité de la médiation interculturelle à Mulhouse est de favoriser l'intégration sociale des publics primo arrivants, des personnes étrangères et/ou issues de l'immigration. La médiation interculturelle est une intervention transversale que l'on retrouve dans les secteurs de la scolarité, du logement, de la vie quotidienne, des démarches administratives, des loisirs, etc. Elle représente l'interface entre des habitants ayant des difficultés pour accéder à certains droits et les pouvoirs publics.

La volonté de la Ville fut de renforcer la médiation interculturelle par la création d'un pôle de médiation interculturelle (fin 2007), d'abord composé de quatre aides médiateurs, relevant du dispositif adultes-relais et de leur encadrement à mi-temps par la médiatrice interculturelle en poste au centre socioculturel Papin.

De plus, nous avons participé à l'élaboration d'un plan de formation¹ ouvert aux adultes-relais du département et assuré par l'ISSM (Institut Supérieur Social de Mulhouse), car la question de la professionnalisation de ces salariés nous semble primordiale. En effet, leurs missions et champs d'interventions sont complexes, et il nous est apparu nécessaire de préparer « l'après dispositif ». La question de la reconnaissance de ces « nouveaux métiers » est récurrente.

En 2007/2008, la Ville de Mulhouse a lancé un état des lieux de la médiation interculturelle, à travers le stage de Hinda Manae. Il a été constaté un besoin important de s'exprimer, d'échanger sur la place de la médiation, du sentiment d'isolement de certains acteurs et de l'articulation entre les acteurs nommés médiateurs et les autres professionnels. La stagiaire a organisé des rencontres et des entretiens avec les médiatrices interculturelles, des directeurs et des présidents de centres socioculturels, des animateurs ou conseillère en économie familiale, des partenaires financiers et des personnes ressources... Il a été décidé de répondre à ces besoins d'échanges en organisant un séminaire sur l'outil de la médiation sociale et interculturelle en direction de l'ensemble des acteurs sociaux intervenant sur le territoire.

Suite à cela, nous avons été interpellés par Xavier Boos, du SGARE (Secrétariat Général pour les Affaires Régionales et Européennes, service interministériel qui coordonne l'action des services déconcentrés de l'État en région) afin de rapprocher les expériences des adultes-relais à l'échelle régionale, qui ont en

¹ Cf. page 22 : Intervention de Marie-Odile Gerber-Muller, Chargée du suivi de la politique de la ville, DDASS 68

commun dans leur fiche de poste d'être une interface entre les habitants et les institutions sous la forme de la médiation sociale.

Ainsi, l'ORIV a été financé pour réaliser un état des lieux du dispositif adultes-relais, et organiser ce séminaire. Celui-ci permet de présenter les travaux réalisés (enquêtes auprès des adultes-relais, des employeurs et des financeurs en Alsace), d'échanger sur les pratiques des uns et des autres et enfin d'aborder la question de la professionnalisation de ces personnes.

Je tiens à remercier ici :

- l'ORIV qui a réalisé cet état des lieux et organisé cette rencontre,
- le SGARE et la Direction régionale de l'Acsé qui ont financé ce projet,
- l'ensemble des institutionnels, collectivités et services de l'État : Direction Départementale des Affaires Sanitaires et Sociales, Direction Départementale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle,
- les différents acteurs, sans qui ce travail n'aurait pas pu se faire : les structures employeurs, les financeurs du dispositif adultes-relais et bien sûr les personnes salariées de ce dispositif.

Un hommage tout particulier est à rendre à l'ensemble de ces acteurs qui au quotidien, dans l'ombre, sont confrontés à des difficultés sociales, à des publics en précarité et interviennent bien souvent, dans un climat flou, sans cadrage spécifique, sous diverses appellations. Je tiens également à remercier tout particulièrement l'équipe des aides médiateurs du Pôle de Médiation Interculturelle à Mulhouse : Khadija Ourouh, Kibar Uzumbag, Ouafa Kenadil et Rémy Burgy ainsi que Sémiha Sépahi et Faiza Boulkeroua les deux médiatrices interculturelles sur Mulhouse.

Je vous rappelle que cette journée est pour vous, les bénéficiaires du dispositif adultes-relais, afin que vous puissiez vous exprimer, échanger entre vous, valoriser votre travail au quotidien sur le terrain. Et surtout que l'ensemble des employeurs et des institutionnels puissent favoriser votre formation afin de professionnaliser votre parcours. Le dispositif adultes-relais se doit d'être un tremplin et déboucher sur un véritable contrat qui reconnaisse votre métier et vos compétences.



RUDI WAGNER, PRESIDENT DE L'ORIV

Je tiens tout d'abord à remercier Madame Jenn pour cette introduction et la Ville de Mulhouse pour la mise à disposition des locaux et votre accueil. Il est vrai que cette journée trouve tout son sens ici à Mulhouse, compte tenu de la réflexion de longue date de la Ville sur la médiation sociale et interculturelle et de l'engagement depuis quelques années sur ce travail de médiation au contact des populations.

Je vous souhaite à tous la bienvenue au nom de l'ORIV. Cette journée est la suite de l'état des lieux que la Préfecture de Région nous a demandé de réaliser l'an dernier. Il s'agit aujourd'hui de restituer cette étude et de mettre en débat les analyses et enjeux qui ont été identifiés.

Le travail des adultes-relais est un travail de l'ombre, peu connu, peu reconnu. Cette journée devrait permettre de mieux connaître et reconnaître ce travail. L'enjeu est triple à mon sens :

- Mieux connaître ce que font réellement les personnes en poste. En effet, il y a un trop grand écart entre ce qu'on connaît du dispositif et la connaissance que l'on a du métier ;
- Avoir une vision fine et différenciée du travail réalisé par les uns et les autres. Les constructions locales des interventions rendent la lecture des missions complexe ;
- Préparer l'avenir des adultes-relais et des employeurs. Les financements courent sur une période de trois ans, renouvelable, mais quel avenir pour les personnes et les missions ? Les bénéficiaires de ces postes se sont formés sur des modes d'intervention, mais quels métiers pourront-ils exercer après le dispositif, comment pourront être pérennisées les actions, quelles sont les plus-values pour les employeurs qui ont formé les salariés ?

Cette journée doit permettre de favoriser les échanges entre salariés, entre salariés et employeurs et enfin, de rendre plus visible, de faire savoir ce que ce dispositif a apporté.

Les adultes-relais dans la politique de la ville

Comprendre l'historique et les conditions dans lesquelles ont émergé des formes d'intervention nouvelles

BÉNÉDICTE MADELIN, DIRECTRICE DE PROFESSION BANLIEUE

L'apparition de la médiation comme fonction sociale remonte maintenant à une trentaine d'années. Elle va apparaître de manière forte dans sa version « médiation sociale et culturelle » à la fin des années 1980, avec les premières associations de médiatrices socioculturelles qui interviennent dans les quartiers de la politique de la ville.

Elle se développera dans sa version plus strictement sociale avec les emplois-jeunes à partir de 1997, puis avec les adultes-relais en 2000.

Mais de quoi s'agit-il ? Quelles sont les caractéristiques, les situations clés de cette fonction ? Est-ce qu'il s'agit d'une fonction nouvelle, de la recombinaison d'une fonction existante ? Quelles en sont les spécificités ? Pourquoi fait-on appel à cette fonction – ou à ce terme – de façon si fréquente et pour des situations très diverses ? Que recouvre la médiation ?

LE CONTEXTE D'ÉMERGENCE

La médiation sociale et culturelle naît de la volonté d'habitants, ou plutôt d'habitantes, face aux difficultés qu'elles rencontrent dans leur vie quotidienne.

Cette émergence s'inscrit dans un contexte économique, social et institutionnel qui va complètement changer le paysage institutionnel :

■ **1974, le développement d'une nouvelle immigration avec les lois Giscard autorisant le regroupement familial.** C'est l'arrêt officiel de l'immigration de travail et le développement des entrées dans le cadre du regroupement familial. Ces mesures vont entraîner une modification de la structure sociodémographique des étrangers en France avec un poids plus important des femmes et des enfants ainsi que le besoin de logements plus grands, notamment via le logement social.

■ **1974/1975, le choc pétrolier, les restructurations industrielles, l'accroissement des difficultés économiques et sociales, la fin des « Trente glorieuses » et de l'État providence.** C'est le début des restructurations industrielles, la montée continue du chômage qui passe de 2,82 % en 1974 à 8 % en 1982 et à 10,8 % en 1986. Un chômage qui touchera prioritairement les salariés non qualifiés, où immigrés et étrangers sont surreprésentés.

■ 1977, un certain nombre de transformations dans les politiques du logement (création des prêts PAP² et de l'APL³). À cette époque, les HLM logeaient les classes moyennes, petits cadres, employés et ouvriers. La loi de 1977 provoquera une modification des occupants de ce parc, avec l'arrivée de ménages plus modestes qui se logeaient dans l'habitat ancien et souvent insalubre des centres-ville, et parmi ces ménages modestes, de nombreux travailleurs immigrés qui trouvent enfin des logements assez grands pour faire venir leur famille dans le cadre du regroupement familial.

Progressivement, on ne peut que constater la spécialisation de certains territoires comme terre d'accueil d'une population qui connaît de nombreuses difficultés économiques et sociales. Ces difficultés se sont accrues « mécaniquement », par effet cumulatif, du fait même de leur installation dans ces territoires et de la fuite de « ceux qui le peuvent ». Ce mouvement parfaitement décrit par Éric Maurin dans son essai sur le « séparatisme social », est alimenté par la peur de la contamination de la pauvreté et d'être entraîné dans une spirale d'échecs.

Mais il faut rappeler que cette concentration de population en difficulté n'est ni le fait du hasard, ni la conséquence de la volonté des populations de vivre dans l'entre soi des pauvres. Les territoires sont le reflet de réalités créées par des mécanismes économiques, notamment ceux qui se rapportent au marché du logement, et par les politiques publiques qui réglementent le logement social.

Comment alors la population elle-même n'aurait-elle pas un sentiment de relégation dans ces territoires, de mise à l'écart, de discrimination, un sentiment d'abandon par les pouvoirs publics ?

Ce sentiment va être amplifié par les premières lois de décentralisation, en 1982, qui vont modifier l'ensemble du contexte institutionnel avec le transfert des compétences vers les collectivités locales, villes et départements, notamment en matière de travail social. Le nombre d'intervenants sociaux va souvent diminuer au prétexte d'une réorganisation des services, ils ne pourront plus répondre aux demandes alors que les difficultés économiques et sociales des familles augmentent.

Les habitants les plus en difficulté vont alors faire appel à leurs pairs et ils vont être soutenus dans leurs initiatives par les crédits alloués dans le cadre de la politique de la ville. La médiation sociale est née des populations elles-mêmes, de femmes issues de l'immigration, qui se sont organisées et se sont chargées de remettre de la compréhension entre populations et institutions.

LA LONGUE INVENTION DE LA MEDIATION SOCIALE ET CULTURELLE

Il ne s'agit pas ici de présenter ce qui occupe quotidiennement les médiatrices sociales et culturelles, tout ce travail d'accueil, d'accompagnement ou d'orientation des femmes ou des familles du quartier sur lequel elles interviennent, un accueil qui se fait lors de permanences collectives ou d'accompagnements individuels, à la mairie, sécurité sociale, préfecture, CAF, EDF, Trésor public, Office départemental d'HLM, poste, commissariat de police, Service social d'aide aux émigrants, Assedic, ANPE, PMI, hôpitaux ou services sociaux... Un accueil dans lequel la fonction d'interprétariat des langues est secondaire au bénéfice de la traduction des codes culturels, des usages et mentalités françaises et étrangères.

Ces activités nécessitent un certain nombre de compétences que les médiatrices sociales et culturelles vont rechercher dans leur propre parcours de vie, ce sont des compétences expérientielles ou sociales. Ce sont des compétences relatives aux usagers, comme la connaissance de la culture et la langue des populations accueillies, ou la connaissance du quartier, des conditions de vie des habitants, des événements qui structurent la vie sociale.

Ainsi, les femmes-relais vont prendre appui sur des savoirs expérientiels pour construire leur mode d'intervention et vont s'appuyer sur la « communauté », qu'elle soit territoriale, familiale ou ethnique, pour inscrire leur intervention, lui donner son efficacité. Elles vont mobiliser et activer l'ensemble des ressources disponibles dans une approche de type « travail communautaire ».

Les compétences vont aussi être acquises par une formation de prise de poste et par la formation continue : des connaissances relatives à la relation d'aide comme l'écoute, l'empathie et la distanciation avec l'utilisateur, ou des connaissances nécessaires au suivi d'une situation comme les notions administratives et juridiques de base, la connaissance des partenaires locaux, de leurs champs d'intervention et responsabilités administratives.

² Prêt aidé à l'accession à la propriété, remplacé en 1995 par le prêt à taux zéro

³ Aide personnalisée au logement

Cet enracinement communautaire et territorial, dans d'autres contextes violemment critiqué au nom des valeurs républicaines, est paradoxalement cité par les institutions comme point d'appui essentiel à l'efficacité des femmes-relais.

De fait, c'est cette reconnaissance d'estime qui a conduit progressivement le gouvernement vers la circulaire créant les adultes-relais. En juin 1999, le rapport Rodrigo-Bourguignon « Le territoire de la cité au service de l'emploi » disait que « *les nouveaux métiers de la ville qui se développent à travers le programme 'nouveaux métiers, emplois-jeunes' devraient mixer les générations et permettre aux adultes de trouver, à travers notamment les métiers de la médiation sociale, un travail et une fonction sociale revalorisée au cœur des quartiers* ». Ce rapport poursuivait : « *Le fait est que des initiatives citoyennes voient le jour. Il est important que les pouvoirs publics reconnaissent ces actions et créent un cadre d'expression et d'action approprié.* »

Le 26 avril 2000 était publiée la première circulaire adultes-relais par le Ministère de la Ville qui venait reconnaître les activités de médiation sociale. Cette circulaire prévoyait la création de 10 000 adultes-relais, chiffre qui ne sera jamais atteint. Cette circulaire était abrogée en juin 2005 et rétablie en novembre 2005 à la suite des émeutes dans les quartiers de la politique de la ville. Aujourd'hui, 4 200 adultes-relais sont en poste.

MAIS POURQUOI DES EMPLOIS AIDES LA OU IL Y A UN « METIER » ?

Il est nécessaire de rappeler les éléments constitutifs de l'émergence d'un métier : la demande sociale, les activités constitutives de la fonction, l'éthique liée à ces activités et enfin la formation et la qualification.

■ La demande sociale

Elle n'est plus à prouver.

La demande est double :

- une demande exprimée par les habitants des quartiers ;
- une demande des institutions et des services publics (hôpitaux, PMI, poste, centres des impôts, assistantes sociales, écoles, transporteurs...).

■ Les activités constitutives de la fonction

Le travail d'analyse des pratiques des différentes associations a mis en évidence que cette fonction pouvait se définir par des activités professionnelles : accueillir et recevoir ; informer ; orienter ; accompagner ; travailler en partenariat ; travailler en équipe et se former.

Différents référentiels ont été élaborés depuis celui des femmes-relais en 1997, celui de la Délégation Interministérielle à la Ville en 2003 et bien sûr celui de France médiation en 2009.

■ L'éthique liée à ces activités

Une question que Profession Banlieue a travaillée en 2005/2006 avec les médiatrices de Seine-Saint-Denis à partir des situations concrètes qu'elles rencontrent. Le groupe de travail a permis d'aboutir à une charte⁴ des principes déontologiques de la médiation sociale et culturelle.

Cette charte rappelle :

- Les principes qui garantissent le processus de médiation : la confidentialité, l'indépendance et l'absence de mandat institutionnel, le libre consentement des intéressés, l'égalité entre les parties.
- Les principes garantissant la qualité de médiateur social et culturel : la position de tiers, l'impartialité, la bonne proximité.

■ La formation et la qualification

C'est aujourd'hui chose faite avec le CAP d'agent de prévention et de médiation, le bac pro Services de proximité et vie locale, le titre Technicien médiation services, les brevets professionnels Jeunesse éducation populaire...

En dépit de ces constats, il n'y a toujours pas de reconnaissance du métier. Toutefois, depuis 4 mois a été mis en place un groupe de travail national piloté par le SG-CIV⁵, la DGAS⁶, l'ACSé⁷ et auquel participent Profession Banlieue, la Fédération des associations de femmes-relais de Seine-Saint-Denis, France

⁴ Cf. Annexe 2, page 90

⁵ Secrétariat Général du Comité Interministériel des Villes

⁶ Direction Générale de l'Action Sociale

⁷ Agence nationale pour la Cohésion Sociale et l'Egalité des chances

médiation, l'AFPA⁸ et le CNFPT⁹. Il s'est donné pour objectif l'inscription des fonctions de médiation sociale dans le code ROME (Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois).

À travers ce travail, il s'agit d'inscrire la médiation sociale comme un métier et aussi signifier la convergence des différentes formes de médiation sociale, avec ses différentes composantes depuis la médiatrice interculturelle jusqu'au correspondant de nuit. Il est nécessaire de ne pas maintenir dans la précarité des personnes qui sont en « première ligne » des problématiques sociales actuelles, confrontées à la précarité des usagers.

Derrière cet enjeu de reconnaissance, trois points peuvent être soulignés :

■ Derrière les missions des médiateurs se pose la question de l'adaptation et de l'amélioration du service public, notamment des services sociaux.

Mais, en même temps, il est important d'affirmer qu'il s'agit là de nouvelles fonctions sociales et non d'une modernisation ou du réinvestissement des anciens métiers qui étaient occupés, par exemple, par les gardiens d'immeubles, les concierges, les poinçonneurs dans les transports en commun, voire les travailleurs sociaux « d'avant la crise ».

■ Les fonctions développées par les femmes-relais médiatrices à l'origine et aujourd'hui par les adultes-relais ne relèvent pas seulement des métiers de la proximité, mais également et d'abord de la médiation qui veut redonner toute leur place aux usagers.

■ La proximité réelle avec les usagers exige une vraie professionnalité qui permettra, malgré la possible empathie avec l'un des deux protagonistes, de garantir « l'impossible impartialité » du médiateur.

⁸ Association pour la Formation Professionnelle des Adultes

⁹ Centre National de la Fonction Publique Territoriale

Retour sur l'enquête menée par l'ORIV

L'ORIV a réalisé fin 2008 un état des lieux du dispositif adultes-relais en région Alsace, afin d'identifier les personnes en poste, leurs besoins et leurs pratiques professionnelles ¹⁰



CAROLINE OBERLIN, CHARGÉE DE MISSION À L'ORIV

À la demande de ses financeurs, l'Oriv a mené en 2008/2009 un état des lieux du dispositif adultes-relais en Alsace. Il s'agissait de :

- mieux connaître les adultes-relais par une identification de leurs pratiques professionnelles, de leurs missions et de leurs liens avec les autres intervenants des territoires de la politique de la ville ;
- apporter aux commanditaires et financeurs de ces postes des éléments permettant de renforcer l'animation du dispositif, mais aussi la qualification des salariés.

Pour suivre ce travail, un comité de suivi a été constitué avec les financeurs du dispositif : Direction régionale de l'ACSé, Préfectures du Haut-Rhin et du Bas-Rhin, Secrétariat Général aux Affaires Régionales et Européennes, Direction Départementale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle du Bas-Rhin, Direction Départementale des Affaires Sanitaires et Sociales du Haut-Rhin, Conseil Général du Bas-Rhin. Compte tenu de son implication dans l'organisation du séminaire, la Ville de Mulhouse a participé aux travaux du comité.

L'état des lieux s'est déroulé en quatre phases :

- des recherches sur le dispositif et les évolutions depuis 2000 permettant de replacer le dispositif actuel dans son contexte d'évolution,
- des entretiens auprès des financeurs afin de comprendre le contexte local et les systèmes d'acteurs autour de la gestion du dispositif,
- une enquête par questionnaire auprès des adultes-relais et des employeurs afin d'avoir un premier aperçu des profils, besoins et atouts des salariés,
- des entretiens auprès de quatre salariés permettant d'approfondir certains aspects de leurs pratiques professionnelles et d'illustrer les pratiques sur le terrain.

L'analyse de l'ensemble de ces éléments a donné lieu à un dossier thématique, diffusé en novembre 2009 et disponible sur le site Internet de l'ORIV¹¹.

L'enquête par questionnaire a permis d'avoir une vision d'ensemble du dispositif, à partir des ressentis des bénéficiaires des postes et des employeurs.

¹⁰ ORIV, *Etat des lieux du dispositif adultes-relais en Alsace – Dossier thématique*, Strasbourg, ORIV, novembre 2009, 41 p.

¹¹ Idem Téléchargeable sur www.oriv-alsace.org / Rubrique Productions / Les Plus

Pour les salariés, les questions portaient sur le profil du poste (type de contrat, durée de travail, fin de convention...), le contenu et les missions des adultes-relais, les conditions de travail, les principaux atouts et difficultés rencontrées.

Pour les employeurs, elles concernaient le profil de la structure (statut, nombre de salariés...), les raisons du recours au dispositif, les missions dévolues au salarié et l'encadrement des postes.

QUELQUES REMARQUES PRELIMINAIRES

Globalement, le taux de retour des questionnaires a été relativement bon, malgré un très petit nombre de personnes concernées. Au moment de l'enquête, on comptait en Alsace 25 structures employeurs, pour 39 postes.

Trois limites principales peuvent être évoquées par rapport aux résultats de l'enquête :

- Un échantillon très petit, malgré un bon retour des questionnaires (71 %, soit 28 sur 39 postes pour les adultes-relais et 60 %, soit 15 sur 25 structures pour les employeurs) qui a seulement permis de définir des tendances générales.
- Des difficultés à interpréter les réponses, compte tenu de questions ouvertes. Par ailleurs, les questionnaires étant en « auto-administration », il y a eu beaucoup de réponses incomplètes ou évasives par rapport aux attendus.
- Des difficultés à recouper les informations, les employeurs et salariés d'une même structure n'ayant pas systématiquement répondu aux questionnaires.

DES DIFFERENCES ENTRE DEPARTEMENTS ?

Peu de différences ont été notées entre le Bas-Rhin et le Haut-Rhin dans les missions, les profils ou les besoins des adultes-relais.

Les différences se situent plutôt au niveau :

- du profil des employeurs (des centres socioculturels et un bailleur social dans le Haut-Rhin) et du nombre d'adultes-relais par structures (moins d'employeurs dans le Haut-Rhin pour le même nombre de postes que le Bas-Rhin) ;
- de la durée dans le poste (plus d'ancienneté des personnes en poste dans le Bas-Rhin et moins de turn-overs) ;
- des logiques de professionnalisation : la Validation des Acquis et de l'Expérience a été très largement encouragée dans le Bas-Rhin, alors que dans le Haut-Rhin une formation de médiateur (non sanctionnée par un diplôme) a été proposée par l'Institut Supérieur Social de Mulhouse.

Les missions des adultes-relais sont cohérentes au regard des circulaires. Le champ d'intervention de la médiation sociale étant très vaste, les modes d'intervention et les missions ont été appropriés de manières différentes selon les personnes en poste et les employeurs (projet associatif, encadrement...).

Pour les employeurs, le dispositif a surtout été une opportunité de renforcer les moyens d'action auprès des publics et partenaires.

La proximité des adultes-relais (avec le public, le territoire, les difficultés des habitants) est apparue comme le point fort du dispositif.

Ce qui est apparu dans l'enquête auprès des salariés est la non-reconnaissance du « métier » d'adulte-relais, ou plutôt du statut et des interventions des personnes en poste.

PRINCIPAUX RESULTATS DE L'ENQUETE AUPRES DES ADULTES-RELAIS

Les adultes-relais sont surtout des femmes (19/28), plutôt des quadragénaires (17 ont plus de 40 ans) et avec un niveau de qualification peu élevé (13 sur 21 ont un niveau de qualification inférieur au bac). Cela s'explique par la nature même du dispositif, qui s'adresse à des personnes de plus de 30 ans, et pour lesquelles il n'y a pas de condition de diplôme.

Pour ce qui est de la durée dans le poste, deux grandes tendances émergent. On distingue des personnes en poste depuis 2000-2001 (9), et d'autres plus récemment (13 personnes depuis 2006-2007), ce qui correspond aux phases de démarrage et de relance du dispositif.

Pour ce qui est de la taille de la structure, il y a autant d'adultes-relais en poste dans des structures de moins de 10 salariés, que de plus de 10.

Les principaux atouts que les adultes-relais ont pointés dans l'exercice de leurs fonctions sont :

- la connaissance des difficultés des habitants ;
- la connaissance des publics ;
- le fait d'être un habitant du quartier.

Les principales difficultés relevées sont l'absence de moyens, la non-reconnaissance métier, la méconnaissance de certains sujets.

Les besoins identifiés portent sur les échanges avec d'autres adultes-relais, des apports méthodologiques, des connaissances thématiques et enfin le positionnement professionnel.

PRINCIPAUX RESULTATS DE L'ENQUETE AUPRES DES EMPLOYEURS

Sur les 15 structures employeurs, 14 sont des associations, 1 est une collectivité locale. Sept structures comptent un poste, quatre bénéficient de deux postes, trois disposent de trois postes et une seule structure en a quatre.

Le recrutement s'est fait principalement par le repérage de personnes sur le territoire. Les critères ont essentiellement porté sur l'aisance relationnelle, le savoir-être, l'écoute, la connaissance des territoires et des publics.

Les raisons à l'origine de la création du poste sont le développement de l'activité pour répondre aux besoins des habitants et l'opportunité de professionnaliser l'activité.

Les principales missions des adultes-relais sont l'accueil, l'accompagnement, la sensibilisation, l'orientation, l'information et l'animation.

Les points forts de la mission sont :

- la proximité avec les habitants ;
- la connaissance et meilleure implantation auprès des habitants et des partenaires ;
- le développement des compétences et la capitalisation d'intervention.

Les points faibles portent sur le dispositif en lui-même (la précarité du poste, la dépendance financière, la difficulté à se projeter dans l'avenir), sur le salarié et son positionnement professionnel (la qualification, le manque de distanciation) et sur le contenu de la mission (charge de travail difficile à maîtriser).

En **conclusion**, le profil des adultes-relais en Alsace est le même qu'au niveau national. En effet, d'après l'enquête nationale commanditée par l'ACSé début 2009, la répartition hommes/femmes est la même, ainsi que l'âge moyen ou encore le niveau de qualification. Par contre, une différence est à souligner sur le contenu des missions. Deux formes de médiation ne sont pas portées par les adultes-relais en Alsace : la médiation dans les transports et sur les espaces publics.

L'enquête par questionnaire a été complétée par quelques entretiens avec des salariés, pour en savoir un peu plus sur les parcours individuels, les difficultés rencontrées dans l'exercice des missions. Les parcours personnels sont extrêmement variés, mais le dénominateur commun est l'engagement des salariés adultes-relais dans la relation d'aide. Si « arriver » sur ce type de dispositif est souvent le fruit du hasard, être médiateur ne semble pas être quelque chose qu'on fait « au hasard ».

Retour sur les formations menées dans le Bas-Rhin et dans le Haut-Rhin

Présentation des mesures existantes d'accompagnement à la professionnalisation des adultes-relais

 CAROLINE L'HOMME, CHARGÉE DE MISSION À LA DDTEFP 67, EN CHARGE DE LA VAE

Un accompagnement vers le diplôme de Technicien de Médiation de Service dans le Bas-Rhin

La DDTEFP du Bas-Rhin, avec l'appui de l'AFPA, a mis en place une mesure d'accompagnement à la Validation des Acquis et de l'Expérience (VAE) pour l'obtention du diplôme de Technicien de Médiation de Service (TMS). Il s'agit là d'une mesure innovante à deux titres : d'une part, le diplôme n'était pas délivré dans le Bas-Rhin, d'autre part l'accompagnement des candidats a été totalement adapté aux besoins spécifiques des adultes-relais.

Le contexte

Si cette action a pu se mettre en place, c'est grâce à un contexte favorable :

- la loi de 2002 de reconnaissance de l'expérience professionnelle,
- une concordance des temps : trois ans de contrat (convention) correspondant aux trois ans d'expérience professionnelle nécessaires pour la VAE,
- une volonté commune d'aller vers cette reconnaissance : Sous-Préfet à la ville, Service public de l'emploi, structures employeurs, personnes elles-mêmes. En effet, la VAE est une démarche individuelle, qui repose sur la volonté des personnes, même s'il s'agit d'un dispositif d'accompagnement collectif. La VAE se différencie donc de la formation, qui peut être imposée par l'employeur.

Le parcours de Validation des Acquis et de l'Expérience

Tout parcours de VAE se fait en trois étapes. La première phase consiste à trouver la qualification qui « colle » à l'expérience. Dans un second temps, il s'agit de déposer un dossier de recevabilité auprès du ministère certificateur (services déconcentrés). Il faut fournir les preuves au ministère permettant de justifier des trois ans d'expérience professionnelle. Et enfin, dans un troisième temps, un dossier de preuves sur le contenu du travail exercé doit être présenté par les candidats. Ils peuvent être accompagnés pendant cette phase.

Le jury examine le dossier de preuves ainsi que le livret. Un entretien est mené avec les candidats et le jury a le choix de délivrer tout le diplôme, seulement une partie ou rien. Le diplôme obtenu est le même que celui qui peut être obtenu par la formation initiale.

Les titres délivrés par le Ministère de l'Emploi ont une spécificité. C'est-à-dire que le livret est un peu plus léger (dossier de synthèse de la pratique professionnelle) et les candidats sont mis en situation professionnelle. De même « qu'au pied du mur, on voit le maçon », en situation de médiation, on voit le médiateur.

Des avantages

Pour que cette démarche voie le jour, il fallait que chacun y trouve un avantage.

Pour les salariés, l'avantage consiste en :

- la reconnaissance des compétences mises en œuvre dans le travail,
- la progression dans la qualification,
- la prise de recul et l'analyse ce qui est fait dans le travail.

Cela permet également de valoriser le parcours professionnel dans un contexte de précarité (passeport pour un futur emploi).

Pour les employeurs, faire progresser les adultes-relais, c'est améliorer la qualité de service rendu aux habitants. De plus, la VAE est un parcours raccourci par rapport aux parcours de formations traditionnels.

À l'époque, il n'y avait pas de réponse locale. Pour se présenter à un jury de technicien-médiation-services, il fallait aller dans le Nord. La VAE étant une priorité du service public de l'emploi, l'Association pour la Formation Professionnelle des Adultes (AFPA) a choisi de s'engager dans la préparation du diplôme.

Le métier de Technicien Médiation de Service ¹²

« Vous facilitez l'accès du public aux services et aux droits des personnes. Vous réglez si besoin des situations conflictuelles. Vous pouvez organiser des activités temporaires qui contribuent au lien social (fêtes de quartier, réunions d'information, de prévention, aide aux devoirs, bourses aux vêtements, échanges de services...). En réponse aux besoins repérés, vous mobilisez un réseau de personnes ressources. Circonstances habituelles du travail : Vous travaillez dans les locaux de la structure qui vous emploie ou dans un espace public. Vous accueillez les personnes ou devez aussi aller à leur rencontre. Vos horaires sont liés aux contraintes et aux rythmes de vie des publics et à la nature de vos activités. »

Le diplôme de TMS

Il s'agit d'un titre professionnel de niveau IV (bac) et se décompose en trois certificats de compétences professionnelles :

- Participer à des réseaux institutionnels et développer ses propres réseaux en fonction de son contexte d'emploi ;
- Assurer un service de médiation ;
- Organiser des activités supports à la médiation sociale.

Une première expérimentation de l'accompagnement

La 1^{ère} expérimentation a démarré en juin 2007. L'AFPA a construit le programme « sur mesure » pour les adultes-relais et les employeurs, en tenant compte de leurs contraintes et de leurs charges de travail. Le programme allie des séquences collectives (échanges de pratiques), des entretiens individuels et un soutien à l'écriture.

Parallèlement, un partenariat avec différentes structures a été mis en place : REFORME pour l'aide à l'écriture du livret, des groupes de parole ont été animés par l'ARSEA¹³, la formation juridique a été menée par le CIDFF¹⁴, etc.

¹² Définition donnée par l'AFPA

¹³ Association régionale spécialisée d'action sociale, d'éducation et d'animation

¹⁴ Centre d'information sur les droits des femmes et des familles

Une réunion d'information collective avec les employeurs et les adultes-relais s'est tenue en juin 2007 et l'accompagnement a démarré en octobre.

Un jury spécifique, composé exclusivement de professionnels a été recruté et formé. Les sept candidates ont obtenu leur diplôme avec succès, au bout des six mois d'accompagnement (avril 2008).

Une généralisation de l'accompagnement à la VAE

Suite à cette expérimentation, l'AFPA et la DDTEFP ont choisi d'étendre cet accompagnement à tous les adultes-relais, quelle que soit la durée dans le poste :

■ Pour les salariés pouvant justifier de trois années d'expérience professionnelle, un accompagnement à la VAE,

■ Pour les salariés ayant moins de trois ans d'expérience, un accompagnement dans la durée, intégrant des modules de formation pour renforcer l'expérience. La VAE pourra être présentée au terme de l'accompagnement individualisé.

Le programme de formation a été élaboré à partir des écarts entre l'activité exercée par les adultes-relais et le référentiel du titre et des besoins exprimés. Le module de formation « posture professionnelle » a été proposé à tous les adultes-relais.

Le processus de formation a démarré avec un autodiagnostic. Tout d'abord, tous les adultes-relais ont pu comparer leur activité avec le référentiel du titre Technicien médiation service (TMS) et/ou Agent de Médiation Information Services¹⁵ (AMIS), à l'occasion d'une séance collective. Ensuite, des entretiens individuels avec l'AFPA ont permis de vérifier la cohérence avec le projet professionnel. Et enfin, des parcours individualisés ont pu être proposés aux salariés qui le désiraient.

Pour les 4 candidats¹⁶ ayant 3 ans d'expérience ou plus, l'accompagnement à la VAE s'est déroulé comme lors de la première expérimentation : dépôt du dossier de recevabilité, accompagnement et analyse de l'expérience proposée par l'AFPA, rédaction du dossier de synthèse de la pratique professionnelle, soutien sur le travail à l'écrit et enfin mise en situation pour préparer l'examen final.

Pour les salariés ayant moins de 3 ans d'expérience, l'autodiagnostic a été proposé, ainsi que des modules de formation en continu. Des entretiens annuels permettent de faire le point sur le projet professionnel. L'objectif est de permettre à chacun de présenter le titre de TMS (ou un autre selon le projet professionnel) au bout des trois ans de contrat.

Un programme de cinq modules de formation de deux jours a été proposé à tous les adultes-relais, qu'ils soient ou non engagés dans le processus de Validation des Acquis de l'Expérience (violences faites aux femmes, médiation interculturelle, problématiques de santé, maîtrise de l'écrit...).

Un enjeu de pérennisation pour l'avenir

Cette action expérimentale ayant été réalisée sur les fonds propres de l'AFPA et avec le soutien de la DDTEFP, l'enjeu consiste à présent à solliciter les OPCA (organismes paritaires collecteurs agréés) pour le financement et la pérennisation de la mesure d'accompagnement. Un accord a été signé début octobre 2009 au niveau national entre l'ACSé et Uniformation (un collecteur agréé) pour le financement de ces mesures.

¹⁵ Le titre AMIS est un diplôme de niveau V (CAP ou BEP), et consiste en une alternative au titre de Technicien de Médiation de Services pour des candidats qui n'ont pas le niveau requis

¹⁶ Pour information, les 4 candidats ont validé le titre TMS



MARIE-ODILE GERBER-MULLER, CHARGÉE DU SUIVI DE LA POLITIQUE DE LA VILLE À LA DDASS 68

Une préqualification des médiateurs sociaux dans le Haut-Rhin

En 2007, la ville de Mulhouse a eu comme projet la création d'un pôle médiation interculturelle animé par plusieurs adultes-relais. Soucieuse d'accompagner cette équipe, la chargée de mission intégration de la ville de Mulhouse a alors proposé une formation autour de la mission de médiation sociale et culturelle.

Par ailleurs, la convention signée entre le Sous-préfet Ville et les employeurs stipule la mise en place de cycles de formation. La DDASS et la Direction Départementale du Travail de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (DDTEFP) ont accompagné cette démarche et ont pris contact avec l'Institut Social Supérieur de Mulhouse (ISSM) pour mettre en place cette formation en l'élargissant à l'ensemble des adultes-relais du Haut-Rhin.



Préqualification et soutien à la fonction de médiateur

Dès le départ l'ISSM a hésité à élaborer cette formation et a précisé d'emblée qu'elle n'aboutirait pas à un diplôme. Toutefois, il paraissait intéressant qu'elle consiste en une préparation qui aboutirait à une attestation de formation remise à la fin de la formation. Cette attestation permettra de faire valoir les acquis pour engager une formation qualifiante.

Un comité de pilotage a été constitué pour accompagner cette démarche (DDASS, DDTEFP, Ville de Mulhouse et ISSM). Des réunions préparatoires ont été organisées pour élaborer le contenu de la formation en tenant compte de l'expression des adultes-relais et de leurs employeurs (constats-besoins).

Cette formation a été entièrement financée par des crédits relevant de la Politique de la Ville. Elle ne s'est pas limitée à la mission de médiation sociale interculturelle mais a porté sur la mission de médiation sociale dans sa globalité. Elle a été proposée à tous les adultes-relais du département.



Contenu de la démarche de formation

Dans un premier temps, la formation a été pensée pour une durée de 60h (en 2008) puis a été rallongée d'un module de 120h.

L'ISSM s'est inspiré pour le contenu d'un document édité par la Délégation Interministérielle à la Ville (DIV)¹⁷ et le Centre National de la Fonction Publique territoriale (CNFPT) sur la question de la médiation sociale et la mise en place de référentiels d'activités et de compétences liées à cette fonction¹⁸. Le contenu de cette étude résulte d'un travail de recherche auprès de divers acteurs de terrain.

La situation actuelle des adultes-relais est délicate et leurs missions multiples et variées. Les structures employeurs ont pris peu à peu conscience, d'une part de la complexité de la fonction de médiation et d'autre part de la nécessité de former et qualifier les médiateurs pour les aider à :

- comprendre les enjeux de leurs missions,
- se doter de méthodologies d'interventions,
- se professionnaliser et reconnaître leurs compétences en tant qu'acteurs sociaux.

De ce fait, la première formation a abordé les thèmes suivants :

- connaître le cadre de l'exercice de sa fonction et les ressources de l'environnement,
- construire un positionnement et un projet professionnel,
- adopter une méthode d'intervention,
- développer des compétences relationnelles,
- améliorer la communication professionnelle.

¹⁷ La DIV a été remplacée en 2009 par le SG CIV

¹⁸ CNFPT, DIV, GAUTIER-ETIE Françoise, LENOIR Eric, *La médiation sociale : une démarche de proximité au service de la cohésion sociale et de la tranquillité publique*, Saint-Denis, DIV, Paris, CNFPT, décembre 2004, 287 p. (Repères)

Un deuxième module a complété la formation, d'octobre 2008 à juillet 2009. Il avait pour objectif l'approfondissement du premier module à partir des remarques et du vécu des salariés. Il a permis de renforcer l'expression écrite, d'articuler les apports théoriques avec des ateliers pratiques et d'adopter une position réflexive.

Le comité de pilotage a organisé durant la formation deux rencontres en présence des employeurs :

- une première à la fin du premier module durant laquelle les participants ont présenté leur fonction,
- une deuxième à la fin du second module durant laquelle chacun a présenté sa structure, le contexte dans lequel il évolue et une réflexion sur son action de médiation.

Entre 12 et 15 personnes ont participé à l'ensemble de la formation, dont un noyau dur de 10-11 personnes.

L'évaluation

Cette formation était intéressante, mais difficile, à cause de la différence de niveau des participants, et de la diversité des fonctions confiées aux adultes-relais. En effet, il a été relevé une grande disparité du cahier de charges d'une personne à l'autre, voire l'absence de définition de missions.

La formation a permis aux participants une prise de recul par rapport à la pratique, même s'ils ont évoqué de façon récurrente le manque de reconnaissance de leur « métier ».

Les salariés ont progressé par rapport :

- à la définition de leur fonction,
- à la position à avoir en tant qu'adultes-relais,
- à leur relation avec les partenaires,
- à leur reconnaissance par les partenaires.

Ils ont beaucoup apprécié l'analyse de pratiques, les outils de méthodologie et de communication.

Quant à leurs projets futurs, certains « ... ne se voient que continuer dans ce profil de poste », d'autres ont une idée de la VAE et souhaiteraient s'y inscrire. Quelques salariés n'ont aucun projet professionnel alors que d'autres souhaiteraient devenir travailleur social.

Plusieurs aimeraient pouvoir bénéficier d'un accompagnement individuel pour définir un projet professionnel (bilan de compétences souhaité).



Échanges avec la salle

Synthèse des échanges réalisée à partir des points-clés issus des débats

L'avenir des structures

Les échanges ont fait apparaître différents points de difficultés ou de progrès.

L'**accompagnement** des structures, pour lequel les employeurs ont des attentes très fortes, est possible dans le cadre du Dispositif Local d'Accompagnement pour réfléchir aux pistes de pérennisation de l'activité après la fin du conventionnement.

Les structures se trouvent dans une **situation de dépendance paradoxale**. Pour obtenir un second renouvellement, les salariés devaient bénéficier d'un Contrat à Durée Indéterminée. De ce fait, à la fin de la troisième période de conventionnement, les structures n'ayant pas trouvé de piste de pérennisation doivent procéder à un licenciement économique, qui les empêche de réembaucher quelqu'un d'autre sur le même poste¹⁹.

« Je termine mon contrat le 31 janvier prochain. La situation est très difficile pour la structure, car son fonctionnement repose sur mes épaules, j'y fais tout. L'association était mon idée et je vais être licenciée. De plus, l'association ne pourra embaucher quelqu'un d'autre. Le dispositif adultes-relais est une solution partielle, il met les petites structures en difficulté ! »

L'intérêt de la Validation des Acquis et de l'Expérience (VAE)

La VAE est vue par certains employeurs comme une étape. La professionnalisation doit continuer pour pérenniser le poste, notamment dans le cadre du travail social.

Elle n'en est pas moins une avancée sociale, qui permet de reconnaître les activités conduites. C'est un moyen d'obtenir un diplôme par une autre voie, de valoriser les compétences acquises par l'expérience.

« La VAE de technicien-médiation-service m'a permis d'avoir des apports théoriques, de me professionnaliser. Dans l'étude de l'Oriv, la proximité a été pointée comme un point fort, mais elle est dangereuse ! Il faut du recul et pouvoir affirmer sa position professionnelle. La VAE est importante, mais quel intérêt y a-t-il si je suis « mis à la poubelle après » ? Le dispositif adultes-relais est un tremplin pour ceux qui le veulent, mais certains ne considèrent pas la médiation comme un passage. Certains ont envie de continuer à travailler comme médiateur. C'est un métier réel, concret, les besoins et les demandes existent. On ne veut pas forcément s'arrêter au bout des 9 ans. »

« La VAE me permettra de mieux être reconnue. C'est à nous d'évoluer ! En acceptant le poste d'adultes-relais, je savais qu'il n'y aurait pas de pérennisation. »

¹⁹ La circulaire du 19 octobre 2009 autorise un troisième renouvellement des conventions, afin de permettre aux salariés de bénéficier des plans de professionnalisation mis en place dans les différentes régions.

Le lien avec le projet associatif

Une question qui se pose pour les employeurs ayant des salariés qui préparent une VAE, est le lien entre le diplôme préparé et les missions de l'association. Y a-t-il adéquation entre la formation professionnelle et l'objet de l'association ? Par exemple, une association a-t-elle vocation à « former » des assistantes sociales ?

Plan d'accompagnement professionnel des adultes-relais

Présentation de la méthode d'élaboration du plan régional, piloté par la direction régionale de l'ACSé Alsace

 MICHELE SCHNEIDER, DIRECTRICE PAR INTERIM DE LA DIRECTION REGIONALE DE L'ACSE

Le contexte et les objectifs du plan

Dès 1990, le Fonds d'Action sociale, devenu FASILD, puis ACSé a signé une convention avec la ville de Mulhouse pour le financement de trois postes de médiatrices interculturelles, dont l'une est toujours présente aujourd'hui. Ces médiatrices ont beaucoup apporté dans la réflexion autour de la fonction de médiation. Ce sont des postes qui nécessitent beaucoup de « solidité » professionnelle, c'est pourquoi l'ACSé continue à travailler à la professionnalisation des intervenants, au niveau collectif et individuel.

Dans cette perspective, les directions régionales de l'ACSé auront en charge en 2010 le pilotage du plan d'accompagnement professionnel des adultes-relais.

Enjeu et objectifs du plan de formation

Il s'agit de renforcer l'impact du dispositif adultes-relais en permettant à chaque salarié de s'inscrire dans un parcours de formation professionnelle :

- Favoriser la professionnalisation des interventions : garantir et améliorer l'efficacité des interventions des adultes-relais pour les bénéficiaires de la médiation dans les quartiers, renforcer l'identité professionnelle des adultes-relais, inscrire les adultes-relais dans une évolution professionnelle individuelle ;
- Assurer la mobilité en fin de contrat en construisant un parcours professionnel individuel : faire le point sur sa carrière, les compétences acquises et les manques, construire son projet professionnel, déterminer un parcours de qualification (formations et VAE), éventuellement optimiser sa future recherche d'emploi ;
- Accompagner les employeurs dans la consolidation des postes financés : consolider les associations et leurs interventions, rechercher de nouveaux modes de financement pour pérenniser les postes.

La démarche

La démarche alliera des formations collectives portant sur les compétences nécessaires à la fonction de médiation et les savoir-faire liés aux secteurs et aux publics d'intervention, et des formations individuelles (bilan professionnel : entretiens, bilan de compétences, VAE, élaboration d'un parcours de formation).

L'ACSé a sollicité le GIP FCIP Alsace (formation continue et insertion professionnelle Alsace) pour construire le plan de formation. Il s'agira d'une démarche régionale, qui s'appuiera sur le travail déjà réalisé dans les deux départements.



AGNES FISCHER, CONSEILLERE EN FORMATION CONTINUE AU GIP FCIP

Le plan régional d'accompagnement des adultes-relais en Alsace

Le plan d'accompagnement n'est pas « clé en main ». Il s'appuiera sur un état des lieux local, réalisé sur la base d'entretiens avec l'ensemble des adultes-relais, des employeurs et des partenaires engagés dans le processus de professionnalisation.

Ce plan sera construit en trois étapes :

- Octobre 2009 : État des lieux s'appuyant sur les actions menées jusqu'à ce jour (sur la base du travail mené par l'Oriv, l'enquête nationale menée par l'ACSé, les dispositifs mis en place).
- Octobre-décembre 2009 : Analyse des besoins de formation, sur la base d'entretiens avec les adultes-relais et les employeurs.
- Avant le 31 décembre 2009 : Préparation du programme de formation collectif et individuel (modules de formation qui répondront aux besoins). Il s'agira également de se mettre en relation avec les OPCA, pour le financement des journées de formation.

Le programme de formation sera communiqué avant la fin du premier trimestre 2010.

Outre le programme de formation, le dispositif de professionnalisation propose également un accompagnement à tout salarié sous convention adulte-relais qui souhaite mener une réflexion sur son parcours professionnel futur : bilan des activités exercées et identification des compétences développées, repérage des emplois accessibles, identification des compétences complémentaires nécessaires et recherche de formations, orientation vers une certification en adéquation avec les activités exercées en vue d'une VAE (titre professionnel de Technicien Médiation Service ou autre) , construction de parcours vers l'emploi.

L'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale

Quelles démarches et outils pour évaluer l'utilité sociale de la médiation sociale ?

Laurent Giraud, Coordinateur de France médiation

France médiation est un réseau d'employeurs de la médiation sociale, qui s'est constitué suite à une démarche d'évaluation nationale. L'association a pour objet de contribuer à fédérer les dispositifs de médiation sociale. France médiation compte aujourd'hui 31 adhérents représentant 1500 salariés.

L'évaluation de la médiation sociale est une préoccupation ancienne. Les démarches étaient le plus souvent locales, diverses et peu transférables. Le colloque organisé par la DIV et le CNFPT en 2005, ainsi que le rapport publié par la Direction Générale des Affaires Sociales « Professionnaliser la médiation sociale »²⁰ a relancé et concrétisé cette préoccupation.

Une démarche collective de cinq structures a été initiée en 2006, autour de l'utilité sociale de la médiation. Cette démarche était initialement encouragée par les financeurs, mais toutes les structures y ont découvert un intérêt.

Présentation de la démarche

Cette démarche collective avait pour objectifs de fournir une méthode et des outils pour l'évaluation des dispositifs de médiation sociale, de mettre en évidence les apports et limites en termes d'utilité sociale de la médiation sociale et enfin de donner à l'État et aux collectivités locales des éléments d'aide à la décision afin de garantir l'avenir des dispositifs de médiation sociale.

Cinq structures ont participé à ce travail : le groupement d'employeurs OMEGA d'Angoulême, Citéo à Lille, le GIP Chalon sécurité prévention éducative de Chalon-sur-Saône, l'Association de Médiation Sociale de Marseille et l'agence municipale de médiation de Niort. Les travaux ont été réalisés sous la direction de Hélène DUCLOS, coordinatrice de Culture et Promotion, en charge de l'évaluation de l'utilité sociale, de Jean-Edouard GRESY, Chercheur à l'université de Paris I la Sorbonne, consultant au Centre Européen de la Négociation, et avec la collaboration de Steve DACY, Chargé d'étude à Culture et Promotion et Jacques SALZER, Maître de conférence à Paris IX et CNAM.

Ce travail mené pendant 1 an et demi a abouti à un rapport²¹ d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale démontrant les apports sur les territoires. Dans un second temps, un guide pratique²² a été réalisé afin de rendre la démarche d'évaluation compréhensible et utilisable par tous.

²⁰ Direction générale de l'action sociale, *Professionnaliser la médiation sociale : programme 18 du plan de cohésion sociale*, Paris, DGAS, 2006, 48 p.

²¹ ACAJ, culture et Promotion, DUCLOS Hélène, GRESY Jean-Edouard, *Evaluation de l'utilité sociale de cinq structures de médiation sociale*, Paris, DIV, mars 2008, 115 p.

²² DUCLOS, Hélène, GRESY Jean-Edouard, Culture et promotion, France médiation, *Guide d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale*, Saint-Denis La Plaine, Editions du CIV, 2009, 169 p., bibliogr. 2 p. Téléchargeable sur : http://i.ville.gouv.fr/divbib/doc/P099GuideSGCIV_EvaluationMediation.pdf

■ Qu'est-ce que l'utilité sociale ?

Il n'existe pas de définition unique et reconnue par tous de l'utilité sociale. Cette absence de définition officielle fait que les acteurs concernés devront chaque fois construire, préciser la définition pertinente au regard de la situation. Issue des nombreux travaux réalisés sur la notion d'utilité sociale, on citera toutefois, à titre d'illustration, la définition proposée par l'économiste Jean Gadrey²³ : « *Est d'utilité sociale l'activité d'une organisation de l'économie sociale qui a pour résultat constatable et, en général, pour objectif explicite, au-delà d'autres objectifs éventuels de production de biens et de services destinés à des usagers individuels, de contribuer à la cohésion sociale (notamment par la réduction des inégalités), à la solidarité (nationale, internationale, ou locale : le lien social de proximité) et à la sociabilité, et à l'amélioration des conditions collectives du développement humain durable (dont font partie l'éducation, la santé, l'environnement, et la démocratie)* ».

L'utilité sociale concerne un service rendu, un bénéfice, un effet positif pour la société dans son ensemble. Elle s'intéresse aux effets d'une action sur un territoire, auprès d'un groupe de population ou plus globalement de la société. L'utilité sociale concerne donc des domaines très larges : social, environnement, culture, éducation, changements sociétaux, économie...

En l'absence de définition, le contenu de ce qui relève de l'utilité sociale est à identifier dès lors que la notion est utilisée. C'est notamment indispensable dans le cadre d'une évaluation qui nécessite de cerner précisément l'objet évalué avant de procéder à l'évaluation.

■ Pourquoi évaluer l'utilité sociale ?

Évaluer, c'est porter un jugement de valeur, ce qui est souvent perçu de manière négative, car lié à la notion de contrôle par les financeurs. Les structures craignent que les financeurs « coupent les vivres ». L'évaluation est avant tout conçue comme un outil d'aide à la décision, source de changement dans les organisations et d'amélioration du service rendu aux usagers. Elle n'est pas figée dans le temps, elle doit être évolutive et intégrer le projet. Elle permet de poser le cadre et les limites de l'intervention des médiateurs.

■ Comment évaluer son utilité sociale ?

Concrètement, l'évaluation consiste à se poser de bonnes questions, à y répondre à travers une observation et une analyse rigoureuse et à tirer un jugement et des enseignements.

Les grandes étapes d'une évaluation sont toujours les mêmes. Le contenu de chacune variera en fonction des enjeux, objectifs et spécificités de chaque structure.

Préparer son évaluation

Cette étape va consister à poser les bases de la démarche d'évaluation. Y seront définis :

- son objectif : pourquoi réaliser une évaluation ?
- sa méthodologie : quelle démarche est la mieux adaptée à la structure et à son objectif ? Qui y associer ?
- l'utilité sociale a priori de la structure : que va-t-on évaluer ?

Cette étape est importante, car elle conditionne le déroulement de l'ensemble de la démarche d'évaluation.

Construire l'évaluation

Cette étape va principalement consister à définir des critères et indicateurs d'évaluation (le référentiel d'évaluation) et construire des outils et protocoles de collecte.

Deux outils peuvent être utilisés et/ou adaptés pour élaborer le référentiel d'évaluation :

- **Le référentiel des activités de médiation sociale et culturelle**²⁴ validé par les pouvoirs publics (la présence active de proximité, la gestion de conflits en temps réel ou sur un temps différé, la veille sociale territoriale, la mise en relation avec un partenaire, la concertation avec les habitants et les institutions, la veille technique, la facilitation et/ou gestion de projets, la sensibilisation et/ou la formation, l'intermédiation culturelle) ;

²³ GADREY Jean, *L'utilité sociale des organisations de l'économie sociale et solidaire*, rapport de synthèse pour la DIESSES et la MIRE, septembre 2003

²⁴ Cf. Annexe 1, page 65

■ Le référentiel CITER²⁵ (Cohésion sociale, Innovation et apprentissage, Tranquillité publique, contribution Economique, Reconnaissance). Ce référentiel propose des critères et indicateurs pour réaliser un référentiel adapté à la structure. Il reprend les registres identifiés au cours de l'évaluation expérimentale menée en 2007 auprès de cinq structures de médiation sociale.

- Cohésion sociale : restauration et densification du lien social, renforcement des relations entre les personnes et les institutions, diversité intergénérationnelle et interculturelle des publics et implication citoyenne ;
- Innovation et apprentissage : formation et sensibilisation, apprentissage communicationnel, renforcement des capacités et compétences et méthodes innovantes ;
- Tranquillité publique : sécurisation de l'espace public et responsabilisation quant aux règles et aux engagements pris ;
- contribution Economique : production de richesses, coûts évités et économies d'échelles réalisées ;
- Reconnaissance : prise en considération des habitants, estime des médiateurs, notoriété de la structure et valorisation des partenaires.

La construction des outils de collecte de données consiste en la mise en place d'un système de collecte (les ressources, les outils, les règles de fonctionnement) opérationnel et bien calibré par rapport aux besoins de l'évaluation. Le système peut être relativement simple ou plus complexe, selon la taille, le nombre de partenaires et le nombre d'activités ou de bénéficiaires de la structure. Mais dans tous les cas, cette mise en place passe par plusieurs opérations :

- Identifier et analyser les sources d'information disponibles,
- Préciser les procédures, ou le protocole d'enquête,
- Construire les outils : bases de données, questionnaires, entretiens.

À la fin de cette étape, les structures seront dotées de tous les outils nécessaires pour l'évaluation.

Conduire l'évaluation

Cette étape va consister dans un premier temps à aller sur le terrain chercher l'information pour répondre aux questions posées par l'évaluation. Associer les partenaires et usagers à la construction du référentiel, avoir une méthode d'évaluation précise et transparente, proposer des indicateurs pertinents sont autant de garanties d'une véritable évaluation.

Les données collectées seront ensuite analysées, mises en relation les unes avec les autres. Enfin, les résultats de l'analyse sont discutés par les parties prenantes de l'évaluation. Ils peuvent en effet être interprétés de différentes manières. L'objectif de cet échange est double : permettre à chacun de s'approprier collectivement les résultats de l'évaluation et faire émerger des points de vue argumentés et un jugement partagé.

Les résultats de l'évaluation pourront ensuite être diffusés et valorisés. C'est à la structure d'en tirer tous les enseignements possibles pour progresser.

Quelle restitution et quel suivi de son évaluation ?

Les conclusions de l'évaluation vont servir à faire évoluer la structure. Les résultats de l'évaluation ne sont pas une fin en-soi, mais le début de changements à venir.

Il s'agira dans un premier temps de restituer et de communiquer les résultats de l'évaluation. Dans un second temps, il faudra mettre en route le changement, proposer de nouvelles orientations, faire évoluer les pratiques et développer des outils plus performants.

L'évaluation n'est pas un sujet simple ; mais les enjeux sont importants pour la médiation sociale aujourd'hui. L'évaluation est un outil à la pérennisation des activités de médiation développées sur les territoires.

²⁵ Cf. Annexe 1, page 68

Echanges avec la salle

Synthèse des échanges réalisée à partir des points-clés issus des débats

Le positionnement et la reconnaissance du médiateur

Le positionnement des adultes-relais n'est pas simple. Ce qui est fondamental dans le positionnement du médiateur c'est sa position de tiers. La légitimité est celle que les usagers donnent, mais aussi le fait d'être « en dehors » du pouvoir institutionnel. Il existe une charte de la médiation sociale où sont définis les principes d'impartialité et de neutralité²⁶.

Il faut également être vigilant, car il y a des moments où la médiation n'est pas possible. Quand les tensions sont trop vives, le médiateur et le processus de médiation risquent d'être mis en échec. Dans certains cas, c'est à la police d'intervenir. Il faut respecter la médiation, ce n'est pas de la « police discount ».

Le médiateur est souvent confronté à une difficulté, celle d'être écouté par les administrations. Le manque de reconnaissance peut venir de l'absence d'autorité « légale ». Par ailleurs, le terme de relais n'est pas justifié, les médiateurs ne sont pas qu'une « courroie de transmission » car ils ont une capacité d'interpellation des pouvoirs publics.

Un besoin de ressourcement

Le médiateur intervient dans des situations particulières, parfois lourdes à gérer, qui sont une charge de travail, mais surtout une charge mentale ! Il faut des groupes de paroles pour les salariés. En Seine-Saint-Denis, par exemple, les associations se sont organisées pour avoir une supervision mutualisée des équipes, pour que chacune puisse échanger sur les situations rencontrées, en dehors des rapports hiérarchiques. Cela fait partie du processus de formation continue, de qualification et de formation des personnes.

La médiation sociale culturelle n'est pas du travail social, mais du travail dans le champ social. Les médiateurs n'ont pas de mandat institutionnel. Le terme « social » est employé car l'action des adultes-relais facilite l'accès au droit, dans une logique de complémentarité avec tous les partenaires. La professionnalisation est importante, c'est important de pouvoir échanger, dans l'intérêt des usagers.

La pérennisation des postes

Tout le monde sait que les postes ne peuvent être pérennisés que lorsque l'Etat et les collectivités locales s'en donnent les moyens. Il y a une volonté politique affichée de travailler sur cette reconnaissance de la médiation. Pour rappel, la médiation sociale fait partie des axes transversaux et obligatoires des Contrats Urbains de Cohésion Sociale.

²⁶ Cf. Annexe 2, page 90: DIV, Charte de référence de la médiation sociale, et Cf. Annexe 1, page 78 : Fédération des associations de femmes-relais de Seine-Saint-Denis, Profession Banlieue, Femmes-relais médiatrices sociales et culturelles: Principes déontologiques

Il ne faut pas non plus oublier qu'il existe des contrats de droit commun pour les médiateurs. Aujourd'hui, il existe entre 10 000 et 12 000 médiateurs, dont 4 200 postes adultes-relais. Tout est là pour en faire un métier reconnu !

L'accompagnement des structures

L'accompagnement de l'employeur, pour des associations composées de bénévoles est nécessaire. Cela nécessite des connaissances, une formation des employeurs dans ce domaine est indispensable.

Atelier 1

Vers une reconnaissance métier des adultes-relais

Quel avenir pour les médiateurs hors dispositif ? Quelle reconnaissance par les pouvoirs publics et partenaires du dispositif ?

Avec la participation de Catherine Cartigny, Femmes-relais à la ville de Bondy et de Joëlle Martichoux, Chargée de mission à l'ACSé

Animation par Murielle Maffessoli, Directrice de l'ORIV

À travers les échanges au sein de l'atelier, il est apparu que la reconnaissance du « métier » d'adultes-relais passe par plusieurs biais.

La reconnaissance de la fonction et du besoin social

Il faut rappeler, en préalable, l'ambiguïté inhérente à ces postes : ce poste est à la fois un contrat aidé et une fonction au contenu particulier. En tant que contrat aidé, l'objectif poursuivi est l'insertion professionnelle des adultes-relais. En tant que fonction, l'objectif est de « créer du lien social, de permettre l'accès aux droits des publics », cette fonction ne pouvant s'inscrire que dans la durée.

La question qui se pose est alors la suivante : le poste d'adulte-relais doit-il favoriser l'insertion professionnelle de la personne en contrat, qui quitte ensuite la structure ? La volonté est-elle d'aller vers la reconnaissance et le maintien d'un métier ? Cette deuxième hypothèse est retenue par le ministère en charge de la politique de la ville, même si l'insertion professionnelle reste un axe parallèle fort.

La reconnaissance d'un métier passe par celle du « besoin social » qui en est à l'origine. Le constat de départ à la reconnaissance d'un métier d'adulte-relais devrait être le suivant : les missions portées par l'adulte-relais doivent être reconnues comme un maillon manquant entre travailleurs sociaux et habitants. Ainsi, la reconnaissance du métier peut passer par celles des « services » rendus aux habitants.

L'élaboration d'un référentiel métier

Les pistes de travail du groupe porté par le SG CIV²⁷ pour appuyer cette reconnaissance ont été rappelées lors des échanges :

- travailler sur le code ROME (répertoire opérationnel des métiers et de l'emploi),
- travailler à la création d'un métier de « Médiateur social » dans le cadre de la fonction publique territoriale,
- travailler autour des « diplômes de médiation sociale » qui relèvent de différents niveaux de qualification : CAP, BAC, voire BAC + 2. Ces diplômes ne sont pas assez reconnus à ce jour (plutôt des certifications), ils

²⁷ Secrétariat Général du Comité Interministériel des Villes (Anciennement Délégation Interministérielle à la Ville - DIV)

sont éparpillés, de qualités diverses ; il serait souhaitable d'avoir aussi un diplôme de médiation sociale de « haut niveau ».

La définition d'une déontologie et d'un cadre d'intervention

L'adulte-relais, dans ses missions de médiation, peut en effet être confronté à des situations particulièrement délicates, telles que les violences conjugales. Il est nécessaire de définir des principes déontologiques et un cadre d'intervention. En effet, les postes sont généralement portés par des associations de quartier qui s'inscrivent dans la proximité avec les habitants. C'est un point fort mais cette proximité peut se révéler un frein à l'intervention de l'adulte-relais et à son efficacité.

Il s'agit pour le salarié d'instaurer la « bonne distance » par le biais d'un travail sur :

- les principes déontologiques : neutralité, impartialité, libre consentement des personnes, notamment,
- la définition d'un cadre d'intervention. Disposer d'un cadre d'intervention clair et transparent permet alors de poser des limites à son intervention ainsi que la complémentarité avec les partenaires de terrain (police, travailleurs sociaux...).

Concernant le cadre d'intervention, il a été également rappelé lors des échanges les points suivants :

- si le poste d'adulte-relais est un dispositif, l'employeur, qui est à l'origine du poste, a repéré des besoins, fait des constats, élaboré un projet. Mais les salariés connaissent-ils toujours ce projet ?
- le poste d'adulte-relais fait l'objet d'une convention entre l'employeur et l'État par l'intermédiaire du Préfet qui dispose donc d'un « droit de regard » sur le contenu du travail des salariés, ce contenu et les moyens pour l'exercer devant être conformes à la convention.

Le processus de professionnalisation

Le processus de professionnalisation se révèle un outil précieux pour permettre aux adultes-relais en poste de travailler sur cette déontologie et ce cadre d'intervention. Il passe principalement par la formation, mais également par la mise en place de groupes de travail, d'analyses de pratiques, l'organisation de rencontres avec les professionnels de l'action sociale... Ces différents temps d'échanges remplissent alors le rôle d'une formation continue. Plusieurs témoignages, lors de l'atelier, ont montré l'importance de la professionnalisation par le biais de la formation et de la qualification. Elle permet de :

- rompre l'isolement des salariés,
- trouver cette « bonne distance », « d'arriver à dire non sans culpabiliser, de sentir le droit de poser des limites » vis-à-vis des habitants, mais également de l'employeur,
- gagner en légitimité auprès des partenaires par l'instauration de cette « bonne distance », par la connaissance mutuelle...,
- sortir de « l'entraide de voisinage », dans lequel le poste d'adulte-relais peut rester cantonné.

Le rôle de l'employeur et de l'ensemble des partenaires

À travers les échanges, le rôle clé des employeurs a souvent été mis en avant pour la reconnaissance du métier d'adulte-relais. Ainsi, l'exemple de la Ville de Bondy a été considéré comme relativement emblématique, tout en restant marginal. En effet, des postes de femmes-relais existent depuis près de 20 ans au sein de la Ville de Bondy qui est aujourd'hui l'employeur de quatre femmes-relais sous statut contractuel de la fonction publique territoriale en CDI. Dès la fin des années 90, la ville de Bondy, avec 3 autres villes de la banlieue parisienne, s'était lancée dans un programme de professionnalisation des femmes-relais présentes sur son territoire, avec la volonté de pérenniser leurs postes et leurs missions.

Il a été souligné que, si les conventions des postes adultes-relais stipulent le droit à la formation des salariés, rien ne peut se faire effectivement sans l'employeur. L'employeur doit donner son accord et donner le temps au salarié de se former.

Il a été rappelé que les employeurs peuvent être aidés dans les démarches de professionnalisation qu'ils souhaitent mettre en place. En Alsace, les employeurs peuvent se faire accompagner dans le cadre du DLA (dispositif local d'accompagnement). Les employeurs cotisant aux OPCA²⁸ peuvent également passer par le droit commun, pour assurer la formation des adultes-relais.

²⁸ Organismes Paritaires Collecteurs Agréés

Cependant, cette question de la reconnaissance ne se joue pas uniquement entre l'employeur et le salarié. Elle passe également par l'ensemble des partenaires présents sur le territoire :

- les Préfets qui animent le dispositif,
- les collectivités territoriales, dont il a été suggéré qu'elles devraient être associées, au niveau national, à la définition ou redéfinition de la démarche. Une co-crédation du dispositif pourrait même être envisageable,
- l'ensemble des partenaires financeurs potentiels qu'il s'agirait d'impliquer pour le financement d'un poste. Une des pistes de travail évoquées est de repérer, à l'échelle d'un bassin d'emploi, les besoins de transporteurs, de bailleurs, d'entreprises (les fournisseurs d'énergie par exemple) et les opportunités de création de poste.

Le travail en réseau


La création de réseaux d'adultes-relais apparaît cruciale pour aller vers une reconnaissance du métier. Se fédérer permet « d'être plus fort », « d'avoir du poids pour se faire entendre ». Un réseau d'adultes-relais, tel que la Fédération des Femmes relais de Seine Saint Denis, peut :

- représenter et soutenir les salariés,
- permettre la qualification par des échanges de pratiques, par la mutualisation des réflexions,
- promouvoir les missions et les postes des adultes-relais,
- construire des argumentaires communs et interpeller les partenaires institutionnels.

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.

Atelier 3

La qualification des adultes-relais, médiateurs de ville

Le dispositif adultes-relais prévoit une phase de formation pour les bénéficiaires des postes. Comment professionnaliser les médiateurs sociaux aujourd'hui ?

 Avec la participation de Laurent GIRAUD , Coordinateur de France médiation

Animation par Michèle Schneider, Directrice par intérim de la Direction Régionale ACSé Alsace

Les difficultés rencontrées dans l'exercice des fonctions

Plusieurs difficultés ont été mises en avant lors des échanges :

- Un positionnement difficile entre la vie privée et la vie professionnelle : d'après les témoignages, habiter dans le quartier dans lequel les salariés travaillent n'est pas simple pour prendre du recul. Il faut trouver la bonne proximité.
- Un positionnement parfois difficile au sein de sa structure : difficultés pour certains adultes-relais à dépendre d'une structure, mais sans y travailler (salariés d'un centre socioculturel qui ne travaillent pas au sein de la structure).
- Une fonction qui sur la durée peut être difficile à assumer : en effet, la proximité avec certains usagers peut mettre en question le principe d'impartialité du médiateur.
- Les liens avec les autres acteurs présents sur le terrain : difficultés à travailler avec les assistantes sociales et les bailleurs et difficultés à se constituer un réseau.

Les adultes-relais expriment le besoin de se rencontrer, d'échanger entre eux sur les différents contextes de travail, les différentes pratiques, les différentes expériences.

Les enjeux de la professionnalisation des bénéficiaires des postes

Il est rappelé l'importance pour les salariés de se former, ceci pour leur permettre d'évoluer dans le métier (monter en compétence), d'aller vers d'autres métiers (travailleurs sociaux...) et d'avoir envie de progresser. Le service rendu aux usagers doit être de qualité (« il faut être formé pour aller à la rencontre de l'autre »). La maîtrise du français est un pré requis indispensable à la formation.

De plus, il a été pointé qu'il était important que l'employeur accompagne le salarié dans son projet professionnel. Les employeurs doivent aider les adultes-relais à formaliser leurs parcours individuels et

professionnels. Comment mutualiser cette solidarité entre employeurs et salariés pour assurer cet accompagnement ?

Le parcours individuel est à mettre en parallèle avec le projet associatif. Le poste doit s'intégrer dans un projet de structure. Par ailleurs, certains pensent que si les postes deviennent plus « pointus », grâce à la formation, cela aidera peut être les structures à trouver plus de financement pour la pérennisation.

L'enjeu de professionnalisation se situe donc à deux niveaux :

■ **Formation pour aider concrètement l'adulte-relais dans le poste qu'il occupe, au quotidien.** Plusieurs adultes-relais, ont fait remarquer que dans leur quotidien, ils sont souvent confrontés à des questions très précises. Pour leur permettre d'y répondre et de savoir vers qui et comment orienter une personne qui s'adresse à eux, ils souhaitent une formation plus pointue, plus technique, pour avoir des apports théoriques. Le besoin en formations juridiques a été très fortement exprimé par plusieurs salariés : droit de la famille, droit social, droit des étrangers... Mais ils ont aussi évoqué l'importance d'avoir les moyens d'acquérir ou de développer des connaissances sur certaines thématiques, comme le logement. D'autres propositions de formation sont ressorties, comme le montage de projet, savoir s'exprimer en public, la médiation, la maîtrise des outils informatiques... Les associations de femmes-relais de Seine-Saint-Denis réactualisent leurs connaissances en ayant recours à des spécialistes et ainsi ont une bonne connaissance des acteurs ressources.

■ **Formation pour permettre à l'adulte-relais de faire évoluer son propre parcours individuel et professionnel, à plus long terme.** Les adultes-relais et les employeurs présents ont pointé que pouvoir recourir à la VAE était relativement important pour les salariés. En effet, elle constitue une forme de formation continue, qui leur permet d'évoluer dans leur poste, mais aussi de faciliter la sortie du poste. Les VAE des adultes-relais de l'atelier sont dans les domaines suivants : Technicien Médiation Service (TMS), Gestion culturelle (orientation atypique, mais liée au parcours personnel de l'adulte-relais), assistante sociale, éducateur spécialisé... D'autres salariés ont suivi la formation dispensée par l'ISSM.

Pour autant, la VAE n'est pas qu'une formation destinée à aider le salarié dans son quotidien. Elle permet une prise de recul et une évolution professionnelle. À ce titre, il est nécessaire de proposer une offre de formation complémentaire adaptée aux problèmes et sujets récurrents que les salariés sont amenés à traiter.

Un employeur fait remarquer qu'une personne qui fait sa VAE se retrouve ensuite dans une dynamique professionnelle qui peut la conduire en dehors de l'association. Dans ce cas, il faut que l'association recrute quelqu'un d'autre.

La pérennisation des postes adultes-relais

Quelles sont les possibilités existantes pour les salariés et employeurs en fin de convention ? La seule solution est-elle le licenciement économique ? Comment la structure peut-elle conserver le poste ? Quelles sont les possibilités pour l'employeur d'avoir des aides financières ?

Il faut dissocier la convention, du contrat de travail. Quand il y a fin de la convention, il n'y a plus d'aide de l'État. La fin du contrat de travail relève de la gestion interne de la structure.

Par ailleurs, au-delà de la pérennisation du poste, se pose la question de la pérennisation du service rendu aux usagers. Il y a un risque de perdre le savoir-faire accumulé par les salariés (perte de « *capital de cohésion sociale* »). Comment permettre que le capital acquis soit réutilisé dans une autre structure ?

Enfin, les mesures de formation et d'accompagnement forment les salariés à un métier, mais ensuite il leur est demandé de se réorienter. Comment préparer la sortie du dispositif ?

Il faudrait que les salariés qui arrivent en fin de prise en charge par le dispositif soient informés de leurs droits. Cela pourrait se faire par le biais d'un accompagnement collectif. Il faut qu'ils puissent bénéficier d'un point juridique que ce soit en cas de continuité du poste ou de licenciement.

Il faut différencier la personne et les services qu'elle rend. C'est-à-dire le poste et l'emploi. Une personne peut partir, mais le poste existera encore, et il faudra le pourvoir avec quelqu'un d'autre. De nombreuses questions restent aujourd'hui sans réponse dans ce domaine.

Enseignements de la journée

BENEDICTE MADELIN, DIRECTRICE DE PROFESSION BANLIEUE

Cette journée a permis de mettre en lumière cinq enjeux :

- Réaffirmer la différence entre le statut (d'adulte-relais) et le contenu d'un métier pour demain (la médiation sociale). La confusion des deux est ancienne, depuis 1994 avec la circulaire « 1 000 Contrats Emploi Solidarité pour les femmes-relais », puis la circulaire adultes-relais. Cette ambiguïté nécessite encore plus d'exigence dans la clarification des missions des salariés et l'établissement d'un profil de poste clair.
- Clarifier les missions des adultes-relais par le biais d'un profil de poste qui mette en lumière les complémentarités des interventions auprès des publics dans le domaine social, de l'éducation, de la santé...
- Former non seulement les bénéficiaires des postes, mais aussi les employeurs avec la mise à disposition de lieux d'échanges, de mutualisation, de supervision... L'État a choisi de s'engager de manière forte dans la professionnalisation (VAE, plans d'accompagnement...).
- Évaluer pour montrer son utilité, mettre en lumière le service rendu à la population. Pour que le métier soit reconnu, il faut convaincre, mettre en évidence l'utilité sociale, le service rendu à la population. L'évaluation n'est pas un contrôle, c'est un moyen pour les structures de savoir elles-mêmes ce qui est fait. Le temps de l'évaluation permet de prendre du recul, de sortir du « feu de l'action ». L'évaluation c'est d'abord servir sa structure.
- Se fédérer et s'organiser pour mieux faire reconnaître la médiation sociale. Les médiateurs sociaux existent, tout le monde en a besoin, il faut se regrouper pour construire, dans la mutualisation des travaux, les parcours des médiateurs sociaux.

Depuis de nombreuses années, Profession banlieue accompagne les médiateurs dans leur professionnalisation. Aujourd'hui, la route semble être moins longue pour aboutir à une reconnaissance de la médiation sociale.

RUDI WAGNER, PRÉSIDENT DE L'ORIV

Merci Bénédicte pour ces mots d'espoir et d'optimisme. Cette journée a été très riche et intéressante. Elle a permis, je pense, de mettre des mots sur ce qui est vécu et ressenti par les salariés et les employeurs, dans le cadre des missions de médiation sociale.

Les questions sont encore nombreuses et restent ouvertes, mais des préconisations ont tout de même été formulées, la dynamique a pu être renforcée suite aux formations collectives. Tout cela va dans le sens d'une reconnaissance, et permet de faire sortir ce travail de l'ombre.

Je vous remercie tous d'avoir participé à cette journée, surtout les intervenants qui pour certains sont venus de loin. Je tiens également à remercier Fatima El Hassouni et la Ville de Mulhouse pour leur aide dans l'organisation de ce séminaire, et puis toute l'équipe de l'Oriv et notamment Caroline Oberlin, chargée de mission, pour le travail réalisé.

Annexes

Annexe 1 : Dossier du participant du séminaire « Adultes-relais entre professionnalisation et reconnaissance » organisé par l'ORIV, le 1^{er} octobre 2009 à Mulhouse

Annexe 2 : Charte de référence de la médiation sociale - Délégation interministérielle à la ville, octobre 2001



ANNEXE 1

SOMMAIRE - DOSSIER DU PARTICIPANT "ADULTES-RELAIS, ENTRE PROFESSIONNALISATION, ET RECONNAISSANCE" Séminaire du 1er octobre 2009 - Mulhouse

Les deux documents signalés par * ne sont pas dans ce dossier. Mais l'adresse des sites internet où vous pouvez les télécharger est précisée.

Programme du séminaire.....51

Plaquettes de présentation de structures

Fédération des associations de femmes-relais de Seine-saint-Denis (Saint-Denis).....53

France médiation - réseau d'acteurs de la médiation sociale (Lille) 55

Profession Banlieue (Saint-Denis) 59

Observatoire Régional de l'Intégration et de la Ville - Alsace (Strasbourg)..... 61

Documents

ORIV, Synthèse de l'État des lieux du dispositif "Adultes-relais" en Alsace,
1er octobre 2009, 2 p 63

France médiation, Référentiel des activités de médiation sociale et culturelle & des
indicateurs de réalisation, janvier 2009, 3 p 65

France médiation, Référentiel d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation
sociale, janvier 2008..... 68

Fédération des associations de femmes-relais de Seine-Saint-Denis, Femmes-relais
médiatrices sociales et culturelles : principes déontologiques, septembre 2006 78

Articles

* BARON Cécile, NIVOLLE Patrick, SCHMIDT Nicolas, **Usages de la médiation et processus de
professionnalisation dans le dispositif adultes-relais**, in *Premières synthèses*, n° 41.1, oct. 2008, 6 p.
www.travail-solidarite.gouv.fr/IMG/pdf/2008.10-41.1.pdf

* BARON Cécile, NIVOLLE Patrick, SCHMIDT Nicolas, **Adultes-relais : l'évolution d'une politique de la
ville**, in *Connaissance de l'emploi*, n° 55, juin 2008, 4 p.
www.cee-recherche.fr/fr/connaissance_emploi/55ce-adultes-relais-evolution-politique-ville.pdf

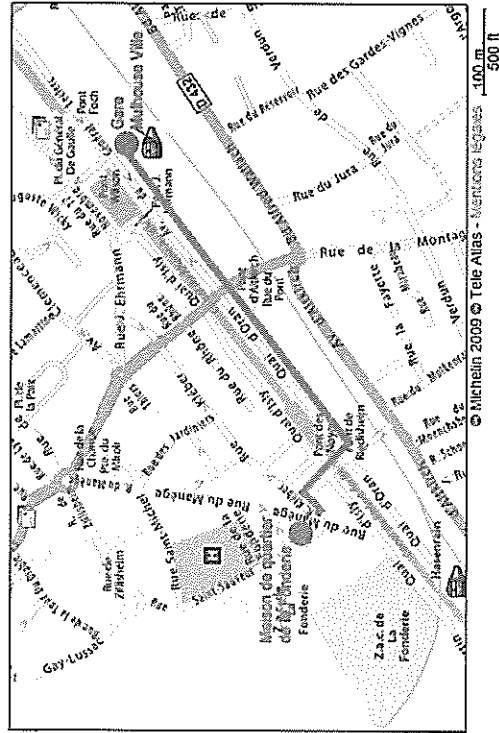
Bibliographie..... 82

Liste des participants 86

PLAN D'ACCES

Maison de quartier de la Fonderie
70 rue du manège- 68100 Mulhouse
(Contact : Mme Maître – Tél. 03 89 66 09 55)

A 10 minutes à pied de la Gare de Mulhouse

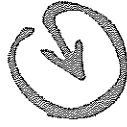


RESTAURATION

Il est possible de déjeuner sur place au Restaurant Universitaire de la Fonderie.
Une formule « self » de 7 euros par personne vous est proposée (à régler sur place).

CONTACT

ORIV - Caroline OBERLIN, chargée de mission
1 rue de la Course – 67000 Strasbourg – Tél. 03 88 14 35 89
mail : oberlin.oriv@orange.fr - site : www.oriv-alsace.org



ORIV Observatoire Régional de l'intégration et de la Ville, Alsace

“ADULTES-RELAIS, ENTRE PROFESSIONNALISATION ET RECONNAISSANCE”

Séminaire du 1er octobre 2009 Maison de quartier de la Fonderie MULHOUSE

Nombre de places limité - Inscription jusqu'au 15 septembre



PROGRAMME

MATIN

- Accueil à partir de 8h30**
- 9h **Mots d'accueil**
Fatima JENN, Adjointe au Maire de Mulhouse
Rudi WAGNER, Président de l'ORIV
- 9h30 **Les adultes-relais dans la politique de la ville**
Bénédicte MADELIN, Directrice de Profession Banlieue
- 9h50 **Retour sur l'état des lieux mené par l'Oriv**
Caroline OBERLIN, Chargée de mission à l'Oriv
- 10h00 **Retour sur les différentes formations réalisées dans le Haut-Rhin et le Bas-Rhin**
Caroline L'HOMME, Chargée de mission à la DDTEFP 67
Marie-Odile GERBER-MULLER, Chargée du suivi de la politique de la ville à la DDASS 68
- Echanges avec la salle**
- 10h45 **Pause**
- 11h **Présentation du plan régional de formation des adultes-relais**
Michèle SCHNEIDER, Directrice par intérim de la Direction Régionale ACSé Alsace
- 11h20 **Evaluer une action de médiation**
Laurent GIRAUD, Coordinateur de France médiation
- Echanges avec la salle**
- 12h30 **Pause déjeuner (possibilité de déjeuner sur place – cf au dos)**

APRES-MIDI

- 14h **Atelier au choix**
- Atelier 1**
Vers une reconnaissance métier des adultes-relais,
avec Catherine CARTIGNY (Fédération des femmes-relais de Seine St Denis) et Joëlle MARTICHOUX (Chargée de mission à l'ACSé)
Quel avenir pour les professionnels bénéficiant du dispositif adulte-relais ? Quelle reconnaissance par les pouvoirs publics ?
Animation : Murielle MAFFESSOLI, Directrice de l'ORIV
- Atelier 2**
Le positionnement professionnel des médiateurs sociaux
avec Marie-Joëlle GORISSE (Conseillère technique à la Direction Générale de l'Action Sociale)
Quelle est la nature de l'expertise et des compétences des adultes-relais en tant que médiateurs sociaux ? Quelle est la complémentarité avec les autres acteurs (dont les travailleurs sociaux) sur un territoire donné ?
Animation : Catherine GODET, Chargée d'Affaires Politique de la Ville au Conseil Général du Bas-Rhin
- Atelier 3**
La qualification des adultes-relais, médiateurs de ville
avec Laurent GIRAUD (Coordinateur de France médiation)
Le dispositif adulte-relais prévoit une phase de formation pour les bénéficiaires des postes. Comment professionnaliser les médiateurs sociaux aujourd'hui ?
Animation : Michèle Schneider, Directrice par intérim de la Direction Régionale ACSé Alsace
- 16h **Pause**
- 16h15 **Restitution des ateliers et débats**
- 16h30 **Enseignements de la journée**
Bénédicte MADELIN, Directrice de Profession Banlieue
- 17h **Clôture, par Rudi WAGNER, Président de l'ORIV**

FÉDÉRATION DES ASSOCIATIONS DE FEMMES- RELAIS DE SEINE-SAINT-DENIS

Fédération des associations de femmes-relais de Seine-Saint-Denis

Profession Banlieue
15 rue Catulienne
93200 Saint-Denis
Tél : 01 48 09 26 36
Fax : 01 48 20 73 88

Bureau de la Fédération

Lydie Rappaport, Présidente
Sarah Miangu, Trésorière
Bénédicte Madelin, Secrétaire
Cécile Fleureau, Secrétaire adjointe

✓ À l'origine

À la fin des années quatre-vingt, des activités de médiation sociale et culturelle ont émergé dans les quartiers dits « en difficulté ». De façon spontanée et bénévole, des femmes essentiellement issues de l'immigration ont voulu rapprocher les familles d'origine immigrée et les institutions (services sociaux, services de santé, justice, etc.).

En Seine-Saint-Denis, les premières associations de femmes-relais médiatrices se sont progressivement constituées à partir de 1990. Leurs objectifs étaient de favoriser l'insertion sociale, notamment des femmes, et d'améliorer les connaissances réciproques des familles et des institutions : mieux comprendre le fonctionnement de la société d'accueil et les pratiques des populations étrangères.

Les activités des femmes-relais médiatrices ont pris des formes diverses au sein des associations : orientation et accompagnement des familles dans leurs démarches auprès des administrations et institutions, traduction linguistique et culturelle des pratiques et représentations respectives entre usagers et services publics, tenue de permanences dans certaines institutions éducatives ou sanitaires (écoles, collèges, centres de PMI, hôpitaux...), organisation et animation de réunions d'information sur la santé, les droits administratifs, le droit de la famille ou d'éducation... Bien plus qu'une simple fonction de traductrice, les femmes-relais lient leur connaissance des populations avec les méthodes du développement social.

Interpellés par cette nouvelle forme d'intervention sociale, Profession Banlieue et quatre associations de femmes-relais médiatrices de Seine-Saint-Denis se sont engagés dès 1995 avec l'Institut régional de travail social de Paris Île-de-France dans une analyse approfondie des différentes pratiques de médiation sociale et culturelle afin de faire remonter auprès des pouvoirs publics des informations cohérentes contribuant à définir le statut de cette fonction : s'agit-il d'un métier, d'une solidarité de voisinage...? Quel pourrait être le statut des femmes-relais qui leur garantirait des moyens de fonctionnement durable et leur permettrait une évolution professionnelle par la reconnaissance de leur activité ? Le groupe de travail a ainsi établi un référentiel métier afin de mieux préciser les tâches et fonctions des femmes-relais.

✓ La Fédération

Suite à la création des adultes-relais par une circulaire de Claude Bartolone, ministre de la Ville, en date du 26 avril 2000, les 10 associations de femmes-relais de Seine-Saint-Denis, Profession Banlieue et l'Institut régional de travail social de Paris Île-de-France ont créé, le 7 juin 2000, la **Fédération des associations de femmes-relais de Seine-Saint-Denis**.

Cette Fédération a pour objet de soutenir, promouvoir et développer la qualification et la professionnalisation des femmes-relais médiatrices et d'aboutir à une reconnaissance de la médiation sociale et culturelle notamment par :

- l'échange, la mise en débat des pratiques et des expériences ;
- le développement de la formation ;
- l'élaboration de propositions auprès des pouvoirs publics en matière de qualification et de professionnalisation.

Pour ce faire, la Fédération s'est engagée dans la recherche de financements et la construction de plusieurs formations pour les femmes-relais médiatrices en lien avec l'Institut régional de travail social de Paris Île-de-France et Profession Banlieue. Ces dernières années, la Fédération a orienté les femmes-relais médiatrices vers la validation des acquis de l'expérience permettant à 45 d'entre elles d'acquiescer le titre de Technicien médiation services.

Depuis son origine, la Fédération est soutenue par Profession Banlieue, centre de ressources politique de la ville de Seine-Saint-Denis, qui assure l'animation des réunions, le secrétariat et le suivi administratif de la Fédération.

L'Institut régional de travail social de Paris Île-de-France est aussi un partenaire important qui soutient la Fédération dans la qualification des femmes-relais et participe à la reconnaissance du métier de médiateur social et culturel.

La Fédération travaille en lien avec le service social départemental, la Direction départementale aux Droits des femmes et à l'Égalité de Seine-Saint-Denis. Sur le terrain, les associations travaillent avec de nombreux partenaires locaux (école, hôpital, travailleurs sociaux...).

✓ Perspectives

- poursuivre les interventions auprès des partenaires de l'éducation, de la santé et du travail social, en vue de la reconnaissance de la médiation sociale et culturelle ;
- développer les compétences en favorisant les liens inter-associatifs entre les femmes-relais ;
- soutenir les associations dans l'application de la charte de déontologie ;
- soutenir les associations et leurs salariés face à la sortie du dispositif adultes-relais ;
- créer un réseau francilien des médiateurs sociaux et culturels.

France médiation



professionnaliser *diffuser* *anticiper*
développer *valoriser* *représenter*
former *promouvoir*
évaluer *échanger* *capitaliser*

Contribuer
à fédérer
les acteurs
pour
promouvoir
la médiation
sociale

Créée en mai 2008 par la volonté des acteurs de terrain, France Médiation a pour objet de promouvoir et favoriser le développement de la médiation sociale sur les territoires, dans le respect de la charte de référence de la médiation sociale.

France Médiation anime un réseau d'acteurs en développement, opérateurs privés et publics et leurs partenaires (DIV, ACSé, collectivités territoriales, entreprises...).

France Médiation a pour objet de contribuer à :

- Fédérer et représenter l'ensemble des dispositifs de médiation sociale, publics, parapublics et privés pour promouvoir la médiation sociale,
- Favoriser le développement et la reconnaissance de la médiation sociale par des échanges de savoirs et de pratiques entre les adhérents,
- Faciliter l'accès à toutes les formes de connaissance, de savoir-faire sur la médiation sociale (publications, recherches, formations, démarches d'évaluation...).



France Médiation c'est...

- ▶ **Animer la vie du réseau en développant les échanges entre les adhérents :**
 - ▶ Ateliers de travail
 - ▶ Echanges de savoirs et de pratiques professionnelles
 - ▶ Documentations sur la médiation sociale
 - ▶ Fiches d'expériences
 - ▶ Bourse à l'emploi
 - ▶
- ▶ **Aider au développement des acteurs de la médiation sociale grâce à un réseau d'experts dans tous les domaines d'activités** (prévention de la violence et de la délinquance, éducation citoyenne, restauration du lien social, interculturalité, services à la population...) et sur tous les territoires
- ▶ **Animer un lieu ressource** sur la médiation sociale via le site internet www.francemediation.fr
- ▶ **Construire des démarches de formation adaptées** aux besoins et attentes des adhérents
- ▶ **Mobiliser des chercheurs, des experts**, pour contribuer à la structuration de la médiation sociale
- ▶ **Promouvoir la médiation sociale** auprès des institutions publiques ou privées



Pour nous contacter, pour en savoir plus, pour adhérer :

Laurent Giraud - coordinateur
Infos@francemediation.fr - Tél. : 05 45 38 69 83

Patrick Talbot - chargé de missions
contact@francemediation.fr - Tél. : 03 28 38 97 71

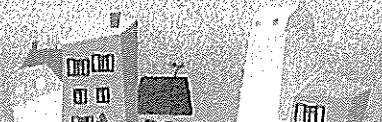
www.francemediation.fr



France Médiation bénéficie du soutien :

- Ministère du logement et de la Ville
- Délégation Interministérielle à la Ville
- Agence Nationale pour la Cohésion Sociale et l'Égalité des Chances
- Direction Générale de l'Action Sociale

France Médiation - Agence de médiation
Tél. : 05 45 38 69 83 - Fax : 05 45 38 69 84
Site : www.francemediation.fr - Email : contact@francemediation.fr





HISTOIRE ET STATUT

Profession Banlieue a été créé en novembre 1993 suite aux travaux préparatoires à l'élaboration des contrats de ville de Seine-Saint-Denis du XI^e plan (1994-1999). Ces études mettaient en évidence le besoin d'un lieu d'échange, de mise en réseau, de qualification et de professionnalisation des acteurs de la politique de la ville en Seine-Saint-Denis. Cette notion de professionnalisation faisait également l'objet d'une étude menée par des chercheurs qui se sont associés à la création de Profession Banlieue en proposant un comité scientifique d'une vingtaine d'universitaires (sociologues, juristes, géographes, économistes...).

Le centre de ressources poursuit trois objectifs depuis sa création :

- la mise en réseau des professionnels du développement social urbain entre eux, l'échange de savoir-faire et la capitalisation d'expériences innovantes dans l'ensemble des champs de la politique de la ville,
- la mise en relation des professionnels du développement social urbain et des scientifiques, consultants, experts,
- la mise à disposition et la diffusion de l'information et des ressources à l'attention des professionnels.

Ces trois objectifs sont toujours présents dans la déclinaison des différentes formes de travail et constituent des fondamentaux du centre de ressources.

Profession Banlieue est une association loi 1901, dont le conseil d'administration est composé de 31 personnes, élues à titre personnel. Ce sont majoritairement des professionnels de la politique de la ville en Seine-Saint-Denis. Enfin, un comité scientifique de 17 membres accompagne les travaux du centre de ressources.

LE TERRITOIRE

Profession Banlieue intervient en direction des professionnels de Seine-Saint-Denis. Compte tenu de la concentration des difficultés sociales et urbaines de ce département, ce dernier avait été retenu au titre des contrats de ville expérimentaux du X^e plan en 1991.

Depuis le 1^{er} janvier 2007, le département compte 33 contrats urbains de cohésion sociale sur les 40 communes.

Par ailleurs, le département compte 10 zones franches urbaines, 68 projets de rénovation urbaine sans compter les équipes de réussite éducative, les ateliers santé ville et les contrats locaux de sécurité et de prévention de la délinquance ou encore les Maisons de l'emploi. Toutes ces procédures, non exhaustives, sont significatives des difficultés spécifiques de ce département qui a connu une forte désindustrialisation dans les années soixante-dix et dont le taux de chômage s'élevait encore fin 2006 à 12 %.

ACTIONS ET PRODUCTIONS

Le centre de ressources a développé différentes formes d'action : ateliers thématiques, cycles de qualification, journées d'études (les Rencontres de Profession Banlieue), groupes de travail, rencontre avec les chercheurs (les « 5 à 7 » et les Après-midi), voyages d'étude à l'étranger ou visites sur site en France. Ces différentes instances de travail s'attachent toujours, quelle que soit le sujet abordé, à croiser points de vue de chercheurs et d'opérateurs de terrain. Pour la période 2007-2009, ces actions s'articuleront autour trois grands axes de travail :

- Les pratiques professionnelles et la conduite d'un projet de territoire
- La lutte contre les discriminations et pour l'égalité
- L'observation, la veille prospective sur les questions urbaines et sociales

L'ensemble de ces travaux donnent lieu à des publications ainsi qu'à des fiches d'expériences qui recensent des réalisations concrètes en lien avec les thèmes de travail.

Par ailleurs, Profession Banlieue gère un fonds documentaire ouvert au public. Le centre de ressources a également créé un service info-doc et un site Internet (58 000 visites en 2006) afin de diffuser au mieux et le plus largement possible l'ensemble des informations.

Par ses publications, le centre de ressources diffuse les réflexions issues des différentes instances de travail. Elles sont regroupées en plusieurs collections :

Les Actes de Rencontres : 30 titres

Les Cahiers des cycles de qualification : 30 titres

Les Outils, issus des Intercalaires : 4 titres

Les « 5 à 7 » : 13 titres en ligne

Les « Après-midi » : 11 titres en ligne

Hors collection (groupes de travail, projets européens) : 21 titres

Par ailleurs, *La Lettre* de Profession Banlieue, bimestrielle, est diffusée à plus de 2 000 exemplaires aux acteurs de la politique de la ville en Seine-Saint-Denis et aux adhérents. Son contenu est précis, bref et comprend plusieurs rubriques : les travaux de Profession Banlieue, les questions d'actualité, les mouvements, les rendez-vous et la documentation.

MOYENS HUMAINS ET FINANCIERS

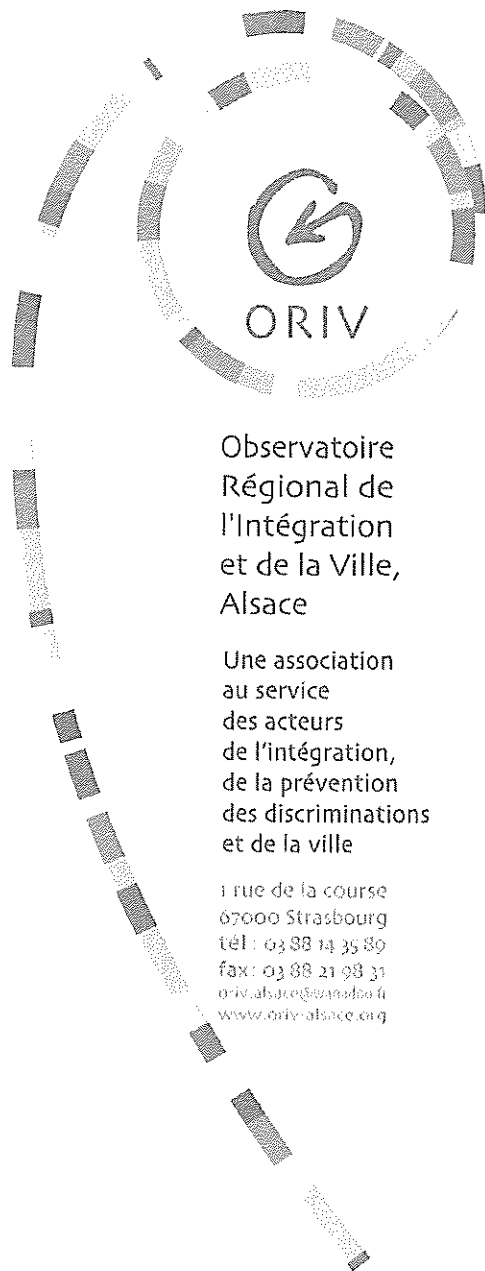
L'équipe est composée de six personnes à temps plein : une directrice, une directrice adjointe, deux chargées de mission, une documentaliste et une secrétaire.

Par ailleurs, Profession Banlieue mobilise des intervenants (chercheurs, experts, consultants) pour ses différentes instances de travail. Enfin, pour les publications, le centre de ressources fait appel à une graphiste/correctrice indépendante.

Le budget global est d'environ 700 000 Euros (État, Conseil général, Conseil régional d'Île-de-France, collectivités locales, Caisse des dépôts, ACSE régional, Fonds social européen, ressources propres). D'autres partenaires financiers peuvent intervenir ponctuellement au regard d'actions particulières (Direction de l'accueil, de l'intégration et de la citoyenneté, DDASS).

LE PUBLIC

Environ un millier de personnes participent chaque année aux deux mille journées de qualification proposées par Profession Banlieue : équipes opérationnelles des politiques contractuelles ; agents des services de l'État et des collectivités locales (mairies, communautés d'agglomérations, Conseil général, Conseil régional) ; élus ; responsables associatifs ; chambres consulaires ; services publics ; centres sociaux...



Observatoire Régional de l'Intégration et de la Ville, Alsace

Une association
au service
des acteurs
de l'intégration,
de la prévention
des discriminations
et de la ville

1 rue de la course
67000 Strasbourg
tél : 03 88 14 35 89
fax : 03 88 21 98 31
oriv.alsace@wanadoo.fr
www.oriv-alsace.org

L'Observatoire Régional de l'Intégration et de la Ville (ORIV) a pour objet de développer et de diffuser des connaissances sur les questions relatives à l'intégration des populations immigrées, à la prévention des discriminations et à la cohésion sociale et territoriale en général.

L'Observatoire intervient notamment en tant que centre de ressources sur ces thèmes. À ce titre, il est conçu comme un outil de connaissance, de qualification et d'appui au service des acteurs et des décideurs intervenant dans ces domaines. L'Observatoire agit dans une logique d'observation et de veille. Il se donne la possibilité d'alerter les pouvoirs publics et les personnes concernés sur les constats développés à l'occasion de ses travaux.

Il a été créé, en 1992, par la Commission Régionale pour l'Insertion des Populations Immigrées (CRIPI, instance du Fonds d'Action Sociale, présidée par le Préfet de région). Elle avait souhaité la mise en place d'un Observatoire Régional de l'Intégration conçu comme un outil de développement et d'aide à la décision.

La dynamique de l'Observatoire a contribué, début 1996, à sa structuration en association. Il a, dans le même temps, élargi son champ d'intervention à la politique de la ville et au développement social urbain. Il intègre alors le réseau national des centres de ressources intervenant dans ce domaine. En 1997, compte tenu des enjeux émergents, il s'est saisi de la question des discriminations. Depuis 2005, il participe au Réseau RECI (Ressources pour l'Égalité des Chances et l'Intégration).

Implanté à Strasbourg, l'ORIV intervient prioritairement sur l'ensemble du territoire alsacien, mais peut intervenir sur les territoires limitrophes, notamment la Lorraine.

L'Observatoire dispose d'un site internet (www.oriv-alsace.org) et publie régulièrement des informations (Actualités sur... l'intégration et la ville) et des travaux liés aux activités de l'ORIV.

Par son action, l'Observatoire vise à :

✦ **Rendre accessible l'information, les ressources**

L'ORIV met à disposition et diffuse des ressources. À ce titre, l'ORIV gère un centre de documentation, dispose d'un site internet et répond aux demandes documentaires qui lui sont adressées par le biais d'un suivi individualisé. L'ORIV recueille les informations nécessaires par le repérage et le dépouillement des divers supports existants, par la participation à des réseaux. Plusieurs publications visent à diffuser les connaissances produites.

✦ **Produire et capitaliser**

Cette fonction repose sur la production de connaissances dans le cadre de réflexions, de groupes de travail, de diagnostics, d'études menés par l'association et sur leur capitalisation. L'objectif est de produire ou coproduire des connaissances afin d'apporter des éclairages sur des sujets particuliers, de rendre accessible des données existantes ou de permettre une meilleure compréhension des processus.

✦ **Qualifier les acteurs par les échanges et la diffusion des pratiques**

L'ORIV vise à qualifier les acteurs (professionnels, décideurs, étudiants, acteurs associatifs...) par la diffusion de connaissances et la confrontation d'expériences/de pratiques dans un souci d'optimisation de leur intervention dans une logique de coproduction. L'ORIV organise et/ou participe à des moments d'échanges et de débats (rencontres, séminaires, colloques, formations, temps d'échanges entre professionnels..).

✦ **Accompagner les acteurs**

Ces démarches consistent à mobiliser et à mettre à disposition des acteurs des compétences et des ressources (documentaires, techniques, méthodologiques, pratiques, humaines...) adaptées à leur questionnement. Ces démarches sont réalisées en lien avec les acteurs et en proximité.

Pour mener ces démarches, l'ORIV bénéficie de soutiens financiers émanant de l'État, de l'Acsé (Agence nationale pour la cohésion sociale et l'égalité des chances), de collectivités (Conseil Régional, Conseils généraux, Agglomérations, Villes...) ainsi que de ressources propres issues des prestations fournies et des cotisations des adhérents de l'association. Les financeurs se retrouvent (au moins une fois par an) dans une instance partenariale (« comité des partenaires ») permettant, sur la base d'une proposition de l'association, d'échanger sur le programme de travail annuel.

La mise en œuvre des actions est assurée par une équipe de six salariés, en lien avec les administrateurs de l'association.

CONTEXTE ET METHODE

À la demande de ses financeurs, l'Oriv a mené un état des lieux du dispositif adultes-relais en Alsace. Il s'agissait de :

- mieux connaître les adultes-relais par une identification de leurs pratiques professionnelles, de leurs missions et de leurs liens avec les autres intervenants des territoires de la politique de la ville ;
- apporter aux commanditaires et financeurs de ces postes des éléments permettant de renforcer l'animation du dispositif, mais aussi la qualification des adultes-relais.

Pour suivre ce travail, un comité de suivi a été constitué avec les financeurs du dispositif : Direction régionale de l'ACSé, Préfectures du Haut-Rhin et du Bas-Rhin, Secrétariat Général aux Affaires Régionales et Européennes, Direction Départementale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle du Bas-Rhin, Direction Départementale des Affaires Sanitaires et Sociales du Haut-Rhin, Conseil Général du Bas-Rhin. Compte tenu de son implication dans l'organisation du séminaire, la Ville de Mulhouse a participé aux travaux du comité.

L'état des lieux s'est déroulé en quatre phases :

- des recherches sur le dispositif et les évolutions depuis 2000 permettant de replacer le dispositif actuel dans son contexte d'évolution ;
- des entretiens auprès des financeurs afin de comprendre le contexte local et les systèmes d'acteurs autour de la gestion du dispositif ;
- une enquête par questionnaire auprès des adultes-relais et des employeurs afin d'avoir un premier aperçu des profils, besoins et atouts des salariés ;
- des entretiens auprès de quatre adultes-relais permettant d'approfondir certains aspects de leurs pratiques professionnelles, « illustrer » les pratiques sur le terrain.

L'analyse de l'ensemble de ces éléments donnera lieu à une note qui sera diffusée d'ici la fin de l'année.

PRINCIPAUX RESULTATS

L'enquête par questionnaire a permis d'avoir une vision d'ensemble du dispositif, à partir des ressentis des bénéficiaires des postes et des employeurs.

Pour les adultes-relais, les questions portaient sur le profil du poste (type de contrat, durée de travail, fin de convention...), le contenu et les missions des adultes-relais, les conditions de travail, les principaux atouts et difficultés rencontrés.

Pour les employeurs, elles concernaient le profil de la structure (statut, nombre de salariés...), les raisons du recours au dispositif, les missions dévolues au salarié et l'encadrement.

QUELQUES REMARQUES PRELIMINAIRES

Globalement, le taux de retour des questionnaires a été relativement bon, malgré un très petit nombre de personnes concernées. Au moment de l'enquête, on comptait 25 structures employeurs, pour 39 postes. Toutefois, on relève une petite difficulté : les employeurs et salariés d'une même structure n'ont pas systématiquement répondu à l'enquête. Il a été difficile de ce fait de croiser les informations recueillies.

Peu de différences ont été notées entre le Bas-Rhin et le Haut-Rhin en termes de missions, de profils ou de besoins des adultes-relais.

Les différences se situent au niveau :

- du profil des employeurs (CSC et bailleur social dans le Haut-Rhin) ;
- de la durée dans le poste : 9 adultes-relais haut-rhinois sur 12 ayant répondu au questionnaire ne sont en poste que depuis 2007-2008, contre 4/16 dans le Bas-Rhin ;
- des logiques de professionnalisation : Validation des Acquis et de l'Expérience de travailleur social dans le Bas-Rhin, formation de médiateur dans le Haut-Rhin avec l'Institut Supérieur Social de Mulhouse.

Les missions des adultes-relais sont cohérentes au regard des circulaires. Pour les employeurs, le dispositif a surtout été une opportunité de renforcer les moyens d'action.

La proximité des adultes-relais (avec le public, le territoire, les difficultés des habitants) est apparue comme un point fort.

Ce qui est apparu :

- la non-reconnaissance du métier d'adulte-relais (enquête adultes-relais) ;
- les excellents retours que les employeurs ont des actions menées (enquête employeurs).

PRINCIPAUX RESULTATS DE L'ENQUETE AUPRES DES ADULTES-RELAIS

Les adultes-relais sont surtout des femmes (19/28), plutôt des quadragénaires (17 ont plus de 40 ans) et avec un niveau de qualification peu élevé (13 sur 21 ont un niveau de qualification inférieur au bac).

Pour ce qui est de la durée dans le poste, deux grandes tendances émergent. On distingue des personnes en poste depuis 2000-2001 (9), et d'autres plus récemment (13 personnes depuis 2006-2007), ce qui correspond aux phases de démarrage et de relance du dispositif.

Pour ce qui est de la taille de la structure, il y a autant d'adultes-relais dans des structures de moins de 10 salariés, que de plus de 10.

Les principaux atouts que les adultes-relais ont pointés dans l'exercice de leurs fonctions sont :

- la connaissance des difficultés des habitants ;
- la connaissance des publics ;
- la connaissance des sujets ;
- le fait d'être un habitant du quartier.

Les principales difficultés relevées sont l'absence de moyens, la non-reconnaissance métier, la méconnaissance de certains sujets.

Les besoins identifiés portent sur les échanges avec d'autres adultes-relais, des apports méthodologiques, des connaissances thématiques et enfin le positionnement professionnel.

PRINCIPAUX RESULTATS DE L'ENQUETE AUPRES DES EMPLOYEURS

Sur les 15 structures employeurs, 14 sont des associations, 1 est une collectivité locale. Sept structures comptent un poste, quatre bénéficient de deux postes, trois disposent de trois postes et une seule structure en a quatre.

Le recrutement s'est fait principalement par le repérage de personnes sur le territoire. Les critères ont essentiellement porté sur l'aisance relationnelle, le savoir-être, l'écoute, la connaissance des territoires et des publics.

Les raisons à l'origine de la création du poste sont le développement de l'activité pour répondre aux besoins des habitants et l'opportunité de professionnaliser l'activité.

Les principales missions des adultes-relais sont l'accueil, l'accompagnement, la sensibilisation, l'orientation, l'information et l'animation.

Les points forts de la mission sont :

- la proximité avec les habitants ;
- la connaissance et meilleure implantation auprès des relais et des partenaires ;
- le développement des compétences et la capitalisation ;
- la connaissance des publics (rites, langues, cultures) ;
- l'adaptation et la motivation.

Les points faibles portent sur le dispositif en lui-même (la précarité du poste, la dépendance financière, la difficulté à se projeter dans l'avenir), sur le salarié et son positionnement professionnel (la qualification, le manque de distanciation) et sur le contenu de la mission (charge de travail).



Référentiel des activités de médiation sociale et culturelle & des indicateurs de réalisation

1. La présence active de proximité

Les médiateurs vont à la rencontre des habitants, se font connaître et reconnaître en particulier des populations fragilisées ou isolées, y compris à leur domicile, afin d'aller au-devant des besoins latents à révéler ou exprimés. Cette démarche consiste à aller vers, rassurer, prévenir, informer et orienter. Cette activité de proximité prend plusieurs formes : soit des « tournées » organisées par équipe sur les espaces ouverts au public ; soit des lieux d'accueil identifiés comme tiers référent.

- Nombre de personnes rencontrées, informées et/ou orientées
- Heures de présence par médiateur ETP

2. La gestion de conflits en temps réel ou sur un temps différé

Les médiateurs agissent tant sur les conflits en temps réel, observés sur les espaces ouverts au public, qu'en temps différé sur sollicitation directe d'un habitant ou d'un partenaire. Dans ce dernier cas, ils interviennent soit par la médiation dite « navette » en rencontrant séparément chacun des protagonistes, soit par la médiation dite « table ronde » en organisant une confrontation directe entre les habitants. Cette dernière forme implique la réunion des différents protagonistes, ainsi que le suivi des accords obtenus. Les conflits ont trait à des nuisances sonores, des problèmes d'hygiène et sécurité, de regroupement dans les parties communes ou au pied des immeubles, à des insultes et des menaces, des dégradations volontaires, des conflits d'usage et d'interprétation des règles de vie commune...

- Nombre de médiations en temps réel réalisées
- Nombre de médiations en temps différé réalisées
 - Dont nombre de médiations dites « navette » réalisées
 - Dont nombre de médiations dites « table ronde » réalisées
- Nombre de personnes concernées en temps réel ou différé
- Nombre de personnes suivies en temps réel ou différé

3. La veille sociale territoriale

Par capillarité, les médiateurs s'imprègnent des changements et évolutions qui s'opèrent au sein des rapports sociaux en référence à un espace spécifique et à une inscription temporelle. Ils contribuent ainsi avec leurs partenaires à l'expertise sociale territoriale, par leurs retours d'expériences sur les problèmes particuliers et collectifs de la vie quotidienne et leurs connaissances plus générales liées aux contextes d'intervention. Cette activité peut se décliner sous forme d'un baromètre d'ambiance, d'un observatoire, d'une cellule de veille...

- Nombre de réunions où l'expertise des médiateurs est sollicitée
- Nombre de comptes rendus d'ambiance

4. La mise en relation avec un partenaire

Les médiateurs sont saisis d'un certain nombre de situations qui nécessitent des passages de relais ciblés impliquant des professionnels qualifiés et constitués en réseau de partenaires au vu des besoins identifiés. Une partie de cette activité consiste ensuite à s'assurer de la réalité et de la continuité de la prise en charge. En fonction des besoins recensés, la mise en relation se fera par exemple avec des professionnels du champ social, de la santé, de l'éducation, de l'emploi, du droit et de la justice...

- Nombre de mises en relation avec un partenaire
- Nombre de suivis des prises en charge effectués

5. La concertation avec les habitants et les institutions

Les médiateurs participent et organisent des réunions avec les habitants et les institutions afin de favoriser l'expression de chacun, les échanges, les débats, voire de faire remonter et/ou descendre les attentes, les contraintes et les propositions d'amélioration de la vie quotidienne et du cadre de vie. Il s'agit de faciliter la démocratie locale, de mobiliser et d'impliquer les différents acteurs.

- Nombre de réunions de concertation
- Nombre de participants conviés

6. La veille technique

Les médiateurs relèvent les dysfonctionnements et les dégradations, les signalent et les transmettent aux services appropriés et compétents. Ils se renseignent sur les suites données et en informent, le cas échéant, les requérants.

- Nombre de dysfonctionnements techniques et matériels signalés
- Nombre de suivis des dysfonctionnements signalés

7. La facilitation et/ou gestion de projets

Les médiateurs encouragent et facilitent, voire mettent en œuvre les projets au profit des habitants (sortir de l'isolement, développer son réseau social, s'impliquer dans la vie de la collectivité...). Ils accompagnent et développent les projets collectifs pouvant servir d'activité support au mieux vivre ensemble (projets de rencontres culturelles, sportives ou de loisirs, mobilisation citoyenne autour de repas de quartier...)

- Nombre d'actions projets menées
- Nombre de participants concernés

8. La sensibilisation et/ou la formation

Les médiateurs participent ou engagent des actions de sensibilisation, de qualification et de diffusion d'informations contribuant à l'évolution des comportements et des pratiques de l'ensemble des acteurs (habitants, partenaires, institutions...). Cela peut déboucher sur la mise en place d'une ingénierie de formation pour élaborer des modules pédagogiques portant sur l'amélioration des compétences relationnelles et comportementales (gestion de conflits, communication, assertivité et estime de soi, appréhension des diversités culturelles...). Leur connaissance des différents publics conduit d'autres professionnels à solliciter spécifiquement les médiateurs pour mener des actions de sensibilisation ciblées (maîtrise de consommations énergétiques et économies d'énergie, participation à des campagnes de prévention sur la santé, la sécurité, la citoyenneté, l'accès au droit...).

- Nombre d'heures d'intervention
- Nombre de personnes sensibilisées et/ou formées

9. L'intermédiation culturelle

Les médiateurs agissent comme passerelle pour aider, individuellement ou collectivement, les personnes à s'adapter à leur environnement sociétal en utilisant et en portant à la connaissance des institutions, la spécificité des valeurs de leurs cultures d'origine, de leurs parcours de vie ou encore de leurs situations sociales (intégration de l'altérité).

- Nombre d'heures d'intervention où le médiateur a mobilisé une autre culture ou langue que le français
- Nombre de personnes spécifiquement concernées

REFERENTIEL D'ÉVALUATION DE L'UTILITÉ SOCIALE DE LA MÉDIATION SOCIALE¹

COHESION SOCIALE	Indicateurs de réalisation	Indicateurs de résultat	Indicateurs d'impact	Indicateurs de contexte
Restauration et densification du lien social	<p>Nombre de participants aux activités</p> <p>Nombre de personnes concernées par la gestion de conflit</p> <p>Source : base de données de la structure</p>	<p>Nombre de personnes pour lesquelles un accord a été trouvé</p> <p>Nombre de personnes ayant obtenu un respect des règles, des consignes et des engagements)</p> <p>Source : base informelle de la structure</p> <p>Degré de satisfaction des médiateurs ou participants (5 niveaux)</p> <p>Source : enquête de satisfaction</p> <p>Augmentation du nombre de personnes rencontrées par une personne (capital social)</p> <p>Source : enquête de satisfaction</p>	<p>Nombre de non retour au conflit à 2 mois</p> <p>Réduction des lieux de conflit</p> <p>Baisse de la gravité des infractions constatées</p> <p>Source : base de données de la structure + infos transmises par les partenaires</p> <p>Réduction du nombre de signalement d'incivilités auprès des bailleurs ou organisations publiques (mairie, piscine, transporteurs, ...)</p> <p>Source : info transmises par les partenaires</p> <p>Poursuite de contacts entre les personnes rencontrées au-delà de l'action de médiation</p> <p>Source : enquête de satisfaction</p>	<p>Qualité du bâti</p> <p>Niveau de concentration de la population</p> <p>enclavement de population</p> <p>Taux d'habitants bénéficiant de minima sociaux</p> <p>Taux de chômage</p> <p>Existence de commerces de proximité</p>
Renforcement des relations entre les personnes et les institutions	<p>Nombre de personnes ayant bénéficié d'informations et d'orientations</p> <p>Nombre de personnes ayant bénéficié d'accompagnement.</p> <p>Nombre de personnes sensibilisées au cours d'activité</p> <p>Pour chaque cas ci-dessus, nature de l'information ou l'accompagnement apporté : santé, justice, éducation justice, droits sociaux, logement, administration, emploi, loisirs-culture</p> <p>Source : base de données de la structure</p>	<p>Taux de personnes ayant pris contact avec une institution suite à une action de médiation</p> <p>Source : info transmises par les partenaires disposant d'un centre d'accueil</p> <p>Pertinence de la réponse</p> <p>Rapidité de la réponse</p> <p>Source : enquête de satisfaction</p>	<p>Taux de personnes bénéficiant d'un nouveau droit ou service provenant d'une institution</p> <p>Satisfaction de la réponse apportée pour les usagers</p> <p>Satisfaction du partenaire</p> <p>Source : enquête de satisfaction</p> <p>Taux de fréquentation des structures partenaires</p> <p>Source : info transmises par les partenaires</p>	<p>Conflits internes à une structure particulière</p> <p>Blocage institutionnel</p> <p>Temps de réactivité des partenaires</p>

¹ Rapport sur l'évaluation de l'utilité sociale de cinq structures de médiation sociale, janvier 2008

COHESION SOCIALE	Indicateurs de réalisation	Indicateurs de résultat	Indicateurs d'impact	Indicateurs de contexte
Diversité intergénérationnelle et interculturelle des publics	<p>Niveau de mixité des participants dans chaque activité</p> <p>Source : base de données de la structure</p> <p>Nombre de personnes touchées indépendamment de leur âge ou de leur nationalité</p>	<p>- nombre de nationalités différentes accueillies</p> <p>- structure par âge de la population accueillie</p> <p>- nombre de personnes accompagnées dans les institutions pour une médiation interculturelle</p>	<p>Relations développées entre les personnes différentes en dehors de l'action, amélioration des relations partenariales</p> <p>Source : perception des médiateurs et des partenaires</p> <p>Evolution des représentations sur les autres groupes : changement du vocabulaire utilisé pour désigner les personnes concernées (exemple : racisme, discrimination...).</p> <p>Source : perception des médiateurs</p>	<p>Typologie de la population du territoire concerné : homme/femme, âge, origine.</p>
Implication citoyenne	<p>Nombre d'habitants invités aux réunions organisées sur des thématiques les concernant.</p> <p>Source : base informatique de la structure</p> <p>Nature des thématiques : vie locale (aménagement du quartier, ...), questions de société (le vote, l'incivilité, ...)</p> <p>Source : base de données de la structure ?</p>	<p>Nombre d'habitants amenés et effectivement présents aux réunions sur des thématiques les concernant</p> <p>Source : suivi par les médiateurs</p> <p>Ecart entre nombre de projets initiés par les médiateurs et effectivement aboutis</p> <p>Source : base de données de la structure</p> <p>Nombre de participants prenant des responsabilités dans la mise en œuvre d'une action</p> <p>Source : suivi par les médiateurs</p>	<p>Augmentation du nombre d'habitants s'impliquant davantage dans la vie locale ou citoyenne (adhésion à une association, un parti, un syndicat, prise de responsabilité politique, syndical ou associative)</p> <p>Source : enquête</p>	<p>Nombre d'associations actives</p>

TRANQUILLITÉ PUBLIQUE Sécurisation de l'espace public	Indicateurs de réalisation	Indicateurs de résultat	Indicateurs d'impact	Indicateurs de contexte
<p>Nombre de tournées (présence rassurante ou dissuasive...) Temps passé sur l'espace public Lieux (espace public, HLM, structure de proximité...) Source : base de données de la structure</p> <p>Nombre de signalement de dégradations Nature des dégradations Source : base de données de la structure</p> <p>Nombre de personnes rencontrées sur l'espace public ayant eu à faire aux agents de médiation Source : base de données de la structure</p> <p>Nombre de conflits gérés en direct (conflits ouverts sur les espaces) Nombre conflits indirects ou tables rondes Source : base de données de la structure</p>	<p>Baisse du nombre d'actes de médiation (sachant que l'on différencie la gestion de conflits ou avérés et celle en temps réel) Source : base de données de la structure</p> <p>« Non événement » durant la présence des médiateurs Source : Info transmises par les partenaires</p> <p>Réparations effectuées par les services compétents Source : Infos transmises par les partenaires</p>	<p>Baisse du nombre et de la gravité des dégradations Taux de fréquentation (analyse comparative...) Taux de fraude analyse comparative...) Source : Info transmises par les partenaires</p> <p>Evolution du nombre de dégradations et de leur nature (voitures brûlées, tags, etc...) Baisse du nombre de perturbations Source : Info transmises par les partenaires</p> <p>Evolution du sentiment d'insécurité Baisse du nombre de plaintes bailleurs, mairies, police... Source : Info transmises par les partenaires</p> <p>Amélioration des délais d'intervention des services techniques des partenaires Source : Info transmises par les partenaires</p> <p>Visibilité du dispositif de médiation Source : enquête</p> <p>Déplacements des forces de sécurité et de police pour des raisons justifiées (baisse des sollicitations inutiles, baisse des appels parasites) Source : infos partenaires</p>	<p>Nature des dégradations et évolution Réactivité du partenaire</p>	

TRANQUILLITE PUBLIQUE	Indicateurs de réalisation	Indicateurs de résultat	Indicateurs d'impact	Indicateurs de contexte
Responsabilisation (règles, engagements)	<p>Nombre de personnes ayant eu un rappel à la loi, à la règle, au règlement intérieur, Source : base de données de la structure</p> <p>Nombre de personnes ayant eu affaire aux médiateurs pour une gestion de conflits directs en temps réel ou indirects (tables rondes...) Source : base de données de la structure</p>	<p>Nombre d'accords trouvés</p> <p>Nombre de rappel à la loi ou à la règle, n'ayant pas nécessité de transmission vers des partenaires en charge de la sécurité. Source : base de données de la structure</p>	<p>Respect des accords trouvés : non retour de gestion de conflits sur les deux mois suivants (pour les conflits individualisés) Source : base de données de la structure</p> <p>Appropriation de la démarche de médiation par les habitants</p> <p>Amélioration de la vie en collectivité (habitat social par exemple...) Source : enquête et infos transmises par les partenaires</p>	

RECONNAISSANCE	Indicateurs de réalisation	Indicateurs de résultat	Indicateurs d'impact	Indicateurs de contexte
<p>Prise en considération des habitants</p>	<p>Nombre de personnes rencontrées (écoute et/ou soutien) Source : base de données de la structure</p> <p>Temps passé par habitant Source : base de données de la structure</p>	<p>Nombre d'habitants sollicitant à nouveau le service Source : enquête</p> <p>Nombre d'habitants recommandant le service (bouche à oreille) Source : enquête</p> <p>Sentiment d'avoir été bien compris Sentiment de ne pas avoir été jugé Sentiment d'avoir été associé à la prise de décision Sentiment d'une réelle prise en charge et d'un suivi de la demande Source : enquête</p>	<p>Nombre d'habitants sollicitant à nouveau le service Source : enquête</p> <p>Nombre d'habitants recommandant le service (bouche à oreille)</p>	<p>Taux de chômage de personnes isolées...</p>
<p>Estime des médiateurs</p>	<p>Objectifs fixés aux médiateurs qu'ils sont tenus de réaliser Source : information donnée par la structure (ex : entretien annuel d'évaluation)</p> <p>Temps passé en formation</p> <p>Retour des habitants Source : enquête</p>	<p>Sentiment d'être utile Bien-être du personnel Source : enquête auprès des médiateurs</p>	<p>Turnover, absentéisme Poursuite d'études Validation des acquis Source : Info transmises par la structure</p> <p>Recommandation de ce métier à d'autres Source : perception des médiateurs</p>	<p>Niveau d'étude des médiateurs, taille de la structure, nature du contrat de travail et rémunération</p>
<p>Notoriété de la structure de médiation</p>	<p>Communication autour des services de la structure Source : enquête</p> <p>Fréquentation d'un point d'accueil ou d'une permanence Source : base de données de la structure</p>	<p>Nombre d'habitants sollicitant à nouveau le service Source : base de données de la structure</p> <p>Nombre d'habitants recommandant le service (bouche à oreille) Source : enquête</p> <p>Visibilité de la structure Neutralité de son positionnement Rapidité et disponibilité Adaptation des réponses apportées Qualité de la prestation Source : enquête</p>	<p>Nombre d'habitants prêt à recommander le service (bouche à oreille) Source : enquête</p> <p>Nombre d'habitants sollicitant à nouveau le service : Source : enquête</p>	<p>Nombre de médiateurs/habitants</p>

RECONNAISSANCE	Indicateurs de réalisation	Indicateurs de résultat	Indicateurs d'impact	Indicateurs de contexte
Valorisation des partenaires	<p>Participation aux réunions chez les partenaires, Source : base de données de la structure</p> <p>Temps passé par partenaire Source : base de données de la structure</p> <p>Formation des médiateurs par les partenaires</p>	<p>Niveau de confiance dans les institutions</p>	<p>Nombre d'habitants prêt à solliciter à nouveau le partenaire Nombre d'habitants prêt à recommander le partenaire (bouche à oreille) Source : enquête Densification et activation du maillage partenarial et territorial Source : enquête habitants et partenaires</p>	

CONTRIBUTION ECONOMIQUE	Indicateurs de réalisation	Indicateurs de résultat	Indicateurs d'impact	Indicateurs de contexte
Production de richesses	<p>Nombre de conseils donnés sur l'offre de service la plus adaptée à la personne. Nombre de conseils et d'accompagnements sur un projet de vie (micro crédit social)</p> <p>Source : base de données de la structure</p>	<p>Nombre d'emplois créés en médiation Source : Info transmises par la structure</p> <p>Nombre d'usagers payant effectivement le service (titre de transport, loyer, énergie...)</p> <p>Nombre de personnes accompagnées au cours d'un micro crédit social</p> <p>Source : Infos transmises par les partenaires</p>	<p>Augmentation de la fréquentation des services Source : Info transmises par les partenaires</p> <p>Augmentation du chiffre d'affaire Source : Info transmises par les partenaires</p> <p>Gain de temps permettant le recentrage du personnel sur la production de nouveaux services et/ou l'amélioration des services existants Source : Info transmises par les partenaires</p> <p>Nombre d'insertions professionnelles abouties. Nombre de projets Nombre de projets de vie accompagnés Source : Info transmises par les partenaires et la structure</p>	
Coûts évités	<p>Nombre de médiations réalisées en préventif sur des impayés des factures à partir des signalements des fournisseurs d'énergie</p> <p>Nombre de médiations à domicile pour sensibiliser les locataires à la sécurité de leur logement, à leur responsabilité individuelle et collectives</p>	<p>Nombre d'emplois créés en médiation</p> <p>Meilleure encaissement des loyers, facture d'électricité, ... Source : Info transmises par les partenaires</p> <p>Baisse du nombre des dégradations Source : Info transmises par les partenaires</p> <p>Baisse du nombre d'épaves Source : Info transmises par les partenaires</p> <p>Baisse du nombre d'intervention de la police, du SAMU, EDF... sur le territoire Source : Info transmises par les partenaires</p> <p>Nombre et type d'infractions Source : Info transmises par les partenaires</p>	<p>Montant des loyers, factures supplémentaires perçus Montant des coûts de gestion du contentieux évités Montant des réparations évitées, des dysfonctionnements (arrêt transport) Montant des achats évités Montant des enlèvements d'épaves évités Montant des coûts de traitement d'une plainte évités Coût des sanctions pénales (coût d'un TIQ, d'une réparation pénale, année de prison...) Montant des coûts des interventions policières, du SAMU évités Source : Info transmises par les partenaires</p>	

CONTRIBUTION ECONOMIQUE	Initiatives et réalisations	Initiatives et réalisations	Initiatives et réalisations	Initiatives et réalisations
Coûts évités		Baisse du nombre d'accidents domestiques dans les logements – (intoxication, explosion)	Taux de rupture des engagements des personnes accompagnées au cours d'une médiation Impayés d'énergie. Taux des personnes sensibilisées à domicile sur une zone	
Mutualisation, Economies d'échelle	<p>Nombre d'heures passées sur des fonctions de services publics Nombre d'habitants bénéficiant de la fonction « service public » Nature des services publics</p> <p>Nombre de médiations réalisées pour une personne suivie par un travailleur social</p> <p>Nombre de médiations à domicile avec retour aux bailleurs de signalament ou d'informations techniques</p> <p>Temps passé au domicile des locataires</p> <p>Type d'informations transmises aux bailleurs</p> <p>Nombre de familles accompagnées à domicile au cours des projets de rénovation urbaine (sur une bonne utilisation du logement, la gestion de nouvelles factures et la maîtrise de la consommation énergétique)</p> <p>Source : base de données de la structure</p>	<p>Niveau de services « publics » assurés par les médiateurs en équivalent heure de traitement d'une demande.</p> <p>Un accompagnement du travailleur social plus efficace</p> <p>Un accompagnement plus pédagogique et une meilleure transition des familles dans leur nouveau logement</p> <p>Valorisation du locataire et du bailleur</p> <p>Source : Info transmises par la structure</p>	<p>Coût de présence d'un service public évité</p> <p>Source : Info transmises par les partenaires</p> <p>Temps passé par un travailleur social sur une activité de médiation ou d'écritain public pour son bénéficiaire</p> <p>Coût d'un relais technique de terrain entre habitants et bailleur</p> <p>Estimation des économies d'énergie réalisées à la suite de l'accompagnement à domicile</p>	

INNOVATION & APPRENTISSAGE Apprentissage communicationnel	Indicateurs de réalisation	Indicateurs de résultat	Indicateurs d'impact	Indicateurs de contexte
<p>Apprentissage communicationnel</p>	<p>Nombre de réunions et de concertations mêlant habitants et institutions. Source : base de données structure</p> <p>Actions de formation et de sensibilisation menées Source : base de données structures</p>	<p>Mutualisation avec d'autres acteurs dans les projets et les interventions Source : Info transmises par les partenaires</p> <p>Nombre de tables rondes Source : base de données de la structure</p> <p>Nombre de personnes formées et/ou sensibilisées Source : base de données structure</p>	<p>Effets d'apprentissage sur la relation Cohésion et cohérence des interventions de terrain</p> <p>Reconnaissance du savoir-faire du médiateur Source : enquête partenaires</p> <p>Témoignage d'habitants ou de partenaires Source : enquête habitants et partenaires</p> <p>Implication en tant que tiers dans d'autres conflits* Source : enquête</p> <p>Respect des conseils dispensés lors des actions de sensibilisation Source : infos transmises par les partenaires</p>	
<p>Renforcement des autres compétences</p>	<p>Nombre de médiateurs ayant bénéficié d'une formation (cursus initial, analyse de cas VAE) Source : Info transmises par la structure</p> <p>Nombre d'actions de sensibilisation ciblées menées à la demande de partenaires Source : base de données structures</p> <p>Nombre de réunions où l'expertise des médiateurs est sollicitée par les partenaires Source : base de données structure</p> <p>Nombre de partenaires participant à des réunions où interviennent des médiateurs Source : Info transmises par la structure</p>	<p>Taux de réussite des formations Source : Info transmises par la structure</p> <p>Taux de satisfaction sur les apprentissages Source : médiateurs</p> <p>Nombre de participants aux réunions d'information ou de sensibilisation organisées par les médiateurs Source : Info transmises par la structure</p>	<p>Professionalisation des médiateurs (VAE, formation qualifiante et diplômante) Source : Info transmises par la structure</p> <p>Professionalisation des partenaires</p> <p>Reconnaissance de l'expertise du médiateur Source : enquête</p> <p>Source : Info transmises par les partenaires</p>	

INNOVATION & APPRENTISSAGE	Indicateurs de réalisation	Indicateurs de résultat	Indicateurs d'impact	Indicateurs de contexte
Innovation	<p>Nombre et types de nouvelles démarches, approche de la structure Source : base de données structures</p> <p>Nombre et types de nouvelles démarches, approche, des habitants et des partenaires Source : enquête habitants et partenaires</p>	<p>Nombre de suggestions des médiateurs, des habitants et des partenaires Source : structure, partenaires et habitants</p> <p>Nombre de nouveaux services implantés ou mis en place Source : infos structures et/ou partenaires</p>	<p>Part d'activités nouvelles dans le service Part d'activités améliorées dans le service</p> <p>Changement durable observé des services aux habitants Source : infos transmises par les partenaires</p>	

FEMMES-RELAIS MÉDIATRICES SOCIALES ET CULTURELLES

PRINCIPES DÉONTOLOGIQUES

Les principes déontologiques des femmes-relais médiatrices sociales et culturelles ont pour objet de préciser le cadre et les limites de l'intervention des médiatrices. Ils ont été élaborés puis diffusés en avril 2006 par la Fédération des associations de femmes-relais de la Seine-Saint-Denis, en partenariat avec Profession Banlieue et l'Institut régional du travail social de Paris Île-de-France (IRTS).

Après des femmes-relais médiatrices et de leurs employeurs, les principes déontologiques ont pour objet de donner des points de repère afin de guider les pratiques professionnelles en les référant spécifiquement au champ de la médiation pour leur permettre de se positionner en tant que tiers, de circonscrire leurs domaines et leurs limites d'intervention, et de fixer des règles spécifiques, des devoirs et des obligations ainsi que les modalités et garanties d'application.

Après des usagers, des institutions et des pouvoirs publics, ces principes déontologiques ont pour premier objet de clarifier le rôle et place des femmes-relais médiatrices en affirmant leur position de médiateur ; d'énoncer en second lieu des règles juridiques et éthiques, et d'en garantir le respect ; de valoriser le travail des femmes-relais médiatrices en le référant à la médiation sociale et culturelle.

Le présent document ne constitue qu'un extrait d'un rapport plus complet consacré à la déontologie et au métier des femmes-relais médiatrices : « Les femmes-relais médiatrices sociales et culturelles. Des principes déontologiques, un métier ».

SEPTEMBRE 2006

➔ L'unité fondamentale de la médiation est structurante dans l'action des femmes-relais médiatrices qui s'attachent à en décrire un aspect, celui de la médiation sociale et culturelle.

➔ La médiation sociale et culturelle est un processus de construction-réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne dans lequel un tiers impartial, indépendant, et sans pouvoir institutionnel, la femme-relais médiatrice sociale et culturelle, tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes (individus ou groupes) ou entre les personnes et les institutions, de les aider à améliorer leur communication ou de favoriser l'accès aux droits des personnes.

➔ La médiation sociale et culturelle contribue à l'évolution des institutions en leur permettant de trouver des adaptations aux besoins spécifiques des personnes.

➔ Par ailleurs, la médiation culturelle concernant tout particulièrement les personnes migrantes et leur famille vise à résoudre les difficultés de communication ou les conflits liés à des systèmes de valeurs différents : au sein des familles ou des groupes, ou bien entre des personnes et des institutions. Elle permet de dissiper les malentendus liés aux stéréotypes et aux préjugés, elle facilite la compréhension réciproque et favorise ainsi la modification du regard et des pratiques envers les migrants. Elle permet d'établir des passerelles entre des univers culturels différents. Enfin, la médiation offre la possibilité aux individus et aux familles de vivre les processus d'acculturation¹ de façon harmonieuse.

DÉFINIR LA MÉDIATION SOCIALE ET CULTURELLE

Les principes déontologiques présentés dans cette charte sont reconnus, partagés et appliqués par les femmes-relais médiatrices sociales et culturelles, leurs employeurs ainsi que leurs partenaires et financeurs.

L'application de ces principes permet de garantir à la fois le processus de médiation mis en œuvre par la femme-relais médiatrice et sa qualité de médiateur.

La médiation sociale et culturelle repose sur un processus propre qui se caractérise par la liberté et l'égalité des partenaires, la confidentialité et le secret professionnel, ainsi que par l'absence de pouvoir institutionnel. Ce processus requiert la présence d'un tiers, le médiateur. Ce qui caractérise le médiateur social et culturel est : son impartialité, son rôle de passerelle et sa compétence à la médiation.

1. Profession Banlieue, mars 2006.

2. « Acculturation », in R. Boudon, P. Besnard, M. Cherkouf et B.-P. Lecuyer : *Dictionnaire de sociologie*, Larousse, 1999 : « L'acculturation est l'ensemble des changements qui se produisent dans les modèles culturels originaux, lorsque des groupes d'individus de cultures différentes entrent en contact direct et continu. Cette définition implique que chaque culture constitue un système, dont les divers éléments se réajustent à l'occasion de ces contacts. Elle souligne que, quelles que soient les occasions (invasion, colonisation, migration), il existe des emprunts, des échanges et des réinterprétations entre les deux cultures et qu'aucune culture ne s'impose complètement à l'autre, bien que, de toute évidence, les conditions historiques créent toujours une situation objective d'inégalité, l'apport des unes et des autres soit inégal ».

1 • PRINCIPES GARANTISSANT LE PROCESSUS DE MÉDIATION SOCIALE ET CULTURELLE

La médiation sociale et culturelle vise à :

- permettre à la personne de connaître et de faire reconnaître ses droits,
- favoriser l'écoute et la prise en compte de la personne par les institutions,
- permettre la reconnaissance de la personne dans son identité, son histoire personnelle, ses savoirs spécifiques,
- faire connaître aux personnes concernées le fonctionnement, les exigences et les contraintes des institutions.

La médiation ne peut se substituer au droit.

La femme-relais médiatrice sociale et culturelle peut refuser, interrompre ou suspendre la médiation si les principes relatifs à son exercice ne sont pas respectés.

La femme-relais médiatrice s'attache à la réussite du processus de médiation, elle n'a cependant pas l'obligation de parvenir à un accord.

Les cinq principes suivants garantissent le processus de médiation sociale.

1-1. Information et libre consentement des intéressés

La médiation sociale et culturelle requiert le libre consentement des intéressés – personnes, groupes ou institutions – quel que soit l'interlocuteur à l'origine de la demande.

Pour cela, la femme-relais médiatrice sociale et culturelle doit, auprès de chaque interlocuteur, au préalable et au cours de sa médiation si nécessaire :

- présenter ou rappeler son rôle de médiatrice, et non de traductrice-interprète ou de représentante de l'un ou l'autre des demandeurs,
- informer sur les différentes modalités de son intervention,
- s'assurer de la bonne compréhension des informations fournies,
- recueillir le libre consentement de chacun des intéressés en veillant à ce qu'aucun d'entre eux ne soit sous l'emprise d'un tiers.

Face aux institutions, afin de permettre l'information et le libre consentement des intéressés, c'est à l'association employeur des femmes-relais médiatrices sociales et culturelles de poser le cadre de l'intervention de celles-ci. L'association doit y veiller tout particulièrement lorsque la fonction de médiation de la femme-relais médiatrice n'est pas reconnue ou prise en compte par un représentant institutionnel (Justice, Police, Santé...).

1-2. Égalité entre les parties

Pour s'exercer, la médiation nécessite une égalité entre les parties en présence.

Or, quand la médiation sociale et culturelle concerne des personnes ou familles migrantes et des institutions, les intéressés ne sont pas en position d'égalité, car la médiation s'inscrit dans un contexte marqué historiquement par des relations de type dominant/dominé liées au passé colonial de la France et aux représentations négatives sur les travailleurs immigrés et leur famille.

De plus, lorsque la médiation met en relation des personnes fragilisées par leur situation (victimes de violences, parents face aux sanctions scolaires ou pénales...) ou encore des personnes ne maîtrisant pas la langue française, celles-ci se trouvent en position de faiblesse face à l'interlocuteur institutionnel.

Ainsi, pour pallier l'inégalité entre les interlocuteurs, éviter les situations d'emprise et rendre la communication symétrique, la femme-relais médiatrice peut être amenée à « déséquilibrer » la communication en faveur de la personne en situation d'infériorité, en s'attachant à :

- lui accorder le temps nécessaire à l'exposé de sa situation,
- l'encourager dans l'expression de ses difficultés,
- lui (re)donner confiance en donnant valeur à sa parole,
- permettre que sa parole soit prise en compte.

Cela contribue à redonner une place à la personne en situation d'infériorité, une position d'acteur.

De plus, face aux institutions, la femme-relais médiatrice elle-même peut se trouver en situation d'infériorité du fait de son origine étrangère et/ou de l'absence de reconnaissance de son statut de médiatrice. Dans ce cas, c'est à l'association employeur de contribuer au (r)établissement des rôles, places et fonctions de la femme-relais médiatrice.

1-3. Discretion, confidentialité

La femme-relais médiatrice sociale et culturelle est tenue à une obligation de discrétion et de confidentialité et doit respecter l'intimité et la vie privée des personnes.

Elle ne peut utiliser les informations dont elle dispose qu'avec l'accord des personnes qui les lui ont confiées et la certitude que la divulgation ne leur portera pas préjudice.

1-4. Secret professionnel

Dans le contexte de la professionnalisation, les structures employant des femmes-relais médiatrices ont choisi d'inscrire l'intervention de ces dernières dans le cadre du secret professionnel. La femme-relais médiatrice est soumise au secret professionnel lorsque, dans le cadre de ses missions ou de ses fonctions, elle est dépositaire de confidences ou d'informations à caractère secret. De ce fait, elle ne peut divulguer librement les confidences ou informations qu'elle détient (article 226-13 du code pénal).

• But du secret professionnel

Pour la femme-relais médiatrice, le secret professionnel garantit le respect de la vie privée des personnes qui sont amenées à lui confier des informations à caractère secret. Il assure la crédibilité de celle-ci auprès des partenaires institutionnels et contribue à l'instauration de la confiance entre elle et la personne ou la famille.

• Levée du secret

La femme-relais médiatrice a la possibilité ou l'obligation, selon la loi, de lever le secret en communiquant à l'autorité judiciaire, médicale ou administrative les informations dont elle est détentrice notamment pour protéger des personnes mineures ou vulnérables ou pour porter assistance à une personne en danger.

De par la connaissance qu'elle a de la culture des personnes ou des familles concernées, la femme-relais médiatrice peut avoir une évaluation des situations différente de celle faite par un autre professionnel. Aussi doit-elle bénéficier, au sein de son association ou dans le cadre d'une association départementale, par exemple, d'un groupe de soutien ou d'un comité d'éthique lui permettant d'évoquer les difficultés rencontrées et de prendre une décision éclairée.

• Partage du secret

La femme-relais médiatrice peut, dans le cadre de son travail avec d'autres professionnels, transmettre des informations dont elle est détentrice dans les conditions suivantes :

- être sûre que les personnes à qui elle transmet ces informations sont soumises au secret professionnel,
- s'être assurée que la personne ou la famille est d'accord ou du moins informée,
- enfin, ne transmettre que les éléments strictement nécessaires, dans l'intérêt de la personne ou de la famille.

1-5. Indépendance et absence de pouvoir institutionnel

La femme-relais médiatrice sociale et culturelle ne porte pas directement ou indirectement les intérêts des personnes, groupes ou institutions, et elle ne se substitue pas à l'un d'entre eux. Dans sa relation aux personnes ou aux groupes, elle veille à ne générer et n'entretenir ni assistanat, ni dépendance.

La femme-relais médiatrice et son association ne sont investies d'aucun pouvoir ou mandat institutionnel. Elles veillent à ne pas perdre leur indépendance, en étant soit manipulées par des personnes, instrumentalisées par les institutions qui font appel à elles, soit soumises à des pressions politiques, morales, communautaires ou financières.

La femme-relais médiatrice et son association doivent être tout particulièrement attentives au respect des conditions garantissant le processus de médiation dans les situations où la femme-relais médiatrice est interpellée en urgence.

2 • PRINCIPES GARANTISSANT LA QUALITÉ DE MÉDIATEUR SOCIAL ET CULTUREL

Le respect des principes qui suivent permet à la femme-relais médiatrice d'agir en qualité de médiatrice sociale et culturelle et d'asseoir sa légitimité.

2-1. Position de tiers

La femme-relais médiatrice sociale et culturelle intervient auprès de l'un et de l'autre des interlocuteurs de la médiation, sans se substituer à aucun des deux. Elle s'assure de sa position de tiers tout au long de la médiation (le tiers se définissant par son extériorité, sachant que tout troisième n'est pas nécessairement un tiers).

Cependant, face à des injustices flagrantes qui frappent des personnes ou des familles, la femme-relais médiatrice

peut être amenée à exprimer auprès des institutions les intérêts de ces dernières, abandonnant pour un temps sa position de tiers.

De même, les associations employeurs doivent trouver un équilibre entre la nécessité de représenter un espace tiers entre les institutions et les populations, et la volonté de dénoncer les situations intolérables ou injustes vécues parfois par les populations, voire être porteuses auprès des pouvoirs publics de leurs revendications.

2-2. Impartialité et bonne proximité

La femme-relais médiatrice sociale et culturelle permet l'expression des points de vue de chaque interlocuteur – personne, groupe, représentant institutionnel. ●●●

••• Elle veille à ne pas donner son avis et à ne pas orienter les choix des personnes; tout au long de la médiation, ce sont les intéressés qui prennent les décisions.

Cependant, de par ses appartenances culturelles, sociales ou géographiques communes avec les personnes auprès desquelles elle intervient, la femme-relais médiatrice a un positionnement spécifique.

De ce fait, elle est impliquée dans des liens de proximité avec les personnes; mais elle sait poser, grâce à sa posture de professionnelle, les limites qui lui permettent de se différencier et de trouver la bonne proximité.

La femme-relais médiatrice sociale et culturelle veille à ce que ses convictions et valeurs personnelles (politiques, religieuses ou autres) n'interfèrent pas dans la médiation.

Si des éléments de la situation suscitent des résonances personnelles susceptibles d'altérer son impartialité, la femme-relais médiatrice sociale et culturelle se devra de passer le relais à une autre médiatrice.

2-3. Rôle de passerelle

La femme-relais médiatrice sociale et culturelle permet aux personnes migrantes ou d'origine étrangère de trouver des compromis entre les valeurs de leur culture d'origine et celles du pays d'accueil.

Pour ce faire, la femme-relais médiatrice ne force pas au changement mais n'incite pas non plus à perpétuer des valeurs traditionnelles en l'état.

Ce rôle de passerelle aide les personnes à s'adapter à leur nouvel environnement culturel sans pour autant être en rupture avec les valeurs fondamentales de leur culture d'origine.

De même, vis-à-vis des institutions, la femme-relais médiatrice rend intelligibles des besoins spécifiques, des valeurs et des comportements de personnes et familles migrantes. Cela contribue à amener les institutions à adapter leurs pratiques professionnelles pour prendre en compte les spécificités de ces personnes tant sur le plan culturel que sur celui de leur parcours et de leur situation sociale.

2-4. Compétence à la médiation et veille professionnelle

La femme-relais médiatrice sociale et culturelle possède des compétences multiples: elle s'appuie notamment sur l'expérience personnelle, sur ce que l'on appelle des savoirs expérientiels, des savoirs sociaux, des compétences biographiques, autrement dit liées à son histoire, à son parcours personnel et au dépassement de situations qu'elle a elle-même vécues. Ses compétences sont également acquises par une pratique de terrain. Cependant, ces savoirs sociaux ne garantissent pas le positionnement spécifique de médiateur social et culturel. Aussi la femme-relais médiatrice veillera, avec l'appui de son employeur, à acquérir ce dernier dans le cadre d'une formation de médiateur social et culturel.

Elle s'engage à participer, sur son temps de travail, à des séances, réunions, supervisions, contribuant à l'analyse de sa pratique.

La femme-relais médiatrice sociale et culturelle consacre une partie de son temps de travail à la mise à jour de ses connaissances et de sa documentation professionnelle.

Il incombe à l'association employeur de permettre et/ou d'organiser les modalités d'accès à la qualification et le maintien de la compétence.

Les parties signataires s'engagent à respecter ces principes déontologiques qui garantissent le processus et la qualité de la médiation sociale et culturelle.

L'association ou le service de médiation sociale et culturelle
(NOM, DATE ET SIGNATURE)

La (les) structure(s) utilisatrice(s) du service de médiation sociale et culturelle
(NOM, DATE ET SIGNATURE)



ORIV

BIBLIOGRAPHIE

"ADULTES-RELAIS, ENTRE PROFESSIONNALISATION, ET RECONNAISSANCE"

Séminaire du 1er octobre 2009 - Mulhouse

Bibliographie non exhaustive. Les documents présentés sont consultables au centre de documentation de l'ORIV

ADULTES-RELAIS

Périodiques / Articles

BARON Cécile, NIVOLLE Patrick, SCHMIDT Nicolas, **Usages de la médiation et processus de professionnalisation dans le dispositif adultes-relais**, in *Premières synthèses*, n° 41.1, oct. 2008, 6 p.

Ce document présente les résultats d'une étude réalisée par le Centre d'études de l'emploi, en 2005 et 2006, à partir d'entretiens menés auprès d'employeurs et de bénéficiaires du dispositif. Elle montre les logiques de sa mise en oeuvre dans un contexte d'élargissement des employeurs éligibles et étudie la professionnalisation des salariés recrutés en contrat d'adultes-relais.

www.travail-solidarite.gouv.fr/IMG/pdf/2008.10-41.1.pdf

BARON Cécile, NIVOLLE Patrick, SCHMIDT Nicolas, **Adultes-relais : l'évolution d'une politique de la ville**, in *Connaissance de l'emploi*, n° 55, juin 2008, 4 p.

Cette revue détaille le dispositif d'adulte-relais, qui consiste à exercer une fonction de médiation sociale et culturelle dans les zones urbaines sensibles. Elle dresse un historique de cette mesure qui s'inspire de l'expérience des femmes-relais. Les résultats de deux enquêtes qualitatives destinées à mieux connaître les adultes-relais sont présentés. L'une révèle une grande diversité d'usages selon les utilisateurs et l'autre décèle, quant à elle, un glissement de la médiation collective vers des interventions plus individualisées. Pour finir, elle montre comment la mission de médiation des adultes-relais a évolué vers une fonction « pacificatrice ».

www.cee-recherche.fr/fr/connaissance_emploi/55ce-adultes-relais-evolution-politique-ville.pdf

BARON Cécile, NIVOLLE, Patrick, **Les adultes-relais : premiers éléments d'évaluation**, in *Premières synthèses*, n° 07.33, fév. 2003, 7 p.

Réalisée au cours de l'année 2001, cette enquête menée par la Dares auprès d'associations ayant eu recours au dispositif adultes-relais tend à confirmer que la mesure joue bien son rôle d'outil de consolidation de la vie associative et sociale dans les quartiers et celui de médiation avec les institutions. En juin 2002, 1544 personnes ont été embauchées dans ce cadre, en quasi-totalité par des associations. Le contenu de la fonction d'adulte-relais varie selon les finalités des associations, les unes cherchant à développer leur action traditionnelle, d'autres à participer à la lutte contre les exclusions, d'autres encore à promouvoir de nouvelles formes d'intervention sociale.

www.travail-solidarite.gouv.fr/IMG/pdf/publication_pips_200302_n-07-3_adultes-relais.pdf

DIV, **Adultes-relais. Un lien dans la ville**, in *Journal des adultes-relais*, 2000, 15 p.

On trouve dans ce premier numéro du Journal des adultes-relais une présentation du dispositif avec des chiffres clés, des portraits, et différentes expériences menées par les adultes-relais dans les domaines du lien social, de la santé, de l'éducation... On y fait également le point sur les questions d'embauche et de financement, de méthode et de formation.

MARSEILLE Stéphanie, **Politique de la ville : La médiation sociale s'affirme sur le terrain**, in *La Gazette des communes*, n°1925, 17 mars 2008, p. 30

Cet article s'intéresse à la question de la pérennisation et à la professionnalisation des emplois de médiateurs sociaux et plus particulièrement des adultes-relais.

Rapports / Ouvrages

BARNEAUD Christiane, LAVRUYERE Chantal, OLLIVIER Dominique, CEREQ, Trans'versales, **Évaluation des besoins d'accompagnement des adultes relais médiateurs de ville dans les démarches de VAE : quelques pistes de travail pour construire un dispositif facilitateur**, Paris, ACSé, 2008, 97 p.

Cette étude commanditée par l'ACSé en avril 2007 porte sur l'accès à la certification par la VAE des adultes-relais. Ce rapport présente les principaux éléments recueillis lors de l'enquête menée sur 3 régions : Paca, Nord-Pas-de-Calais et Ile-de-France. Les principaux constats portent sur les difficultés pour les adultes-relais à accéder à la VAE : absence de politique globale de formation des médiateurs sociaux ; précarité du dispositif adultes-relais ; difficultés pour les employeurs à s'emparer de la démarche VAE ; complexité des démarches à mener pour le public ; faible éventail de certifications dans le cadre de la médiation ; difficulté de la prise en charge financière. Les propositions visent à améliorer l'information autour de la VAE, à développer une aide au montage du dossier ainsi qu'un accompagnement tout au long de la démarche.

www.lacse.fr/ressources/files/pol_ville_new/Etudes/Etude_VAE.pdf

Centre de ressources politique de la ville de Guyane, Délégation régionale interministérielle à la ville de Guyane, **Évaluation du fonctionnement du dispositif « adulte-relais » en Guyane**, Cayenne, CRPV de Guyane, novembre 2008, 47 p.

La Délégation Régionale Interministérielle à la Ville de Guyane a demandé au Centre de Ressources Politique de la Ville de Guyane de réaliser une étude de l'évaluation du dispositif adulte-relais depuis sa mise en oeuvre dans le département au cours de l'année 2000. Ce document présente les trois phases de l'étude : Connaissance, actualisation et classement des conventions adulte-relais ; Analyse des actions réalisées au titre du dispositif ; Situation des acteurs impliqués dans le dispositif.

www.crpv-guyane.org/Documents/evaluation_adultes_relais_guyane.pdf

BARON Cécile, BROSSARD Baptiste, NIVOLLE Patrick, SCHMIDT Nicolas, **Les adultes-relais 2002-2005 : six ans après le lancement du dispositif**, Paris, Centre d'études de l'emploi, octobre 2008, 123 p. (Rapport de recherche n°50)

Ce rapport présente les résultats d'une enquête du Centre d'études de l'emploi, réalisée entre octobre 2005 et mars 2006. Son but était de montrer l'évolution du dispositif adulte-relais. Elle a été réalisée auprès d'employeurs et de salariés de structures, ainsi que de responsables institutionnels chargés de la mise en oeuvre et du suivi de la mesure. Elle met en évidence quatre manières de concevoir la médiation selon l'organisation de la structure et les objectifs fixés à cette activité. Les auteurs ont également distingué, du côté des employeurs, quatre usages de la mesure. Pour finir, l'importance de la professionnalisation de la fonction adulte-relais est pointée.

www.cee-recherche.fr/fr/rapports/50-adultes_relais_lancement_dispositif.pdf

Délégation interministérielle à la ville (DIV), **Adultes-relais. Fiches d'expériences**, Paris, DIV, 2001 (Repères)

Présentation de dix actions menées par des adultes-relais, et parmi elles : Sécuriser les transports à Sainte-Geneviève-des-Bois ; Favoriser l'accès aux services à Montfermeil-Clichy-sous-Bois ; Lutter contre l'isolement des personnes âgées à Lille ; Prévention autour de la prostitution à Lyon ; Habitants relais à Rilleux-la-Pape ; La solidarité contre l'exclusion aux Abymes en Guadeloupe.

Profession banlieue, **Les Actes de la journée adulte-relais, organisée en Seine-Saint-Denis, le 22 octobre 2001**, Saint-Denis, Profession banlieue, septembre 2002, 56 p.

Ce document présente les actes d'une journée sur les adultes-relais, organisée par la Préfecture de Seine-Saint-Denis le 22 octobre 2001. La première partie est consacrée aux effets de l'intervention des adultes-relais dans les quartiers. La seconde aborde le besoin de formation pour qualifier cette fonction. Les interventions de plusieurs associations de femmes-relais sont également reprises, ainsi que le discours de clôture de Claude Bartolone, ministre délégué à la Ville.

www.professionbanlieue.org/f832_Les_Actes_de_la_journee_des_adultes_relais_en_Seine_Saint_Denis_du_22_octobre_2001.pdf

Législation

Sources : www.légifrance.gouv.fr et i.ville.gouv.fr

Ministère de l'emploi, du travail et de la cohésion sociale, **Ordonnance n° 2007-329 du 12 mars 2007 relative au code du travail (partie législative) : art. L.5134-100 à 109 relatifs au dispositif adultes-relais.**

Cet article définit le cadre légal des contrats relatifs aux activités des adultes-relais : Ils ont pour but d'améliorer, dans certains quartiers en difficulté, les relations entre les habitants et les services publics, ainsi que les rapports sociaux dans les espaces publics ou collectifs.

Ministère de l'économie, des finances et de l'industrie, Ministère de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche, Ministère de l'emploi, de la cohésion sociale et du logement, **Décret n° 2006-1788 du 23 décembre 2006 abrogeant le décret n° 2000-540 du 16 juin 2000 relatif à la gestion des conventions conclues dans le cadre du dispositif adultes-relais et modifiant le décret n° 2002-374 du 20 mars 2002 portant application de l'article L. 12-10-1 du code du travail**

Agence nationale pour la cohésion sociale et l'égalité des chances, Délégation interministérielle à la ville, **Circulaire DIV/ACSE du 18 décembre 2006 relative à la gestion du dispositif adultes-relais - médiateurs de ville**

Cette circulaire précise que l'ACSé reprend la gestion du dispositif adulte-relais, et se donne comme objectif de développer la médiation sociale et la reconnaissance de ce nouveau métier dans une approche intégrée, en soutenant le développement de la médiation dans l'ensemble des champs thématiques des programmes et dispositifs développés et gérés par l'Agence.

Délégation interministérielle à la ville (DIV), **Circulaire du 31 mars 2006 : dispositif adultes relais - médiateurs de ville**

Cette circulaire réprécise les missions des postes d'adultes-relais : missions de médiation en rapport avec les champs social et culturel, avec l'école, la santé publique, et également dans les domaines de la tranquillité publique (médiation de l'espace public : habitat social, transports, correspondants de nuit...).

DIV, **Circulaire du 24 octobre 2005 relative au dispositif adultes-relais : gestion 2005 et perspectives 2006**

Cette circulaire adressée aux Préfets, précise qu'il leur appartient de développer la fonction de médiation sociale, en étudiant l'ensemble des possibilités offertes par les mesures emploi du Plan de cohésion sociale.

DIV, **Circulaire du 20 avril 2004 relative au dispositif adulte-relais**

Cette circulaire apporte des précisions sur le dispositif adulte-relais : l'ouverture d'un poste autorise le recrutement d'un seul adulte-relais, qu'il soit à temps complet ou partiel. Le champ d'intervention des adultes-relais concerne des fonctions permettant de renforcer l'intégration des personnes d'origine étrangère, notamment les jeunes filles et les vieux migrants, dans les domaines de l'accès aux soins et de l'accompagnement au logement. Plusieurs actions destinées à professionnaliser cette fonction sont citées en exemple, notamment la réflexion de l'Afpa sur la mise en place d'un diplôme de technicien-médiation-service à destination notamment des adultes-relais.

Ministère de l'économie, Ministère de l'économie des finances et de l'industrie, Ministère de l'emploi et de la solidarité, **Circulaire DIV/DPT-IEDE/2002.283 du 3 mai 2002 relative à la mise en oeuvre du programme adultes-relais, 2002**

Cette circulaire a pour objet de préciser les nouvelles modalités de mise en oeuvre du programme adultes-relais décidé par le CIV du 1er octobre 2001. Elle précise : les missions, les conditions d'accès, les procédures d'attribution de l'aide, le contrat de travail, l'animation du dispositif, le suivi statistique et l'évaluation.

Collectif, **Décret n° 2002-374 du 20 mars 2002 portant application de l'article L. 12-10-1 du code du travail relatif aux adultes-relais**

Un texte de loi précise pour la première fois les missions des adultes-relais. Il met l'accent sur l'accueil, l'écoute, l'information et l'accompagnement des habitants, l'amélioration et la préservation du cadre de vie, la prévention et l'aide à la résolution des petits conflits, la facilitation du dialogue entre les générations, la contribution au renforcement des initiatives locales de développement. Par contre, leur rôle ne pourra être en aucun cas de maintenir l'ordre public, ni de rendre des services à domicile aux personnes physiques. Il est fait ensuite état des démarches à réaliser dans le cadre d'une embauche, ainsi que de la convention à signer à son issue.

Ministère délégué à la ville, **Circulaire DIV/2001-316 du 4 juillet 2001 relative à l'élargissement du programme adultes-relais**

Cette nouvelle circulaire prévoit l'élargissement du recrutement des adultes-relais (jusqu'à réservé aux secteurs associatif et privé) aux collectivités locales et aux personnes morales de droit public par le biais des contrats emplois consolidés. Les principales structures concernées sont les offices publics HLM, les établissements publics locaux d'enseignement et autres personnes morales développant des actions dans le domaine du renforcement du lien social.

DIV, **Circulaire DIV/DPT-IEDE n°2000-231 du 26 avril 2000 relative à la mise en oeuvre du dispositif des adultes-relais dans le cadre de la politique de la ville**

La proposition du comité interministériel des villes du 14 décembre 1999 concernant le lancement de 10 000 postes d'adultes-relais sur trois ans vient d'être officialisée par une circulaire. Elle recouvre les détails des modalités de mise en oeuvre de ces postes : les missions, les conditions d'accès, le cadre juridique, la formation et le suivi ainsi que l'évaluation.

Périodiques / Articles

BARTHELEMY Fabienne, **Médiateurs sociaux, femmes-relais : de nouveaux agents de la relation d'aide : Entre distance et proximité**, in *Informations sociales*, n° 139, 2007, pp. 106-115

L'auteur montre que l'émergence des métiers de médiation sociale est largement liée à des mesures de soutien de l'emploi développées par les pouvoirs publics et non pas aux mécanismes classiques de reconnaissance de métiers nouveaux via la certification et le diplôme. L'auteur explique que c'est au niveau local que ces nouveaux acteurs devront négocier à la fois leur rôle, les conditions de l'emploi, ainsi que les rapports avec les professionnels de l'action sociale établis.

MADÉLIN Bénédicte, **Le rôle des femmes-relais. En Seine-Saint-Denis, avec Profession Banlieue**, in *Informations sociales*, n° 141, juillet 2007, pp. 120-127

Cet article présente les différentes missions des femmes-relais, qui se décomposent en trois volets : accueillir, accompagner, organiser des actions locales et collectives, pour faire connaître les attentes et les besoins des habitants de Seine-Saint-Denis.

Rapports / Ouvrages

Collectif, **La médiation sociale et culturelle : enjeux professionnels et politiques. L'exemple des femmes-relais promotrices de l'intégration des migrants**, Saint-Denis, Profession Banlieue, 2001, 119 p.

Parallèlement aux politiques d'intégration des différents pays européens, de multiples formes de médiation se développent et viennent investir l'espace social, à l'image des femmes-relais qui jouent le rôle de promotrice des migrants. Issu du colloque éponyme, cet ouvrage montre comment une forme de travail social peut venir enrichir et renouveler les politiques d'intégration. D'une manière générale, la médiation sociale y est vue comme un moyen d'améliorer les relations entre les habitants d'origine étrangère et les institutions, faire comprendre le fonctionnement des institutions.

Collectif, **Femmes-relais : Quelle place dans l'intervention sociale ? Actes de la rencontre Journée du 16 novembre 1999**, Saint-Denis, Profession Banlieue, 2000, 60 p.

Ces actes restituent les débats et les réflexions de la rencontre organisée le 16 novembre 1999 qui portaient sur la place et le rôle des femmes-relais dans l'intervention sociale. Leurs modes d'intervention s'appuyant sur des expériences liées à leur culture d'origine, à leur histoire familiale ou à leurs engagements particuliers, les femmes-relais produisent une autre manière de penser l'intervention sociale entre les usagers, les professionnels et les institutions. En outre, elles interrogent les modèles d'intégration et la place des minorités dans la construction d'une société multiculturelle sans discrimination.

DELCROIX Catherine, BESKI Chahla, RADJA-MATHIEU Zaïda, **Rôles et perspectives des "femmes-relais" en France**. 2 tomes, Paris, ADRI, juin 1995, vol. 1 - 142 p., vol. 2 - 271 p.

Cette recherche réalisée en 1994 au sein de l'ADRI par Catherine Delcroix et Chahla Beski, donne à voir la diversité des types d'interventions et des profils des femmes médiatrices dans les quartiers fragilisés.

Fédération des associations de femmes-relais de Seine-Saint-Denis, Institut régional de travail social de Paris Ile-de-France, **Les femmes-relais médiatrices sociales et culturelles : des principes déontologiques, un métier**, Saint-Denis, Profession Banlieue, mars 2006, 87 p. (Groupe de travail)

Aujourd'hui, alors que le travail des femmes-relais médiatrices sociales et culturelles est reconnu par les usagers comme par les responsables institutionnels, il apparaît cependant difficile de faire admettre que cette fonction est un véritable métier. La Fédération des associations de femmes-relais de Saint-Denis, en partenariat avec Profession Banlieue et l'IRTS de Paris Ile-de-France a, en conséquence, décidé de travailler sur les principes déontologiques qui précisent le cadre et les limites de leur intervention, afin de mettre en valeur la professionnalité requise pour les missions de médiation.

Profession Banlieue, **Référentiel femmes-relais**, Saint-Denis, Profession Banlieue, 2001, 87 p.

Rédition d'une étude menée conjointement par Profession Banlieue et l'IRTS de Paris qui évalue le rôle et la fonction des femmes-relais en s'appuyant sur l'action d'associations de Seine-Saint-Denis. Après une présentation des associations et des structures partenaires, l'étude cherche à définir un référentiel métier, puis décrit les activités exercées par les femmes-relais pour établir le référentiel de compétences afférent. Elle s'achève sur les questions à débattre à propos de la définition du rôle et du métier des femmes-relais. La nouvelle édition propose deux regards supplémentaires sur la reconnaissance des fonctions des femmes-relais et la création d'un corps de métier des professionnels de la proximité.

MEDIATION

Périodiques / Articles

BONAFE-SCHMITT Jean-Pierre, **La médiation**, in *Problèmes politiques et sociaux*, n° 872, 29 mars 2002, 79 p.

L'auteur commence par montrer que depuis 1970, on assiste à un renouveau de la médiation. Elle se développe dans tous les domaines de la vie sociale, aussi bien en France qu'à l'étranger. Après avoir donné des exemples français, il s'intéresse au champ de la médiation pénale ou des relations professionnelles à l'étranger. Il termine, en expliquant que cet essor d'un autre mode de régulation sociale oblige à réfléchir aux contenus de la médiation, au rôle des nouveaux médiateurs, à leur formation et à leurs métiers.

Collectif, **Face à la conflictualité et à la violence quelle efficacité de la médiation ?** in *La note de veille du Centre d'analyse stratégique*, juillet 2009, n° 147, 11 p. + annexe

Cette note analyse l'efficacité de la médiation comme mode de résolution des conflits, d'apaisement des parties (couples, délinquant/victime...), de prévention de la violence. Elle se base sur des éléments d'évaluation existant sur les différents dispositifs de médiation familiale, scolaire, pénale et sociale.

Collectif, **Médiations et travail social**, in *Hommes et Migrations*, n° 1249, mai-juin 2004, 150 p.

Ce dossier s'intéresse aux médiateurs, qui émergent à la fois comme produits et acteurs d'une recomposition de la place du public et du privé, des cultures et des migrants, de la vie professionnelle et associative. Il pointe que les pratiques de médiation se développent en France et s'imposent dans la résolution des conflits sociaux.

Collectif, **Médiation : nouvelles pratiques ou fondement du travail social**, *Accueillir*, n° 222, février 2000, 29 p.

On parle beaucoup de ces nouveaux intervenants sociaux que sont les médiateurs. À cette occasion une étude a été réalisée pour le Service social d'aide aux émigrants (SSAE) sur "la fonction de la médiation". On en trouvera les premières conclusions parmi les contributions qui constituent ce dossier par ailleurs alimenté par près de huit témoignages de terrain.

MARTINEZ Sandrine, **Médiation sociale : Comment être reconnue ?** in *Le Journal de l'action sociale* n° 127 mai 2008, pp 32-33
Cet article revient sur l'importance, pour les structures de médiation sociale, de prouver leur efficacité sur un territoire, pour arriver notamment à une réelle reconnaissance du métier de médiateur. Il s'appuie sur une étude réalisée durant l'année 2007, par cinq structures de médiation sociale (cf. présentation colonne de droite).

Rapports / Ouvrages

BLANCHARD Marie-Madeleine, TIMERA Mahamet, **Le travail social et les nouvelles formes de médiation interpartenariales**, Paris, Service social d'aide aux émigrants (SSAE), 2004, 70 p.

Cette recherche-action sur le travail social en contexte interculturel s'appuie sur l'analyse de situations traitées en partenariat avec des acteurs associatifs, ce que pratique par exemple le SSAE de l'Essonne depuis 1990. Deux groupes ont contribué à cette recherche : les professionnels (assistantes sociales, éducateurs...) et les médiateurs partenaires du SSAE (adultes-relais originaires de différents pays, enseignants, infirmières, médiatrices en milieu scolaire). L'étude révèle la pertinence du croisement des savoirs professionnels et des savoirs sociaux des médiatrices, que ce soit dans la régulation des conflits familiaux ou dans les actions collectives (débat entre familles et institutions, ateliers-conférences animés par des médiateurs).

BREVA Claude, PICARD Paul, **Une nouvelle ambition pour les villes, de nouvelles frontières pour les métiers**, 2000, DIV, 156 p.
Ce rapport tente pour la première fois de clarifier la nébuleuse des métiers de la ville et d'élaborer un certain nombre de propositions en matière de définition des missions, de constitution de référentiels métiers, de formation, de statut et de cadre d'emploi. Il s'est intéressé notamment aux métiers de la médiation : accompagnement de la professionnalisation des emplois jeunes notamment des ALMS, établissement d'un cadre d'intervention pour les femmes relais.

CUNHA Maria, **Le travail de médiation dans les quartiers populaires. Regards des institutions**, Saint-Denis, Profession Banlieue, 2000, 83 p.

Réédition du rapport réalisé en 1998 par Maria Cunha. L'étude vise à montrer la manière dont les institutions qui utilisent les services des femmes-relais ou médiatrices, envisagent leur travail. L'analyse porte sur les présupposés idéologiques des institutions utilisatrices et sur l'adaptation de leur action aux nouvelles formes de travail étudiées. Une enquête a été réalisée auprès de femmes relais de Montfermeil.

Direction générale de l'action sociale, **Professionnaliser la médiation sociale : programme 18 du plan de cohésion sociale**, Paris DGAS, 2006, 48 p.

Ce rapport présente les travaux d'un groupe de travail composé de membres du Conseil Supérieur du Travail Social (CSTS), de membres de la Commission Professionnelle Consultative de l'Intervention Sociale et du Travail Social, de représentants des différents ministères concernés, de la DIV, ainsi que de personnes qualifiées. Ce groupe avait comme objectif de confirmer que la médiation sociale est un véritable mode d'intervention sociale original et une fonction amenée à se développer au-delà de la politique de la ville. Il souhaitait également clarifier les relations avec les autres professions sociales ou celles de l'animation et mettre en évidence les complémentarités à organiser avec les différents intervenants sociaux. Le groupe de travail propose des mesures permettant de consolider et de pérenniser cette fonction de médiation sociale, afin de structurer une profession.

www.travail-solidarite.gouv.fr/IMG/pdf/Brochure_Mediation_sociale.pdf

Association des Chercheurs en Anthropologie Juridique (ACAJ), Culture et Promotion, DUCLOS Hélène, GRESY Jean-Edouard dir., **Evaluation de l'utilité sociale de cinq structures de médiation sociale - Rapport remis à Christine Boutin, ministre du Logement et de la Ville**, Paris, DIV, mars 2008, 115 p.

Cette étude s'est appuyée sur 5 structures de médiations sociales : Le groupement d'employeurs Omega à Angoulême, l'association pour le développement de l'emploi par les métiers nouveaux (ADEMN) à Lille, le groupement d'intérêt public "Chalon sécurité prévention éducative" de Chalon-sur-Saône, l'association de médiation sociale de Marseille, l'agence municipale de médiation de Niort. Son objectif était de construire des outils d'évaluation communs aux différents métiers de la médiation (prévention et médiation sur l'espace public, dans les transports en commun...) afin d'en démontrer l'utilité sociale.

<http://i.ville.gouv.fr/divbib/doc/Rapport-mediation-mars-2008.pdf>

CNFPT, DIV, GAUTIER-ETIE Françoise, LENOIR Eric, **La médiation sociale : une démarche de proximité au service de la cohésion sociale et de la tranquillité publique**, Saint-Denis, DIV, Paris, CNFPT, décembre 2004, 287 p., bibliogr. 2 p. (Repères)

Ce guide de la médiation sociale, vise à aider les élus locaux à développer et à professionnaliser les services de médiation sociale, en leur fournissant des repères, des outils méthodologiques et des fiches d'expériences. Constitué de cinq parties, ce guide présente les objectifs et la démarche de la médiation sociale, les référentiels d'activités et de compétences, les conditions de réussite et les outils de management, l'enrichissement des métiers de l'humain et pour finir la manière de créer et de consolider des services de médiation.

http://www.ville.gouv.fr/IMG/pdf/mediation_sociale_cle28fd48.pdf

Profession Banlieue, **Les médiations sociales et culturelles - Troisième journée des ateliers des médiations en Ile-de-France - 25 juin 2002**, Saint-Denis, Profession Banlieue, 2003, 63 p.

Fruit d'une journée de travail consacrée aux médiations sociales et culturelles comme processus de transformation sociale, ces actes reprennent les différentes interventions qui ont eu lieu. La première partie de la journée a cherché à recueillir les enseignements de dix années de coopération entre des associations pratiquant la médiation sociale et culturelle et des institutions, et s'est ensuite centrée sur quelques questions et une synthèse des recherches entreprises sur la médiation. Dans l'après-midi, ont été étudiées, dans des ateliers, sur trois niveaux, individuel, collectif, institutionnel, les formes de la médiation sociale et culturelle dans les domaines de l'école, de la justice et de la santé. Le but de ce travail était de formuler des propositions concrètes destinées à améliorer le service rendu ou l'implication des usagers.

WIEVIORKA Michel (direction), BUONO Clarisse, POLI Alexandra, TIETZE Nikola, **La médiation une comparaison européenne**, Paris, éditions de la DIV, 2002, 213 p., bibliogr. 10 p.

Ouvrage présentant les travaux conduits depuis septembre 2000 suite au séminaire européen organisé par la Délégation Interministérielle à la Ville sur la "médiation sociale". Sous la direction de Michel Wieviorka directeur d'études, trois chercheurs du centre d'analyse et d'intervention sociologique CADIS (EHESS-CNRS) ont réalisé une étude comparée des pratiques de "médiation" dans les quinze pays de la communauté européenne. Ces "nouveaux" modes d'intervention sociale contribuent à la production de réponses partenariales et démocratiques plus adaptées aux conflits notamment en milieu urbain, favorisent l'intégration sociale et culturelle des habitants et améliorent les relations entre les institutions et les usagers.

http://www.ville.gouv.fr/IMG/pdf/mediation_cle036d5.pdf

Séminaire "Adultes-relais, entre professionnalisation et reconnaissance" - 1er octobre 2009 - Liste des participants

Civilité	Nom	Prénom	Statut	Structure	Ad1	Ad1	CP	Ville	Téléphone	E-mail	At 1	At2	At3
Madame	AIT EL HAJ	Aouatef	Adulte relais	Confédération Syndicale des Familles	38, rue de l'Ill		67000	STRASBOURG	0388312297	csf.apfs@wanadoo.fr	oui		
Monsieur	AKIM	Laabi	Directeur et chargé de mission	Club Sportif de Hautepierre	Rue Badenpowell		67200	STRASBOURG			oui		
Madame	AMALFITANO	Marie	Directrice	LUPOVINO	45, rue de l'Aéropatiale		67100	STRASBOURG	0971557120	lupovino@wanadoo.fr	oui		
Madame	BELKOU	Kheira	Médiatrice	Centre Socio Culturel du Pays de Thann	13-15, rue Robert Schuman		68800	THANN	0389357120	csc.thann@wanadoo.fr	oui		
Monsieur	BOMPART	Armel	Délégué du Préfet - Hautepierre	Préfecture du Bas-Rhin	5, place de la République		67000	STRASBOURG		armel.bompart@bas-rhin.pref.gouv.fr		oui	
Monsieur	BOUAOUIT	Mouloud	Adulte relais	Ville de Cernay	26, rue James Barbier	BP 153	68704	CERNAY Cedex	0622907460		oui		
Monsieur	BURGY	Rémy	Adulte relais	Centre Socio Culturel Papin	52, rue Albert Camus		68200	MULHOUSE	0389353362	mediation1@pole-mediation.org		oui	
Madame	CALLEJA	Sylvaine	Animatrice territoriale	DTTEFP 68					0368354519	sylvaine.calleja@dd-68.travail.gouv.fr		oui	
Madame	CARTIGNY	Catherine	Femme-relais	Ville de Bondy			93140	BONDY	0148483963	mdl@ville-bondy.fr	oui		
Madame	CERBINO	Nadine	Formatrice "Services à la personne"	AFFA Strasbourg	Rue du Corps de Garde		67100	STRASBOURG		Nadine.Cerbino@aipa.fr	non	non	non
Madame	CHEMLALI	Myriam	Adulte relais	AVICENNE	19, place Byron		67200	STRASBOURG					
Madame	CHEROUI	Françoise	Médiatrice sociale	APPONA 68	3, rue de Lorient		68200	MULHOUSE	0662658614	f.cherqui@voila.fr		oui	
Madame	CURTI	Corinne	Secrétaire	ORIV	1, rue de la Course		67000	STRASBOURG		oriv.alsace@wanadoo.fr			
Madame	DONFUT	Christiane		Sous-Préfecture de Mulhouse	9a, avenue du Président Kennedy	BP 1108	68052	MULHOUSE Cedex	0389334512	christiane.donfut@haut-rhin.pref.gouv.fr	oui		
Madame	DONNARD	Gaëlle	Chargée de mission	ORIV	1, rue de la Course		67000	STRASBOURG		donnard.oriv@wanadoo.fr	oui		
Madame	DUCREUX	Stéphanie	Chef de projet politique de la ville	Ville de Mulhouse	Service de l'Action Territoriale	39, avenue Kennedy	68062	MULHOUSE Cedex	0369777658	stephanie.ducieux@agglo-mulhouse.fr			oui
Madame	EDEL	Christine	Directrice Adjointe du SAT	Ville de Mulhouse	Service de l'Action Territoriale	39, avenue Kennedy	68062	MULHOUSE Cedex	0669777628	christine.edel@agglo-mulhouse.fr		oui	
Madame	EL HASSOUNI	Fatima	Chargée de mission intégration	Ville de Mulhouse	Service de l'Action Territoriale	39, avenue Kennedy	68062	MULHOUSE Cedex	03697776 01	fatima.elhassouni@ville-mulhouse.fr	oui		
Madame	FISCHER	Agnès	Conseillère en Formation	GIP FCIP Alsace					0388233626	agnes.fischer@ac-strasbourg.fr			oui
Monsieur	FISCHER	Serge	Délégué du Préfet-Wolff wagner	Sous-Préfecture de Mulhouse	S/C Monsieur Gilles BERTHOLD, Secrétaire Général Adjoint	9a, avenue du Président Kennedy - BP 1108	68052	MULHOUSE Cedex	0608479027	delegue.wolff@gmail.com	oui		
Madame	FOURNIER	Odile	Directrice Adjointe	Institut Supérieur Social de Mulhouse	4, rue Schlumberger		68200	MULHOUSE	0389332000	o.fournier@issm.asso.fr	non	non	non

Madame	GASSER	Florence	Directrice SAT	Ville de Mulhouse	Service Action Territoriale	39, avenue Kennedy	66062	MULHOUSE Cedex	03899337885	florence.gasser@ville-mulhouse.fr	non	non
Madame	GENG	Catherine	Présidente	Fédération Syndicale des Familles	38, rue de l'Il		67000	STRASBOURG	0388312297	csf.apfs@wanadoo.fr		oui
Madame	GERBER-MULLER	Marie-Odile	Chargée du suivi de la politique de la ville	DDASS du Haut-Rhin Service Action Sociale	Cité Administrative	Rue Fleischhaeur - Bât. C	68026	COLMAR Cedex	0389248210	marie-odile.gerber-muller@sante.gouv.fr		oui
Monsieur	GIRAUD	Laurent	Coordinateur	France Médiation	67, boulevard Besson Beg		16000	ANGOULEME		laurent.giraud@francemediation.fr		oui
Madame	GODET	Catherine	chargée de mission	Conseil Général du Bas-Rhin	Direction du Développement Local et Urbain	Place du Quartier Blanc	67964	STRASBOURG Cedex 9		catherine.godet@cg67.fr		oui
Madame	GORISSE	Marie-Joëlle	Conseillère technique	Direction Générale de l'Action Sociale	Sous-Direction de l'Animation Territoriale et du Travail Social	14, avenue Duquesne	75350	PARIS 07 SP		Marie-Joëlle.GORISSE@sante.gouv.fr		oui
Madame	HAFOUD	Faiha	Animatrice Adulte-relais	Centre Socio Culturel de Wittelsheim	25, rue du Cher		68310	WITTELSHEIM	0389554546	csc.wil@wanadoo.fr		oui
Madame	HANACHI	Teffaha	Adulte relais	Fédération Syndicale des Familles	38, rue de l'Il		67000	STRASBOURG	0388312297	csf.apfs@wanadoo.fr		oui
Madame	HÄSSIG	Diane	Chargée de l'information et de la Documentation	ORIV	1, rue de la Course		67000	STRASBOURG		documentation.oriv@wanadoo.fr		oui
Monsieur	HERTZ	Paul	Président	Association Syndicale des Familles Monoparentales et Recomposées	2, rue Wilson		68100	MULHOUSE	0389415817	familemonoparentale68@wanadoo.fr		oui
Madame	JACQUOT	Coralie	Médiatrice	Plurielles	1, boulevard de Nancy		67000	STRASBOURG	0388328253	contact@plurielles.org		oui
Madame	JENN	Fatima	Adjointe au Maire et Déléguée à l'Intégration	Ville de Mulhouse	2, rue Pierre et Marie Curie	BP 10020	68948	MULHOUSE Cedex 9		fatima.jenn@ville-mulhouse.fr		oui
Monsieur	JUNG	Yves	Délégué du Préfet - Cronembourg-Port du Rhin	Préfecture du Bas-Rhin	5, place de la République		67000	STRASBOURG		Yves.JUNG@bas-rhin.pref.gouv.fr		
Madame	KENADIL	Ouafa	Médiatrice interculturelle	Centre Socio Culturel Papin	52, rue Albert Camus		68200	MULHOUSE	0389953362	direction@pole-mediation.org		oui
Madame	KOBEL	Christiane	Présidente	CDAFAL	14, rue de la Fourmi		68200	MULHOUSE	0389428520	info@cdafal68.org		oui
Madame	L'HOMME	Caroline	Chargée de mission	DDTEFP du Bas-Rhin	6, rue Gustave Adolphe Hirn		67085	STRASBOURG Cedex	0388758669 / 0672952054	caroline.lhomme@travail.gouv.fr		oui
Monsieur	LIEBENGUTH	Frank	Coordinateur	Association Au-delà des Ponts	Chez Au Port'Unes	4, impasse Millot	67000	STRASBOURG	0369781476	adp.fl@orange.fr		oui
Madame	MADELIN	Bénédicte	Directrice	Profession Banlieue	Centre de Ressources	15, rue Catulienne	93200	SAINT-DENIS		bmadelin.pb@free.fr		
Madame	MAFFESSOLI	Murielle	Directrice	ORIV	1, rue de la Course		67000	STRASBOURG		maffessoli.oriv@wanadoo.fr		oui
Madame	MALHOA	Virginie	Déléguée du Préfet - Meinau	Préfecture du Bas-Rhin	5, place de la République		67000	STRASBOURG		virginie.malhoa@bas-rhin.pref.gouv.fr		oui
Madame	MARCHAL	Martine	Adulte relais	Club Sportif de Hautepierre - CSH	Rue Badenpowell		67200	STRASBOURG	0685367833	marchal.martine@wanadoo.fr		oui
Madame	MARTCHOUX	Joëlle	Chargée de mission au département cohésion sociale	Direction Nationale ACSé	209, rue de Bercy		75585	PARIS Cedex 12		joelle.martichoux@lacsse.fr		oui

Madame	MARTIN	Jacqueline	Présidente	Théâtre du Polimarron	7, rue Nationale		67800	BISCHHEIM	0388337301	contact@theatrepotimarron.com		oui
Madame	MEKKI	Djamila	Adulte relais	Association Syndicale des Familles Monoparentales et Recomposées	2, rue Wilson		68100	MULHOUSE		famillemonoparentale@wanadoo.fr		oui
Madame	MERLET	Nathalie	Référente Familles	Centre Social et Familial de Wittenheim	25, rue d'Ensiheim		68270	WITTENHEIM	0389504608	accueil@csf-wittenheim.com		oui
Monsieur	MOUHEB	Emile	Adjoint à la Sécurité et à la politique des quartiers	Ville de Cerney	26, rue James Barbier	BP 153	68704	CERNAY Cedex	0389758266		oui	
Madame	NABIH	Fatima-Zahra	Médiatrice sociale	CDFAFAL – Conseil Départ. des Associations Familiales Laïques	3, rue Georges Risler		68100	MULHOUSE	0389428520	info@cdafal68.org		oui
Madame	OBERLIN	Caroline	Chargée de mission	ORIV	1, rue de la Course		67000	STRASBOURG		oberlin.oriv@orange.fr		
Madame	OUROUH	Khadija	Adulte relais	Centre Socio Culturel Papin	52, rue Albert Camus		68200	MULHOUSE	0389935362			oui
Madame	OZDEMIR	Kheidija	Adulte relais	Centre Social et Familial de Wittenheim	25, rue d'Ensiheim		68270	WITTENHEIM	0389504608	accueil@csf-wittenheim.com		oui
Madame	OZKABAN	Emine	Adulte relais	Centre Socio Culturel du Pays de Thann	13-15, rue Robert Schuman		68800	THANN	0389957120	csc.thann@wanadoo.fr	oui	
Madame	PARODI	Emmanuel	Chargée de mission territoriale	Ville de Mulhouse Service de l'Action Territoriale	Espace Don Bosco	67, rue de Sausheim	68100	MULHOUSE	0389777749	emmanuelle.parodi@agglo-mulhouse.fr		oui
Monsieur	PEROD	Christian	Délégué du Préfet-Bouxwiller	Sous-Préfecture de Mulhouse	S/C Monsieur Gilles BERTHOLD, Secrétaire Général Adjoint	9a, avenue du Président Kennedy - BP 1108	68052	MULHOUSE Cedex	0680265290	christian.perod@gmail.com	oui	
Madame	PETER	Josiane	Directrice	Centre d'Information sur le Droit des Femmes et des Familles	24, rue du 22 Novembre		67000	STRASBOURG	0390236680	jpeter.cidf167@orange.fr		oui
Madame	RAIHANI	Badia	Adulte relais	Association Au-delà des Ponts	Chez Au Port'Unes Millot	4, impasse Millot	67000	STRASBOURG	0369781476	adp.br@laposte.net		oui
Madame	RISSE	Chantal	Adjointe chargée de la politique de la ville et de la jeunesse	Ville de Mulhouse	2, rue Pierre et Marie Curie	BP 3089	68062	MULHOUSE Cedex	0389325874	chantal.risser@ville-mulhouse.fr	non	non
Madame	RIVOAL	Christine	Agent d'accueil - adulte relais	LUPOVINO	45, rue de l'Aérospatiale		67100	STRASBOURG		lupovino@wanadoo.fr		oui
Madame	ROHMER	Cathy	Référente Famille	Centre Socio Culturel du Pays de Thann	13-15, rue Robert Schuman		68800	THANN	0389957120	csc.thann@wanadoo.fr		oui
Madame	ROMANO	Jocelyne	Agent d'interface social	Mulhouse Habitat	20, boulevard de la Marsaillaise	BP 1429	68071	MULHOUSE Cedex	0660583315	jocelyne.romano@mulhouse-habitat.fr		oui
Madame	SAUER	Delphine	Référent-famille	Centre Socio Culturel de Wittenheim	25, rue du Cher		68310	WITTELSHEIM	0389554546	csc.wit@wanadoo.fr		oui
Madame	SCHNEIDER GROSJEAN	Michèle	Directrice Régionale par intérim	Direction Régionale par AOSé	Le Sébastopol	3, quai Kléber	67000	STRASBOURG	0388522952	michele.schneider@lacse.fr		oui
Monsieur	SCHRAMM	Jean Marc	Adulte relais	Théâtre du Polimarron	7, rue Nationale		67800	BISCHHEIM		jmschramm67@yahoo.fr		oui
Madame	SIPAHI	Semiha	Responsable du Pôle Médiation Interculturelle	Centre Socio Culturel Papin	1-3, rue Papin		68200	MULHOUSE	0389608588	direction@pole-mediation.org (À l'attention de Mme SIPAHI)		oui

Madame	SLIMANI	Marie-Claude	Responsable Pôle Animation	Centre Socio Culturel du Pays de Thann	13-15, rue Robert Schuman		68800	THANN	0389357120	csc.thann@wanadoo.fr		oui
Monsieur	SOUJKET	Mohammed	Adulte relais	Ville de Cernay	26, rue James Barbier	BP 153	68704	CERNAY Cedex	0663374708	cernay@ville-cernay.fr (à l'attention de M. SOUJKET)		oui
Madame	SPINNER	Dominique	Chargée de mission	Ville de Strasbourg	Direction de Proximité Koenigsoffen Montagne Verte Elsau	100, route des Romains	67200	STRASBOURG	0386105483	dominique.spinner@cus-strasbourg.net	non	non
Monsieur	SZKUDLAREK	Jean-Noël	Chargé de mission Politique de la Ville	Préfecture du Bas-Rhin	Mission Ville	5, place de la République	67073	STRASBOURG Cedex	0388216808	jean-noel.szkuclarek@bas-rhin.pref.gouv.fr	oui	
Madame	THIEBAULD	Martine	ADLI	ORIV	1, rue de la Course		67000	STRASBOURG		thiebauld.oriv@orange.fr		oui
Madame	TOUZEAU	Josiane	Adulte relais	LUPOVINO	45, rue de l'Aérospatiale		67100	STRASBOURG	0388841707	lupovino@wanadoo.fr		oui
Madame	TREGUER	Marcelle	Déléguée aux droits des femmes et à l'Egalité du Bas-Rhin	Délégation Départementale aux Droits des Femmes	Cité Administrative Gaujot	14, rue du Maréchal Juin	67084	STRASBOURG Cedex	0388768223	marcelle.treguer@sante.gouv.fr		
Madame	UZUMBAG	Kibar	Médiatrice interculturelle	Centre Socio Culturel Papin	52, rue Albert Camus		68200	MULHOUSE	0389353362		oui	
Madame	VASQUEZ	Ligia	Adulte relais	Maison de l'Amérique Latine	7, rue de la Course		67000	STRASBOURG	0388231301	maisonlatine@wanadoo.fr		oui
Madame	VOGEL	Marie-Laure	Adulte relais	Association Livres	4, rue Victor Hugo		67300	SCHILTIGHEIM		vogel.ar.ecrivains@gmail.com	oui	
Monsieur	WAGNER	Rudi	Président	ORIV	1, rue de la Course		67000	STRASBOURG		rudiwagnerpam@wanadoo.fr		
Monsieur	ZAKHNOUF	Arna	Chargé de mission	Association Migration Solidarité et Echanges pour le Développement – AMSED	Espace Nord/Sud	17, rue de Boston	67000	STRASBOURG	0388617167	animation.amsed@orange.fr	oui	
Monsieur	ZEHRI	Abdelhak	Adulte relais	Ville de Cernay	26, rue James Barbier	BP 153	68704	CERNAY Cedex	0622907483	abdelhak.zehri@boxcecnay.fr		oui



Délégation interministérielle à la ville

CHARTRE DE REFERENCE DE LA MEDIATION SOCIALE

Document établi et adopté par le groupe de travail interministériel et interpartenarial sur les emplois dits « de médiation sociale », visé par le comité interministériel des villes en date du 1er octobre 2001

Depuis plusieurs années, des initiatives multiples se développent sous le terme générique de « médiation ». Ces démarches répondent à une volonté commune de promouvoir un mode d'intervention dans les relations sociales basé sur la philosophie du dialogue et de la négociation. Elles tendent à s'établir comme un mode spécifique de régulation sociale.

Dans le domaine judiciaire, la médiation familiale et la médiation pénale disposent à présent d'un encadrement codifié. Hors mandat judiciaire, différentes initiatives ont également vu le jour tendant à une résolution des conflits de la vie quotidienne ou plus largement à susciter davantage de lien social, à améliorer les relations entre les institutions, les groupes sociaux et les personnes, ainsi que les relations des personnes entre elles. Ce foisonnement d'expériences faisant appel à l'intervention d'un tiers s'est développé sous l'appellation générique de « médiation sociale ».

Qu'elles soient d'initiative citoyenne ou institutionnelle, ces pratiques occupent une place de plus en plus importante, en particulier au sein des quartiers de la politique de la ville et participent, notamment, de la volonté de réinvestissement et d'humanisation de l'espace public.

Ces pratiques génèrent souvent de véritables dynamiques locales, contribuent à conforter le lien social, à améliorer la cohésion sociale et à faciliter une meilleure prise en compte des conflits de la vie quotidienne. Elles tendent à établir une plus grande égalité des chances au sein de la société, à favoriser une plus grande proximité des institutions avec les publics, à expérimenter de nouvelles formes de relations sociales et à développer une plus grande humanité dans les rapports entre les gens.

La démarche de la médiation sociale répond à un objectif de pédagogie citoyenne qui constitue le coeur de son utilité sociale : en privilégiant l'écoute et le dialogue, en facilitant une meilleure compréhension des situations, des normes, des points de vue d'autrui et des conséquences sociales des comportements de chacun, elle contribue à faire émerger des solutions nouvelles et adaptées à l'évolution de la société et à favoriser l'autonomie des individus.

Les activités de médiation sociale concernent des catégories d'intervenants très variées (annexe 1), aux statuts divers et pour lesquels la médiation sociale constitue parfois une fonction spécifique et le plus souvent une fonction parmi d'autres.

Il faut souligner que la médiation entendue au sens de ce texte prend en compte l'ensemble des personnes dont l'activité vise à intervenir en qualité de tiers ou d'intermédiaire entre deux parties. De nombreux métiers existants – gendarme, conducteur d'autobus, enseignant... – peuvent développer des activités de médiation, mais celles-ci ne constituent pas leur objectif principal.

La médiation intervient dans les interstices, en amont ou en aval d'autres intervenants notamment dans les champs de la prévention, de la sécurité, de l'intégration ou du travail social, et particulièrement des services publics. L'émergence de la médiation sociale doit donc également conduire à une redéfinition de ces métiers traditionnels, mais le cadre de référence proposé ci-après n'a pas vocation à se substituer aux règles et déontologies propres à chaque profession.

Par-delà la diversité des appellations, des statuts et des missions, le besoin d'un cadre de référence par rapport aux pratiques relevant de la médiation sociale se fait ressentir et est exprimé bien souvent par les intervenants eux-mêmes. Ce besoin de clarification participe également d'une fréquente demande de reconnaissance professionnelle vis-à-vis des employeurs. Ce besoin a conduit d'ores et déjà à la production de textes de référence, couvrant soit un statut particulier (circulaire Intérieur, Emploi et Solidarité sur les ALMS, emplois jeunes), soit une activité particulière (correspondant de nuit, femmes-relais), soit des employeurs déterminés (OPTIMA, RATP, SNCF...).

Il nous a paru nécessaire de parvenir aujourd'hui à la production d'un cadre d'ensemble, recueillant l'adhésion des différents ministères et partenaires concernés et servant de base à la définition plus précise des métiers, de leurs conditions d'exercice et d'articulation avec les autres métiers. Il ne s'agit pas de rigidifier des pratiques qui ont fait la preuve de leur pertinence et dont l'intérêt réside le plus souvent dans leur spontanéité, leur faculté d'adaptation, leur inventivité et leur non-assujettissement à des normes institutionnelles. Il s'agit en fait de répondre à une demande largement exprimée d'élaborer un cadre de référence de la médiation sociale qui offre une série de points de repère aux intervenants pour guider leurs pratiques, à leurs employeurs, ainsi qu'aux pouvoirs publics.

I - Les objectifs et la définition des missions

La médiation sociale est définie comme un processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose.

D'autres pratiques se sont développées, parfois sous le terme de médiation sociale, poursuivant ces mêmes objectifs, en recourant à l'intervention d'un tiers, mais sans remplir les conditions de son impartialité ou de son indépendance. Ces pratiques généralement portées par des institutions, même si elles renvoient à des interrogations spécifiques liées à l'externalisation de certaines missions, posent des questions similaires en ce qui concerne les principes de référence et conditions de leur mise en oeuvre.

Si les objectifs de ces pratiques sont variés – règlement des conflits de la vie quotidienne, prévention de la délinquance, intégration des populations en difficulté... –, elles ont fréquemment comme dénominateur commun leur participation à un réinvestissement collectif des espaces publics.

II - Le cadre déontologique d'intervention

Les médiateurs sociaux doivent se conformer dans leur intervention à un certain nombre de règles juridiques et éthiques délimitant ce qui leur est autorisé et ce qui leur est interdit dans le cadre de la loi. Ces règles, qui constituent en quelque sorte les droits et devoirs des médiateurs sociaux, sont la garantie d'une protection tant pour les usagers et les publics que pour les intervenants et les partenaires eux-mêmes. Elles constituent aussi une garantie de leur efficacité et de leur pérennité.

1. Principes généraux

La neutralité et l'impartialité :

La neutralité et l'impartialité doivent être des principes généraux guidant l'intervention des médiateurs sociaux, qui ne doivent pas favoriser l'une ou l'autre des parties. En tout état de cause, l'application de ces principes dépend de la reconnaissance d'un statut du médiateur et suppose une formation adaptée. L'intervention en binôme peut contribuer à un meilleur respect de ces principes.

La négociation et le dialogue :

L'action de médiation se situe dans le cadre de la négociation et du dialogue : à aucun moment elle ne se situe dans le cadre d'une intervention d'autorité qui serait imposée, même si elle s'applique en

référence à la règle procédant soit de la législation pénale ou civile, soit du respect de règlements ou de la vie collective.

Le libre consentement et la participation des habitants :

La médiation sociale repose sur le libre consentement des parties. À tout moment, il est possible pour l'une ou l'autre des parties de revenir sur ce consentement. La médiation doit reposer sur la recherche constante de l'adhésion des parties aux objectifs de ses interventions. Elle doit viser à obtenir la participation des habitants à la résolution du différend qui les oppose ou à l'amélioration de la communication et du lien social entre elles. Cet objectif impose en contrepartie pour la personne médiatrice un devoir d'explication sur les conditions de son intervention et sur les limites de celle-ci.

La mobilisation des institutions :

En favorisant la citoyenneté et en servant de révélateur de dysfonctionnements des institutions, la médiation sociale contribue à la modernisation des institutions, à une plus grande proximité de celles-ci avec les habitants et les usagers de services publics ainsi qu'à leur adaptation aux besoins nouveaux. La médiation sociale contribue ainsi au bon exercice des missions de service public sans s'y substituer et sans faire écran entre les institutions et les publics.

La protection des droits des personnes :

La médiation sociale tend à une protection des personnes et de leurs droits. Elle ne peut pas se substituer aux prestations ou aux droits garantis à chacun. Elle conduit à une amélioration des relations sociales sans jamais obliger quiconque à renoncer à ses droits.

Le respect des droits fondamentaux :

La médiation sociale doit offrir toutes les garanties énoncées par la convention européenne des droits de l'homme et la jurisprudence y afférente, tant dans les mécanismes qu'elle met en oeuvre que dans les solutions dont elle favorise l'émergence.

Elle doit être conduite dans le respect des libertés publiques et des règlements qui protègent la vie privée.

2. Les attitudes du médiateur

La discrétion et les obligations du médiateur vis-à-vis de la loi :

La discrétion et le respect de l'anonymat s'imposent au médiateur, dont la reconnaissance repose sur la confiance qu'il inspire aux parties.

Le médiateur ne peut utiliser les informations recueillies lors de la médiation (qu'elles relèvent de la confiance ou de l'observation) qu'avec l'accord des parties, dans le respect des lois existantes.

Dans l'exercice de leurs activités, les médiateurs sociaux sont confrontés à des situations complexes qui ne les exonèrent pas pour autant de leurs responsabilités de citoyens au regard de

la loi (obligation de porter assistance à personne en péril, obligation de dénoncer les crimes et les violences faites aux personnes particulièrement fragiles...).

Au regard de ces éléments, il est de la responsabilité de l'employeur de rappeler au médiateur la nature des informations qui doivent être transmises et les conditions de la transmission de celles-ci, qui doit se faire selon des modalités garantissant leur protection.

Le désintéressement et la liberté du médiateur :

La médiation est désintéressée : hormis la rémunération qu'il peut recevoir de son employeur, le médiateur ne doit pas utiliser son influence ou sa situation pour obtenir quelque avantage de la part des habitants, des usagers ou des structures auprès desquels il intervient.

En fonction de la situation, de la nature spécifique du conflit ou du problème, du lieu concerné ou des personnes impliquées, le médiateur a la possibilité de refuser une intervention dont il est saisi.

Dans certaines circonstances particulières, il peut également être conduit à interrompre une action qu'il a engagée. Il ne doit cependant pas prendre seul cette décision et, si les conditions sont réunies, il devra alors passer le relais.

III - Les conditions d'un bon exercice de la médiation sociale

D'ores et déjà, les principales conditions d'exercice de la médiation sociale peuvent être recensées. Elles seront précisées dans le cadre des différents supports professionnels ou partenariaux qui seront élaborés par le présent groupe de travail.

1. Les aptitudes :

Les fonctions de médiation sociale nécessitent des aptitudes, ou prérequis qui sont de deux sortes : –
qualités et potentialités relationnelles, d'ouverture, d'analyse de situations ;

– expérience de la vie sociale, de ses problématiques et de son évolution.

2. La formation :

La formation doit en particulier permettre l'acquisition de véritables compétences professionnelles de la médiation sociale.

Elle doit pour une large part reposer sur l'alternance, les mises en situation, l'analyse des pratiques, l'intervention d'acteurs professionnels.

Elle doit être régulièrement actualisée et intégrer en particulier des éléments relatifs à la déontologie et à l'éthique.

Elle doit favoriser l'approche partenariale et pluridisciplinaire des situations.

3. L'encadrement :

La mise en place d'un véritable encadrement au sein de la structure employeuse, disposant des qualifications nécessaires et d'une reconnaissance institutionnelle, est une condition de la mise en oeuvre dans la durée d'un service de qualité. Cet encadrement est un garant de cette qualité, à la fois contrôle et soutien pour les médiateurs.

Il peut être utilement complété par un travail de supervision.

L'encadrement est également le signe concret de l'engagement de la structure ou de l'institution à porter, soutenir et intégrer ces services de médiation sociale dans leurs propres organisations et fonctionnement.

4. Le partenariat :

Les médiateurs n'ont pas à faire à la place des autres professionnels. Ils exercent une activité nouvelle et originale, distincte du travail social ou d'activités éducatives ou de sécurité. Ils doivent développer leur intervention en articulation, concertation et complémentarité avec les autres intervenants.

L'inscription dans des logiques partenariales et territorialisées est un principe essentiel de la médiation sociale et une des conditions de sa réussite : sa réussite dépend notamment de la capacité des autres acteurs à prendre le relais. En ce sens, des protocoles de collaboration interpartenariaux peuvent être utilement conclus localement.

ANNEXE 1 DE LA CHARTE

LES DIFFERENTES CATEGORIES D'INTERVENANTS CONCERNEES :

Il est ainsi possible d'identifier :

- des médiateurs sociaux employés dans un cadre associatif dont le statut répond à une exigence d'indépendance,
- l'intervention de tiers recrutés auprès d'institutions ou d'opérateurs urbains dédiés à de la médiation sociale,
- des professionnels recrutés dans le cadre de l'emploi partagé ;

– des bénévoles souvent porteurs d’initiatives innovantes participant activement au confortement du lien social et à la citoyenneté sur les quartiers en difficulté.

Dans le même temps, la fonction de médiation met au jour la nécessité de faire évoluer les métiers traditionnels, dont certains enrichissent leurs missions par la prise en compte de ce nouveau mode opératoire.

Ces différents cas de figure dessinent la diversité des statuts et des appellations :

– Agents locaux de médiation sociale, recrutés sous contrats emplois jeunes et contractualisés dans le cadre des contrats locaux de sécurité (environ 7 000 en poste, 15000 prévus).

– Délégués du médiateur de la République.

– Correspondants de nuit (au moins 500 sous divers statuts, employés par des régies de quartiers, des organismes HLM ou encore des municipalités).

– Femmes-relais (environ un millier de bénévoles, vacataires ou emplois aidés, employées par des associations).

– Adultes-relais (10 000 postes prévus en trois ans au titre de ce programme dans le cadre de la politique de la ville).

– Plusieurs milliers d’emplois jeunes ou personnes employées sous divers statuts par des collectivités locales, des sociétés de transport public, des organismes HLM, de grandes entreprises publiques (La Poste, EDF...) ou encore des associations, hors le label ALMS et exerçant des missions de médiation sociale.

– Médiateurs citoyens bénévoles.

ANNEXE 2 DE LA CHARTE

LES ACTIVITES DE MEDIATION SOCIALE

Dans le domaine de la prévention de la violence et de la délinquance, le coeur de l’intervention du médiateur social repose sur l’écoute et la médiation, le dialogue, entre la population et les institutions et entre les habitants eux-mêmes, et vise à réduire les tensions et à prévenir les petits conflits de la vie quotidienne.

– Assurer une présence humaine rassurante et garantir l’égalité dans l’usage de l’espace public.

– Permettre une meilleure compréhension réciproque de deux parties et aider à la recherche de solutions aux conflits qui les opposent.

– Ecouter, secourir et soutenir.

– Participer à l’amélioration ou à la préservation du cadre de vie.

Dans le champ social et culturel

– Etre, à la demande des institutions ou des personnes, un intermédiaire, voire un facilitateur entre différents interlocuteurs.

– Permettre à la personne de faire connaître ses droits et d’accéder à l’exercice de ses droits.

– Favoriser la reconnaissance de la personne.

– Faire connaître aux populations concernées les exigences et contraintes des institutions.

– Sensibiliser les institutions aux spécificités, et notamment aux approches culturelles différentes de certains publics.

L’organisation du travail, la nature et la qualité du partenariat pour l’exercice des différentes activités peuvent varier et peser sur l’articulation de ces deux champs. Un certain nombre d’activités types communes aux deux champs d’application peuvent être repérées :

– Une activité d’établissement de relation et d’accueil dans un contexte visant à raccourcir une distance (d’un point de vue temporel, spatial, social ou culturel) par rapport à un public.

– Une activité d’orientation et d’accompagnement par rapport à des institutions ou des structures.

– Une activité de services aux publics.

– L'organisation d'activités supports visant à faciliter les rencontres avec les publics et les mises en relation avec les institutions et les structures.

Ces différents types d'activités peuvent s'exercer à des niveaux différents de qualification.

ANNEXE 3 DE LA CHARTE

LISTE DES MEMBRES DU GROUPE DE TRAVAIL INTERMINISTERIEL ET INTERPARTENARIAL SUR LES EMPLOIS DITS DE « MEDIATION SOCIALE » AYANT PARTICIPE A LA REDACTION DE CETTE CHARTE DE REFERENCE

Groupe de travail présidé par Yvon ROBERT, maire de Rouen, sur mandat de M. le Ministre délégué à la Ville. Travaux animés par le ministère délégué à la Ville (Valérie SAGANT, Dominique VERNAUDON) et la délégation interministérielle à la Ville (Eric LENOIR, Michel DIDIER).

Participants

Directions ministérielles

Direction générale de l'action sociale (François FASSY, Isabelle KYTTEL, Sylvie MOREAU).
Direction de la population et des migrations (Fabienne LAPORTE-HIEGEL).
Délégation aux droits des femmes et à l'égalité (Fériel KACHOUKH).
Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle (Françoise AMAT, Françoise BOUYGARD, Anne-Marie CHARRAUD, Richard SABATE, Roland SMOLAR).
Direction de l'enfance et de la jeunesse, ministère de la Jeunesse et des Sports (Renée AYMA, Patrick CHOROWICZ).
Direction des affaires criminelles et des grâces (Jacqueline FARGE, Georges-Olivier STRATIGEAS).
Direction générale des collectivités locales (Jean-Luc FRIZOL).
Direction générale de la police nationale (Michel DEBOST). Direction générale de la gendarmerie nationale (Eric DARRAS).
Ministère de l'Education nationale (Jean-Pierre BELLIER, Sonia HENRICH).

Elus et associations d'élus

Pierre CARDO (député-maire de Chanteloup-les-Vignes).
Christine LAZERGES (députée de l'Hérault).
Bruno LEROUX (député-maire d'Epinay-sur-Seine).
Assemblée des départements de France (Cécile CHAUMIN).
Association des maires de France (Jean-Marc GILONNE).
Association des maires de villes et banlieues de France (Philippe NAVARRO).
Forum français pour la sécurité urbaine (Michel MARCUS).

Autres participants

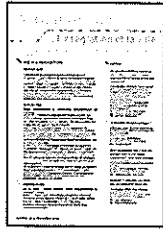
Fonds d'action sociale (Christine CANDIDE).
Conseil supérieur du travail social (Jacques LADSOUS).
Centre national de la fonction publique territoriale (Françoise GAUTIER-ETIE, Philippe MOUTON).
Association pour la formation professionnelle des adultes (Jacques FAUBERT).
Union nationale des fédérations d'organismes HLM (Jean-Paul GUISLAIN, Jean ROGUE).
Union des transports publics (Philippe HOANG-VAN, Sylvette MOUGEY).
SNCF, Mission des politiques urbaines (Marie-France HAU-ROCHARD).
RATP, délégation à la politique de la ville (Pierre MADER, Gwenaëlle QUILLEROU).
Fédération nationale des sociétés d'économie mixte (Pierre MASSINI).
Moderniser sans exclure (Bertrand SCHWARTZ).
Comité national de liaison des régies de quartier (Clotilde BREault, Jean-Jacques DEVILLERS).
Fédération interassociations interservices migrants (Adole ANKRAH).
OPTIMA (Bertrand BERNICOT).



PUBLICATIONS DE L'ORIV

Ces publications sont téléchargeables sur le site internet de l'ORIV : www.oriv-alsace.org / Rubrique Productions
Vous y trouverez également d'autres notes thématiques et statistiques réalisées régulièrement par l'ORIV.

Actualité sur... l'Intégration et la Ville



Bulletin mensuel de l'ORIV qui propose une information concise sur l'activité de l'Observatoire et sur l'actualité concernant la politique de la ville, l'intégration, la prévention des discriminations, sur le plan national et local. Il constitue le lien régulier entre l'association, ses partenaires et les acteurs travaillant sur les thématiques de travail de l'Observatoire.

Derniers numéros :

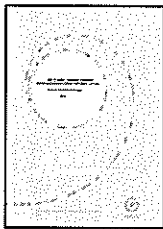
"Adultes-relais", un dispositif en cours de reconnaissance (n°51 novembre 2009)

Les politiques territoriales de prévention et de lutte contre les discriminations (n°50 octobre 2009)

Les Cahiers de l'Observatoire

Collection phare de l'association, elle existe depuis sa création. Elle regroupe les principaux travaux de recherche et de réflexion réalisés par l'Oriv, essentiellement les études et les actes de rencontres.

Demandeurs d'asile et processus d'intégration (n°42 décembre 2009)

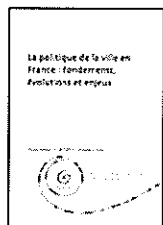


L'objectif de cette étude est d'identifier les effets de l'accueil et de l'accompagnement des demandeurs d'asile sur les processus d'intégration. Elle se base sur des entretiens menés auprès de demandeurs d'asile localisés dans le Bas-Rhin et auprès de professionnels assurant leur prise en charge. Le dernier chapitre du document propose des préconisations en vue d'améliorer le droit d'asile, concernant l'information, la formation, le partenariat, le public vulnérable et enfin l'éthique.

Formation linguistique : un nouvel enjeu des politiques d'intégration ? Du droit à la langue aux politiques publiques de formation linguistique à destination des adultes immigrés (n°43 - décembre 2009)

L'apprentissage d'une nouvelle langue est un processus complexe d'autant plus quand il s'inscrit dans un contexte de migration. La connaissance du français est désormais considérée comme une des « pierres angulaires » du processus d'intégration et du parcours administratif de l'étranger en France. Mais derrière cette affirmation, quels sont les enjeux sociaux, juridiques et politiques ? Ce Cahier de l'Observatoire rend compte de ces questions et des dernières évolutions des politiques publiques de formation linguistique des publics immigrés.

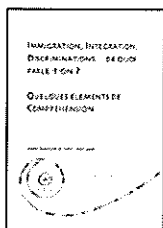
Les Dossiers ressources de l'ORIV



La politique de la ville en France : fondements, évolution et enjeux (août 2009)

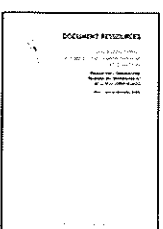
Ce dossier a pour objectif de présenter les fondements et évolutions de la politique de la ville, ainsi que ses enjeux actuels : le contexte d'émergence de cette politique publique, les représentations liées à l'espace urbain, les principes et fondements, les enjeux sous-jacents, l'évolution des approches et des textes réglementaires, les acteurs et les principaux dispositifs.

Ce document conçu comme un outil synthétique s'adresse à toutes les personnes désireuses de disposer d'éléments pour comprendre et/ou parfaire leur connaissance de cette politique publique, de son contexte d'émergence au début des années 1980 à ses enjeux actuels.



Immigration, intégration, discriminations... de quoi parle-t-on ? Quelques éléments de compréhension (avril 2008)

Ce dossier ressources définit les notions d'intégration et de discriminations. Il expose les politiques publiques menées sur ces thématiques et la pluralité des publics visés. Il présente les acteurs intervenant sur ces thématiques avec un zoom plus particulier sur l'Alsace.



Discriminations : éléments de compréhension et d'action (décembre 2006)

Ce dossier ressources sur la question des discriminations a été réalisé dans le cadre du projet Equal "Emploi et diversité". Il est composé de sept parties : Eléments de définition, cadre général ; Les discriminations, l'Europe et la dimension juridique ; Fonctionnement des discriminations ; Raisons de l'émergence de la question de l'action dans ce domaine ; Construction de la politique publique ; Moyens d'actions ; Structures et institutions.

Les Outils de l'ORIV



Des territoires en mouvement... des outils pour observer : Guide de l'observation sociale territorialisée (septembre 2008)

Ce guide est un outil méthodologique pour mettre en place et mener des démarches d'observation du territoire. Sa vocation première est l'observation des territoires prioritaires de la politique de la ville (dans le cadre de l'évaluation des Contrats Urbains de Cohésion Sociale). Par extension, toute démarche d'observation du territoire peut s'appuyer sur la méthode proposée.



Emploi et discriminations raciales en Alsace : où s'adresser ? (juin 2007)

Annuaire des structures qui agissent auprès des victimes

Les discriminations constituent un délit sanctionné par la loi. Mais quels sont les recours dont dispose une personne qui s'estime victime d'une discrimination ? Les faits dont la personne se plaint peuvent-ils être qualifiés de discriminations ? Quelle juridiction saisir ?... Autant de réponses à apporter et qui demandent des compétences spécifiques. Cet annuaire présente les acteurs intervenant en Alsace auprès des victimes de discriminations. Il a été conçu comme un outil pratique afin de mettre à disposition de tous, sous forme de fiche synthétique, des informations relatives aux structures et à leurs modes d'intervention, notamment dans le champ juridique.

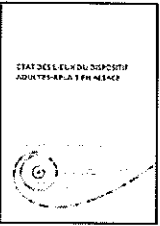


Étrangers et immigrés en Alsace - Guide pour comprendre et agir (Edition 2006)

Fruit de dix ans de missions et d'interventions menées, notamment auprès d'élus locaux, par l'ORIV en Alsace, ce guide, sous forme de fiches thématiques, est un outil conçu pour répondre aux questions, autour de l'immigration, rencontrées dans la vie quotidienne d'une commune alsacienne.

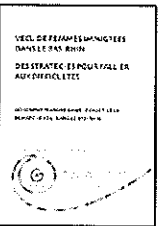
Le premier volet "Vers une meilleure compréhension de la présence étrangère dans votre commune" répertorie les grands sujets généraux sur l'immigration : les étrangers en Alsace, les politiques d'immigration et d'intégration, l'accueil, l'installation en France, lieux et personnes ressources, représentations de l'autre. Le second volet décline des thématiques précises : religions, langue française, école, logement et mixité...

Les Dossiers thématiques de l'ORIV



Etat des lieux du dispositif adultes-relais en Alsace (novembre 2009)

Les objectifs de ce dossier thématique sont de rendre visible ce qu'est le dispositif adultes-relais, ce que recouvre la fonction de médiation portée par les bénéficiaires des postes et enfin, de dresser un état des lieux du dispositif en Alsace (profil des employeurs et salariés, mesures d'accompagnement). Ce document s'appuie sur une étude réalisée en Alsace, fin 2008, par l'ORIV.



Vécu des femmes immigrées dans le Bas-Rhin : des stratégies pour pallier aux difficultés (juin 2009)

Ce dossier présente les résultats d'une enquête réalisée, courant 2008, par l'Agent de Développement Local pour l'Intégration (ADLI) auprès de femmes immigrées dans le Bas-Rhin. Son but était de recueillir leurs témoignages sur leur quotidien en France et de permettre ainsi d'en avoir une meilleure connaissance. L'analyse des entretiens montre la diversité qui se cache derrière le vocable homogénéisant de « femmes immigrées ». Elle a également permis d'identifier les stratégies que ces femmes mettent en œuvre pour faire face aux difficultés qu'elles rencontrent.

Ce travail se veut un outil d'aide à la réflexion afin de favoriser le lien entre ces femmes et leur environnement (social, professionnel, économique) et de permettre une meilleure connaissance des uns et des autres dans une volonté de « mieux vivre ensemble ».



LE CENTRE DE DOCUMENTATION DE L'ORIV

Il dispose d'un fonds documentaire riche de plus de 2500 références (ouvrages, périodiques, rapports...) relatives aux champs d'intervention de l'ORIV à savoir notamment : l'intégration des populations immigrées, la prévention des discriminations, la politique de la ville, l'immigration, l'habitat, l'école, la participation des habitants...

Il est ouvert gratuitement à tous : acteurs de terrain (professionnels et bénévoles), institutions (élus et techniciens), associations, étudiants, chercheurs, etc. Il est possible d'emprunter des documents.

Les consultations se font **uniquement sur rendez-vous**, en contactant directement Diane HÄSSIG, Chargée de l'Information et de la Documentation à l'ORIV au : 03.88.14.35.89 ou par mail : documentation.oriv@wanadoo.fr

Observatoire Régional de l'Intégration et de la Ville

1 rue de la Course – 67000 Strasbourg – tél. 03 88 14 35 89 – fax : 03 21 98 31 - site internet : www.oriv-alsace.org