

# Annexes



**Annexe 1** : Dossier du participant du séminaire « Adultes-relais entre professionnalisation et reconnaissance » organisé par l'ORIV, le 1<sup>er</sup> octobre 2009 à Mulhouse

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



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](http://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](http://www.cee-recherche.fr/fr/connaissance_emploi/55ce-adultes-relais-evolution-politique-ville.pdf)

Bibliographie..... 82

Liste des participants.....86



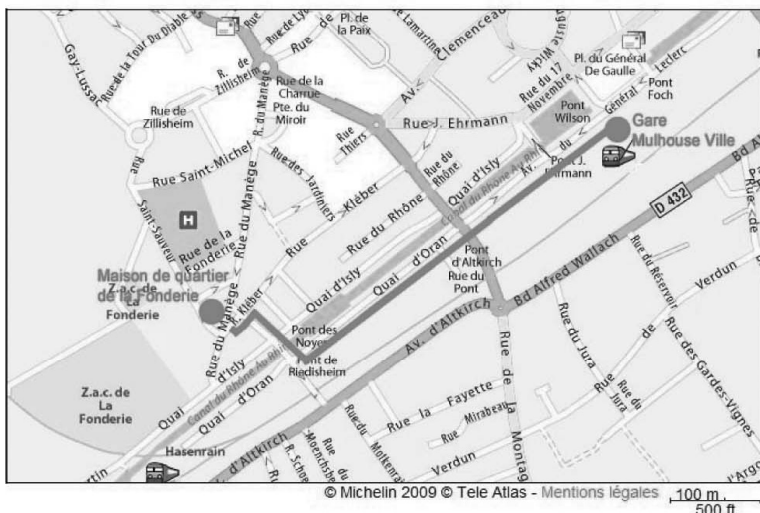
## PLAN D'ACCES

### 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'acquérir 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.





*professionnaliser*   *diffuser*   *fédérer*   *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
  - ▶ Échanges 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](http://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](http://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

Siège social : 71, rue de Paris - 59000 Lille  
Tél. : 03 28 38 97 71 - Fax : 03 28 38 97 72  
SIRET : 508 093 812 000 16 - code APE : 9499Z





## 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<sup>e</sup> 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<sup>e</sup> plan en 1991.

Depuis le 1<sup>er</sup> 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, ACSÉ 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](http://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 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.

## 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'EVALUATION DE L'UTILITE SOCIALE DE LA MEDIATION SOCIALE<sup>1</sup>

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

<sup>1</sup> Rapport sur l'évaluation de l'utilité sociale de cinq structures de médiation sociale, janvier 2008

<b>COHESION SOCIALE</b>	<b>Indicateurs de réalisation</b>	<b>Indicateurs de résultat</b>	<b>Indicateurs d'impact</b>	<b>Indicateurs de contexte</b>
<b>Diversité intergénérationnelle et interculturelle des publics</b>	<p><b>Niveau de mixité des participants dans chaque activité</b></p> <p>Source : base de données de la structure</p> <p><b>Nombre de personnes touchées indépendamment de leur âge ou de leur nationalité</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- nombre de nationalités différentes accueillies</li> <li>- structure par âge de la population accueillie               <ul style="list-style-type: none"> <li>- nombre de personnes accompagnées dans les institutions pour une médiation interculturelle</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Relations développées entre les personnes différentes en dehors de l'action, amélioration des relations</b></p> <p>Source : perception des médiateurs et des partenaires</p> <p><b>Evolution des représentations sur les autres groupes : changement du vocabulaire utilisé pour désigner les personnes concernées (exemple : racisme, discrimination...).</b></p> <p>Source : perception des médiateurs</p>	<p>Typologie de la population du territoire concerné : homme/femme, âge, origine.</p>
<b>Implication citoyenne</b>	<p><b>Nombre d'habitants invités aux réunions organisés sur des thématiques les concernant.</b></p> <p>Source : base informatique de la structure</p> <p><b>Nature des thématiques : vie locale (aménagement du quartier, ...), questions de société (le vote, l'incivilité, ...)<sup>3</sup></b></p> <p>Source : base de données de la structure ?</p>	<p><b>Nombre d'habitants amenés et effectivement présents aux réunions sur des thématiques les concernant</b></p> <p>Source : suivi par les médiateurs</p> <p><b>Ecart entre nombre de projets initiés par les médiateurs et effectivement aboutis</b></p> <p>Source : base de données de la structure</p> <p><b>Nombre de participants prenant des responsabilités dans la mise en œuvre d'une action</b></p> <p>Source : suivi par les médiateurs</p>	<p><b>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)</b></p> <p>Source : enquête</p>	<p>Nombre d'associations actives</p>

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



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

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

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

<b>CONTRIBUTION ECONOMIQUE</b>	<b>Indicateurs de réalisation</b>	<b>Indicateurs de résultat</b>	<b>Indicateurs d'impact</b>	<b>Indicateurs de contexte</b>
<b>Production de richesses</b>	<p><b>Nombre de conseils donnés sur l'offre de service la plus adaptée à la personne.</b>            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><b>Nombre d'emplois créés en médiation</b>            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><b>Augmentation de la fréquentation des services</b>            Source : Info transmises par les partenaires</p> <p><b>Augmentation du chiffre d'affaire</b>            Source : Info transmises par les partenaires</p> <p><b>Gain de temps permettant le recentrage du personnel sur la production de nouveaux services et/ou l'amélioration des services existants</b>            Source : Info transmises par les partenaires</p> <p><b>Nombre d'insertions professionnelles abouties.</b>            Nombre de projet            Nombre de projets de vie accompagnés            Source : Info transmises par les partenaires et la structure</p>	
<b>Coûts évités</b>	<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><b>Nombre d'emplois créés en médiation</b></p> <p><b>Meilleur encaissement des loyers, facture d'électricité, ...</b>            Source : Info transmises par les partenaires</p> <p><b>Baisse du nombre des dégradations</b>            Source : Info transmises par les partenaires</p> <p><b>Baisse du nombre d'épaves</b>            Source : Info transmises par les partenaires</p> <p><b>Baisse du nombre d'intervention de la police, du SAMU, EDF... sur le territoire</b>            Source : Info transmises par les partenaires</p> <p><b>Nombre et type d'infractions</b>            Source : Info transmises par les partenaires</p>	<p><b>Montant des loyers, factures supplémentaires perçus</b></p> <p><b>Montant des coûts de gestion du contentieux évités</b></p> <p><b>Montant des réparations évitées, des dysfonctionnements (arrêt transport)</b></p> <p><b>Montant des achats évités</b></p> <p><b>Montant des enlèvements d'épaves évités</b></p> <p><b>Montant des coûts de traitement d'une plainte évités</b></p> <p><b>Coût des sanctions pénales (coût d'un TIG, d'une réparation pénale, année de prison...)</b></p> <p><b>Montant des coûts des interventions policières, du SAMU évités</b>            Source : Info transmises par les partenaires</p>	

<b>CONTRIBUTION ECONOMIQUE</b>	<b>Indicateurs de réalisation</b>	<b>Indicateurs de résultat</b>	<b>Indicateurs d'impact</b>	<b>Indicateurs de coût</b>
<b>Coûts évités</b>		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	
<b>Mutualisation, Economies d'échelle</b>	<p><b>Nombre d'heures passées sur des fonctions de services publics</b> <b>Nombre d'habitants bénéficiant de la fonction « service public »</b> <b>Nature des services publics</b></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 signalement ou d'informations techniques</p> <p>Temps passé au domicile des locataires 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) <i>Source : base de données de la structure</i></p>	<p><b>Niveau de services « publics » assurés par les médiateurs en équivalent heure de traitement d'une demande.</b></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 <i>Source : Info transmises par la structure</i></p>	<p><b>Coût de présence d'un service public évité</b> <i>Source : Info transmises par les partenaires</i></p> <p>Temps passé par un travailleur social sur une activité de médiation ou d'écrivain 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>	

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

<b>INNOVATION &amp; APPRENTISSAGE</b>	<b>Indicateurs de réalisation</b>	<b>Indicateurs de résultat</b>	<b>Indicateurs d'impact</b>	<b>Indicateurs de contexte</b>
<b>Innovation</b>	<p><b>Nombre et types de nouvelles démarches, approche de la structure</b> Source : base de données structures</p> <p><b>Nombre et types de nouvelles démarches, approche, des habitants et des partenaires</b> Source : enquête habitants et partenaires</p>	<p>Nombre de suggestions des médiateurs, des habitants et des partenaires Source : structure, partenaires et habitants</p> <p><b>Nombre de nouveaux services implantés ou mis en place</b> Source : infos structures et/ou partenaires</p>	<p>Part d'activités nouvelles dans le service Part d'activités améliorées dans le service</p> <p><b>Changement durable observé des services aux habitants</b> 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 les 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<sup>1</sup> ».

SEPTEMBRE 2006

➔ L'unité fondamentale de la médiation est structurante dans l'action des femmes-relais médiatrices qui s'attachent à en décliner 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'acculturation<sup>2</sup> 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. Cherkaoui 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 réélaborent 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 créant 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)

## 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](http://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](http://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](http://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](http://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](http://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](http://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](http://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](http://www.légifrance.gouv.fr) et [i.ville.gouv.fr](http://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.

MADELIN 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.

DELROIX 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).

BREVAN 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](http://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](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 Île-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 (EHES-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\\_cle03e6d5.pdf](http://www.ville.gouv.fr/IMG/pdf/mediation_cle03e6d5.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'III		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'Aérospatiale		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.bompарт@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	DDTEFP 68					0368354519	sylvaine.calleja@dd-68.travail.gouv.fr		oui	
Madame	CARTIGNY	Catherine	Femme-relais	Ville de Bondy			93140	BONDY	0148483963	mdlp@ville-bondy.fr	oui		
Madame	CERBINO	Nadine	Formatrice "Services à la personne"	AFPA Strasbourg	Rue du Corps de Garde		67100	STRASBOURG		Nadine.Cerbino@afpa.fr	non	non	non
Madame	CHEMLALI	Myriam	Adulte relais	AVICENNE	19, place Byron		67200	STRASBOURG					
Madame	CHERQUI	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-Wolf 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.wolf@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	68062	MULHOUSE Cedex	0389337885	florence.gasser@ville-mulhouse.fr	non	non	non	
Madame	GENG	Catherine	Présidente	Confédération Syndicale des Familles		38, rue de l'III	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 Fleischhaur - Bât. C	68026	COLMAR Cedex	0389248210	marie-odile.gerber-muller@sante.gouv.fr		oui		
Monsieur	GIRAUD	Laurent	Coordonateur	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-Joelle.GORISSE@sante.gouv.fr		oui		
Madame	HAFOD	Fatiha	Animatrice Adulte-relais	Centre Socio Culturel de Wittelsheim		25, rue du Cher	68310	WITTELSHEIM	0389554546	csc.wtl@wanadoo.fr	oui			
Madame	HANACHI	Teffaha	Adulte relais	Confédération Syndicale des Familles		38, rue de l'III	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	famillemonoparentale68@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	oui	oui	
Monsieur	JUNG	Yves	Délégué du Préfet - Cronenbourg-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	0389353362	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	MARTICHOUX	Joëlle	Chargée de mission au département cohésion sociale	Direction Nationale ACSé		209, rue de Bercy	75585	PARIS Cedex 12		joelle.martichoux@lacse.fr	oui			

Madame	MARTIN	Jacqueline	Présidente	Théâtre du Potimarron	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 Cernay	26, rue James Barbier	BP 153	68704	CERNAY Cedex	0389758266		oui		
Madame	NABIH	Fatima-Zahra	Médiatrice sociale	CDAFAL – 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	0389353362				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	0389357120	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	0369777749	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.cidff67@orange.fr		oui	
Madame	RAIHANI	Badia	Adulte relais	Association Au-delà des Ponts	Chez Au Port'Unes	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	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	0389357120	csc.thann@wanadoo.fr			oui
Madame	ROMANO	Jocelyne	Agent d'interface social	Mulhouse Habitat	20, boulevard de la Marseillaise	BP 1429	68071	MULHOUSE Cedex	0660583315	jocelyne.romano@mulhouse-habitat.fr		oui	
Madame	SAUER	Delphine	Référent-famille	Centre Socio Culturel de Wittelsheim	25, rue du Cher		68310	WITTELSHEIM	0389554546	csc.wtl@wanadoo.fr		oui	
Madame	SCHNEIDER GROSJEAN	Michèle	Directrice Régionale par intérim	Direction Régionale ACSé	Le Sébastopol	3, quai Kléber	67000	STRASBOURG	0388522952	michele.schneider@lacse.fr			oui
Monsieur	SCHRAMM	Jean Marc	Adulte relais	Théâtre du Potimarron	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	SOUIKET	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. SOUIKET)			oui
Madame	SPINNER	Dominique	Chargée de mission	Ville de Strasbourg	Direction de Proximité Koenigsoffen Montagne Verte Elsau	100, route des Romains	67200	STRASBOURG	0388105483	dominique.spinner@cus-strasbourg.net	non	non	non
Monsieur	SZKUDLARECK	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.szkuclareck@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	Ama	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@boxecernay.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 INTERMINISTÉRIEL 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 BREAUULT, Jean-Jacques DEVILLERS).

Fédération interassociations interservices migrants (Adole ANKRAH).

OPTIMA (Bertrand BERNICOT).