

## primo & édito

### Les contours de la médiation sociale, aujourd'hui

À l'occasion de la sortie du dernier numéro des *cahiers du Développement Social Urbain*<sup>1</sup>, nous consacrons cette édition estivale de **Sites & Cités** à la question de la médiation sociale.

Apparues dans les années 1980, expérimentées dans les années 1990, les actions de médiation sociale ont connu un large mouvement de développement et de professionnalisation à partir des années 2000. Le soutien de la politique de la ville n'est pas étranger à ce mouvement. Il en est même un des leviers essentiels : soutien en matière d'ingénierie des équipes projet au développement de ce type d'initiatives sur les territoires, dispositif adultes-relais engagé en 2000 et renouvelé jusqu'à ce jour, soutien de l'État à la structuration des activités de médiation sociale, subventions accordées aux associations ou structures porteuses d'activités de médiation sociale... Les activités de médiation sociale se sont ainsi particulièrement développées sur les territoires prioritaires de la politique de la ville. D'après le CGET, 12 000 personnes exercent une activité de médiation sociale en France dont 4 000 postes d'adultes-relais.

L'actualité récente a été riche sur le sujet de la médiation sociale : création d'une norme métier de la médiation sociale, rapport d'information du Sénat qui appelle à préserver le dispositif adultes-relais, tentative

de l'Assemblée nationale et du Sénat d'inscrire le principe de la médiation sociale dans la loi « égalité et citoyenneté ». Si les messages accompagnant ces diverses démarches s'accordent sur le rôle de la médiation en tant que facteur de cohésion sociale ou sur l'importance des missions effectuées sur le terrain, il n'en demeure pas moins que depuis la fin des années 1980, ce domaine d'activité s'est élargi, diversifié, complexifié et reste encore pour partie dans des zones de flou.

Il nous paraissait donc important de capitaliser, porter à connaissance et valoriser tout à la fois la médiation sociale dans les quartiers populaires, mais aussi les femmes et les hommes, souvent dans l'ombre, qui exercent des missions, parfois difficiles, au quotidien, sur le terrain.

<sup>1</sup> « Médiation sociale : parlons métier ! », les cahiers du Développement Social Urbain, n°55, 1<sup>er</sup> semestre 2017, 48 p.

... Pour commander ce numéro ou vous abonner aux cahiers du Développement Social Urbain, rendez-vous sur : [www.crdsu.org](http://www.crdsu.org)

Focus sur des expériences, structures et ressources présentées dans le cahier n°65 en pages intérieures de ce numéro de Sites & Cités. → → →

## l'actu & CR•DSU

### Synthèse du cycle formatif « Immobilier économique dans les quartiers »

Construit en partenariat avec Aradel, ce cycle s'est déroulé de septembre 2016 à février 2017 autour de 3 journées thématiques : immobilier d'entreprises et attractivité des quartiers, immobilier d'activités et entrepreneuriat, immobilier commercial. Ces rencontres se sont tenues à Lyon la Duchère, Saint-Étienne Montreynaud puis Clermont-Ferrand la Gauthière et ont rassemblé 70 professionnels de la politique de la ville, du développement économique et de l'urbanisme. La publication restitue les principaux éléments mis en exergue dans les interventions, les témoignages ou les débats, sous forme d'analyse transversale aux 3 journées.

... À télécharger sur [www.crdsu.org](http://www.crdsu.org)



### "La laïcité : un idéal commun pour faire société ?", Les Échos des journées du CR•DSU n°16, juillet 2017

Ce numéro des *Échos*, entièrement numérique, fait retour sur la journée régionale organisée le 18 janvier 2017 à Vénissieux. La publication reprend la trame de la journée: témoignage d'acteurs locaux et nationaux, réactions des participants, débat théâtral, le tout illustré et renvoyant vers des vidéos de la journée à découvrir sur internet.

... À télécharger gratuitement [www.crdsu.org](http://www.crdsu.org) et [www.laicite.crdsu.fr](http://www.laicite.crdsu.fr), à partir de fin juillet



Retrouvez un extrait de ce numéro sur notre site : [www.crdsu.org](http://www.crdsu.org)



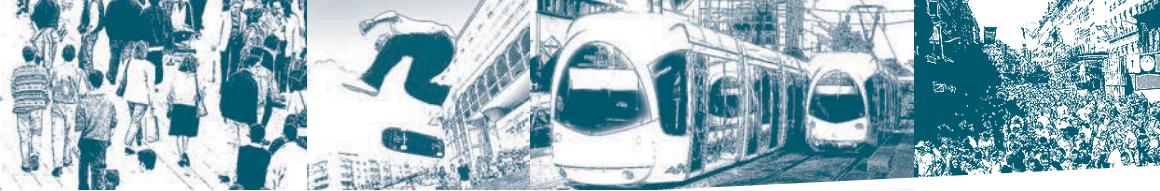
### L'équipe du CR•DSU prend ses quartiers d'été du 31 juillet au 15 août 2017.

Nous vous souhaitons un bel été et vous donnons rendez-vous à la rentrée pour un programme riche et varié !

### 3<sup>ème</sup> journée du cycle "Sport et quartiers", le 21 septembre 2017, à l'Isle d'Abeau (38)

Dans la continuité du cycle d'échange commencé en début d'année, cette 3<sup>ème</sup> journée s'interrogera sur le rôle et

→ suite page 2



savoir-faire & faire-savoir

des initiatives et des expériences locales

la place des politiques sportives dans les contrats de ville.

Témoignages, expériences et travaux en atelier seront proposés pour travailler collectivement sur cette thématique.

Programme et inscription : www.crdsu.org

1ère journée du cycle "Renouvellement urbain: nouveaux enjeux, nouvelles pratiques", le 28 septembre 2017, à Aix-les-Bains (73)

À l'heure de la mise en œuvre du nouveau programme de renouvellement urbain, le CR•DSU lance un cycle d'échanges, de septembre 2017 à fin 2018, qui s'articulera autour d'entrées thématiques.

La première journée porte sur la question de la place des habitants dans les projets.

Programme et inscription : www.crdsu.org

les rendez-vous

les événements à ne pas manquer!

Pour que ça ne se fasse plus sans nous ! les 25, 26 et 27 août 2017, à Angers Première université des quartiers populaires du collectif Pas sans nous. Au programme : des ateliers thématiques, des conférences (même gesticulées !), mais aussi un "bureau des mains courantes", du théâtre forum, des artistes venus des quatre coins de la France, ainsi que des activités pour les enfants !

L'objectif : élaborer une "feuille de route du syndicat des quartiers".

Infos : www.passansnous.org

La ville collaborative, le 6 septembre 2017, à Aubervilliers

Ce séminaire, organisé par l'École du renouvellement urbain, questionnera le renouvellement des démarches participatives en partant d'expériences d'implication d'habitants dans des projets urbains menés en France, aux Pays-Bas et en Tunisie.

Infos: www.ecoledurenouvellementurbain.com

On nous dit tout, on nous dit rien ! du 15 au 17 septembre 2017, à Hauteville-Lompnes

Université d'été des centres sociaux organisée par l'Union Rhône-Alpes des centres sociaux. Un week-end pour échanger et débattre autour des « vérités alternatives », des fake news et des théories du complot, avec des interventions de journalistes et chercheurs.

Bulletin d'inscription dans la lettre d'info de la fédé des centres sociaux du Rhône : http://fed69.centres-sociaux.fr/lettre-dinformation-juin-2017-n66

Un dispositif de médiation estivale à Cournon-d'Auvergne (63)

Depuis 2012, la Ville s'est associée à deux bailleurs sociaux, Auvergne Habitat et OPHIS pour lancer durant l'été un dispositif de médiation, en complémentarité de l'intervention des travailleurs sociaux.

La médiation se déroule sur quatre mois, de juin à septembre. La Ville emploie une équipe de 3 médiateurs qui sillonnent le territoire du mardi au samedi, le matin et en soirée, avec une attention particulière sur le quartier prioritaire. Facilement repérables avec leur tee-shirt estampillé "MÉDIATEUR", ils vont à la rencontre des habitants, associations, services publics, commerçants pour diffuser des informations, mener des actions de prévention, de conciliation et de rappel des règles du vivre-ensemble. Ils sont également joignables par téléphone.

Cette démarche de proximité vise à (re)nouer le dialogue avec la population et les acteurs locaux, faciliter l'accès aux services, et diminuer le sentiment d'insécurité.

Séverine Tournadre, responsable du service politique de la ville à Cournon-d'Auvergne, s.tournadre@cournon-auvergne.fr ou accueil de la Maison des citoyens, 04 63 66 22 66.

La médiation, un outil pour favoriser la participation habitante (38)

Dans les sites en politique de la ville, les médiateurs sociaux assurent le lien entre les différentes structures du quartier, les institutions et les habitants.

Pour ce faire, ils doivent être légitimés par l'ensemble des acteurs, et notamment par les habitants, dont beaucoup sont méfiants envers les politiques publiques.

Ce rôle de facilitateur est parfois complexe mais il peut-être facilité lorsque le médiateur est issu du milieu associatif, une "garantie" d'indépendance pour les habitants. Les médiateurs peuvent aussi venir en soutien aux initiatives portées par les

habitants, sans se substituer à eux, afin qu'ils développent leurs propres capacités à agir.

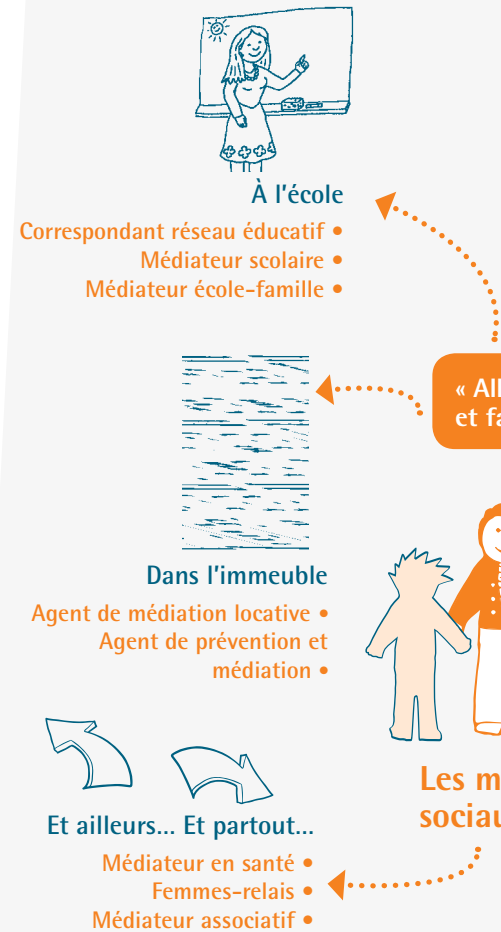
Favoriser l'écoute et l'« aller vers », inventer des outils d'expression pour tous, assurer la pérennité de l'engagement citoyen... autant de savoirs-faire et de savoirs-être obligatoires pour que les habitants (re)deviennent acteurs de leur propre vie.

Contact : Jouda Bardi, médiatrice associative à la Régie de quartier de la Villeneuve, jbardi@regiegrenoble.org

Lire l'article complet dans les cahiers du Développement Social Urbain n°65 en cliquant ici



Infographie : Les lieux d'activité extraite du Cahier n°65



Sources : Guide d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale, Lieux et domaines d'intervention, infographie réalisée par France Médiation. Le référentiel d'activités de la médiation sociale, site Internet de France



## acteurs & mouvements

les changements pro en Auvergne Rhône Alpes

### activité des médiateurs sociaux



#### Dans les services publics

- Médiateur point information
- Médiateur eau énergie
- Médiateur à La Poste
- Agent médiateur au PIMMS\*

\* Point information médiation multiservices

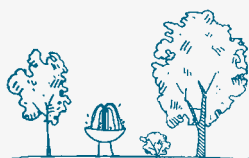
er vers  
aire avec »



#### Dans les transports en commun

- Agent de prévention et médiation

#### médiateurs ux



#### Dans l'espace public

- Médiateur de rue
- Correspondant de nuit
- Agent de prévention et médiation
- Steward urbain

SG-CIV, 2009.  
tion, mars 2017.  
Médiation

-> Voir l'infographie dans son intégralité en cliquant ici

## La médiation sociale fait des étincelles dans l'agglomération lyonnaise

Dans le cadre de son activité, l'entreprise Enedis, qui gère le réseau d'électricité en France, fait appel à la médiation sociale et ce, depuis plus de vingt ans. Plutôt que d'embaucher des médiateurs en interne, Enedis établit des partenariats avec des structures de médiation. Ainsi, dans l'agglomération lyonnaise, qui compte 9000 kilomètres de lignes électriques et 780 000 clients, Enedis fait notamment appel aux PIMMS ou à ALTM.

Les médiateurs sociaux sont principalement sollicités lors des grands chantiers de rénovation du réseau. Par leur présence active, ils sensibilisent les habitants et les entreprises à la sécurité à proximité des chantiers et les informent des travaux en cours. Ils les sensibilisent en outre sur l'importance des relevés de compteurs et font remonter leurs remarques à Enedis. Une action bénéfique pour tout le monde: Enedis prévient les conflits potentiels générés par les travaux et facilite le travail de ses techniciens sur les chantiers. De leur côté, les habitants et les entreprises vivent mieux la période mouvementée des travaux.

••• Cécile Varaldi, chargée de mission collectivités locales et RSE, Enedis, [cecile.varaldi@enedis.fr](mailto:cecile.varaldi@enedis.fr)

••• Expérience évoquée dans les cahiers n°65, p.24



## réseaux & partenariats

les acteurs ressources, les métiers, les projets...

### Des réseaux se mobilisent pour une norme de la médiation sociale

Les réseaux Face, France Médiation, LaFédé (Fédération des associations de médiation sociale et culturelle d'Île-de-France) et l'Union nationale des Pimms, réunis au sein d'une commission "médiation sociale" animée par l'Afnor et sous la présidence du CGET et du SGCIPD, ont contribué, après une année de travail, à l'élaboration d'une norme métier de la médiation sociale, officialisée le 13 décembre 2016.

Cette norme vise à faire reconnaître ce métier, à permettre une reconnaissance

du professionnalisme des médiateurs sociaux, à renforcer la légitimité des structures de médiation sociale et à favoriser le développement des actions de médiation sociale. Elle constitue ainsi une garantie de qualité pour les partenaires et les commanditaires de la médiation sociale. Il s'agit d'une avancée qui atteste de la professionnalisation de la médiation sociale.

••• En savoir plus sur la norme en lisant l'article des cahiers du Développement Social Urbain n°65, pp. 40-42.



● **Ville de Bourg-en-Bresse :** Leslie Cobo-Morel est animatrice citoyenneté et Charline Ribaud est médiatrice santé.

● **Sandrine Chevallier** est chef du service DSU à la ville de Valence.

● **Boris Villain** est chef de projet politique de la ville à Valence Romans Agglo.

● **Éva Curie** est déléguée du préfet à Andrézieux Bouthéon pour les quartiers Montreynaud et la Chapelle.

● **Florence Galipot** est chargée de projets habitat à la mission Entrée est, à Lyon 8<sup>e</sup>.

● **Julie Soullard** est agent de développement politique de la ville à Neuville-sur-Saône et Fontaines-sur-Saône.

● **Eve Renaud** est chargée des maisons de projet du renouvellement urbain à Chambéry métropole-Cœur des Bauges.

● **Marie-Pierre Ruffer** est médiatrice à Saint-Julien-en-Genevois.

Vous souhaitez mentionner votre récente prise de poste dans le prochain Sites & Cités, contactez-nous : [communication@crdsu.org](mailto:communication@crdsu.org)

#### En préparation

Le prochain numéro des cahiers du Développement Social Urbain sera consacré aux politiques éducatives dans les quartiers populaires.

••• Parution : décembre 2017

Vous souhaitez vous abonner à notre revue ?

[Rien de plus simple : cliquez ICI](#)





éditée par le CR•DSU  
4 rue de Narvik  
69008 Lyon  
Tél 04 78 77 01 43  
secretariat@crdsu.org

[www.crdsu.org](http://www.crdsu.org)  
ISSN 1958-5446

Directeur de la publication: Alain Grasset  
Directrice de la rédaction: Frédérique Bourgeois  
Rédaction: l'équipe du CR•DSU  
Création: Okto Novo  
Exécution: Muriel Salort

Demandez à recevoir cette lettre par mail : [secretariat@crdsu.org](mailto:secretariat@crdsu.org)

Le CR•DSU soutient les acteurs (professionnels, élus, institutionnels et partenaires locaux) dont les projets s'inscrivent dans un objectif de cohésion sociale sur un territoire. Son action: diffusion d'informations, qualification collective, mise en réseau, capitalisation des expériences régionales...

## sources & ressources

quelques références sur la médiation sociale, consultables au CRDSU



### Valoriser les interventions des médiateurs sociaux et culturels

Profession Banlieue, décembre 2016

Ce rapport restitue les résultats d'une démarche d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale et culturelle. Sont abordées : la nature des effets de l'action des médiatrices sociales et culturelles, la manière dont ces effets peuvent être mesurés et la valeur monétaire attribuable à certains d'entre eux.

### Pour la création d'une norme Afnor de la médiation sociale

FACE, France Médiation, laFédé Ile-de-France, Union nationale des PIMMS, 2016

Cette publication synthétise les échanges tenus lors de 4 journées régionales organisées en amont de la création de la norme Afnor dans l'objectif de co-construire le contenu de cette norme métier.

### Médiateur social, un métier désormais reconnu et encadré !

CGET. En bref n°32, 19/01/2017

Ce quatre-pages synthétise le contenu de la première norme consacrée au métier de médiateur social.



### Les médiations : pratiques et enjeux

Informations sociales n°170, 2012/2

Ce numéro inventorie les types de pratiques de la médiation dans divers domaines (famille, école, communautés...) et évalue les enjeux dont elle est porteuse.



D'autres références sur ce sujet dans la bibliographie des cahiers n°65.



## les points d'orgue du [www.crdsu.org](http://www.crdsu.org)



### Retour sur... le séminaire technique régional "Animation du volet éducatif du contrat de ville" du 22 mars 2017

Une page du site rassemble les restitutions et les supports d'intervention du séminaire technique régional organisé le 22 mars 2017. Rendez-vous dans la rubrique "Dossiers thématiques" : Politiques éducatives.



### L'intervention de Nicolas Cadène lors de la journée "Laïcité : un idéal commun pour faire société ?" ... en vidéos

Découvrez l'intervention de Nicolas Cadène, rapporteur général de l'Observatoire de la laïcité, qui nous a livré son analyse sur les enjeux de la laïcité aujourd'hui, ainsi que ses réponses aux questions de la salle : "Comment s'inscrit la laïcité dans les valeurs républicaines ?" ; "Faut-il légiférer sur la restauration scolaire ?" ; "Comment concilier liberté de culte et respect de l'ordre public ?" ...

## sites & services

l'actualité Internet du CRDSU

et autres sites ressources sur la médiation sociale

### ailleurs sur la toile...

[www.francemediation.fr](http://www.francemediation.fr)

Le site de France Médiation, l'association nationale qui fédère des acteurs concernés par la médiation, propose une multitude de ressources en lien avec son activité et celle du métier de médiateur : actualités, formation, documentation, études, projets...



[www.pimms.org](http://www.pimms.org)

Les points d'information médiation multiservices (PIMMS) sont des lieux d'accueil ouverts à tous, au sein desquels des agents médiateurs et professionnels du lien social aident les citoyens pour un meilleur accès aux services publics. Le site internet de leur union nationale présente son actualité, celle du réseau des PIMMS, leurs rôles et missions.

