

# les cahiers du Développement Social Urbain

N°65 premier semestre 2017

**Médiation sociale :**  
*parlons métier !*



CR DSU

centre de ressources et d'échanges  
pour le développement social et urbain



# éditorial

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 »... l'actualité de ces derniers mois est riche sur le sujet de la médiation sociale. 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.

## Médiation sociale : sortir du flou

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 (DIV, Acsé puis CGET)<sup>1</sup> 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<sup>2</sup>.

Si les liens entre médiation sociale et politique de la ville sont évidents, il n'en demeure pas moins que jusqu'à présent aucun numéro des *cahiers du Développement Social Urbain* n'a été consacré à ce sujet. Pour autant, on trouve dans certains numéros, par ailleurs déjà anciens, des articles sur ces « nouveaux métiers »<sup>3</sup>, sur la qualification et la formation des médiateurs<sup>4</sup>, ou encore sur des démarches expérimentales conduites localement<sup>5</sup>. C'est ainsi en filigrane que la question de la médiation sociale et des missions y afférentes a été abordée jusqu'à présent dans notre publication. Il nous paraissait donc important de capitaliser, porter à connaissance et valoriser tout à la fois la médiation sociale en tant que telle, mais aussi les femmes et les hommes, souvent dans l'ombre, qui exercent des missions, parfois difficiles, au quotidien, sur le terrain.

L'objectif de ce numéro est d'apporter des éclairages et des éléments de discussion autour du métier de médiateur social dans les quartiers populaires. Il vise plus précisément à fournir des clés de lecture pour appréhender et analyser ce que recouvre la médiation sociale aujourd'hui, à comprendre concrètement les rôles et missions des médiateurs qui interviennent dans les quartiers. Il aborde également la question de la professionnalisation et de la pérennisation, et il interroge la plus-value de ces activités ainsi que leur impact sur les habitants des quartiers populaires. Tout en offrant un regard pluriel sur ce sujet, nous avons veillé à donner la parole aux médiateurs afin que leurs points de vue et analyses sur leur fonction/métier soient présents et valorisés.

...

Ce numéro a bénéficié des apports des membres du comité d'orientation constitué de :

Jouda Bardi,  
médiatrice associative,  
régie de quartier  
Villeneuve-Village  
Olympique, Grenoble,

Gilbert Berlioz,  
sociologue,  
cabinet CRESS,

Benoît Bourrat,  
directeur de l'Union  
nationale des PIMMS,

Agathe Cousin,  
chargée de communication  
et des partenariats  
à France Médiation,

Marjorie Fromentin,  
chargée de mission  
au CR•DSU,

Samba Gueye,  
chargé de mission  
à la DRDJSCS  
Auvergne-Rhône-Alpes,

Marie-Claire Obled,  
chargée de mission  
politiques sociales  
à l'USH Auvergne,

Xavier Rochefort,  
directeur de l'ALTM,  
Lyon.

## À l'écoute des médiateurs

Deux parties structurent ce numéro, chacune débute par un article de type « table ronde » réunissant des médiateurs aux profils professionnels et géographiques diversifiés. Ce choix éditorial s'explique par le souhait d'offrir un espace d'expression privilégié aux médiateurs, les premiers concernés. La première partie du numéro s'intéresse aux enjeux de la médiation sociale et pose les éléments de contexte et de définition. En rappelant les conditions d'émergence de la médiation sociale, J.É. Grésy se focalise sur les valeurs qui la fondent et insiste en particulier sur les notions d'« aller vers » et « faire avec », qui sont les ingrédients de base de la médiation. B. Madelin s'attache à décrire et analyser la naissance puis la reconnaissance du métier, en pointant les difficultés mais aussi les succès acquis au fil des ans. À sa suite, a été inséré un profil de poste de médiateur(rice) social(e) dont la lecture permet de se rendre compte des compétences, savoir-être et savoir-faire nécessaires pour l'accomplissement d'un tel métier. Afin d'aider le lecteur à mieux comprendre les contours de la médiation sociale aujourd'hui, une infographie a été réalisée par nos soins qui, sur deux pages, témoigne de la diversité des missions et lieux d'activité des médiateurs sociaux. Parole est ensuite donnée à F. Deguilhem qui fait un focus sur le dispositif adultes-relais en Auvergne-Rhône-Alpes et décrit le plan de professionnalisation mis en place par les services de l'État depuis 2009 et actualisé en 2017. Les derniers articles de cette première partie s'intéressent à l'utilité voire la plus-value de la médiation sociale. L. Giraud porte son attention sur les évaluations conduites ces dernières années en distinguant utilité sociale et économique, et met en avant les apports de ces démarches évaluatives qui ont contribué à la reconnaissance du métier. Puis D. Dord expose son point de vue d'élu d'une ville, Aix-les-Bains, qui a décidé d'intégrer des médiateurs dans les services municipaux. Il pointe les avantages d'un tel choix pour sa ville et ses habitants. Ces deux articles sont complétés par le recueil de paroles « brutes » provenant d'acteurs divers (entreprise, agent de l'État, habitants) qui tentent de répondre à la question, pas aussi simple qu'elle n'y paraît : « À quoi sert la médiation sociale ? ».

## Demain, la médiation sociale

La seconde partie s'intéresse aux évolutions à l'œuvre dans le champ de la médiation sociale et donne à voir quelques perspectives pour l'avenir. G. Berlioz se penche sur la nature des liens entre médiation sociale et travail social et pose l'équation en ces termes : complémentarité ou concurrence ? Dans un article critique, M. Guillaume-Hofnung plaide pour une formation à la médiation, et non à la médiation sociale, et insiste sur l'exigence de qualité. Face à la dématérialisation des services publics, P. Mazet soulève les questions du rôle des médiateurs dans l'accompagnement au numérique et des compétences spécifiques associées. La parole est ensuite donnée à P. Imbert et M. Dujardin, respectivement représentant de Veolia et de La Poste, qui témoignent de leur expérience de la médiation sociale et en soulignent les apports dans l'amélioration des relations avec les usagers. Puis B. Madelin analyse la naissance de la norme métier de la médiation sociale, une étape vers la reconnaissance et la professionnalisation. Pour conclure, J. Bardi, médiatrice associative, décrit et illustre son rôle de tisseuse de liens visant à l'émergence d'une expression habitante car, ne l'oublions pas, ce sont bien les habitants/usagers/citoyens qui sont au cœur des enjeux de la médiation sociale. ■

Frédérique Bourgeois

1 – DIV : Délégation interministérielle à la ville. Acsé : Agence nationale pour la cohésion sociale et l'égalité des chances. CGET : Commissariat général à l'égalité des territoires.

2 – D'après le CGET, 12 000 personnes exercent une activité de médiation sociale en France dont 4 000 postes d'adultes-relais.

3 – *Cahiers du DSU*, n°15, juin 1997, et n°21, décembre 1998.

4 – *Cahiers du DSU*, n°33, mars 2002.

5 – *Cahiers du DSU*, n°37, printemps 2003.

# sommaire

## Médiation sociale : *parlons métier !*

### éditorial

Frédérique Bourgeois .....	1
----------------------------	---

### première partie

<i>Vous avez dit « médiation sociale » ?</i> .....	5
La médiation sociale comme si vous y étiez, Frédérique Bourgeois et Marjorie Fromentin .....	6
L'esprit de la médiation sociale, Jean-Édouard Grésy .....	9
Les missions et les lieux d'activité des médiateurs sociaux .....	12
Médiation sociale : l'émergence d'un métier, Bénédicte Madelin .....	14
Exemple de profil de poste de médiateur(rice) social(e) .....	17
Vers la professionnalisation des adultes-relais en Auvergne-Rhône-Alpes, Fabienne Deguilhem .....	18
Investir dans la médiation sociale, ça vaut le coût !, Laurent Giraud .....	20
À Aix-les-Bains, la médiation sociale améliore la qualité de vie des quartiers, Dominique Dord .....	23
À quoi sert la médiation sociale ? Paroles à Roselyne Gautheron, Rosek Harbouche, Patrick Rakotondranahy, Lionel Tabone et Cécile Varaldi .....	24

### deuxième partie

<i>Les défis d'un métier en évolution</i> .....	25
La médiation sociale demain : quelle exigence ?, Frédérique Bourgeois et Marjorie Fromentin .....	26
Médiation sociale et travail social sont dans un bateau..., Gilbert Berlioz .....	29
La formation avant toute chose mais, de qualité et surtout à LA médiation, Michèle Guillaume-Hofnung .....	32
Médiation sociale et accompagnement au numérique : une délégation peu anticipée, Pierre Mazet .....	35
La médiation sociale séduit Veolia et La Poste, Philippe Imbert et Michel Dujardin .....	38
Une norme de la médiation sociale, pourquoi ? Comment ?, Bénédicte Madelin .....	40
La médiation, un outil pour favoriser la participation habitante, Jouda Bardi .....	44

### *Bibliographie*

Muriel Salort .....	46
---------------------	----

# première partie

*Vous avez dit  
« médiation sociale » ?*



# Les missions et les lieux d'activité des médiateurs sociaux (non exhaustif)

(non exhaustif)

Mettre en relation avec un partenaire



À l'école

- Correspondant réseau éducatif •
- Médiateur scolaire •
- Médiateur école-famille •

Développer les comportements citoyens, prévenir et gérer les violences, le harcèlement et le décrochage, valoriser les compétences sociales des élèves, faciliter les liens avec les familles et le quartier

Participer à une veille sociale et technique territoriale



Dans l'immeuble

- Agent de médiation locale •
- Agent de prévention et médiation •

Faciliter la jouissance paisible de l'habitat, prévenir et gérer les tensions et les situations conflictuelles, orienter et informer les habitants, accompagner les projets collectifs, repérer et prévenir les dysfonctionnements/dégradations, aller vers les publics isolés, prévenir les appropriations négatives des espaces, accompagner les travaux



Dans l'espace public

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

Prévenir et gérer les tensions et les situations conflictuelles, orienter et informer les habitants, accompagner les projets collectifs, repérer et prévenir les dysfonctionnements/dégradations, aller vers les publics isolés, prévenir les appropriations négatives des espaces, accompagner les travaux

Assurer une présence active de proximité

Informer, sensibiliser et/ou former



Prévenir et gérer les situations conflictuelles



Lever les incompréhensions entre les personnes et les institutions

#### Dans les services publics

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

*Aller vers les populations, repérer les situations de non-recours, informer sur les droits et services, faciliter la compréhension mutuelle entre les personnes et les institutions, orienter, accompagner, faciliter l'appropriation des usages numériques, faciliter l'interface avec les institutions*

\* Point information médiation multiservices

« Aller vers et faire avec »



#### Les médiateurs sociaux



#### Dans les transports en commun

- Agent de prévention et médiation

*Orienter et informer les usagers, humaniser les espaces, prévenir et gérer les tensions et les situations conflictuelles, prévenir et signaler les dégradations, identifier les situations de détresse sociale, accompagner les nouveaux usages*

Favoriser les projets collectifs



#### Et ailleurs... Et partout...

- Médiateur en santé

*Accompagner les patients dans leurs démarches et éventuellement à leurs rendez-vous, les informer sur les droits et les services*

- Femmes-relais

*Accueillir, orienter et accompagner les habitants, plus particulièrement les personnes migrantes*

- Médiateur associatif

*Favoriser la participation des habitants, accompagner l'expression et la co-construction de projets*



Faciliter la concertation entre les habitants et les institutions



# Médiation sociale : *l'émergence d'un métier*

De l'apparition des premières médiatrices sociales et culturelles en Île-de-France, à la fin des années 1980, jusqu'à la reconnaissance d'un métier via la création d'une norme, Bénédicte Madelin, membre de la Fédération des associations de médiation sociale et culturelle d'Île-de-France, retrace l'histoire de la médiation sociale, analyse les transformations à l'œuvre et les avancées mais aussi les limites liées notamment à la précarité des postes.

Quand, en 1995, Profession Banlieue<sup>1</sup> engageait ses premiers travaux sur les médiatrices sociales et culturelles, appelées à l'époque femmes-relais, la première question portait sur le bien-fondé de parler de professionnalisation. S'agissait-il d'un nouveau métier ou d'une solidarité de voisinage dont il ne fallait surtout pas faire un métier ? Aussi, pour comprendre l'émergence de ce métier, est-il nécessaire de revenir sur la transformation sociale, économique et urbaine de la France à la fin des Trente Glorieuses et de l'État-providence.

## **Le basculement des années 1975 et la spécialisation des territoires**

Les années soixante-quinze sont marquées par la concomitance du choc pétrolier, des premières restructurations industrielles et de leurs conséquences sur l'emploi et les politiques d'immigration, et de transformations législatives dans le domaine du logement. Jusqu'alors, la France connaissait le plein emploi et le progrès semblait sans limite. L'État-providence, l'État social, était en capacité de gérer les situations d'exclusion sociale, une expression d'ailleurs quasiment inexistante à l'époque<sup>2</sup>.

Avec les restructurations industrielles, le chômage va progresser inexorablement jusqu'à la fin des années quatre-vingt-dix et touchera très prioritairement les salariés les moins qualifiés (ouvriers spécialisés et manœuvres) parmi lesquels les étrangers sont surreprésentés. De 1975 à 1990, 40% des postes de travail

occupés par les étrangers dans l'industrie sont supprimés, et si le taux de chômage des Français a doublé pendant cette période, celui des étrangers a quadruplé.

Aussi, dès 1973, préoccupé par le ralentissement de la croissance économique et soucieux de limiter le nombre de travailleurs immigrés, le gouvernement décide l'arrêt officiel de l'immigration. Par contre, il instaure en 1976 le droit au regroupement familial. Cette mesure entraîne une modification de la structure sociodémographique des étrangers en France, avec un poids plus important des femmes et des enfants ainsi que le besoin de logements plus grands. La situation s'améliorera avec le logement social et les grands ensembles construits dans les années soixante pour répondre à la crise du logement dramatique de l'époque, à la résorption des bidonvilles et à l'arrivée des rapatriés d'Algérie.

Avant 1977 et la loi qui porte la réforme du financement du logement et crée les prêts pour l'accession à la propriété, les HLM logeaient essentiellement des classes moyennes, cadres moyens, enseignants, employés, ouvriers professionnels ou jeunes couples. En rendant possible l'accession à la propriété, cette loi entraînera une modification des occupants du parc social, avec l'arrivée de ménages plus modestes qui se logeaient dans l'habitat ancien souvent insalubre des centres-villes, et de nombreux travailleurs immigrés qui trouvent enfin des logements assez grands pour faire venir leur famille.

Toutes ces transformations vont modifier profondément le paysage urbain de la France et favoriser la spécialisation

de certains territoires dans l'accueil des familles en difficulté économique et sociale, parmi lesquelles beaucoup de familles immigrées, et la fuite de ceux qui le peuvent par crainte de la contamination de la pauvreté<sup>3</sup>.

## Aux postes d'avant-garde : des femmes

La prise en compte par les pouvoirs publics de cette situation donne naissance en 1982 à la politique de la ville. Mais ces transformations ont également des incidences sur les politiques sociales, fragilisées par les lois de décentralisation de 1982 et le transfert des compétences sociales aux collectivités locales. C'est dans ce contexte qu'apparaîtront ceux que l'on appellera les « nouveaux acteurs sociaux », issus des territoires, qui vont utiliser les possibilités offertes par la politique de la ville – et ses financements – pour tenter d'aider les familles dans l'accès à leurs droits.

Les médiatrices sociales et culturelles appartiennent à cette génération de nouveaux acteurs sociaux, provenant des quartiers d'habitat social, issus de l'immigration, dont l'apparition se situe à la fin des années 1980. Ce sont des femmes qui spontanément vont s'organiser d'abord individuellement, puis en association pour accompagner leurs voisines dans leurs démarches à la PMI (protection maternelle et infantile), au service social ou encore à la préfecture. Elles s'appuient sur leur expérience personnelle, en particulier sur leur propre parcours de vie, et sur leur connaissance des modes de vie des populations pour lesquelles elles interviennent. C'est cette proximité des femmes-relais médiatrices avec les familles qui rend le travail possible : par une traduction culturelle entre des personnes et des univers sociaux qui ont du mal à se comprendre, à se parler ; par la levée des réticences des familles face à des services sociaux trop souvent vécus comme des services de contrôle.

Ces nouveaux modes d'intervention des femmes-relais vont convaincre les pouvoirs publics qui publient différentes circulaires permettant leur développement. La première date de 1993, quand Simone Veil (ministre des Affaires sociales, de la Santé et de la Ville) réserve 1 000 contrats emplois solidarité pour les femmes-relais, mais ce sont surtout la circulaire de Martine Aubry (ministre de l'Emploi et de la Solidarité) créant les emplois-jeunes en 1997, puis celle de Claude Bartolone (ministre délégué à la Ville) avec les adultes-relais en 2000 qui permettront le développement de ce nouveau mode d'intervention sociale.

Même s'il ne s'agit que d'emplois aidés, réservés aux quartiers de la politique de la ville, ces différentes circulaires favoriseront le développement mais surtout la diversification des champs d'intervention de la médiation sociale : espace public, transports, bailleurs sociaux, milieu scolaire, hôpital... La médiation sociale culminera à 20 000 médiateurs sociaux en 2000, avec le dispositif emplois-jeunes... Aujourd'hui, les médiateurs sociaux sont estimés à 12 000 sur l'ensemble du territoire.

Ce foisonnement d'initiatives a fait de la médiation sociale une nouvelle pratique de l'intervention sociale qui s'avère incontournable. Mais la multiplicité des modes et lieux d'intervention, des publics touchés la rend quelque peu illisible et source de nombreuses critiques. Quels liens peut-on faire entre les femmes-relais qui accompagnent leurs voisines dans les services et administrations et les agents locaux de médiation sociale qui sécurisent l'espace public ?

## Quand les institutions s'en mêlent

La médiation sociale trouve une première reconnaissance en 2000 avec le rapport de Claude Brévan et Paul Picart sur les nouveaux métiers de la ville, qui parle de « *la plus-value sociale majeure de ces emplois* » qui interrogent « *fortement de nombreux métiers traditionnels, notamment ceux du travail social* »<sup>4</sup>. Dans la foulée, un groupe de travail interministériel précise en octobre 2001, dans la Charte de référence de la médiation sociale<sup>5</sup>, le cadre d'intervention des médiateurs sociaux : la neutralité et l'impartialité, la négociation et le dialogue, le libre consentement et la participation des habitants, la mobilisation des institutions, la protection des droits et des personnes et le respect des droits fondamentaux.

Les premières actions de professionnalisation des médiateurs sociaux se mettent en place avec la DIV (Délégation interministérielle à la ville) et la DGAS (Direction générale de l'action sociale), tandis que l'Éducation nationale crée un CAP « Agent de prévention et médiation » et un Bac professionnel « Services de proximité et vie locale ». Jeunesse et Sports développe un BPJEPS (Brevet professionnel de la jeunesse, de l'éducation populaire et du sport) option « Médiation sociale » ; l'Afpa (Association pour la formation professionnelle des adultes) lance ses titres professionnels « Agent de médiation d'information et de service » (AMIS, niveau V) et « Technicien médiation services » (TMS, niveau IV).



## ... Le secteur professionnel s'organise

Les associations et structures de médiation sociale, elles aussi, poursuivent leur travail de professionnalisation. Elles s'organisent en réseau, fédération, coordination. Ainsi, la Fédération des associations de médiation sociale et culturelle de Seine-Saint-Denis est créée en juillet 2000 pour « soutenir, promouvoir et développer la qualification

*et la professionnalisation des "femmes-relais" (terme générique actuellement utilisé) ».*

### Sortir d'un manque de lisibilité et d'une forme d'infériorité

Du côté des agents de prévention et de médiation sociale, cinq structures intervenant à Angoulême, Lille, Chalon-

sur-Saône, Marseille et Niort, engagent début 2007 une démarche collective d'évaluation des apports de la médiation sociale. Elle sera suivie de la rédaction d'un guide opérationnel<sup>6</sup> par ces cinq structures, la Fédération des associations de femmes-relais de Seine-Saint-Denis et le Point services aux particuliers de Lille Métropole, tous membres fondateurs en mai 2008 de France Médiation, réseau d'acteurs de la médiation sociale.

Pour la première fois, différents réseaux de la médiation sociale s'unissaient pour mettre en évidence les apports de cette nouvelle forme d'intervention sociale et sa diversité en fonction des territoires et publics rencontrés : médiateur social et culturel, médiateur social dans l'espace public, dans les transports, le logement social, correspondant de nuit, médiateur social en milieu scolaire, de la santé...

## Et depuis...

Tout ce chemin parcouru, dans un temps resserré, a conduit la médiation sociale à sortir enfin d'un manque de lisibilité et d'une forme d'infériorité par rapport aux autres champs de la médiation (médiations familiale et pénale, notamment), mais aussi par rapport aux travailleurs sociaux.

Aussi, après l'inscription de ce nouveau métier au code ROME en 2012, France Médiation sollicitait-il le CGET (Commissariat général à l'égalité des territoires) et le SG-CIPD (Secrétariat général du Comité interministériel de prévention de la délinquance) pour initier et présider les travaux d'élaboration d'une norme expérimentale Afnor de la médiation sociale avec l'ensemble des parties prenantes du métier<sup>7</sup>. L'objectif n'était bien évidemment

pas de rigidifier les modes d'intervention des médiateurs sociaux, mais de faire reconnaître un métier en réaffirmant ses exigences et ses principes directeurs qui fondent sa déontologie : « aller vers », aller au devant des populations sans attendre d'être sollicité ; et « faire avec », c'est-à-dire redonner le pouvoir d'agir aux acteurs sans prendre leur place.

La médiation sociale n'est bien sûr pas le « remède miracle » aux difficultés sociales, aux tensions urbaines, à l'accès aux droits ou encore à la lutte contre l'isolement. Néanmoins, parce qu'elle nécessite un processus de libre adhésion, elle peut réussir là où d'autres formes d'intervention ont échoué. C'est pourquoi les médiateurs doivent pouvoir s'appuyer sur un cadre professionnel, garant d'une intervention de qualité. C'est à ce prix que la médiation sociale trouvera sa pleine et entière reconnaissance.

Mais comment ne pas s'inquiéter des propos du rapport Raoul sur le dispositif adultes-relais qui porte près de 4 000 médiateurs sociaux<sup>8</sup> ? Si, au regard des objectifs de la politique de la ville, le bilan est plutôt positif, il est plus mitigé sur ses résultats en termes de sorties positives du dispositif (58%). L'augmentation des crédits alloués aux plans de professionnalisation et l'obligation de formation, notamment en médiation sociale, sont positives. Mais doit-on s'en féliciter s'il n'y a pas pérennisation des postes ? S'agit-il juste d'accompagner les médiateurs sociaux dans un changement d'emploi ? Ainsi est maintenue l'ambiguïté entre reconnaissance d'un métier à part entière et dispositif d'insertion...

La norme était publiée en décembre 2016. Espérons que la certification Afnor des structures qui portent les emplois de médiation sociale soit la dernière marche de cette longue histoire pour la reconnaissance du métier. ■

*Bénédicte Madelin*

1 – Profession Banlieue est le centre de ressources politique de la ville de Seine-Saint-Denis.

2 – R. Lenoir, *Les exclus*, Le Seuil, 1974.

3 – É. Maurin, *Le ghetto français. Enquête sur le séparatisme social*, La République des idées/Seuil, 2004.

4 – C. Brévan et P. Picard, *Une nouvelle ambition pour les villes, de nouvelles frontières pour les métiers*, Rapport au ministre de la Ville, septembre 2000.

5 – 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 01/10/2001.

6 – *Évaluation de l'utilité sociale de cinq structures de médiation sociale*, Les Éditions de la DIV, 2009.

7 – Cf. article sur la norme pp. 40-42.

8 – *Le contrat adultes-relais, un dispositif de la politique de la ville à préserver*, Rapport d'information de M. Daniel Raoul, fait au nom de la commission des finances n° 128 (2016-2017) - 17 novembre 2016.



## deuxième partie

*Les défis d'un métier  
en évolution*

# La médiation, un outil pour favoriser la participation habitante

Si la participation des habitants est un cheval de bataille récurrent de la politique de la ville, le rapport est rarement établi entre participation et médiation.

Et pourtant... Jouda Bardi, médiatrice associative à la régie de quartier de la Villeneuve de Grenoble, témoigne du lien qu'elle assure entre les différentes structures du quartier, les institutions et les habitants. Et elle appelle de ses vœux une véritable co-construction avec les habitants.

Dans mon rôle de coordonnatrice d'événements qui regroupent différents acteurs autour d'une animation festive, le médiateur est perçu comme la pierre angulaire d'une action. Au risque parfois de tout faire reposer sur lui ! En effet, sur un quartier comme celui de la Villeneuve (12 000 habitants et une centaine de structures associatives), les associations ont besoin de se fédérer, souvent avec l'aide d'un professionnel issu du monde associatif ; une manière pour les habitants de rester à l'initiative des projets.

## Le rôle difficile de facilitateur

Même si la Ville peut être un véritable soutien aux grands événements, la volonté de maintenir une forme d'indépendance est revendiquée sur la Villeneuve. Que ce soit la fête de quartier ou l'*urban cross* qui invite les habitants de l'agglomération à un *trail* dans le parc souvent méconnu du quartier, mon rôle en tant que médiatrice est primordial pour accompagner les habitants dans la réalisation de ces projets : faire le relais auprès des acteurs locaux et/ou institutionnels pour réaliser les démarches, partager des savoir-faire, être un lien sur la durée de la mise en œuvre du projet. L'objectif est de permettre aux habitants de concrétiser des actions et de les alléger dans leurs démarches bénévoles, c'est-à-dire prendre la fonction de facilitateur.

Dans d'autres cas, la sollicitation peut venir d'habitants qui ont des revendications et ne savent pas à qui les transmettre. Mon rôle sera d'être à l'écoute de la demande habitante et de mesurer si l'accompagnement souhaité entre dans le cadre des missions de la régie. Par exemple, un groupe de mamans porteuses de revendications sur la question de la jeunesse sur le quartier (recherche de stage, manque d'offre de loisirs pour les adolescents) m'a directement sollicitée. Après plusieurs rencontres pour comprendre leur demande, les aider à la formaliser et identifier les acteurs, j'ai permis à ces femmes de rencontrer l'ensemble des acteurs de la jeunesse, dont l'élue dédiée, afin qu'elles puissent exprimer leurs interpellations. Ici, mon rôle aura été de faciliter l'émergence de la parole des habitants et la rencontre avec différents acteurs du territoire. Le but n'est pas de faire à la place des mamans mais bien de leur permettre de structurer leurs interpellations. Le fond de leur demande s'appuyant sur une expertise très riche, leur action a été très bien reçue par les professionnels.

Dans ce type de démarche, le médiateur a un rôle complexe : il doit être la tierce personne, légitimée par les protagonistes, qui permet la rencontre mais ne doit pas être perçu comme « l'instigateur » d'un éventuel conflit.

**La tierce  
personne  
qui permet  
la rencontre**

## « Aller vers », mais après ?

L'exemple ci-dessus montre que les habitants peuvent avoir une bonne lecture de la fonction de médiation et sont capables de venir nous solliciter. Mais dans le cas contraire, c'est au médiateur d'aller à la rencontre des habitants, ce qui n'est pas toujours facile quand on n'a pas d'outils. La démarche d'« aller vers » est souvent perçue positivement par les médiateurs, « *mais après... on fait quoi ?* » Quels outils utiliser pour faire émerger la parole et identifier les objets de la participation ?

La régie de quartier de la Villeneuve a créé Forum, un outil de débat-discussion sur les enjeux du quartier. Il est utilisé au tout début d'une démarche participative, il suscite l'envie de donner son point de vue dans un cadre favorable où la parole sera respectée et entendue. Les retours des habitants sont toujours très positifs : même les plus timides se prêtent au jeu du débat ! Susciter l'expression, créer les conditions de l'échange, c'est aussi faciliter l'émergence d'une expression habitante.

Autre exemple de mobilisation citoyenne, l'Université populaire de la Villeneuve. Créée à partir du constat que les habitants ne trouvaient pas d'espace d'échanges et de confrontations d'idées, elle permet le croisement de l'expertise habitante et celle de spécialistes et d'universitaires. Notre travail est d'identifier des thématiques qui touchent directement les habitants dans leur quotidien, et de préparer les soirées-débats sans tabou avec les plus concernés. Ainsi, les thèmes retenus font sens pour les habitants même quand les problématiques posées sont peu consensuelles telles que l'islamophobie, les ségrégations urbaines ou la liberté d'expression.

## L'accompagnement, un dépassement de fonction ?

Parfois, on peut aller au-delà du rôle de facilitateur quand il s'agit de faire passer les habitants de l'envie à la réalisation. J'ai parfois l'impression d'être une « coach ». Il ne faut pas grand-chose aux habitants pour passer à l'action. Nous les accompagnons pour qu'ils développent leurs propres capacités à agir. La méconnaissance des dispositifs, la non-maîtrise de la langue ou de l'écrit, ou le manque de temps sont autant de freins à la participation. Le médiateur permet aux personnes de prendre confiance en elles. Souvent celles-ci reviennent vers vous et vous disent « *c'est grâce à toi !* ». En réalité, elles utilisent leurs

propres ressources pour agir. Nous sommes là pour montrer le chemin et rendre possible la mise en œuvre.

Toutefois, il n'est pas toujours aisé d'amener les habitants à participer et même à proposer des actions. La participation suppose de maintenir vivace une confiance dans l'investissement citoyen. Or, dans les quartiers populaires (mais pas que), nous sommes souvent confrontés à des personnes très critiques à l'égard du système. Comment encourager les habitants à prendre leur place dans la société si la société ne travaille pas davantage les questions de la cohésion telles que la lutte contre les discriminations liées à l'appartenance supposée ou non à une religion, à l'appartenance ethnique ou l'accès aux droits, etc. ? Les témoignages très durs d'adolescents qui subissent une discrimination lorsqu'ils recherchent des stages ou se présentent dans les écoles « réputées » en disent long sur leur sentiment de ne pas faire partie de la société.

La conséquence est que ces habitants rejettent la participation : « *Ils ne nous écoutent jamais, ils font ce qu'ils veulent* » ; « *la rénovation urbaine se fait sans les habitants* ». Leur envie de participer et leur confiance envers les institutions sont au plus bas. C'est sur cette toile de fond que le médiateur agit au quotidien, pour (re)créer du lien et redonner du sens à la participation. Être médiateur au sein d'une association assure une marge de liberté plus grande pour accompagner des démarches et aborder des questions très larges sans nécessité de consensualisme ou de ménager la paix sociale, ce qui n'est pas forcément le cas pour un médiateur municipal.

**(Re)créer du lien  
et redonner du sens  
à la participation**

Si la « nécessaire » médiation se développe dans la société ces dernières années, je ne peux que souhaiter que le travail sur les causes de la fracture sociale soit un enjeu du droit commun et non plus seulement de la politique de la ville. Les habitants des quartiers populaires en seraient les premiers bénéficiaires. Mais il faut qu'ils en soient également des acteurs. Pour ceci, l'enjeu de la co-construction dans les démarches de participation, inscrite dans la loi Lamy, est un défi pour la démocratie classique. Elle serait aussi un véritable outil pour permettre aux habitants de prendre part au débat et à la vie publique en se sentant légitimes et reconnus. ■

Jouda Bardi

## Pour aller plus loin...

Ces éléments bibliographiques, consultables au CR•DSU, viennent en complément des références citées dans les articles de ce numéro.

Les documents signalés par  sont téléchargeables *via* la version électronique de cette bibliographie sur [www.crdsu.org](http://www.crdsu.org)

### ■ La médiation sociale

#### Médiation, médiateurs

*VEI Diversité n°175, 1<sup>er</sup> trimestre 2014*

À travers l'histoire des multiples expérimentations menées en France, ce numéro dresse un état des lieux des différents types de médiation, des processus et logiques qui ont conditionné leur mise en place et leur évolution. Il décrypte aussi les missions et statuts des médiateurs.

#### Médiation sociale et politique de la ville

*Synthèse de la rencontre organisée par la Mission régionale d'appui et l'IREV, 17 juin 2013*

L'objectif de cette rencontre était de porter à la connaissance des acteurs de la politique de la ville les « fondamentaux de la médiation sociale », illustrés par des expériences de terrain dans les domaines de la gestion urbaine de proximité et l'éducation.

#### Guide sur la médiation sociale en matière de tranquillité publique

*Comité interministériel de prévention de la délinquance, Comité interministériel des villes, juin 2012*

L'objectif de ce guide est de donner des conseils pratiques aux employeurs (collectivités, associations, bailleurs sociaux, opérateurs de transport, ...) pour la mise en place de postes et d'équipes de médiateurs chargés de la tranquillité publique ainsi que pour l'amélioration de la qualité du service rendu aux habitants.

#### La médiation sociale

*Éducation permanente n°189, décembre 2011*

L'enjeu de ce numéro est d'interroger la singularité de la médiation sociale et d'analyser les enjeux et les tensions qui la traversent. Les différentes contributions sont délibérément plurielles, mais toutes sont concernées par la question centrale de l'autonomie professionnelle des médiateurs sociaux.

#### Le livre blanc des assises nationales de la médiation sociale

*France Médiation, 12-13 décembre 2011*

Ce livre blanc fait des propositions pour répondre à deux enjeux majeurs : conforter l'approche innovante de la médiation sociale dans les évolutions sociétales et l'installer durablement dans les politiques publiques.

#### La médiation sociale : une démarche de proximité au service de la cohésion sociale et de la tranquillité publique. Clés pour la mise en œuvre et la professionnalisation

*Centre national de la fonction publique territoriale, Délégation interministérielle à la ville, Collection Repères, 2004*

Ce document propose des outils et capitalise des expériences (dont plusieurs en Rhône-Alpes) dans l'objectif d'aider les acteurs de terrain à développer et professionnaliser les activités et services de médiation sociale.

### ■ Le métier de médiateur social

#### Le contrat adultes-relais, un dispositif de la politique de la ville à préserver

*Rapport d'information n°128 de Daniel Raoul fait au nom de la commission des finances du Sénat, novembre 2016*

Ce rapport met en lumière la réalité de la gestion financière du dispositif adultes-relais et les conditions garantissant son efficacité. Il s'interroge sur la pertinence de ce contrat, tant au vu des objectifs de la politique de la ville que sur le plan de la politique de l'emploi, et formule cinq recommandations visant à renforcer l'efficacité et l'attractivité du dispositif.

#### Des clés pour un enrichissement des pratiques de médiation sociale

*Profession Banlieue, 2014*

Comment le médiateur social parvient-il à prendre de la distance par rapport à sa pratique, à l'interroger, et à évacuer une éventuelle surcharge émotionnelle puis à la dépasser ? Cet écrit livre le résultat des réflexions d'un groupe de médiateurs sociaux ; il est issu de l'expertise et de l'étude de situations problématiques à gérer. Il transmet quelques clés pour améliorer les pratiques de médiation sociale.

## La médiation sociale au cœur de la « crise urbaine »

Jean-Marc Stébé. In *Informations sociales* n° 170, 2012/2, pp. 82-88

Bénévoles, issus au départ de la population des banlieues défavorisées, les médiateurs sociaux (« grands frères », femmes-relais...) ont été remplacés progressivement par des professionnels de la médiation chargés de retisser le lien social, de lutter contre les incivilités et de réduire le sentiment d'insécurité. Avec le développement des agents de médiation au sein des zones urbaines sensibles se pose toute une série de questions, notamment en ce qui concerne leur rôle et leur place vis-à-vis des autres intervenants sociaux (travailleurs sociaux).

## La professionnalisation dormante de la médiation sociale

Sophie Divay. In *Informations sociales* n° 170, 2012/2, pp. 102-108

La médiation sociale est-elle le parent pauvre dans la famille des médiations ? Créée sans mandat officiel, elle emploie dans le cadre précaire d'emplois aidés des agents issus de milieux déshérités et s'exerce dans l'espace public, sans repères rassurants... Autant de caractéristiques expliquant qu'elle peine à se faire reconnaître de ses interlocuteurs au sein des institutions comme sur le terrain.

## De la nécessité de former les médiateurs

Michèle Guillaume-Hafnung. In *Informations sociales* n° 170, 2012/2, pp. 114-120

Si la médiation est partout, la formation à la médiation n'est nulle part ou presque, même pas chez nombre de formateurs à la médiation eux-mêmes. Les besoins sont pourtant énormes. La médiation, qui doit sa puissance au non-pouvoir du médiateur, est un processus de communication éthique qui s'apprend. Une structuration du

secteur s'impose, dont les pouvoirs publics commencent à reconnaître les enjeux et la nécessité.

## Les médiateurs sociaux : limites et enjeux d'un dispositif

Henri Vieille-Grosjean et Rachel Solomon Tsehay

*Sociétés et jeunesse en difficulté [En ligne]*, n°12, Automne 2011

Cette recherche sociologique interroge les attentes réciproques du médiateur social et de son employeur, la communauté urbaine. L'analyse des résultats est soutenue par les apports de Boltanski et Thévenot afin de comparer les « mondes » référentiels des deux types d'acteurs.

Elle est complétée par l'analyse des notions de « dispositif » (Foucault) et de « professionnalisation » (Hainaux et al., Bartoli). Les auteurs tentent de comprendre dans quelle mesure les acteurs entendent l'implication dans la médiation.

## Pratiques professionnelles de la médiation sociale

Jean-Edouard Grésy, France Médiation, 2011

Cet ouvrage met à la disposition des médiateurs sociaux différents apports méthodologiques (exemples, témoignages, schémas, anecdotes...) pour les conforter dans leurs pratiques, tout en leur laissant l'espace nécessaire à l'adaptation et l'innovation sociale.

## Le travail de médiation dans les quartiers populaires. Regards des institutions

*Profession Banlieue*, 2003, 83 p.

Cet ouvrage détaille les résultats d'une étude menée par Maria Cunha sur la perception des femmes-relais par les institutions. Cette étude se pose la question de la professionnalisation des femmes-relais et de sa mise en œuvre : salaire, statut...

## La reconnaissance du 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 qui répond à un besoin récurrent de clarification du champ de la médiation sociale, de ses conditions d'exercice et de son articulation avec les autres métiers du travail social.

### Norme XP X60-600 « Cadre du métier de médiation sociale – Qualité des activités de médiation sociale – Lignes directrices »

Afnor, décembre 2016

Des professionnels se sont mobilisés et ont élaboré ensemble une norme qui devient le cadre de référence des métiers de la médiation sociale.

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

FACE, France médiation, laFédé Île-de-France, Union nationale des PIMMS, 2016

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

...

## La médiation, une priorité : pourquoi ?

CNLRQ. *Info-Réseau n°64, avril 2015*

Retour sur des réflexions et expériences menées par des régies de quartiers autour de l'adaptation et de la professionnalisation des métiers de la médiation, deux ans avant leur normalisation.



## Médiation sociale : pour la reconnaissance d'un métier

*Les Éditions du CIV. Collection cahiers pratiques, 2011*

En 2010, un groupe de travail a été mis en place pour préparer la reconnaissance des métiers de la médiation sociale, identifier les problèmes à résoudre et faire des propositions. Cet ouvrage rend compte de ce travail et formule un certain nombre de recommandations qui ont été reprises par le Comité interministériel des villes du 18 février 2011.

## Pour aller plus loin



### 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 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 certaines de leurs actions.

### Prévention spécialisée : les mots pour la dire

*Gilbert Berlioz. In ASH n° 2959, 6 mai 2016, pp.28-29*

Dans cet article, Gilbert Berlioz propose une réflexion approfondie sur les difficultés actuelles de la prévention spécialisée et sur sa place face à de nouvelles approches préventives plus ciblées.



### Guide d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale

*Éditions du CIV, Collection cahiers pratiques, 2009*

Résultat d'une évaluation menée par cinq structures de médiation sociale en 2007, ce guide, conçu sous forme de fiches pratiques, propose de nombreux exemples d'outils pour la mise en œuvre de l'évaluation depuis les plannings, jusqu'aux outils de collecte de données.

## Structures ressources

### France médiation

Cette association fédère l'ensemble des acteurs concernés par la médiation dans une approche transversale et multi-partenaire.

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

### ALTM

L'Agence Lyon tranquillité médiation assure une présence de médiateurs sociaux de proximité, en tenue, sur les territoires prioritaires de l'agglomération.

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

### Union nationale des PIMMS

Les points 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.

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

■ Muriel Salort

## Le CR•DSU, un lieu ressource et de mise en réseau sur le développement social et urbain

Le centre de ressources et d'échanges pour le développement social et urbain (CR•DSU) est destiné aux acteurs s'inscrivant dans un objectif de cohésion sociale dans un territoire. Créée en 1993, l'association s'adresse à l'ensemble des acteurs (professionnels ou non) de la politique de la ville et de la cohésion sociale : professionnels, élus, institutionnels, partenaires locaux, réseaux associatifs, chercheurs, formateurs...

Le CR•DSU est une association loi 1901 dont le conseil d'administration comprend des personnes morales (collectivités territoriales, associations régionales ou locales, bureaux d'études...) et des personnes physiques (professionnels du secteur). Le fonctionnement de l'association est assuré par le soutien de plusieurs partenaires : État, Conseil régional, Lyon Métropole, Grenoble Alpes Métropole, Caf du Rhône.

## Qualifier, accompagner et mettre en réseau les acteurs

Différents espaces de travail collectifs permettent aux acteurs, qu'ils soient professionnels ou non, de partager leurs questionnements, leurs expériences, et de rechercher des réponses pertinentes pour conduire des démarches de développement social et urbain. Ils permettent de construire le débat sur la politique de la ville et son évolution. Soutenus par des experts, ils contribuent à la qualification des professionnels et à l'adaptation de leurs interventions. Le centre de ressources facilite ainsi la mise en réseau pour une meilleure coopération et complémentarité des différentes familles d'acteurs.

*Nos actions : des rencontres régulières d'échanges, des ateliers thématiques, des appuis techniques et méthodologiques, des réponses individuelles via un service questions-réponses.*

## Valoriser et capitaliser des pratiques locales

Le centre de ressources apporte des informations, des références, des fiches d'expérience, des éléments de connaissance fondés sur la mémoire de la politique de la ville et son actualité, notamment régionale. Il est en veille permanente sur les pratiques locales et sur les questions émergentes. Le recueil et la synthèse de l'information sont au cœur de nos métiers. Les relations avec les chercheurs constituent un mode de travail privilégié.

*Nos supports de diffusion : Sites & Cités (la lettre d'information du CR•DSU), deux publications thématiques (les cahiers du Développement Social Urbain, Les Échos des ateliers du CR•DSU), des fiches d'expérience, l'alimentation en continu du site Internet, une sélection mensuelle des articles, revues et ouvrages indispensables, un fonds documentaire comprenant 8 000 références.*

# Adhérez au CR•DSU

## Pourquoi adhérer ?

- Soutenir le développement de l'association et marquer son attachement aux enjeux du développement social et urbain.
- Bénéficier des services, du savoir-faire du CR•DSU :
  - Réception gratuite des revues semestrielles *les cahiers du Développement Social Urbain*, *Les Échos des ateliers du CR•DSU* et de la lettre bimestrielle *Sites & Cités*,
  - Invitation en priorité aux manifestations organisées par l'association,
  - Service documentaire à votre disposition, avec le prêt d'ouvrages et la sélection documentaire mensuelle,
  - Accès à la fonction de conseil et de mise en relation avec des personnes ressources, en appui à vos projets locaux.
- Profiter du potentiel du réseau du CR•DSU, pour faciliter entre autres vos contacts et échanges entre acteurs.
- Participer à la définition des orientations de l'association : vous êtes un relais privilégié pour ajuster nos propositions.

## Barème des adhésions

Consultez le site :  
[www.crdsu.org](http://www.crdsu.org)





PRÉFECTURE  
DE LA RÉGION  
AUVERGNE-  
RHÔNE-ALPES



GRANDLYON  
la métropole

