



**PRÉFET
DE LA RÉGION
NOUVELLE-AQUITAINE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Rencontre régionale La médiation sociale : la parole aux professionnels !

Jeudi 11 mai 2023, IRTS de Talence



Cette rencontre a été organisée par France Médiation



Avec les adhérents du territoire (ADSEA 86, Médiation Grand Châtelleraut, CCAS de Niort, GIP Médiation, Mont de Marsan Agglomération, OMEGA Médiation Sociale, Ville de Libourne, Ville de Mérignac, Ville de Saint-Médard-en-Jalles, Ville de Talence, Ville de Cenon, Centre social l'Eycho).

Et avec le soutien de partenaires :



Direction régionale
de l'économie, de l'emploi,
du travail et des solidarités (DREETS)





Déroulé de la Journée

Animation de la journée par Hervé JOUANNEAU, rédacteur en chef adjoint de la Gazette des Communes.

9h30 - 9h45 : Discours d'ouverture

Patrick AUSSEL, Chef du Pôle Entreprises, Emploi, Economie – DREETS Nouvelle-Aquitaine

9h45 - 10h45 : Les actualités nationales de la médiation sociale

- ♦ **Point d'étape sur la structuration du métier de médiateur social**

Laurent GIRAUD - directeur de France Médiation

- ♦ **Les formations en médiation sociale**

Thérèse BOUVIER, cheffe de projet développement des formations - France Médiation

10h45 - 11h00 : Pause

11h00 - 12h00 : La médiation en Nouvelle-Aquitaine

- ♦ **La médiation sociale et convention adulte-relais en Nouvelle-Aquitaine**

Caroline LEGER, chargée de mission politique de la ville - DREETS Nouvelle-Aquitaine

- ♦ **Le plan de professionnalisation des médiateurs sous convention adulte-relais.**

Audrey DATCHARY, chargée de développement - IRTS Nouvelle-Aquitaine Bordeaux

Xavier PERREU, juriste - Infodroits

12h00 - 12h30 : Témoignages

Témoignages de médiateurs-trices sociaux-ciales quant à leurs parcours inspirants et à leurs expériences vécues au travers de la convention adulte-relais

14h00 - 16h00 : Ateliers thématiques

A destination des médiateurs

Thématique 1 - Médiation sociale et transitions écologiques & sociétales

Thématique 2 - Médiation sociale au service des publics vulnérables, marginalisés

Thématique 3 - Médiation sociale et isolement relationnel des publics, notamment des publics seniors

Thématique 4 - Médiation sociale et participation des habitants

A destination des employeurs

Thématique - Recrutement, professionnalisation des médiateurs et structuration des services de médiation sociale

16h30 - 17h00 : Clôture de la journée

Laurent GIRAUD, directeur de France Médiation

Marie-Pierre BRUN, cheffe de service Politique de la ville, DREETS Nouvelle-Aquitaine

Séquence 1 - Les actualités nationales de la médiation sociale.

Point d'étape sur la structuration du métier de médiateur social

Intervention : Laurent GIRAUD - directeur de France Médiation

Depuis plus de 20 ans, l'État a engagé des efforts importants en faveur de la reconnaissance, de la structuration et de la professionnalisation de la médiation sociale, avec l'appui des acteurs de terrain : une définition unique de la médiation sociale, un cadre déontologique, un cadre d'intervention formalisé, la création de formations diplômantes, un code ROME K 1204, une norme métier « Médiation sociale » AFNOR – NF X 60-600.

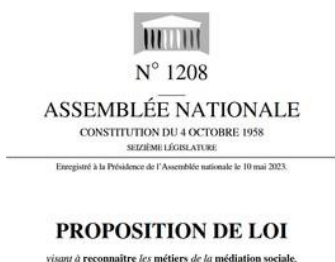
Autre étape majeure dans la reconnaissance de la médiation sociale : le rapport parlementaire "Remettre de l'humain dans les territoires".



Issu d'une mission confiée par le Premier Ministre à Patrick Vignal, député de la 9ème circonscription de l'Hérault, le rapport a été rédigé après une large consultation, auprès des différents réseaux de médiation sociale, de leurs structures membres ainsi que de nombreux élus locaux. Il a été remis au Premier ministre le 28 mars 2022. Ce rapport établit des propositions pour accompagner la médiation sociale dans sa professionnalisation, sa reconnaissance et son développement.

Quatre grands axes d'amélioration pour la médiation sociale identifiés par le rapport :

1. Professionnaliser en établissant un cadre éthique qui garantit une intervention professionnelle et assurant des parcours professionnels dans la médiation sociale.
2. Améliorer le financement de la médiation sociale pour consolider les financements des postes de médiateurs professionnels, envisager la solvabilisation des activités de médiation sociale et développer de nouveaux modèles économiques.
3. Perfectionner l'évaluation des dispositifs de médiation sociale par un travail d'harmonisation des modalités de reporting et d'évaluation et par la mise en place d'un observatoire national qui permettrait de suivre l'évolution de la médiation sociale.
4. Développer la coopération sur le territoire et inscrire la médiation sociale dans une coopération étroite avec l'ensemble des partenaires des territoires.



La Norme Afnor Médiation Sociale, bien que non obligatoire, constitue une avancée considérable. Mais aujourd'hui, la médiation sociale doit désormais être dotée d'un cadre légal pour régir son exercice. C'est l'objectif de la proposition de loi n°4678 visant à reconnaître les métiers de la médiation sociale, proposition de loi est déposée sur le bureau de l'Assemblée nationale.

Les formations en médiation sociale

Intervention : Thérèse BOUVIER, cheffe de projet développement des formations - France Médiation

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP) recense les titres et diplômes reconnus par l'Etat.



INTITULE	CERTIFICATEURS	Où se former ?
Niveau 3		
CAP – Agent de prévention et de médiation	Ministère de l'éducation nationale et de la jeunesse	Voir ONISEP
Titre Professionnel AMIS – Agent de Médiation, Information, Services	Ministère du travail du plein emploi et de l'insertion	Voir fiche sur le site RNCP
Niveau 4		
Titre professionnel MSADS – Médiateur Accès aux Droits et Services	Ministère du travail du plein emploi et de l'insertion	Voir fiche sur le site RNCP
INTITULE	CERTIFICATEURS	Où se former ?
Niveau 5		
DEUST (Diplôme d'Enseignement Supérieur Technique) – Intervention sociale	Ministère de l'enseignement supérieur et de l'innovation	Voir ONISEP
Médiateur de crise	Ministère de l'intérieur et des outre-mer	Voir fiche sur le site RNCP
Niveau 6		
Licence – Langues, enseignement, médiation en milieu amazonien	Ministère de l'enseignement supérieur et de l'innovation, Université de Guyane	Site Université de Guyane
BUT (Bachelor Universitaire de Technologie) – Carrières Sociales : Ville et territoires durables	Ministère de l'enseignement supérieur et de l'innovation, Universités de Paris Est, Besançon, Orléans, Lille, Bordeaux 3, Caen, Reims, Paris 13, Aix, Montpellier	Voir site des établissements
BUT – Carrières Sociales : Animation Sociale et Socioculturelle	Ministère de l'enseignement supérieur et de l'innovation, Universités de Paris Cité, Côte d'azur, Grenoble, Limoges, Le Havre, Reims, Toulouse 2, Paris 13, Lille, Paris Est, Besançon, Bordeaux 3, Tours, Antilles, Rennes	Voir site des établissements

Pour aller plus loin : [le site de France Compétences](#)



La nouvelle version de **la fiche ROME K1204 - Médiation sociale et facilitation de la vie en société** (février 2023) permet d'identifier :

- Toutes les compétences (savoir-faire, savoir être professionnels et savoirs) selon des domaines communs à tous les métiers tels que l'animation, la relation client, le conseil et la coopération.
- Et permet également d'identifier des mobilités avec d'autres emplois proches (assistance auprès d'enfants, gardiennage de locaux par exemple) ou envisageables en cas d'évolution (action sociale, médiation familiale, intervention socio-culturelle, etc.).

Séquence 2 - La médiation sociale en Nouvelle-Aquitaine

La médiation sociale et convention adulte-relais en Nouvelle-Aquitaine.

Intervention : Caroline LEGER, chargée de mission politique de la ville - DREETS Nouvelle-Aquitaine

Le plan régional de professionnalisation : c'est quoi ?

Le plan régional de professionnalisation consiste en un ensemble de mesures visant à garantir le droit à la formation. L'article 5 de la convention adulte-relais soutient ce droit à la formation.

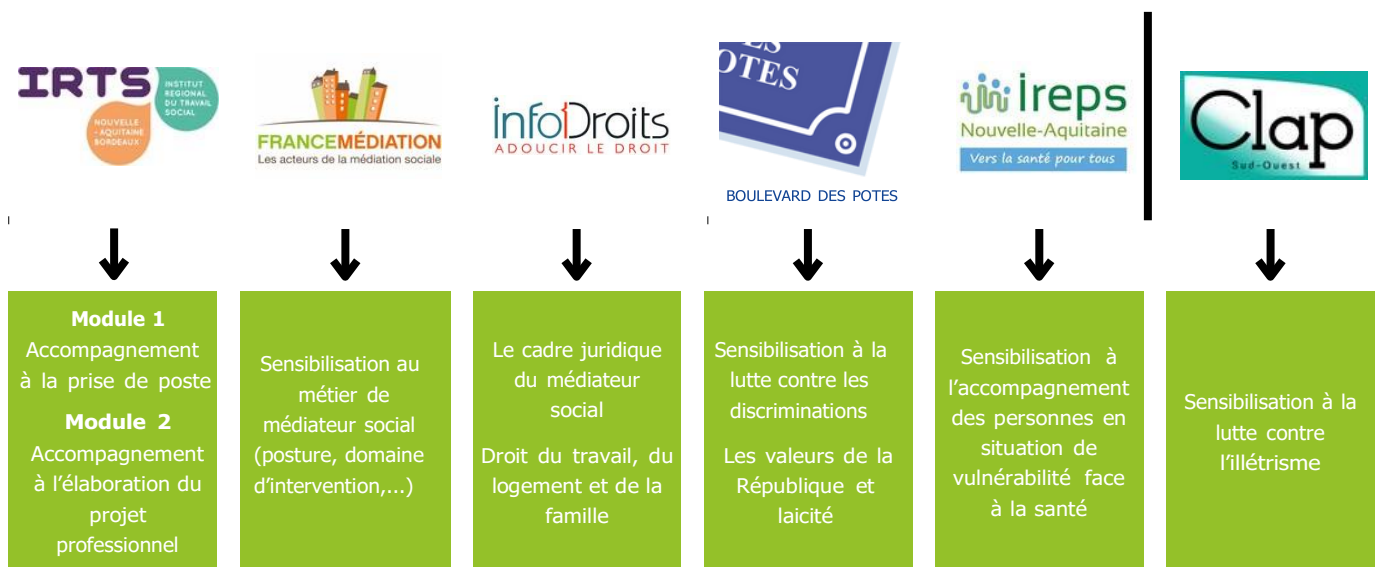
Un appel à projets régional permet la sélection de partenaires qui participeront au plan de professionnalisation. Le plan de professionnalisation est composé d'un certain nombre de propositions à destination des médiateurs sociaux.

Le plan régional de professionnalisation en 2023

Pour l'année 2023, les médiateurs sociaux et leurs employeurs ont à leur disposition un nouveau calendrier de dates ainsi qu'un catalogue de prestations proposées dans le cadre du plan régional de professionnalisation. De plus, une diversification des thèmes abordés compose ce plan de professionnalisation au travers l'intervention d'un certain nombre de partenaires.

Les partenaires du plan régional de professionnalisation 2023

L'IRTS de Nouvelle-Aquitaine est l'opérateur principal en charge d'organiser la mise en place des 2 modules socles de ce plan. A ses côtés, d'autres partenaires interviennent sur des thématiques spécifiques dans le cadre de modules de sensibilisation : accès aux droits, accès aux soins, discriminations, illettrisme. En parallèle, France Médiation assure une mission régionale d'appui visant la professionnalisation et la structuration du secteur en proposant son expertise aux acteurs de terrain.



Le plan régional de professionnalisation des médiateurs sous convention adulte-relais

Intervention : Audrey DATCHARY, chargée de développement - IRTS Nouvelle-Aquitaine Bordeaux Xavier PERREU, juriste - Infodroits

L'IRTS Nouvelle-Aquitaine Bordeaux intervient dans le plan de professionnalisation des médiateurs sociaux en Nouvelle-Aquitaine. L'institut prend en charge l'organisation et la coordination de deux modules de formation. En mai 2023, il accueille la « Journée régionale de la Médiation », en partenariat avec France Médiation, la DREETS, le SGAR, et les représentants départementaux de la Politique de la ville.

L'IRTS Nouvelle-Aquitaine confirme à travers ce choix d'accueillir l'évènement en son sein, que les médiateurs sociaux sont des professionnels de l'action sociale.

L'IRTS Nouvelle-Aquitaine Bordeaux est en charge de deux modules de formation du plan de professionnalisation.

Le module 1 Accompagnement à la prise de poste

Il s'adresse aux nouveaux signataires d'une convention d'adulte-relais. Ainsi les médiateurs ayant pris leurs fonctions depuis moins d'un an bénéficient de 5 jours de formations. Cette formation leur donne des bases sûres :

- ♦ Le cadre juridique et réglementaire de la convention d'adulte-relais,
- ♦ Les missions exercées par les médiateurs
- ♦ Les enjeux territoriaux
- ♦ Les bases de la médiation
- ♦ Les questions d'éthique et de communication professionnelle

Les contenus de formation évoluent d'année en année, non seulement en fonction d'éventuels changements réglementaires, mais aussi en fonction des remontées du terrain, pour s'adapter au mieux aux problématiques rencontrées.

Les frais de formation entrent dans le plan régional de professionnalisation et sont ainsi couverts par l'État. Restent à la charge des employeurs de financer le déplacement et les frais de restauration/hébergement des stagiaires de la formation. L'IRTS Nouvelle-Aquitaine Bordeaux, en collaboration avec la DREETS, le SGAR et les représentants départements de la Politique de la ville, s'efforce de proposer des sessions dans tout le territoire.

Cette action de formation permet aux médiateurs sociaux de se rencontrer et de découvrir la diversité des missions et des territoires dans lesquels ils interviennent.

Le module 2 : Elaboration du projet professionnel

Il s'adresse aux médiateurs qui arrivent en fin de convention et qui souhaitent réfléchir à leur projet professionnel. Le module se déroule sur deux journées discontinues et comprend en outre une partie de formation en distanciel. Il a pour vocation d'informer les stagiaires sur les droits et dispositifs de financement relevant de la formation professionnelle et du droit commun.

Il leur permet de revisiter leur parcours professionnel pour se constituer un portefeuille de compétence, et d'avoir les bases d'élaboration de leur projet. Un suivi individualisé est également intégré afin de pouvoir orienter au mieux chaque participant.

Ces deux modules de formation relèvent des actions prises en charges dans le dispositif conventionnel des adultes-relais : en effet, la convention prévoit une obligation de formation du salarié et les actions référencées dans le plan de professionnalisation sont financées par les services de l'Etat.



Anime, à raison de 20 jours par an, des formations qui ont, notamment pour objectifs d'acquérir des connaissances juridiques de base, de confronter les règles juridiques à la réalité du terrain et à la pratique du professionnel et de permettre aux médiateurs d'identifier les ressources essentielles pour leur activité.

Deux modules de formation :

- ♦ Le cadre juridique du médiateur social : module de formation qui aborde, notamment le cadre législatif du médiateur social, la cadre de la convention adulte-relais, les responsabilités civile, pénale et professionnelle ou les limites du médiateur social.
- ♦ Le droit du travail, du logement et de la famille : un second module qui explore les thématiques suivantes
 - Le droit du travail avec des sujets clés comme l'entretien d'embauche, la conclusion et la vie du contrat, les clauses du contrat, ainsi que la rupture du contrat.
 - Le droit du logement est appréhendé sous l'angle de la recherche du logement, des discriminations possibles, du contrat de bail, de l'état des lieux, de la caution et du dépôt de garantie, du loyer, ainsi que de la fin du contrat de bail.
 - Le droit de la famille couvre des sujets sur le couple (obligations, séparation), l'enfant (naissance, autorité parentale), les obligations des membres d'une même famille (obligations d'entretien et d'éducation, obligations des parents à l'égard des enfants, obligations alimentaires), la responsabilité des parents du fait des enfants, les allocations familiales (principes, demandes, fraude, recours).

Séquence 3 - Témoignages de médiatrices & médiateurs

Un moment fort de cette journée régionale !

Trois témoins ont présenté leur parcours professionnel et partagé la manière dont ils se sont saisis de la convention adulte-relais comme une véritable opportunité de développement professionnel, comme un tremplin pour leur carrière, leur permettant d'évoluer et de s'épanouir en tant que médiateur-trice social.e



Nadia CHEDDAD
Directrice Politique
de la ville
Mont-de-Marsan
Agglomération



Mathias BRUNET
Coordinateur projet
culturel
Centre social de La
Châtaigneraie Pessac



Laurence RAYNAUDON
Médiatrice coordinatrice
de dispositifs de médiation
sociale Agence locale de
Prévention et de Médiation
sociale, La Rochelle

D'une même voix, ces trois professionnels ont partagé des valeurs fortes qui les animent dans le travail qu'ils mènent au quotidien auprès des publics qu'ils accompagnent, notamment le sens de l'intérêt général, la volonté de rendre service aux habitants, en mettant en avant leur rôle de facilitateur auprès des acteurs qui composent le tissu local : habitants, professionnels et institutions.

Enfin, la montée en compétences à travers la formation et l'évolution professionnelle a été un thème récurrent dans leurs témoignages. Ils ont souligné l'importance de rester constamment informés des meilleures pratiques et de se former pour être à la hauteur des défis de la médiation sociale.

Séquence 4 - Les ateliers thématiques

A destination des médiateurs.

Les médiatrices et médiateurs devaient échanger et partager leurs expériences, leurs réflexions, leurs points de vue, desquels devaient émerger 3 constats, 3 freins et 3 propositions sur la thématique de l'atelier.

Thématique 1 - Médiation sociale et transitions écologiques & sociétales

Animation : Laurence LIEGOIS, chargée de mission Politique de la ville – PQN-A (Pays et Quartiers de Nouvelle-Aquitaine, centre de ressources sur le développement territorial).



Le sujet

La précarité énergétique, l'isolement social accru, les conflits internationaux, la pandémie du virus COVID-19, la crise climatique et ses impacts, la digitalisation des services publics, l'émergence de la globalisation, la mobilité des personnes et les mouvements migratoires ou encore l'intensification des échanges économiques, culturels et sociaux à travers le monde sont autant de défis auxquels les populations doivent aussi faire face. Défis majeurs pour les populations les plus vulnérables et fragiles. Comment la médiation sociale peut-elle accompagner les transformations et évolutions sociétales ? Comment les médiateurs sociaux parviennent-ils à s'adapter pour accompagner les individus et les groupes à comprendre et accepter les changements, à communiquer efficacement et à trouver des solutions à l'amiable à la résolution de leurs problèmes, voire à construire des ponts entre des communautés au service du « faire société » en renforçant les coopérations et la solidarité ?

Le territoire de la Nouvelle-Aquitaine aborde le sujet des transitions autour de 4 axes :

- La transition numérique, bien qu'inévitable, se révèle parfois trop rapide : démocratisation de l'accès au numérique, émergence de nouveaux usages, montée de l'éducation aux compétences numériques (numérique éducatif, éducation aux numériques).
- La transition alimentaire avec les questions en lien avec l'accessibilité aux ressources alimentaires et à l'éducation, et l'émergence des enjeux de bien-être et de santé.
- La transition environnementale : en lien avec les éco-gestes, les mobilités durables, l'éducation et la sensibilisation sur les enjeux environnementaux. Toutefois, il existe une prise de conscience de la dimension systémique de la transition environnementale ; reste le défi de l'évolution des comportements individuels et collectifs.
- La transition démocratique qui englobe l'ensemble des transitions en cours : les bouleversements engendrés impliquent de faire évoluer les méthodes traditionnelles de gouvernance en favorisant l'implication citoyenne dans la prise de décision collective.

Les constats

♦ **L'enjeu fort d'accès au numérique dans les QPV.**

Les médiateurs constatent, dans leurs territoires d'intervention, que la transition numérique contribue à renforcer les inégalités et à nourrir les situations de décrochage social, car les disparités persistent dans l'accès aux outils numériques. Les besoins en matière d'inclusion numérique sont importants.

Les médiateurs se retrouvent parfois dans un rôle de conseiller numérique, ce qui est vécu comme générant une perte de sens dans leur mission fondamentale de médiation.

♦ **Transition alimentaire et transition environnementale : des solutions existent.**

En lien avec les problématiques liées à ces types de transition, les médiateurs soulignent qu'ils sollicitent ou relaient vers des structures comme les épiceries solidaires ou les jardins partagés. Aussi, des initiatives comme les boîtes à livres ou des dispositifs comme les ressourceries ont été abordés lors des échanges autour du sujet de la gestion des déchets, le compostage et le réemploi.

♦ **L'aller vers, toujours et encore plus.**

Dans le cadre de leur intervention, les médiateurs mettent en œuvre la démarche d'aller vers les habitants, pour les informer, les sensibiliser, les orienter vers les ressources de leur territoire (services, structures, dispositifs) pour faciliter l'accès aux droits et aux services.

Ils interviennent sur des sujets variés tels que l'accès au droit, l'aide alimentaire, le contexte scolaire et la négociation partenariale. Les médiateurs se révèlent être, comme d'autres professionnels, des « réceptacles » des premiers changements sociétaux, s'adaptant aux transitions en cours.

Quelques exemples d'actions

- ♦ **Organisation de la collecte** des excédents alimentaires des cantines en vue de leur redistribution dans un collège.
- ♦ **Mise en place d'actions de sensibilisation** au gaspillage alimentaire en lien avec les écoles (cantines) et les partenaires de proximité.
- ♦ **Promotion de l'apprentissage du vélo** par des actions sur la mobilité douce pour promouvoir l'apprentissage du vélo pour les adultes, en privilégiant la participation des femmes.
- ♦ **Proposition d'actions de sensibilisation** à l'environnement, au gaspillage alimentaire en lien avec des partenaires de proximité, les écoles (cantines) et/ ou à travers des repas partagés, vecteurs de lien social.
- ♦ **Des démarches d'initiation au recyclage** avec la récupération de palettes pour le réemploi via des chantiers participatifs ou encore la sensibilisation à la couture et à la récupération textile.
- ♦ **Accompagnement aux éco-gestes** pour optimiser l'utilisation du chauffage et de l'éclairage.
- ♦ **Des temps d'animation** de jardins partagés ou de temps conviviaux dans les Repair Cafés pour encourager la réparation.

Les freins

- ♦ **Le manque de moyens financiers pour mettre en place des actions** : par exemple, s'équiper de vélo pour les individus exige un budget ou proposer des actions d'information et de promotion du tri sélectif des déchets tout en sachant que le coût lié à l'installation des bennes à ordures dans les immeubles est répercuté sur le loyer des habitants.
- ♦ **Une faible mobilisation des publics sur les sujets de transition** : il y a une complexité à inciter les gens à participer activement et à s'investir dans la connaissance de ces phénomènes, dans l'appréhension de ces changements, et donc dans l'action à déployer pour y faire face.
- ♦ **La dimension du « temps »** : les actions doivent s'inscrire dans la durée pour impliquer le maximum d'habitants et qu'ils soient en mesure de comprendre la démarche.
- ♦ **Le manque de connaissances techniques sur les enjeux et les risques liés aux transitions** constitue un obstacle à une approche pédagogique efficace. Il est essentiel d'éduquer et d'informer les communautés pour qu'elles comprennent pleinement les tenants et les aboutissants de ces transitions.

♦ **Développer les partenariats.**

- Au travers de collaborations avec des experts locaux, afin de permettre aux médiateurs de développer et/ou enrichir leurs compétences.
- Aussi, une interconnaissance plus forte et une meilleure coordination entre professionnels aiderait à une connaissance plus fine des dispositifs existant sur un territoire (aller vers les habitants et orientation plus efficaces).
- Enfin, le partenariat avec les ressourceries est également envisagé comme une piste d'action pour encourager l'autoréparation, renforcer les initiatives de réutilisation et de recyclage, contribuant ainsi à réduire les déchets.

♦ **Mobiliser et impliquer les habitants.**

- Par exemple : travailler avec les enfants pour sensibiliser dès le plus jeune âge pour qu'ils deviennent les porte-paroles de ces enjeux (notamment les enjeux environnementaux) auprès de leurs parents, frères et sœurs, familles et amis.
- Ou favoriser le développement de chantiers participatifs inciter et renforcer la participation des habitants.

♦ **Intégrer les questions de transitions dans tous les projets et faire preuve d'innovation dans les actions mises en place.**

- Par exemple : s'appuyer sur l'art et le visuel : le recours aux artistes pour sensibiliser, organiser des ciné-débats offrant des espaces pour des échanges sur diverses thématiques liées à ces transitions ou encore la production d'une documentation visuelle au travers de la captation du quotidien offrant aux habitants une opportunité de redécouvrir leur environnement sous un nouvel angle.
- Ou encore : proposer des voyages initiatiques : pour illustrer concrètement les impacts des déchets et du changement climatique, mettre en place des actions de « cuisine itinérante » qui proposerait des aliments en vrac pour montrer l'impact environnemental (« le Triporteur restaurant »).

Thématique 2 – Médiation sociale au service des publics vulnérables, marginalisés

Animation : Aurélie MIROIR, Chargée de mission régionale Hauts-de-France - France Médiation

Le sujet

La marginalisation et l'exclusion sociale sont des phénomènes complexes et multifactoriels. Ils peuvent être liés à des difficultés économiques, à une situation de précarité, à des discriminations ou encore à des problèmes de santé mentale. La vulnérabilité depuis les années 2000 est utilisée en lieu et place du terme « exclusion ». Elle s'applique notamment à des cas de pauvreté, précarité dépassant le simple fait de manquer d'argent. La vulnérabilité résulte davantage de l'effet « boule-de-neige » du fait d'un sentiment d'insécurité du présent, de l'avenir et de situations caractérisant un moindre accès au logement, des difficultés d'accès aux soins, une surexposition aux addictions et aux conduites à risque. Entraînant ainsi une fragilisation de la santé physique et mentale des personnes, elle se définit comme une situation de fragilité qui rend une personne davantage susceptible de subir des préjudices ou des dommages en raison de divers facteurs tels que l'âge, l'état de santé, la situation financière ou encore l'isolement social. La marginalité sociale se réfère à une situation de refus ou d'exclusion sociale, généralement considérée comme le résultat du choix conscient d'un individu ou d'un groupe d'individus. Les personnes en marge de la société sont souvent confrontées à des difficultés d'accès à l'éducation, l'emploi, la santé. Ces nombreuses situations d'exclusions ont des effets négatifs sur les liens sociaux, accentuent le sentiment d'intranquillité permanente conduisant à affecter la santé mentale des personnes.

La médiation sociale constitue un instrument pour le dialogue social et la prévention des conflits. Elle permet de créer des espaces d'échange, de favoriser la création du lien social et, par un mode d'intervention spécifique, de rétablir le lien lorsqu'il a été rompu. Elle vise à développer une approche globale de la personne et de ses problématiques. Elle peut aider les personnes en situation de vulnérabilité et de marginalité à reprendre confiance en elles-mêmes et à se réinsérer dans la société. En privilégiant les rencontres intergénérationnelles et interculturelles, elle peut contribuer à rompre l'isolement dans laquelle se trouve le public vulnérable et marginalisé. La médiation sociale peut également être une réponse possible pour faciliter l'accès aux droits et aux services de santé, notamment pour les personnes souffrant de troubles mentaux. Les médiateurs sociaux jouent un rôle important en aidant les personnes à accéder aux soins et aux traitements appropriés, en les informant sur leurs droits et en les accompagnant dans leurs démarches administratives.

Toutefois, comment la médiation sociale peut-elle contribuer à la prise en compte de la santé mentale des publics vulnérables et marginalisés, souvent exclus des dispositifs de soins traditionnels ? Et comment peut-elle répondre aux enjeux de la vulnérabilité et de la marginalisation ? Quelles sont les limites d'intervention du médiateur social ?

Un témoignage

Charly TASCHER, médiateur social - OMEGA, association de médiation sociale intervenant dans le territoire du Grand Angoulême.

Présentation du service de « médiation et veille sociale » au service des personnes en grande précarité, sans-abri et marginalisées.



Le service « Médiation et veille sociale » répond à 3 objectifs :

- ♦ Réguler les tensions pouvant émerger entre les usagers de l'espace public, les commerçants et les publics en errance.

- ♦ Aller vers les personnes les plus désocialisées qui n'ont plus ou pas le désir ou la capacité de demander de l'aide.
- ♦ Favoriser le relais, l'orientation des publics marginaux vers les structures d'accueil ou sociales pouvant faciliter leur prise en charge.

Plusieurs dispositifs au sein du service :

- ♦ La tournée de rue. À pied, en centre-ville, un binôme de médiateurs (médiateur/infirmier, ou médiateur/psychologue ou médiateur/animateur de l'association Aides) arpente les rues pour aller vers le public cible (des groupes mais aussi des personnes isolées faisant la manche). Le but : créer un lien de confiance solide en multipliant les passages pour par la suite entamer un accompagnement.
- ♦ L'équipe mobile. En voiture, le binôme se déplace sur tout le département pour aller à la rencontre des personnes en habitat précaire (toile de tente, caravane/camion, cabane...). En équipe mobile, les médiateurs accompagnent physiquement les personnes vers les partenaires répondant à leurs problématiques.
- ♦ La maraude. Le soir, de 20H à 00H les médiateurs vont au-devant des personnes dormant dans la rue. Ils sont équipés de café/soupe, couvertures, kit hygiène.

Caractéristiques des publics rencontrés :

- ♦ 20% des personnes rencontrées sont des femmes.
- ♦ 60% des personnes rencontrées présentent une ou plusieurs addictions.
- ♦ 40% sont en souffrance psychique.
- ♦ 30% n'ont aucune ressource.
- ♦ 60% ont un parcours d'Aide Sociale à l'Enfance (ASE).

L'approche des médiateurs sociaux basée sur les « 5 règles du maraudeur » définies par Daniel CEFAI, maître de conférences à l'Université Paris X Nanterre, chercheur à l'Institut Marcel Mauss, à l'Ecole des Hautes Etudes en Sciences Sociales et par Edouard GARDELLA, chargé de recherches au CNRS.

- ♦ Approcher sans offenser
- ♦ Faire dire sans soutirer
- ♦ Proposer sans imposer
- ♦ Servir sans s'asservir
- ♦ Quitter sans délaissier

Les constats

♦ La marginalité, est-ce un choix ?

Pour certains, c'est un choix.

Pour d'autres, à l'écoute des publics, dans les parcours, il y a une rupture et il y a eu une accommodation à ce mode de vie. Vivre dans la rue à la suite d'un incident (facteur déclenchant), le choix se fait sur la base des rencontres, face aussi à la complexité de l'administration.

La diversité des publics en situation de marginalité et de vulnérabilités

Des personnes dans la rue avec des problèmes de santé mentale non pris en charge, des personnes qui font des « sauts de puce », des jeunes en errance, des « zonards », des personnes hébergées de tiers en tiers, des personnes qui sont SDF ponctuellement ou régulièrement, des clochards, etc.

Et l'émergence de nouveaux publics en situation de marginalisation : les travailleurs pauvres, les jeunes avec des problèmes de santé mentale, les seniors SDF, les enfants à la rue, les jeunes en errance, avec des problèmes de papier.

- ♦ **La plus-value de la médiation sociale** en tant que nouvelle approche qui prend en compte le parcours et le vécu des publics.

Les médiateurs sont des professionnels présents sur le terrain au plus près des publics, qui écoutent avec empathie, qui prennent le temps, qui tissent un lien de confiance et souvent, les personnes ont « plus besoin de relationnel que d'accès aux droits », qui valorisent la personne pour redonner de l'estime. Les médiateurs agissent en proximité, ils facilitent la mise en relation avec d'autres partenaires : ils passent le relais, orientent et restent présents, à l'écoute, gardent le lien pour « améliorer l'ordinaire de la personne ». Les publics craignent de pousser la porte des institutions en raison notamment du sentiment d'être jugé, des représentations de l'administration, de la logique de guichet. Le sujet de la libre adhésion des publics et le respect du rythme de la personne sont à considérer dans le cadre d'un accompagnement. Le médiateur social, « c'est la force de l'aller vers et du faire avec » ; il « n'est pas un sauveur, on peut accompagner pour améliorer les situations ». La médiation sociale, « c'est la prise en compte de la personne dans sa globalité sans jugement »

Les freins

- ♦ **La complexité du parcours de reconnexion aux dispositifs d'accès aux droits** : un parcours fait de lourdeurs administratives, un long parcours avec un enchaînement de rendez-vous alors que la demande des publics s'inscrit dans l'immédiateté, voire dans l'urgence. Une complexité qui lasse, qui démotive, qui décourage. Il y a un décalage entre les modalités de faire de l'institution et la dynamique de (sur)vie des publics, il y a une rupture. La réponse de l'institution : elle n'est pas toujours adaptée, pas toujours réactive, le manque de moyens se fait sentir avec la fermeture de certains services d'urgence pendant la nuit ou les week-ends par exemple.
- ♦ **Parfois une difficile identification des partenaires à solliciter et des dispositifs d'accompagnement à mobiliser** : il y a une multitude de dispositifs, les publics peuvent être accompagnés par plusieurs professionnels, sans que l'un sache toujours que l'autre intervient, le manque de coordination dans les suivis mis en place n'aide pas à la pertinence et à l'efficacité de l'accompagnement.
- ♦ **La frustration du médiateur social face à la gestion de l'urgence, face à l'augmentation des besoins** : « que faire quand on n'a pas les moyens, quand les institutions ne peuvent pas répondre à toutes les demandes ? ». La frustration est d'autant plus grande quand « on perd le public car l'accompagnement est trop long » ou lorsque les publics ne se saisissent pas des solutions proposées. Le médiateur social est tenu à une obligation de moyens et non de résultat.
- ♦ **Quelques questionnements** : l'accompagnement se réalise dans le respect de la libre adhésion des publics, mais à quel moment la protection des personnes et le concept de l'aide contrainte doivent-ils intervenir ? Le médiateur social peut-il se rendre au domicile, d'une personne âgée par exemple ? Que dit la loi ? Et si le médiateur social ne peut pas se rendre au domicile, quel partenaire en a le droit légalement ?

Les propositions

- ♦ **Former les partenaires à la médiation sociale, à son approche, ses méthodes, ses outils.**

Le médiateur social est le premier maillon de la chaîne des intervenants, il est sur le terrain, il travaille sur le quotidien, il accompagne physiquement aux rendez-vous.

Former les partenaires à l'approche des publics marginalisés.

Agir en complémentarité par l'interconnaissance des partenaires, de leurs missions, de leur posture professionnelle.

Travailler en complémentarité et en transversalité avec les partenaires : bien connaître son territoire, s'appuyer sur les partenaires et acteurs du territoire, connaître les limites de chaque professionnel, et favoriser une approche globale de l'accompagnement faisant intervenir plusieurs professionnels en relais, en orientation.

Développer la coordination pour la mise en place d'actions dans l'urgence, pour apprendre à travailler sur le long terme dans un contexte de l'urgence.

Pour favoriser la réciprocité du partenariat, partager les expériences, échanger sur les pratiques pour gagner en expertise entre professionnels de différents secteurs et entre médiateurs et développer les actions d'équipes mobiles pluridisciplinaires, comme une « maraude accès aux droits ».

L'objectif est de « ramener vers », ramener les publics vers les services et dispositifs qui pourraient les aider et les accompagner et de « faire venir » les partenaires sur le terrain pour mieux accompagner.

Une bonne pratique : à Mérignac – une cellule spécifique « grande précarité » réunissant plusieurs partenaires est mise en place pour traiter les situations des publics les plus précaires, les plus en rupture.

- ♦ **Renforcer la professionnalisation des médiateurs sociaux, mettre en place « un vrai plan de professionnalisation du métier », « avec des diplômes ».**

Les médiateurs sollicitent cette démarche de professionnalisation pour faire reconnaître le métier, dont les contours sont floutés par une diversité de statuts en médiation sociale, selon que l'employeur soit une collectivité, une association ou un centre social. Les médiateurs ont des profils divers. Certains médiateurs sociaux sont surdiplômés, tandis que d'autres, formés spécifiquement à la médiation sociale, sont mobilisés dans des fonctions d'animation.

La médiation sociale « commence à être reconnue, la formation, c'est aussi la reconnaissance du métier ».

La démarche de professionnalisation inclut la mise en place de temps de réflexion et d'analyse sur sa pratique.



Thématique 3 – Médiation sociale et isolement relationnel des publics, notamment des publics seniors

Animation : Caroline BUISINE, coordinatrice pédagogique – France Médiation



Le sujet

L'isolement relationnel est une situation objective d'isolement qui entraîne, pas ou très peu de contacts avec les réseaux de sociabilité (hors membres du foyer). Les liens avec l'extérieur sont limités. De manière générale, le téléphone augmente le sentiment/ressenti d'isolement relationnel.

Cependant, le sentiment de solitude est lié au regard que porte la personne sur sa propre situation. La période du Covid a augmenté le sentiment de solitude chez les Français. En 2022, on est à 11% des plus de 15 ans en situation d'objective d'isolement (Fondation de France). Ce chiffre était de 10% en 2010, 14% en 2020 et de 24% en 2021 (à la suite du Covid notamment).

Les personnes les plus touchées par des situations objectives d'isolement sont les 25-59 ans qui représentent 25% des personnes qui se déclarent en « situation objective d'isolement ». On parle de situation objective d'isolement, dès lors qu'elle est associée à un sentiment de solitude et à une sensation de souffrance.

20% de la pop française (+ de 15 ans) se sent seule (c'est-à-dire, se déclare en situation de solitude).

Ceux qui sont les plus touchés par l'isolement relationnel sont les personnes qui sont en situation de précarité, et notamment des publics seniors en QPV : 90% des veufs/veuves se sentent en situation de solitude et 95% des personnes en affection de longue durée se déclarent en situation de solitude.

3% des projets contrats de ville l'ont été à destination des seniors.

La précarité est un facteur aggravant de situation objective d'isolement.

Souvent, les relations familles avec les seniors se font par téléphone (visioconférence, photos...). On observe que l'isolement relationnel touche davantage les grandes villes que les ruraux. Le manque de mobilité en milieu rural n'impacterait donc pas l'isolement relationnel.

Les réseaux de solidarité semblent mieux fonctionner en milieu rural qu'en milieu urbain (culture de la solidarité plus forte en milieu rural qu'en milieu urbain).

Face à cette situation, qu'est-ce qu'il est possible de faire, en termes d'actions, afin de lutter contre l'isolement relationnel des seniors ?

Un témoignage

Aurélie CHEVALLIER, coordinatrice CCAS de la ville de Niort



Le CCAS, Centre communal d'action sociale, est un établissement public communal qui lutte contre l'isolement des seniors, notamment chez les plus de 60 ans. Ses services s'adressent particulièrement aux personnes en difficulté financière ou sociale de manière temporaire ou durable ; aux personnes âgées de 60 ans (et plus) ou aux personnes en situation de handicap qui souhaitent continuer à vivre chez elles ; aux personnes en situation conflictuelle avec leur voisinage ; aux parents qui souhaitent trouver un mode d'accueil en journée pour leurs jeunes enfants. Un exemple d'action à destination des seniors : Le dispositif de lutte contre l'isolement des personnes âgées : le CCAS a mis en place un dispositif de bénévoles visiteurs qui font des visites de convivialité une fois par semaine dans le but d'apporter du lien social. L'action déployée a permis de mettre en évidence le fait que ça sortait les seniors de l'isolement. En effet, les bénévoles ont un rôle de veille : on peut par exemple les orienter vers des associations spécialisées sur la gérontologie. Les bénévoles peuvent bénéficier d'une formation MONALISA financée par le conseil départemental des Deux-Sèvres pour ceux qui le souhaitent.

En parallèle, un dispositif de médiation numérique complète le dispositif (via des partenariats avec Unis-Cité). Des groupes de paroles avec une psychologue et des temps d'échanges de pratiques entre bénévoles sont également organisés. L'action de médiation consiste principalement à se rendre au domicile des personnes. Le CCAS propose également des temps collectifs (néanmoins, il y a des problèmes de mobilité qui peuvent empêcher le lien). Il y a aussi des personnes qui ne sont pas intéressées. Quelques activités en intergénérationnel sont également menées.

Des personnes d'Unis-Cité sont également sollicitées pour celles et ceux qui ne peuvent pas avoir de bénévoles visiteurs (car ce nombre n'est pas suffisant pour couvrir tous les besoins).

Au travers des évaluateurs pour la perception de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA), et du journal local (publicité sur le dispositif), des individus jusque-là non identifiés avec des problématiques qui par la suite se manifestent pour bénéficier de l'action; contribuant ainsi à alimenter la base de données de personnes intégrées au dispositif.

Les constats

- **Une difficulté à repérer des situations d'isolement et des besoins** qui y sont afférents par le fait que les personnes âgées ne s'orientent pas forcément vers les structures pour évoquer leur situation et/ou leurs besoins (notamment en ce qui concerne l'accès à leurs droits).
- **Une difficulté à mobiliser des publics de personnes âgées de manière générale** par rapport à des questions de vieillissement et des affections de longue durée qui touchent plus fréquemment ces publics, en plus du fait qu'elles aiment rester à leur domicile et auprès de leurs proches.
« La difficulté qu'on a, c'est de les faire venir ».
« S'il pleut, c'est compliqué ; s'il fait chaud ils ne viennent pas ».
- **La relation de confiance établie par le médiateur, notamment par sa posture « d'aller vers »** est primordiale pour faire en sorte que ces publics expriment certaines de leurs difficultés et pour faire en sorte que des besoins soient exprimés.

Plusieurs entrées sont possibles pour identifier les besoins.

- Une entrée avec des partenaires les bailleurs sociaux afin de repérer les besoins spécifiques des seniors.
- Une autre entrée visant à aborder un sujet (numérique, accès aux droits) pour créer du lien avec ces publics, ce qui en parallèle peut permettre d'identifier d'autres besoins et notamment de repérer des situations de solitude. Cette identification des besoins facilite ensuite la mise en relation avec des partenaires en fonction de la typologie de besoins identifiés.

L'action du médiateur est de permettre de créer un lien entre les individus en prenant en compte l'individu dans sa globalité, de l'ensemble de sa situation, de ses problématiques et ses besoins. Cette approche permet de mener des actions cohérentes et adaptées à chaque situation.

La question du travail en partenariat est essentielle, à la fois pour identifier des besoins mais aussi pour concevoir des actions et des orientations en adéquation avec les besoins identifiés.

Les freins :

- **La question de la mobilité et des horaires** : La distance à parcourir pour participer à des activités ainsi que les horaires de celles-ci, peuvent décourager la participation des seniors. Les échanges ont conduit à l'expression d'un point de vigilance concernant par exemple les soins qui doivent être pris durant les mêmes heures que celles des activités mises en place ou encore les moments de repos, tels que les heures de sieste.
- **La nécessité de solliciter l'expertise des partenaires pour intervenir sur des thématiques précises dans le cadre des activités à destination des seniors (par exemple sur l'alimentation ou la mobilité...)** : ce recours au partenariat peut favoriser l'action car il enrichit l'expérience des seniors tout en augmentant la charge de travail du médiateur. Cette dynamique partenariale exige du médiateur une connaissance de son réseau partenarial (compétences, ressources, etc....).

- ♦ **Une attention doit être portée au profil des personnes** : « Ce n'est pas parce que nous évoquons un public senior que les situations dans lesquels elles sont, sont les mêmes ». Les médiateurs attirent l'attention sur le fait de ne pas généraliser les situations des personnes âgées, car elles peuvent présenter des profils variés. Il peut y avoir des situations de précarité (où la question de la participation financière à l'activité peut se poser), des difficultés de communication liées à la non-maîtrise de la langue française, un refus du lien social. Les médiateurs soulignent la difficulté générale des seniors à exprimer leurs besoins, ce qui soulève la question de la manière dont le médiateur est conduit à identifier et à qualifier ces besoins.
- ♦ **La question des représentations** : les médiateurs font état de représentations erronées à l'égard soient du territoire ou entre publics (par exemple les représentations des personnes âgées sur les jeunes), qui peuvent empêcher la compréhension des problématiques de chacun. De même, un frein peut résulter de la perception que certains publics ont des médiateurs sociaux, les associant à des fonctions de surveillance, ce qui engendre de la méfiance. Cette situation peut entraver la réalisation de projets, en particulier avec un public senior où la confiance joue un rôle primordial pour la réussite des projets avec ce public.
- ♦ **Des contraintes liées aux moyens matériels, financiers et humains** : par exemple, lors d'actions intergénérationnelles, la gestion de groupes composés de 7, 8, 9 voire 10 adolescents avec seulement 2 adultes peut poser un défi important. Un questionnement des médiateurs : « comment doit-on anticiper cette potentielle problématique afin de faire en sorte que l'action se déroule au mieux ? »

Les propositions

- ♦ **Mettre en place des dynamiques de lien social et des dynamiques partenariales en mobilisant des ressources du territoire ainsi que le voisinage** : mises en lien des habitants avec des RPA (résidences privées pour aînés), partenariats (un partenariat a été cité avec l'association Fait de Cœur). Aussi, les seniors apprécient beaucoup le format d'activités intergénérationnelles qui leur offre des espaces où ils peuvent interagir avec des personnes de différentes générations, classes sociales et entre différentes typologies de publics. Ces interactions sociales leur apportent de la vie et leur font découvrir de nouvelles activités. Bien que ces actions favorisent le vivre-ensemble, il est nécessaire de veiller à comment renouveler la dynamique de ces actions. Par exemple, mettre en place de nouvelles activités à partager, ou bien de renouveler les profils des enfants participants, afin qu'ils puissent partager des expériences enrichissantes avec les personnes âgées. Enfin, impliquer les jeunes du voisinage - « on a toujours cette image du jeune qui doit apporter quelque chose aux personnes âgées alors que l'inverse peut être fait également ». Par exemple pour aller promener le chien d'une personne âgée qui rencontre quelques difficultés de mobilité : cela favorise l'estime de soi notamment pour celui qui apporte un soutien à la personne qui est en situation d'isolement relationnel et en même temps contribue à créer ou renforcer le lien intergénérationnel. Aussi, il est recommandé d'adapter certaines activités afin qu'elles puissent être menées à domicile : les visites de courtoisie et l'intervention de professionnels de l'animation à domicile par exemple.
- ♦ **Organiser un service de transports pour faciliter l'accès aux activités et accompagner les personnes vers les actions proposées ou vers les ressources disponibles du territoire.** En favorisant ainsi une plus grande participation aux activités, ce service lève les freins liés à la mobilité et constitue une réponse pour lutter contre le sentiment d'isolement relationnel dont peuvent souffrir certains seniors.
« La mobilité des seniors est également un frein, même si on a la chance d'avoir des triporteurs de 6 places de la part d'associations partenaires. La question de l'heure à laquelle on va débiter l'activité. Aussi il faut prendre en compte la sieste des seniors, les différents soins infirmiers journaliers. ».

- ♦ **Communiquer sur « nos actions de médiation sociale auprès des partenaires du territoire »** et garantir la diffusion et la connaissance des initiatives en matière de médiation sociale : par exemple, valoriser le service de portage de repas pour les seniors, assuré par les médiateurs sociaux. Cette information pourrait être partagée avec des professionnels en contact régulier avec les publics seniors, tels que les médecins, les infirmières, les services d'aide à domicile et même les techniciens installant la fibre. Ces acteurs pourraient relayer l'information et permettre l'accès des seniors à des services/activités. Il s'agit de faire en sorte de mettre en place tous les moyens nécessaires pour permettre aux seniors d'exprimer leurs besoins.

« Un peu de marche et le cinéma ils apprécient. Beaucoup de Femmes participent aux activités mais beaucoup moins d'hommes. Faire venir les hommes c'est également compliqué, le fait qu'il y ait trop de femmes est également compliqué pour les inciter à venir. Un travail partenarial est important à faire pour favoriser la venue de ces publics. »

Thématique 4 – Médiation sociale et participation des habitants

Animation : Caroline BUISINE, coordinatrice pédagogique – France Médiation



Le sujet

Enjeu majeur de notre vie en société, la participation des habitants est un des outils de notre démocratie qui vise à créer des espaces de dialogue où peuvent s'élaborer des visions collectives. Elle permet de renforcer la cohésion sociale et de garantir une prise en compte effective des besoins et des attentes des habitants dans les décisions qui les concernent.

En matière sociale, le constat est régulièrement fait que les intérêts des différentes parties ne sont pas toujours pris en considération, ce qui génère une réticence à s'impliquer, à participer à la vie de son quartier, de sa ville. Aussi, les espaces de participation ou de concertation des habitants, mis en place au profit de projets d'aménagement urbain ou de vie sociale et culturelle, voient une sur-représentation de certains profils socio-économiques et une faible mobilisation de la population la plus en difficulté.

La médiation sociale contribue à impulser une mobilisation des habitants, peut venir en appui des démarches de concertation destinées à favoriser l'expression des habitants.

Comment la médiation sociale accompagne les processus de mobilisation et de participation des habitants ?

Les constats

- ♦ **La participation des habitants** : un sujet qui intéresse la médiation sociale. Les médiateurs mettent en place des actions qui se situent à l'intersection de l'information, de la sensibilisation du public et de la participation des habitants. De nombreuses actions sont déployées par les médiateurs : des chantiers participatifs avec des publics jeunes, des petits déjeuners citoyens les samedis matin pour favoriser l'interconnaissance de nouveaux habitants arrivant dans un quartier, l'animation de conseils citoyens, des permanences itinérantes, la mise en place d'espaces d'échanges au plus proche du lieu de vie (en bas des immeubles, des forums dans les quartiers), des ateliers de sensibilisation sur l'environnement, des ateliers de cuisine pour permettre la rencontre et fédérer, et certaines actions mises en œuvre avec l'appui du budget participatif, etc.
- ♦ **Les médiateurs sociaux ont clairement identifié la nécessité d'inclure la thématique de la participation des habitants dans le débat public et, de promouvoir le vivre-ensemble** auprès des catégories de plus en plus nombreuses et variées de la population. Cependant, les médiateurs ont exprimé une incertitude. Ils se sont interrogés sur la pertinence et l'efficacité des actions déployées pour favoriser l'engagement actif et la participation significative des habitants.

Les freins

- ♦ **Le manque de temps** : les actions en lien avec la participation des habitants demandent un investissement important et s'ajoutent à la "liste d'actions en constante croissance". Ce qui génère une fatigue et un sentiment de solitude chez certains médiateurs, qui sont exposés à « trop de sollicitations » notamment dans le cadre de ressources limitées : « un poste, pas de binôme » de médiateurs. Ce genre d'actions demande « de la conception, du temps de suivi, de la mobilisation des groupes cibles et des partenaires, de la relance, ça plus toutes les autres actions ce n'est pas possible ».
- ♦ **Le faible niveau de participation des habitants** : certains habitants qui expriment des préoccupations sont réticents à s'impliquer dans les actions participatives (ex : les femmes). Par ailleurs, lorsque le public est mobilisé, maintenir l'engagement et l'intérêt des participants tout au long du projet peut être difficile, en particulier lorsqu'il s'agit d'actions à long terme. Par ailleurs, certains habitants peuvent se mobiliser uniquement en fonction de leurs propres intérêts et avantages.

- ♦ **Les contraintes financières** : d'une part, le financement insuffisant alloué aux projets en lien avec la participation des habitations, d'autre part, le manque de ressources humaines pour mener à bien ce type de projets qui demande une forte implication en termes de temps et de présence, et enfin, un déséquilibre entre les attentes placées sur les médiateurs sociaux et le niveau de rémunération.

Les propositions

- ♦ **Réaliser une cartographie des actions en lien avec la participation des habitants sur le territoire de la Nouvelle-Aquitaine**, cela pourrait créer des actions communes sur les territoires, voire encourager des immersions entre structures qui ne sont pas en concurrence.
- ♦ **Prévoir un programme de formation à destination des médiateurs sociaux** pour favoriser une meilleure connaissance du sujet, des enjeux de la participation des habitants, et permettre aux médiateurs non formés à la médiation sociale de clarifier les registres d'intervention liées à ces actions. Il serait ainsi possible de déconstruire les représentations et de créer un espace d'échange des bonnes pratiques en matière de « participation des habitants ».
- ♦ **Développer une approche collective de la démarche** en associant plusieurs quartiers tel que le projet mené à Pessac dans le cadre des chantiers éducatifs jeunes (15-19 ans) mis en place durant l'été auprès de publics de 2 quartiers.



Productions des participants à l'atelier



A destination des employeurs

Thématique : Recrutement, professionnalisation des médiateurs et structuration des services de médiation sociale

Animation : Caroline LEGER, Chargée de mission politique de la ville, DREETS Nouvelle-Aquitaine et Laurent GIRAUD, directeur de France Médiation

Avec la contribution experte de Lucie DE KERIMEL, Chargée de mission Politique d'Insertion, DREETS Nouvelle-Aquitaine, Mylène VANTOURS-BURGUIERE, Déléguée Régionale, Uniformation Délégation Nouvelle-Aquitaine

La convention adulte-relais :

- ♦ Est le dispositif d'aide au poste le mieux financé pour lequel l'Etat porte une attention particulière ; par exemple, la possibilité est ouverte pour les délégués du Préfet de participer au processus de recrutement des médiateurs sociaux.
- ♦ Intègre la mise en place d'un accompagnement : cette situation place les employeurs dans une forme d'ambiguïté : dans un même temps, accompagner le médiateur dans son intégration au sein d'une équipe déjà en place, dans une montée en compétences pour maîtriser son poste et préparer ce même médiateur vers une sortie positive de la convention adulte-relais, vers un autre emploi pérenne.
- ♦ « L'accompagnement se fait sur trois ans : la première année est celle de la prise de poste, la deuxième celle de l'efficacité et la troisième année la convention arrive à sa fin. Quid de l'énergie dépensée ? »
- ♦ « La convention adulte-relais comporte une exigence de soutien et d'accompagnement tout en les considérant comme des professionnels. L'accompagnement à la prise de poste est énergivore ».
- ♦ **Le recrutement, une problématique majeure.**

Le turn over est important, la structure employeuse se retrouve en perpétuel recrutement car les médiateurs, bien souvent, quittent leur poste avant le terme de leur convention adulte-relais. Aussi, le processus d'intégration et d'accompagnement à la montée en compétences est très mobilisateur.

Des difficultés de recrutement qui perdurent : les employeurs identifient une inadéquation entre la convention adulte-relais (le statut) et le métier de médiateur social. Ce métier est exigeant et appelle à des compétences spécifiques ; il est souvent compliqué - au regard des critères de la convention adulte-relais et ce malgré l'abaissement du critère de l'âge à 26 ans - de trouver les ressources attendues.

♦ **La formation des médiateurs sociaux**

Elle constitue, pour les employeurs, un enjeu à plusieurs égards : satisfaire aux attendus de la convention adultes-relais, permettre au médiateur d'exercer son métier et conjuguer avec le turn over et le niveau de financements nécessaire pour répondre à cet enjeu de la formation. À ce propos, certains employeurs ont souligné, qu'en tant que collectivité locale, ils n'ont pas accès à tous les dispositifs d'accompagnements proposés aux structures relevant du secteur du privé, ce qui limite les possibilités de formation pour les équipes de médiation.

« Une personne qui est professionnelle est une personne formée dont l'impact de son action va être démontrée ».

♦ **Le morcellement des financements**

Les financements d'un seul dispositif de médiation sociale proviennent de sources variées, et certains d'entre eux sont à renouveler tous les ans. La recherche de financements devient, ainsi, récurrente, chronophage et complexe.

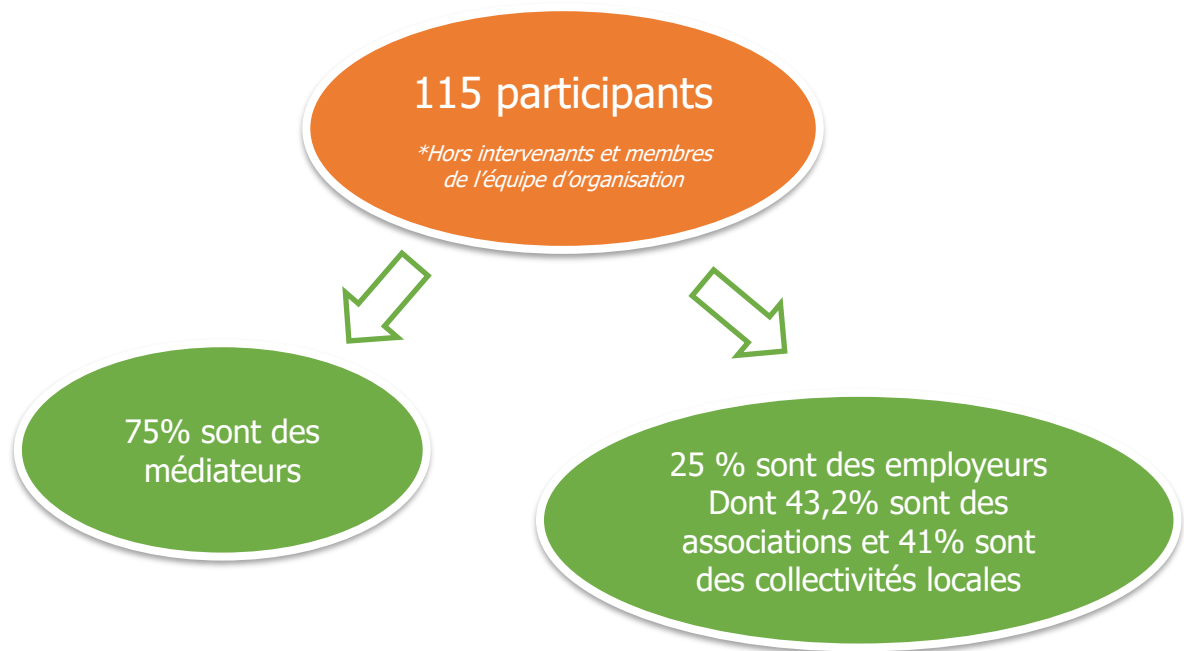
Le sujet de la rémunération des médiateurs sociaux est aussi abordé, c'est un levier, parmi d'autres, pour atténuer les problématiques du recrutement. A ce sujet, l'État rappelle que la convention adulte-relais est une aide à l'emploi.

Quelques propositions :

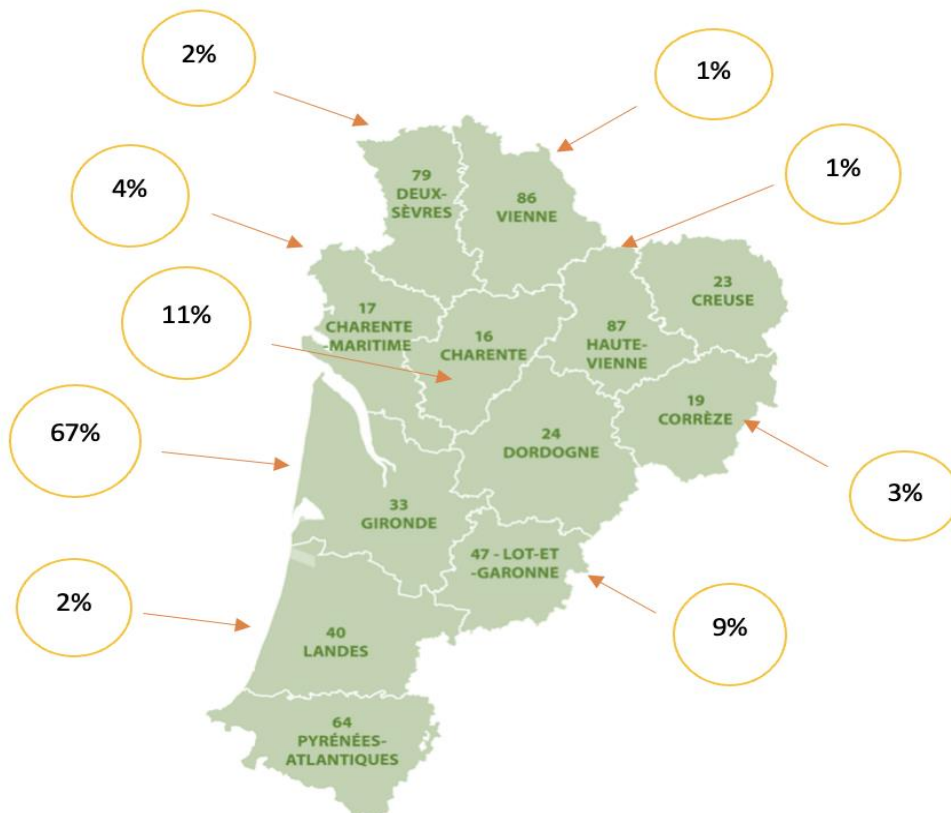
- ♦ **S'inspirer d'autres dispositifs d'aide** comme le CDI senior ou celui de l'insertion par l'activité économique.
- ♦ **Mener une analyse comparative** pour étudier les différentes modalités de financement de la formation par l'Etat (programme de formation, prise en charge des frais de déplacement des stagiaires, etc.).
- ♦ **Pour une structure employeuse, solliciter des agréments / des certifications** comme celle de la norme Afnor Médiation Sociale (garantie d'une qualité d'intervention), pour faciliter l'octroi de financements plus pérennes.



Les participants à la journée régionale

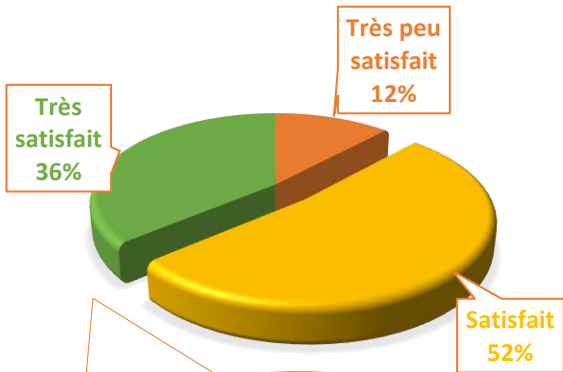


Focus sur les territoires d'intervention des participants



Ce que disent les participants à la journée régionale

Le programme de la journée



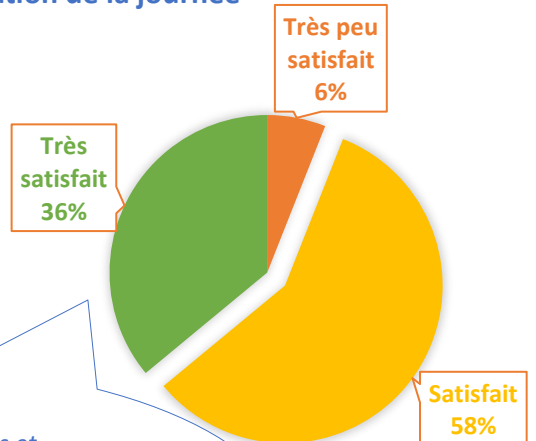
« Un accueil sans reproche, avec le sourire des hôtes très appréciable »
 « Accueil café et repas midi très agréables, bien organisés »
 « Lieu convivial »
 « Beaucoup de sourires et de la cordialité »

« La parole a été donnée aux médiateurs. Les échanges étaient très pertinents et intéressants »
 « Les débats entre professionnels ont été riches. Les discussions avec les représentants des pouvoirs publics m'ont permis de clarifier la situation des postes d'adulte relais »
 « Promotion de ce nouveau métier indispensable dans notre société en perte de lien social »
 « La qualité des échanges entre intervenants et participants »

« Sur une journée, temps suffisant pour travailler. Cette durée permet de participer sans trop impactée l'activité professionnelle »
 « Pour ma part, trop court »
 « Mettre plus de temps sur les ateliers »

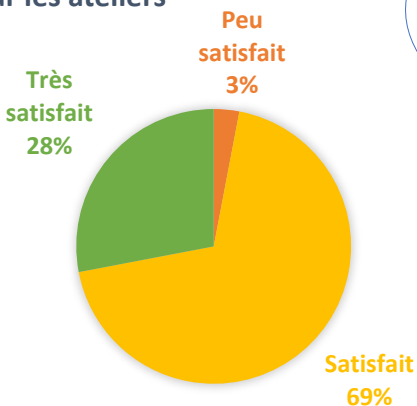
« Intéressant de comparer les réalités de chaque médiateur : les différences selon la taille du quartier, les missions exercées, les points communs malgré des contextes diversifiés »
 « Echanges très riches, public proche de ma pratique »

L'animation de la journée



« Animations organisées, variées et professionnelles »
 « De l'information autour du métier »
 « Des témoignages intéressants qui parlent de la réalité du terrain »
 « L'animateur a bien su gérer l'événement »
 « Bonne animation et rythme de la matinée »

Sur les ateliers



97% des participants sont satisfaits

90% des intervenants sont satisfaits et ont apprécié l'expérience.

L'espace ressources

Des ressources pour aller plus loin

Vers le rapport Vignal « Remettre de l'humain dans les territoires »

<https://www.francemediation.fr/remise-du-rapport-parlementaire-sur-la-mediation-sociale-au-premier-ministre>

Pour l'exposé des motifs et le texte de la proposition de loi

https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/15/textes/l15b4678_proposition-loi#D_Article_unique

La Grande Equipe, espace d'échanges sur les pratiques, des innovations, solutions concrètes et bonnes pratiques – Agence Nationale pour la Cohésion des Territoires (ANCT).

<https://acteurs.lagrandeequipe.fr/group/391>

France Compétences

<https://www.francecompetences.fr/>

Soliguide, site internet qui rassemble tous les services, initiatives et ressources pour les personnes qui rencontrent une difficulté.

<https://soliguide.fr/fr>

Les démarches participatives dans les quartiers prioritaires - État des lieux 2014-2023 – Agence Nationale pour la Cohésion des Territoires (ANCT).

<https://agence-cohesion-territoires.gouv.fr/les-demarches-participatives-dans-les-quartiers-prioritaires-etat-des-lieux-2014-2023-1107>

Génération Numérique est une association qui propose des interventions de prévention, d'information et de vulgarisation aux usages du numérique.

<https://asso-generationnumerique.fr/nos-actions/>

L'Observatoire des Ressourceries et Recycleries

<https://ressourceries.info/?FfF>

Le dispositif « Zoom RH » regroupe un diagnostic RH et un accompagnement RH personnalisés sur les sujets de l'emploi et de la formation.

[Diagnostic RH \(Zoom RH\) | uniformation](#)

Le dispositif « PRO A » pour accompagner la reconversion ou la promotion par alternance

[PRO A - Caractéristiques | uniformation](#)

Des liens vers les sites web des intervenants

PQN-A (Pays et Quartiers de Nouvelle-Aquitaine, centre de ressources sur le développement territorial).

<https://pqn-a.fr/fr>

Association OMEGA – Grand Angoulême

<http://www.omega16.net/>

La Grande Equipe, espace d'échanges sur les pratiques, des innovations, solutions concrètes et bonnes pratiques – Agence Nationale pour la Cohésion des Territoires (ANCT).

<https://acteurs.lagrandeequipe.fr/group/391>

GIP Médiation à Bordeaux

<https://fr.linkedin.com/company/gip-m%C3%A9diation>

<https://www.facebook.com/GIPMediation/>

Mont de Marsan Agglomération

http://www.montdemarsan-agglo.fr/agglo/jsp/site/Portal.jsp?page_id=14

Agence Locale de Prévention et de Médiation Sociale (ALPMS)

<https://fr.linkedin.com/company/alpms>

Centre social La Chataigneraie, Ville de Pessac

<https://centre-social-la-chataigneraie.portailasso.pessac.fr/>

CCAS de la Ville de Niort

<https://www.vivre-a-niort.com/services-publics/annuaire-des-services/centre-communal-daction-sociale/index.html>

Préfecture Nouvelle Aquitaine – Direction Régionale de l’Economie, de l’Emploi, du Travail et des Solidarités (DREETS)

<https://nouvelle-aquitaine.dreets.gouv.fr/>

France Médiation

<https://www.francemediation.fr/>

Nos remerciements

Nous tenons à vous remercier chaleureusement de votre contribution à la rencontre régionale dédiée aux médiateur-trices sous convention adulte-relais en Nouvelle-Aquitaine.

Aux intervenant.e.s-conférenciers.ières - Caroline LEGER, Audrey DATCHARY, Xavier PERREU, Thérèse BOUVIER et Laurent GIRAUD - nos sincères remerciements pour vos interventions de qualité, qui ont, à la fois, apporté des réponses, généré du débat et ouvert des perspectives.

Aux témoins - Laurence RAYNAUDON, Nadia CHEDDAD et Mathias BRUNET - merci d'avoir répondu présent à notre invitation et d'avoir partagé vos expériences avec autant d'enthousiasme et d'humour.

Aux animatrices des ateliers - Laurence LIEGOIS, Laurine BRUN, Aurélie MIROIR, Caroline BUISINE, aux partenaires - Lucie de KERIMEL, Mylène VANTOURS-BURGUIERE et aux témoins-contributeurs - Charly TASHER, Sid ESSEGHIER et Aurélie CHEVALLIER - un grand merci pour votre implication dans les ateliers, pour le partage de vos connaissances, de vos expériences et pour l'animation de cet espace de réflexion, d'échanges de pratiques entre médiateurs.

Nous tenons à remercier Patrick AUSSEL, Marie-Pierre BRUN et Laurent GIRAUD d'avoir accepté respectivement d'ouvrir et de clôturer les débats et échanges de cette journée régionale de la médiation sociale.

Merci, également à Hervé Jouanneau qui a animé avec dynamisme et bienveillance cette rencontre.

Merci, également aux équipes de l'IRTS pour leur accueil.

Un grand merci à l'équipe de France Médiation – à l'organisatrice, Justine GOUALA, au service communication, Etienne PINTO et Justine MALLIER et aux rapporteurs - Pierre MENNEVRET, Fikri ALI MOHAMED, Jonathan JOSEPH et Sandra LEOCADIE.

Un très grand merci aux participants à cette rencontre - acteurs institutionnels et associatifs, structures de médiation sociale et médiatrices et médiateurs - qui de par la qualité de leur et investissement, ont contribué au succès de cette rencontre.



Vous souhaitez en savoir plus ? Contactez-nous !

Mission Régionale d'Appui et de ressources – MRA Nouvelle Aquitaine

Mounia CHARDOU, Chargée de Mission

mounia.chardou@francemediation.fr

Téléphone : 06 10 67 58 77

Siège de France Médiation
4, place de la République
93400 SAINT-OUEN