



Note de Profession Banlieue sur les métiers de la proximité et de la médiation sociale... (2005)

« Avant l'action des femmes-relais, je me sentais sourde et muette, je voyais les lèvres bouger sans entendre, je voulais m'exprimer et je restais sans voix. Aujourd'hui, à travers cette action, j'entends, je m'exprime donc je suis comprise, donc je suis entendue, je vis et j'existe ».

Cette note a été rédigée à partir du travail réalisé par Profession Banlieue, avec l'Institut régional du travail social (IRTS) de Paris sur la professionnalisation des femmes-relais médiatrices sociales et culturelles : définition d'un référentiel métier, évaluation auprès des usagers, des administrations et des financeurs de l'impact de leur intervention, conclusions issues d'un programme transnational européen sur la place des femmes-relais dans les processus d'intégration.

Mais si cette note parle prioritairement des médiatrices sociales et culturelles, nous savons que d'autres acteurs de proximité ont des référentiels très proches : ce sont, par exemple, les écrivains publics de Roubaix, ou les adultes-relais dont le contenu de poste inscrit dans la circulaire a été fortement inspiré par les travaux de Profession Banlieue.

Ce que l'on appelle aujourd'hui les métiers de la proximité sont des fonctions nouvelles qui répondent aux difficultés des habitants des quartiers de la politique de la ville. Cette émergence s'inscrit dans la conjonction de plusieurs éléments :

- l'accroissement des difficultés économiques et sociales, la montée du chômage et l'inscription de ces difficultés dans certains territoires,
- les premières lois de décentralisation qui vont modifier l'ensemble du contexte institutionnel, notamment en matière de travail social,
- la concordance entre « classes populaires » et « populations immigrées » qui va renforcer une lecture des problèmes sociaux en termes d'origine ethnique,
- enfin, l'apparition de la politique de la ville, au début des années quatre-vingt, comme transformation des modes d'intervention de l'action publique en direction des quartiers populaires et des populations en difficulté.

Ces nouveaux acteurs de la proximité vont utiliser les possibilités offertes par la politique de la ville et ses financements pour tenter, à leur manière, de résoudre certaines difficultés des habitants des quartiers par un accueil, une orientation et un accompagnement. Ces nouveaux acteurs vont favoriser l'accès aux droits des populations les plus isolées par des questions de langue ou de repli lié à l'accumulation des difficultés sociales, notamment.

Leurs caractéristiques

Ces acteurs de la proximité, et notamment les femmes-relais médiatrices répondent à une demande exprimée par les habitants des quartiers, mais également par les institutions et les services publics qui ont très vite mesuré l'intérêt de cet apport.

Les associations qui emploient ces acteurs de la proximité sont le plus souvent nées du constat des difficultés de communication entre les familles étrangères ou les personnes isolées, les services sociaux et sanitaires et plus généralement les différentes administrations.

Elles s'adressent prioritairement aux familles étrangères, mais élargissent leur intervention à la population française et visent également au développement des liens entre les différentes communautés.

En quoi consiste leur intervention ?

L'activité de ces associations se structure autour d'un travail d'accueil, d'écoute, d'information, d'orientation, d'accompagnement et d'interprétariat des langues comme des usages et des cultures. Les femmes-relais médiatrices, par exemple, s'occupent prioritairement à :

- orienter et accompagner lors des diverses démarches auprès des administrations et des institutions sanitaires et sociales,
- faciliter la communication entre les familles et les acteurs institutionnels et sociaux,
- rétablir chez les personnes ou les familles une confiance à entrer en relation avec une tierce personne ou avec les administrations,
- permettre l'accès aux droits, l'accès aux soins des publics les plus démunis,
- repérer les besoins et les suggestions des habitants et, éventuellement, les faire connaître aux décideurs.

Ces acteurs de la proximité interviennent en qualité de :

- 1) assistants-interprètes des familles dans le secteur de la santé,
 - 2) accompagnateurs et interprètes des personnels médicaux et sociaux,
 - 3) médiateurs entre les familles et les institutions :
- intermédiation à l'école entre les familles, les enseignants et la psychologue scolaire,
 - accompagnement et interprétariat auprès des instances administratives : mairie, sécurité sociale, préfecture, CAF, EDF, Trésor public, Office départemental d'HLM, poste, commissariat de police, Service social d'aide aux émigrants, Assedic, Pôle emploi...
 - diffusion d'informations sur le fonctionnement administratif, les droits des personnes et les activités de l'association dans les salles d'attente des PMI, de l'hôpital ou des services sociaux,
 - animation de séances collectives d'information.

Les associations qui emploient ces médiateurs sociaux et culturels assurent en outre des permanences hebdomadaires dans les écoles maternelles ou élémentaires, font des accompagnements individuels dans les collèges et lycées et sont souvent présentes lors d'entretiens collectifs avec les enseignants.

Dans d'autres institutions, les permanences peuvent être organisées selon un mode communautaire quand le besoin de traduction est fort sur un quartier où résident de nombreuses personnes ne maîtrisant pas le français.

Les médiateurs sociaux et culturels réalisent enfin des accompagnements individuels auprès des instances administratives, des services sociaux, des médecins, des avocats, voire des structures hospitalières régionales.

Les enjeux des fonctions de proximité

Une gestion souple, adaptée, quotidienne

Un premier enjeu tout à fait essentiel de l'intervention des acteurs de proximité est la gestion rapprochée des difficultés rencontrées par les populations les plus démunies.

Ces intervenants de proximité vont répondre à des questions banales, voire anodines pour les pouvoirs publics, mais souvent essentielles pour les usagers. Leur présence au quotidien sur le quartier, leur bonne connaissance des professionnels du territoire et des fonctionnements institutionnels, leur connaissance des cultures de l'immigration ou de la vie dans les quartiers d'habitat social, sont autant d'atouts pour établir une relation de confiance entre les familles qui les sollicitent et eux-mêmes.

Leur intervention permet ainsi que les difficultés rencontrées par les familles soient traitées dans les meilleurs délais et ne prennent pas une ampleur qui pourrait être source d'un sentiment d'injustice, de tensions, voire de violence.

L'accès à la citoyenneté

Un deuxième enjeu tout aussi important est l'accès à la citoyenneté par la connaissance et la compréhension des fonctionnements institutionnels.

Dans les quartiers de la politique de la ville, les problèmes d'accès à la langue sont considérables. Ils ne se sont pas réduits, d'autant que la concentration des populations étrangères sur certains territoires s'est accrue. Les différentes réformes concernant les formations linguistiques (priorité aux primo-arrivants ou aux formations en vue d'une insertion professionnelle, procédure de marché public) n'ont pas favorisé le développement des cours d'alphabétisation et en ont même exclu certaines populations, notamment les mères de famille qui jouent pourtant, de l'avis des pouvoirs publics eux-mêmes, un rôle essentiel dans l'intégration des populations étrangères ou issues de l'immigration.

Les acteurs de la proximité ne sauraient pallier l'absence de formations linguistiques. Ils peuvent toutefois, dans un court terme, favoriser l'accès des populations ne maîtrisant pas la langue française aux institutions et aux services publics et faire remonter aux décideurs des connaissances sur les besoins de ces populations.

La vie sociale des quartiers

Dans les travaux réalisés par Profession Banlieue sur les femmes-relais médiatrices, il apparaît très clairement que les associations répondent à un besoin plus ou moins clairement formulé, à savoir rompre l'isolement, sortir des situations d'enfermement social, d'exclusion sociale, par la mise en relation avec d'autres habitants sur un quartier ou par l'organisation d'activités collectives. De fait, toutes les associations animent de nombreuses activités en direction des femmes de leur quartier : ateliers d'expression, sorties culturelles, fêtes de quartier... Elles gèrent ces activités dans leurs locaux ou dans les centres sociaux ou maisons de quartier. Ces activités assoient la légitimité des associations et donc la confiance accordée aux médiatrices par les autres femmes de la cité.

Cette action de proximité des femmes-relais médiatrices contribue de façon significative à l'autonomie des habitants qui les sollicitent, en particulier dans leur rapport aux institutions. Ceci de façon directe au moyen d'apports de connaissance mais aussi à travers un accompagnement qu'elles savent adapter et faire évoluer selon les situations.

Une réduction des coûts sociaux

Cette dimension, même si elle ne paraît pas première, ne saurait être oubliée. Par la compréhension qu'ils rétablissent entre les usagers et les services sociaux, sanitaires ou administratifs, par leur accompagnement des familles, les acteurs de la proximité permettent aux services d'accueillir plus d'usagers tout en sachant que les indications, démarches qu'ils vont indiquer seront comprises.

Ainsi, les permanences à hôpital ou à la PMI accueilleront plus d'usagers ; en outre, l'ordonnance médicale, par exemple, non seulement sera mieux suivie, mais encore elle sera plus adaptée parce que le médecin aura obtenu, grâce au médiateur, des renseignements plus précis.

Cette dimension de facilitation du travail pour les services est évoquée par tous les intervenants sociaux, sanitaires ou administratifs rencontrés lors de l'évaluation de l'action des femmes-relais médiatrices.

Deux spécificités qui fondent les métiers de la proximité

Deux aspects apparaissent comme complètement spécifiques aux acteurs de proximité et définissent des composantes particulières d'un métier.

Le premier aspect est l'aspect interculturel, y compris avec la nécessité d'être bilingue. La fonction de traduction, qu'il s'agisse des langues ou des codes culturels, est une particularité que l'on ne demande pas à un travailleur social.

Le deuxième aspect est la distance par rapport aux institutions, ou plutôt le fait de ne pas y être inscrit. C'est une dimension tout à fait originale des associations qui interviennent dans la proximité. Leur légitimité ne vient pas de l'institution à laquelle l'intervenant de proximité appartiendrait mais de son inscription dans le territoire, ou dans le fait de partager ou d'habiter le quartier dans lequel il exerce son métier. Cette position de « tiers » leur permet de mettre de la confiance entre les personnes les plus en difficulté et les institutions.

Les enjeux de la professionnalisation

Une question d'égalité des chances

Si l'on reconnaît l'importance des acteurs de la proximité, si l'on reconnaît que l'on ne peut plus aujourd'hui assumer un certain nombre de missions sociales sans leur intermédiaire, si l'on reconnaît que cela améliore le fonctionnement des institutions, que cela améliore l'intégration sociale, que cela résout des conflits sociaux, etc., il faut alors leur reconnaître une légitimité professionnelle.

Une question de réalisme

Depuis plus de 15 ans, les fonctions de la proximité se développent, se multiplient, à la demande des usagers et des institutions. Des formations sont mises en place et des diplômes expérimentaux apparaissent. Des statuts commencent à être réfléchis dans les collectivités locales.

Il est donc nécessaire de réfléchir à la façon de mener au mieux la professionnalisation des métiers de la proximité et de l'organiser.

Des enjeux sociaux sous-jacents

Une profession se forme quand elle répond à un besoin central pour la société à un moment donné. La question des quartiers et de l'intégration des populations immigrées ou issues de l'immigration, la question de l'exclusion sociale, la volonté de cohésion sociale sont aujourd'hui des enjeux fondamentaux pour la société.

Les différents travaux menés par Profession Banlieue montrent le rôle incontournable des acteurs de la proximité, notamment des femmes-relais médiatrices, pour rétablir la communication et la confiance entre les institutions et certaines populations.

Un enjeu de connaissance pour la transformation des politiques publiques

Par leur connaissance « intime » des difficultés d'accès aux droits sociaux et administratifs des populations des quartiers de la politique de la ville, les acteurs de la proximité ont une parole d'experts, celle de l'expertise d'usage. Leurs connaissances représentent un véritable vivier d'informations pour la transformation du service public. L'intervention des acteurs de la proximité invite ainsi à un changement des institutions elles-mêmes par l'approfondissement de la relation que les professionnels engagent avec les usagers : cela leur permet de transformer leur regard, d'ajuster des représentations, de transformer leurs pratiques.