

PROFESSION BANLIEUE

À PROPOS DE LA MÉDIATION SOCIALE ET CULTURELLE...

23 novembre 2017



Le contrat adulte-relais

Le dispositif adultes-relais a été créé par le comité interministériel des villes (Civ) du 14 décembre 1999 pour offrir un cadre stable aux nombreuses initiatives locales visant à favoriser le lien social par des actions de médiation dans les sites de la politique de la ville.

Il s'agit d'un contrat aidé permettant à certaines personnes éloignées de l'emploi d'assurer des missions de médiation sociale de proximité, dans le cadre d'un contrat d'insertion. Les employeurs, essentiellement associatifs, bénéficient alors d'une aide financière de l'État par poste de travail à temps plein (à hauteur de 1569 € par mois en 2015). 75 millions d'euros ont été dédiés à la rémunération des **postes d'adultes-relais en 2014**.

Les conditions légales d'éligibilité au programme adultes-relais sont d'avoir 30 ans minimum, d'être sans emploi ou bénéficiaire d'un contrat d'accompagnement dans l'emploi ou d'un contrat d'avenir, et de résider dans un quartier prioritaire.

La **circulaire du 26 avril 2000** relative à la mise en œuvre du dispositif des adultes-relais dans le cadre de la politique de la ville annonçait la création de 10 000 postes. Cet objectif n'a jamais été atteint mais le programme a été relancé après les émeutes de 2005 dans les banlieues. On comptait environ 4 200 postes adultes-relais sur tout le territoire national en 2009, 4 181 en 2014. Le Nord est le département qui

compte le plus d'adultes-relais avec 422 postes en 2014, suivi de Paris, de la Guadeloupe, de la Seine-Saint-Denis et des Bouches-du-Rhône, avec respectivement 251, 210, 204 et 170 postes.

77% des structures employant des adultes-relais sont des associations, une part relativement stable dans le temps. 13% des employeurs sont des collectivités territoriales (mairie, EPCI...).

En 2001, Jérôme David, responsable de la mise en place du dispositif adultes-relais à la délégation interministérielle à la Ville, expliquait : « *Les adultes-relais ont été mis en place à la suite du constat suivant : le dialogue et les liens sociaux dans les territoires de la politique de la ville n'existent souvent pas, ou existent mal. Il y a beaucoup d'incompréhension de part et d'autre. Quand le médecin délivre une ordonnance, on ne sait pas si son ordonnance est véritablement suivie d'application. Quand l'école demande à voir les parents, (...) on craint d'aller voir ceux qui détiennent la parole et un savoir. C'est donc ce constat d'un dialogue inexistant ou fait d'incompréhensions qui est à l'origine de ce programme. C'est aussi le constat, que les habitants ne savent pas toujours faire valoir leurs droits, leurs droits élémentaires, ou tout simplement ignorent même qu'ils ont des droits. (...) Il y a aussi, à travers ce programme d'adultes-relais, l'idée simple de conforter les adultes dans leur rôle d'adultes et de valoriser le rôle et la fonction des parents.* » (extrait des Actes de la journée des adultes-relais en Seine-Saint-Denis, téléchargeable ci-dessous rubrique archives)



Les missions de la médiation sociale

La médiation sociale vise ainsi à améliorer les relations entre les habitants des quartiers prioritaires de la politique de la ville et les services publics ainsi que les rapports sociaux dans les espaces publics ou collectifs. Cette fonction s'inspire des activités menées par les « *femmes-relais médiatrices* » depuis de nombreuses années auprès des habitants des quartiers en difficulté.

Les domaines d'intervention

Le médiateur social intervient dans les champs de :

- l'accès aux droits et aux services : il facilite la connaissance et l'accès des habitants aux droits et services dont ils peuvent bénéficier
- l'espace public : il contribue à la tranquillité des espaces publics et ouverts au public, au rétablissement du lien social et à la réduction du sentiment d'insécurité. Il intervient pour résoudre des conflits de voisinage, signaler des dysfonctionnements et repérer des personnes en situation de détresse
- la santé : il se situe à l'interface entre le système de santé et les publics présentant des difficultés particulières dans l'accès à la prévention et aux soins. Il accompagne les personnes vers les dispositifs adaptés, dénoue des incompréhensions, crée les conditions d'une mise en œuvre plus efficace des soins
- le milieu scolaire : il contribue à maintenir un climat scolaire propice à l'acquisition des connaissances en développant des relations entre les familles et les équipes éducatives, en favorisant la prévention des incivilités et violences à l'école
- les transports : il régule les tensions dans les transports en commun, apaise les conflits entre usagers et entre les usagers et les représentants de l'opérateur de transport. Il contribue à sécuriser et humaniser les transports en commun

Cadre de la médiation

La médiation sociale s'appuie aujourd'hui sur un cadre formalisé :

- une charte de référence adoptée en 2001 par le Comité interministériel des villes, qui précise les objectifs et les missions, le cadre déontologique et les conditions d'un bon exercice de la médiation sociale
- un référentiel d'activités qui regroupe les missions et tâches des médiateurs sociaux, quel que soit leur champ d'intervention
- des formations qualifiantes, des diplômes (titre de niveau V « Agent de médiation, information, services » créé en 2000, CAP « Agent de prévention et de médiation » créé en 2004 ; Bac pro « Services de proximité et vie locale » créé en 2005, titre « Technicien, médiation, services » créé en 2004, les diplômes d'études universitaires scientifiques et techniques (Deust) tels que « Gestion et médiation sociale » ou « Métiers de la formation et de la médiation », les licences professionnelles comme « Intervention sociale, option médiation sociale » ou « Valorisation, animation et médiation des territoires ruraux », les masters tels que « Direction des politiques et dispositifs d'insertion, de médiation et de prévention »...)
- un milieu professionnel structuré par différents réseaux (France Médiation, le Réseau des villes correspondants de nuit et de la médiation sociale, la Fédération des associations de médiation sociale et culturelle d'Île-de-France, l'Union nationale des Points d'information médiation multi-services...)
- un référencement au Répertoire officiel des métiers et des emplois de Pôle emploi « Médiation sociale et facilitation de la vie en société », (K 1204) qui constitue une composante nouvelle de la famille des métiers de l'intervention sociale
- une norme « médiation sociale » expérimentale visant à mieux définir le cadre commun du métier de médiateur à l'échelle nationale est en cours d'élaboration. Profession Banlieue a intégré la commission nationale de normalisation « médiation sociale » et le groupe de travail rédactionnel pilotés par l'Afnor qui se poursuit en 2016. Ce groupe de travail, présidé par le Cget et le Sg-cipd, réunit un grand nombre de réseaux et acteurs de la médiation tels que l'Union nationale des Pimms, le Réseau des villes correspondant de nuit, la **Fédération des associations de médiation sociale et culturelle d'Île-de-France**, France Médiation, FACE, le centre de valorisation des acteurs de la médiation... Cette démarche vise à valoriser le professionnalisme du métier de la médiation sociale et à renforcer la légitimité des structures qui les mettent en œuvre.



Focus sur les médiatrices sociales et culturelles

À la fin des années quatre-vingt, des activités de médiation sociale et culturelle ont émergé dans les quartiers dits « en difficulté ». De façon spontanée et bénévole, des femmes essentiellement issues de l'immigration ont voulu rapprocher les familles d'origine immigrée et les institutions (services sociaux, services de santé, justice, etc.).

En Seine-Saint-Denis, les premières associations de femmes-relais se sont progressivement constituées à partir de 1990. Leurs objectifs sont de favoriser l'insertion sociale des femmes en particulier et d'améliorer les connaissances réciproques des femmes et des institutions : mieux comprendre le fonctionnement de la société d'accueil et les logiques des populations étrangères.

Les activités des femmes-relais ont pris des formes diverses au sein des associations :

- orientation et accompagnement des familles lors des diverses démarches auprès des administrations et institutions sanitaires et sociales,
 - aide à la communication entre les familles et les acteurs institutionnels,
 - traduction linguistique et culturelle des pratiques et représentations respectives (usagers / services publics),
 - tenue de permanences dans certaines institutions éducatives ou sanitaires (collèges, lycées, centres de PMI, hôpitaux...),
 - organisation et animation de réunions d'information sur des questions de santé, de droits administratifs, de droit de la famille ou d'éducation,
 - mise en place d'animations de quartier et d'activités en direction des femmes ou des enfants (alphabétisation, sorties, fêtes de quartier, accompagnement scolaire, ateliers de danse, etc.).
- Bien plus qu'une simple fonction de traductrice, les femmes-relais lient leur connaissance des populations avec les méthodes du développement social.

L'engagement de Profession Banlieue

Interpellés par cette nouvelle forme d'intervention sociale, Profession Banlieue, l'Institut régional de travail social (Irts) de Paris et certaines des associations de médiation sociale et culturelle de Seine-Saint-Denis se sont engagés dès 1996 dans un travail de fond : faire reconnaître la fonction de femmes-relais comme un métier à part entière. Le groupe de travail a établi un référentiel métier afin de mieux préciser les tâches de ces professionnelles. Une étude a été menée parallèlement par la sociologue Maria Cunha auprès des travailleurs sociaux, éducatifs et médicaux sur leur perception du travail de l'Arifa, association de femmes-relais de Clichy-sous-Bois / Montfermeil.

Des éléments de connaissance se sont peu à peu construits affirmant la place de ces professionnelles au sein du travail social. Quatre questions majeures ont sans cesse été posées : celle de l'appartenance territoriale, de l'appartenance communautaire ou ethnique, la question du genre (faut-il être forcément une femme pour être médiatrice ?) et celle de la déontologie professionnelle (confidentialité et secret professionnel).

L'enjeu était - et reste - double. Il s'agit d'abord d'affirmer la place des médiatrices sociales et culturelles, au regard de leur utilité. Mais il s'agit aussi de soutenir la structuration du métier, en particulier dans un contexte où l'existence de contrats aidés offre de nouvelles possibilités d'embauche. En effet, l'activité des médiatrices ne se résume pas à des pratiques de bon voisinage ; elle a ses caractéristiques propres et ne doit pas être confondue avec les multiples formes de médiation qui apparaissent aujourd'hui, dans le champ de la sécurité notamment.

L'année 2000 a vu la naissance de la Fédération des associations de femmes-relais de Seine-Saint-Denis (regroupant dix structures), qui s'est donné pour objet de promouvoir et de développer la qualification et la professionnalisation des femmes-relais. En 2012, la Fédération est devenue la **Fédération des associations de médiation sociale et culturelle d'Île-de-France**. Profession Banlieue continue à soutenir les actions de la Fédération en étant membre de son bureau.

Par ailleurs, **France Médiation**, réseau national des médiateurs sociaux, a été créé le 19 mai 2008. Profession Banlieue a été associée à cette création, afin que la médiation sociale et culturelle y ait toute sa place et fait partie des membres du conseil d'administration.

Les objectifs de France Médiation rejoignent ceux de Profession Banlieue et de la Fédération des associations de médiation sociale et culturelle d'Île-de-France, notamment sur la reconnaissance du métier de médiateur social et la volonté de professionnaliser ces emplois.

Ce réseau a pour objectifs de :

- fédérer et représenter l'ensemble des dispositifs de médiation sociale, publics, parapublics et privés, qui souhaitent promouvoir la médiation sociale sur leur territoire
- favoriser le développement et la reconnaissance de la médiation sociale en développant les échanges de savoirs et de pratiques entre les adhérents
- faciliter l'accès à toutes les formes de connaissance et de savoir-faire sur les différents domaines touchant la médiation sociale, par des publications, des recherches, des formations professionnelles et des démarches d'évaluation.

◦ **Emplacement** : Accueil > Politique de la ville > Focus thématiques >

◦ Adresse de cet article :

<https://www.professionbanlieue.org/A-propos-de-la-mediation-sociale-et-culturelle>