

Du dispositif adultes-relais à une reconnaissance d'un nouveau métier « médiateur de la ville » ?



Villes au Carré, en partenariat avec la Direction régionale de l'ACSÉ Centre et le SGAR Centre, a organisé le 11 septembre 2009 à Orléans une rencontre d'information et d'échanges sur le champ de la médiation sociale : *Du dispositif adultes-relais à une reconnaissance d'un nouveau métier « médiateur de la ville » ?*

Développées depuis quelques années dans les territoires urbains, les activités de médiation conduites par les adultes-relais contribuent à conforter le lien social, à améliorer la cohésion sociale et à faciliter la prise en compte des conflits de la vie quotidienne.

Cette journée avait pour but de mettre en valeur les missions et les perspectives de qualification des adultes-relais en région Centre. Elle a permis de mieux reconnaître la fonction de médiation dans les quartiers, en s'appuyant sur des témoignages d'experts, d'adultes-relais et d'employeurs.

Elle a également permis de leur ouvrir des pistes d'avenir, à travers des réflexions et propositions

de qualifications par l'ACSÉ et les acteurs locaux de formations. Une table ronde d'élus de collectivités territoriales de la région leur a permis de se prononcer sur l'utilité sociale des médiateurs et l'engagement des villes.

120 personnes ont participé à cette rencontre.

Introduction de la journée par Cheikh Sow, animateur de la journée, anthropologue et formateur au CLAP Aquitaine

Les adultes-relais prennent pour beaucoup le relais des emplois-jeunes : ils occupent des fonctions connexes aux animateurs, éducateurs, assistants sociaux, conseillers, parents, etc.

Leurs missions sont indéfinies pour certaines (pour ne pas dire « infinies ») et leur situation d'une précarité approchant celle de leur public d'intervention. Se pose également la question de leur qualification, de leur carrière, de leur devenir et de leur avenir.

Les employeurs se heurtent aux problèmes de moyens afin de garantir la consolidation de ces postes, qui ont fait la preuve de leur utilité et de leur caractère indispensable.

Notre journée ouvre des sentiers de réflexions pour aborder les politiques dites de médiations et le renforcement de la professionnalisation des acteurs et actrices en leur dotant du seul pouvoir, celui de savoir le partager.

Pendant cette journée, nous devons tenter de répondre aux questions suivantes :

Qui sont ces médiateurs-trices ?

D'où viennent-ils, que font-ils et vers où vont-ils ?

Avec quelles ressources improvisent-ils ?

Comment sont-ils regardés, considérés, accueillis ?

Dans quelle aventure sociale et culturelle, humaine, se sont-ils engagés ?

Comment sont-ils accompagnés et « armés » dans leurs activités diurnes ou nocturnes, publiques ou privées, ouvertes ou fermées ?

Dans cette affaire, les adultes-relais et leurs employeurs ne sont pas seuls en question. Sont invoqués et invités à échanger les élus, l'État, les partenaires, les accompagnateurs/formateurs et autres tuteurs...

La parole sera la plus libre et la plus authentique possible afin de permettre des échanges et des réflexions qui déboucheront sur des propositions satisfaisantes et faisables.

Intervention de Bénédicte Madelin, directrice de Profession Banlieue, membre du Conseil National des Villes

La médiation sociale et culturelle en France est née il y a une trentaine d'années de la volonté d'habitantes de quartiers, appelée les « femmes-relais ». Le dispositif est apparu à la suite d'une combinaison de plusieurs facteurs. Les lois Giscard sur le regroupement familial et le choc pétrolier qui a très fortement accru le chômage. Mais également les politiques du logement qui ont permis l'accession à la propriété des classes moyennes, favorisant ainsi l'émergence d'un phénomène de spécialisation des territoires. Certains d'entre eux sont devenus « terre d'accueil » de populations en grandes difficultés économiques et sociales. Cela a généré un sentiment d'abandon et de relégation important, accru encore par les impacts des lois de décentralisation. De nouveaux acteurs sociaux issus d'habitats sociaux, de mouvements migratoires vont apparaître et être soutenus par la politique de la ville : les femmes-relais.

Ces femmes-relais, habitantes des quartiers, vont user de leur propre vécu, de leurs expériences, et de leurs relationnels.

Grâce à leur connaissance des langues, des communautés locales et des cultures d'origine des populations, mais aussi grâce à leur écoute, les femmes-relais ont permis de **renouer le dialogue entre administration et usagers**. Ce sont leurs méthodes de travail atypiques qui ont construit la force d'une nouvelle forme de médiation : l'intervention sociale basée sur l'**expérientiel**, l'appui sur la communauté, l'activation des ressources locales, et leur position de **tiers neutre**, impartial et sans mandat administratif. Cela conduira le gouvernement à adopter en **2000** une **circulaire officialisant la création de postes d'adultes-relais**¹.

Après une dizaine d'années d'actions dans les quartiers, et tandis que l'ACSÉ projetait l'arrêt du dispositif fin 2009, la question de la **professionnalisation** des adultes-relais est devenue plus forte. Un certain nombre d'acteurs de la médiation (réseaux de professionnels et d'employeurs, partenaires privilégiés, financeurs...) se sont associés pour aider les adultes-relais à **se qualifier** et se professionnaliser et ont démontré que tous les éléments constitutifs d'un « **métier** » se trouvaient dans l'activité de ces médiateurs :

- une **forte demande sociale** qui a amené la création du dispositif par la circulaire de 2000 ;
- un **référentiel d'activité** constitutif de la fonction existe depuis 1997 et a été confirmé par celui de *France Médiation* en 2009 ;
- l'éthique de l'activité est précisée dans une **charte déontologique** de la médiation sociale et culturelle (travaillée par *Profession Banlieue* en 2005/2006)
- des **formations qualifiantes** existent, comme le CAP d'agent de médiation.

Pourtant, le métier de médiateur n'est toujours pas reconnu. Un **groupe de travail** a donc été mis en place depuis quatre mois à la demande de *Profession Banlieue* et des fédérations des associations de femmes-relais, réunissant le SG-CIV, la DGAS, l'ACSÉ, le réseau *France Médiation*, l'AFPA, le CNFPT, pour inscrire les fonctions de médiation sociale au **code ROME** (Répertoire Opérationnel des METiers) de Pôle Emploi².

La reconnaissance du métier de médiation sociale est devenue une nécessité, afin de pérenniser ces emplois souvent précaires, mais dont l'utilité sociale est plébiscitée. Leur proximité, leur présence et leur écoute dans les quartiers permettent de créer des relations de confiance avec les habitants, de relayer des informations sur les droits (et devoirs)... limitant les sentiments de relégation ou d'injustice, les tensions, et favorisant l'accès à la citoyenneté.

Ces médiateurs issus des quartiers sont également des modèles d'identification dans le processus d'intégration, car confrontés aux mêmes difficultés, ils ont réussi à les surmonter. Enfin, la **réduction des coûts sociaux** est également l'une des raisons qui doivent pousser à la reconnaissance d'un métier de médiateur : la meilleure compréhension entre les usagers du service public et le service en question évite les rendez-vous redondants, les incompréhensions, mais aussi les plaintes de voisinage, les incivilités... d'où un gain de temps et de moyens conséquents qui apparaissent à l'évaluation de l'action des adultes-relais.

1. Circulaire DIV/DPT-IEDE/2000/231 du 26 avril 2000 relative à la mise en œuvre du dispositif des adultes-relais dans le cadre de la politique de la ville

2. Cf. la fiche métier sur le site de Pôle Emploi du code ROME K1204 relatif aux adultes-relais (novembre 2009)

En conclusion, le métier de médiateur remplit bien de nouvelles fonctions sociales, il ne s'agit pas seulement de proximité, mais bien de médiation, qui exige une plus grande professionnalisation pour garantir « l'impossible impartialité » du médiateur.

La médiation, mission fondatrice des postes adultes-relais

Pour **Laurent Giraud**, coordonnateur de *France Médiation*, le métier de médiateur doit être reconnu lorsqu'il remplit les conditions suivantes : lorsqu'il existe une **définition** du métier et une **déontologie**, un **référentiel** d'activité couvrant le champ d'action de la médiation, une méthode d'**évaluation** de l'utilité sociale de la médiation, et enfin des **formations** qui garantissent la **qualification** des praticiens.

Le référentiel d'action : Il existe une diversité des métiers de médiateur, aujourd'hui regroupés autour de cinq emplois repères de la médiation sociale³. *France Médiation*, Culture et Promotion, l'ACSÉ, le SG-CIV et la DGAS ont donc réuni les différents acteurs de la médiation et leurs proches collaborateurs, afin d'inventorier les activités communes à ces métiers. Cela a permis de créer un référentiel comprenant les neuf activités de médiation sociale, validé par ACSÉ en septembre 2009. Ces activités sont :

- La présence active de proximité
- La gestion de conflits en temps réel ou sur un temps différé
- La veille sociale territoriale (aujourd'hui, on demande son expertise au médiateur, car il connaît le territoire)
- La mise en relation avec un partenaire
- La concertation avec les habitants et les institutions
- La veille technique (lié à la GUP, signaler les dégradations...)
- La facilitation et la gestion de projet
- La sensibilisation et la formation
- L'intermédiation culturelle

L'évaluation : La professionnalisation de la fonction de médiateur doit passer par une culture de l'évaluation. Il ne s'agit pas de voir dans l'évaluation un simple outil de contrôle de la part des financeurs, mais l'occasion de démontrer l'utilité et l'impact social du métier de médiateur. Cependant, des difficultés persistent quant à la sélection des critères de l'évaluation (savoir ce qu'on évalue, pour qui on évalue...). *France Médiation* a retenu un référentiel d'évaluation dit « CITER », qui analyse les résultats de la médiation dans cinq registres : Cohésion sociale, Innovation et apprentissage, Tranquillité publique, contribution Économique, Reconnaissance. Un groupe de travail réunissant *France Médiation*, Culture et Promotion, l'ACSÉ, le SG-CIV et la DGAS a permis d'élaborer en plusieurs mois un **Guide méthodologique d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale**, publié en octobre 2009, dans la collection SG-CIV (téléchargeable en ligne sur le site d'i-ville).

Une table ronde d'adultes-relais et d'employeurs de la région Centre a mis en évidence la position centrale qu'occupent les adultes-relais au cœur des quartiers.

Les médiateurs jouent un rôle de mise en relation entre les différentes structures (associatives, administratives...). Les adultes-relais travaillent avec de multiples partenaires, a expliqué **Carmelas Ballesteros**, adulte-relais de l'association

3. Cf. la présentation de Laurent Giraud : *Du référentiel des neuf activités à l'évaluation de son utilité sociale*, sur le site internet de Villes au Carré

Résoudre 37, à Joué-Lès-Tours. Ils savent solliciter le tissu associatif local pour apporter des solutions individuelles aux habitants, tout en les responsabilisant, a confirmé **Jean-Luc Mirq**, directeur de l'association *Quartier Proximité*, à Blois, ajoutant que les associations se connaissent et travaillent ensemble.



Jean-Luc Mirq, José Robalo, Carmella Ballesteros, Mariata Coulaby

Les médiateurs ont également un rôle privilégié de liaison entre les individus et des structures. **Mariata Coulaby**, femme-relais d'*À domicile 45*, à Orléans, l'a illustré au travers de son expérience d'accompagnement dans les démarches de santé des femmes africaines. Elle aide à franchir la barrière de la langue et à la compréhension des codes culturels, en créant notamment des liens avec les structures hospitalières et vers les spécialistes adaptés. Les adultes-relais ont également un rôle central à jouer dans la lutte contre le sentiment d'isolement des personnes « *en leur assurant une présence et en venant leur parler* », a témoigné **José Robalo**, adulte-relais de *Quartier Proximité*.

Ce sont également des personnes-ressources, qui peuvent relayer l'information et les besoins des habitants vers d'autres partenaires (associations, bailleurs sociaux...), permettant de réduire les coûts sociaux.

En revanche, il est un écueil à éviter, la médiation ne peut et ne doit pas se substituer à d'autres missions de service public comme l'a précisé **Bénédicte Madelin** (ex. : les questions de sécurité doivent rester du ressort de la police).

Frédéric Callens, directeur régional par intérim de l'ACSÉ Centre, a conclu en fin de matinée sur le lien entre les femmes-relais issues de l'immigration, l'histoire des quartiers et la politique de la ville. Il confirme que l'enjeu principal est celui de la reconnaissance de la fonction sociale des adultes-relais. Il faut un maillage territorial qui leur permette d'assurer le lien entre les acteurs et les partenaires du quartier (ex. : relation entre jeunes et police). Ils assurent en outre une fonction d'interpellation de l'État, et grâce à leur connaissance pointue du territoire, ils sont devenus indispensables. Mais leurs missions sont complexes et les adultes-relais ont besoin d'une véritable formation. La question est de savoir comment articuler la proximité du terrain et la professionnalisation du métier de médiateur.

La qualification des adultes-relais : condition de réussite de leur mission

Joëlle Martichoux, chargée de mission médiation sociale à la direction nationale de l'ACSÉ, a introduit le débat en rappelant combien les profils des adultes-relais pouvaient être différents (âges, niveaux, parcours...) et par conséquent combien les besoins en formation des médiateurs sont hétérogènes.

Il faut donc leur proposer des parcours professionnels individualisés. Les VAE doivent être encouragées, et des modules de formation doivent être mis en place tout au long de leurs parcours. En ce qui concerne les adultes-relais en fin de contrat, un parcours d'accompagnement spécifique doit être proposé afin de les aider à retrouver un emploi par la suite.

En l'absence de formation existante en PACA, **Alain Ruffion** directeur de *Groupe IEF* à Marseille, a élaboré un programme de formation spécifique. Il lui semble indispensable de donner les meilleures compétences aux individus qui tentent d'améliorer les situations sur le terrain. C'est pourquoi de simples modules de formation épars ne sont pas suffisants pour qualifier le médiateur. Afin de répondre à cette logique, il a créé une démarche qualité et d'accompagnement des adultes-relais par des bilans de compétences, des modules de compétences, des accès aux diplômes supérieurs, des cellules de recherche d'emploi, des évaluations des adultes-relais sur le terrain, des aides aux employeurs pour trouver le financement dont l'État se désengage, etc. Les formations dispensées ont remobilisé tous les acteurs (CR, soutien de l'ACSÉ, OPCA, ville...).

Les dispositifs de formation et de reconnaissance en région Centre

Jocelyne Welker, directrice adjointe du *GIP Alfa Centre* a présenté le site *Étoile* du GIP Alpha Centre. Il recense les formations en région Centre auxquelles ont accès les adultes-relais, mais également les dispositifs (comme le dispositif Points Régionaux de Contacts (PRC)) qui permettent de rechercher des référentiels qui se rapprochent le plus de la qualification de médiateur.

Il n'existe pas une VAE pour chaque qualification. Mais elle a également rappelé que dans le secteur privé il existe trois modes de formation de droit commun : le plan de formation interne, le congé individuel de formation (même en cas de CDD), le Droit Individuel à la Formation, et la formation expérientielle (ex. : VAE.). Les adultes-relais peuvent eux aussi en profiter pour se former.

Par ailleurs, un Diplôme Universitaire « médiation et gestion des conflits » vient d'être créé et a été présenté par **Dominique Huger**, responsable pédagogique à l'*IRFSS-Croix Rouge* à Tours. Il s'agit d'un diplôme dont le niveau d'entrée est à bac + 2, mais qui est également ouvert à d'autres publics grâce à une prise en compte de leurs acquis professionnels ou bénévoles. L'objectif de ce diplôme est d'acquérir en 8 mois de formation des outils de médiation, accessibles tant aux travailleurs sociaux, qu'aux DRH, ou adultes-relais... Ce diplôme apporte donc une reconnaissance complémentaire au métier de médiateur.

Malgré ces formations et diplômes, les débouchés en poste d'adultes-relais sont assez rares. Même si ce dispositif fait de la médiation un vrai métier, son absence au code ROME de Pôle emploi (jusqu'à fin novembre 2009) a limité sa reconnaissance, et par conséquent empêché jusqu'ici la création d'une carrière en médiation. Ce manque de débouché est lié au financement de ces postes. « *Tout le monde profite de ces emplois, mais personne ne veut participer au financement...* », selon **Alain Ruffion**, directeur de *Groupe IEF* à Marseille.

Témoignages d'adultes-relais sur la formation

Aurélié Legalle, adulte-relais à l'association *Trait d'Union* à Lucé, et **Mariella Arbulu** médiatrice familiale à l'association *Lien social et médiation* à Orléans, sont intervenues sur les besoins en formation qu'elles ont ressentis lors de leurs parcours et les validations qu'elles ont suivies. Elles ont confirmé que le métier de médiateur nécessite des qualifications particulières (des savoirs-faire, des savoirs-être...). Chacune d'elle a bénéficié de formation, que ce soit à son entrée en poste ou au fur et à mesure de son cheminement dans la structure. Ces formations étaient tout d'abord généraliste (par VAE ou autre) : formation à la « médiation sociale », puis ponctuelles et diversifiées, pour répondre à des besoins locaux plus concrets : formation aux techniques d'écoute, à l'accompagnement en santé, sur l'éducation ou encore l'informatique, etc. Les adultes-relais ont témoigné de l'importance de la qualification pour une reconnaissance, une légitimité de leur travail auprès des habitants et des acteurs institutionnels. Mais dans le cadre d'une VAE, il s'agit d'une charge de travail supplémentaire importante, car les temps de formation se cumulent avec leurs missions ; elles doivent donc être encouragées par un assouplissement du temps de travail.

Table ronde avec les élus : le rôle des collectivités locales dans le champ de la médiation



Éric Maginiau, Florent Montillot, Hélène Prévot-Huille, Delphine Cotard

Il est apparu au cours de cette table ronde que la gestion du dispositif adultes-relais est hétérogène en fonction des villes. **Florent Montillot**, Maire adjoint, délégué à la tranquillité publique, la prévention, la réussite et l'intégration à Orléans et vice-président de l'association Réseau des villes Correspondants de nuits et de médiation sociale, a expliqué que le dispositif d'adultes-relais était géré par les services de la ville.

Parmi les avantages de cette gestion municipale figurent la **stabilité de l'emploi** (le maintien des postes en associations est tributaire des subventions) et la **professionnalisation** (le service RH gère les formations continues et l'aide au retour à l'emploi des adultes-relais en fin de contrat). Cette gestion permet également de gagner en **légitimité** et en **rapidité d'intervention** : c'est en effet le service municipal de prévention médiation qui coordonne les actions avec les autres partenaires (exemple de résultat : -80 % de délinquance dans le quartier de la Source, ZUS d'Orléans). Elle permet enfin de donner une certaine **reconnaissance** au métier, car cette direction dispose d'une assistante sociale pour soutenir le personnel dans ses missions.

Une première rencontre avait été organisée dans un format similaire le 30 janvier 2009 en Poitou-Charentes, en partenariat avec l'ACSÉ et le SGAR Poitou-Charentes. La journée ayant été filmée, les vidéos des interventions sont en lien sur le site Internet de Villes au Carré.

La ville de Dreux dispose également d'un service de médiation, a témoigné **Hélène Prévot-Huille**, Maire adjoint, chargée de la Politique de la ville. En 2005, la ville a pris le relais après la dissolution de l'association qui était à l'origine du projet. L'enjeu était alors de répondre aux attentes des habitants concernant la médiation, mais aussi d'assurer un meilleur suivi des problèmes recensés en partenariat avec les services sociaux de la ville (CCAS). Aujourd'hui, les adultes-relais, tous formés au cours de leur contrat (CAP médiation) quittent le métier pour rejoindre d'autres fonctions. Et la ville fait face à une situation paradoxale : la reconnaissance de cette formation et de ce parcours professionnel est une bonne chose. Les perspectives d'évolution de carrière existent à la fin du contrat adulte-relais. Mais, le service à la population, lui, est fragilisé par cette rotation du personnel.

La situation est différente à Vierzon, comme l'explique **Delphine Cotard**, Maire adjointe chargée de la politique de la ville et de la Réussite Éducative à Vierzon, où la ville ne dispose pas d'un service à part entière, mais où les adultes-relais sont gérés par les associations, sous une coordination assurée par la mairie. La municipalité s'interroge cependant sur la possibilité d'intégrer les adultes-relais à la fin de leur contrat, car les associations ne sont pas certaines d'obtenir des financements pour 2010, mais il y a moins de contrats potentiels que de postes existants.

À Bourges, le dispositif adultes-relais ne dépend pas directement de la ville. **Éric Maginiau**, Maire adjoint chargé de la politique de la ville à Bourges a précisé que la ville avait fait le choix de s'appuyer sur des associations indépendantes. Certains adultes-relais ont évolué vers d'autres spécialisations. Au sein de la ville, un poste de médiateur culturel a été créé pour mobiliser les habitants sur la concertation relative au PRU. Dans la mesure où le dispositif n'est pas municipal, la ville est très proche des associations pour avoir un retour le plus simple, direct et privilégié possible. Peut-être que ce système changera à l'avenir pour devenir géré par la ville.

La conclusion de **Patrick Bahègne**, directeur régional de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale Centre Loiret a positionné la politique de la ville au sein de la réforme de l'État actuellement en marche et la place de Villes au Carré dans ce contexte.

Dans le cadre de la RGPPP, à partir du 1er janvier 2010, il n'y aura plus que 8 directions régionales, dont une sera la Direction Régionale de la Jeunesse des Sports et de la Cohésion Sociale (DRJSCS). L'objectif de cette restructuration est de permettre plus de cohérence et d'efficacité « *l'objectif... ce n'est pas moins de politique de la ville, c'est "mieux" de politique de la ville dans une instance étatique régionale* ». En région Centre, la DRJSCS sera l'instance étatique de référence en matière de la politique de la ville, même si elle reste sous l'autorité du SGAR et du Préfet. Etant préfiguratrice, elle a déjà commencé sa mise en place.

Bien que les réformes en cours changent la structuration de l'Administration, les politiques de l'État ne changent pas, et sollicitent toujours autant d'acteurs et de domaines d'intervention. « *Pour la mise en réseau d'acteurs, d'accompagnement de formation des personnes, séance de travail... il est bien évident que l'État recherche le conventionnement avec des centres de ressources comme Villes au Carré pour travailler sur ces thématiques [de la politique de la ville, ndr].* »

ELEMENTS BIBLIOGRAPHIQUES

Du dispositif adultes-relais a une reconnaissance d'un nouveau métier « médiateur de la ville » ?

Rencontre d'informations et d'échanges en région Centre.
11 septembre 2009, Orléans.

Le centre de ressources Villes au Carré vous propose ci-dessous une sélection de références bibliographiques ciblées à la rencontre organisée. Un certain nombre de ces références sont téléchargeables en ligne sur Internet. A l'issue de la rencontre, vous pourrez retrouver cette bibliographie sur notre site Internet www.villesaucarre.org et cliquer sur les différents liens proposés.

► GUIDE, OUVRAGES, RAPPORTS

Guide sur l'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale.

Culture et Promotion et France médiation, publié par le Secrétariat général du Comité interministériel des villes, parution 30 septembre 2009.

L'objectif principal de ce guide est la présentation d'une démarche d'évaluation permettant de rendre compte de la pertinence des dispositifs de médiation sociale, de leur plus-value sociétale et donc de favoriser son soutien au niveau des politiques publiques.

<http://www.francemediation.fr/index-module-orke-page-view-id-221.html>

Convertir l'expérience en qualification professionnelle : l'exemple des médiatrices culturelles et sociales en Seine-Saint-Denis, mai 2008, Cécile BARON, Marie-Christine BUREAU, Yves LOCHARD.

In : Les politiques d'entreprise en matière de certification et l'utilisation de la VAE. Sources : CEREQ, CEE et IRES, Extrait, p. 83-96.

Disponible en ligne : http://www.cee-recherche.fr/fr/rapports/46-RappR_Politique_certification_validation_experience.pdf

Évaluation de l'utilité sociale de cinq structures de médiation sociale.

Culture et Promotion, Laboratoire d'anthropologie juridique de Paris, DUCLOS Hélène, GRESY Jean-Édouard, mars 2008, 115 p.

Disponible en ligne :

http://www.lacse.fr/ressources/files/pol_ville_new/Etudes/utilite_sociale_de_la_mediation_sociale.pdf

Professionaliser la médiation sociale. Programme 18 du Plan de cohésion sociale.

Source : *Organisme : Direction générale de l'Action Sociale, 2006, 41 p. et annexes*

http://www.francemediation.fr/modules/doc/public/get.php?id_doc=16

Les femmes-relais médiatrices sociales et culturelles. Des principes déontologiques, un métier.

Profession Banlieue; avec les contributions de ITRS ; Ile de France ; Margalit COHEN-EMERIQUE ; Michèle GUILLAUME-HOFNUNGIRTS. Paris : Profession Banlieue, Mars 2006, 87 p.

Cet ouvrage, réalisé en collaboration avec la Fédération des associations de femme-relais de Seine-Saint-Denis et l'IRTS de Paris Île-de-France présente les principes déontologiques des femmes-relais. Il précise le cadre et les limites de leur intervention, énonce des règles juridiques et éthiques et clarifie leur rôle et place en affirmant leur position de médiatrice.

La Médiation sociale : émergence et consolidation de nouveaux métiers (2 volumes), CNFPT ; DIV ; Ministère de l'Emploi, du Travail et de la Cohésion sociale, mars 2005. 152 p.

Cette étude procède d'une démarche évaluative autour de la médiation sociale. Elle permet de comprendre l'activité des structures multiservices, son contexte et ses résultats et de proposer des éléments d'évaluation qui ne gommant pas leurs spécificités.

Disponible sur Eukn :

http://www.eukn.org/francais/themes/Urban_Policy/Social_inclusion_and_integration/Community_development/Citizenship/DIV-mediation_sociale_1055.html

La médiation sociale : une démarche de proximité au service de la cohésion et de la tranquillité publique.

DIV ; CNFPT. Paris : Les éditions de la DIV (Collection Repères), 2004. 289 p.

Disponible sur iville : http://www.ville.gouv.fr/article.php?id_article=155

► SYNTHESSES, ARTICLES, FICHES

« **Face à la conflictualité et à la violence, quelle efficacité de la médiation ?** », Département Questions sociales du Centre d'analyse stratégique (CAS), note de veille n° 147 – Juillet 2009, 11 p.

<http://www.lesechos.fr/medias/2009/0817//300365996.pdf>

« **Les activités d'adultes relais** », Ministère du Travail, des Relations sociales, de la Famille et de la Ville, mise à jour avril 2009, 2 p. : <http://www.travail-solidarite.gouv.fr/informations-pratiques/fiches-pratiques/contrats-travail/activites-adultes-relais.html>

Actes de la rencontre-débat « La Médiation Sociale, Paroles de Médiateurs », 84^{ème} Foire Internationale de Marseille, 1er Octobre 2008. 12 p.

<http://ams.association.free.fr/actes%20du%20colloques%202008.pdf>

« **Point d'information Adultes-relais** », Acsé, octobre 2008, 4 p. (inclus dans le dossier participant)

<http://www.villecaraibe.com/documentations.html>

« **Usages de la médiation et processus de professionnalisation dans le dispositif adultes relais** », *Premières informations et premières synthèses - DARES*, n°41.1, 2008, 6.p. ([inclus dans le dossier participant](#))

« **Adultes-relais : l'évolution d'une politique de la Ville** », Cécile BARON ; Patrick NIVOLLE ; Nicolas SCHMIDT. Centre d'études de l'emploi, n°55, juin 2008, 4 p. (Inclus dans le dossier participant)

http://www.cee-recherche.fr/fr/connaissance_emploi/55ce-adultes-relais-evolution-politique-ville.pdf

« **Professionaliser les médiateurs sociaux par la validation des acquis de l'expérience** », note technique, ministère de l'emploi et de la cohésion sociale, janvier 2007, 8 p. (inclus dans le dossier participant)

http://i.ville.gouv.fr/divbib/doc/Dip_VAE.pdf

« **Médiateurs sociaux, femmes-relais : de nouveaux agents de la relation d'aide** », *Informations sociales - CNAF*, n° 139, BARTHÉLÉMY Fabienne, 2007, 11 p.

<http://www.cairn.info/revue-informations-sociales-2007-3-p-106.htm>

« **Les apports de la médiation sociale dans la gestion urbaine de proximité** », *Les fiches d'expérience de la rénovation urbaine, ANRU*, Fiche n° 5, septembre 2006, 8 p.

http://www.francemediation.fr/modules/doc/public/get.php?id_doc=58

► SITES INTERNET

- **Site de la Délégation Interministérielle à la Ville :**
www.ville.gouv.fr
- **Site de l'ACSE, l'agence nationale pour la cohésion sociale et l'égalité des chances**
<http://www.lacse.fr/>
- **Site de France Médiation, réseau d'acteurs de la médiation sociale**
www.francemediation.fr
- **Site de Profession Banlieue, Centre de Ressources pour la Politique de la Ville en Seine Saint-Denis :**
www.professionbanlieue.org
- **Site wikimédiation**
www.wikimediation.org/

Du dispositif adultes-relais à une reconnaissance d'un nouveau métier « médiateur de la ville » ?

Rencontre d'information et d'échanges en région Centre
Muséum des Sciences Naturelles d'Orléans
11 septembre 2009

9H30	Inscriptions et accueil-café
10H00	Accueil et bienvenue Cécile Dublanche, Directrice de Villes au Carré. Cheikh Sow, Anthropologue et formateur en communication interculturelle au CLAP Sud Ouest, animateur de la journée. Ouverture Pierre Bessin, Secrétaire Général aux Affaires Régionales de la région Centre.
10h30	Introduction : Des femmes-relais aux adultes-relais, la construction d'un métier : médiateur de la ville Bénédicte Madelin, Directrice de Profession Banlieue, membre du Conseil National des Villes.
11H00	Film : Paroles d'habitants, d'usagers et de partenaires
11H10	La médiation, mission fondatrice des postes adultes-relais Du référentiel des neuf activités à l'évaluation de son utilité sociale. Laurent Giraud, Coordonnateur de France médiation.
11H40	Tables rondes d'adultes relais et d'employeurs de la région Centre Jean-Luc Mirq, directeur, José Robalo, correspondant de nuit de l'association Quartier Proximité, à Blois (41). Carmela Ballesteros, adulte-relais de l'association Résoudre, à Joué-Lès-Tours (37). Haby Sarré, femme-relais de l'association À domicile 45, à Orléans (45). <i>Échanges avec la salle</i>
12H10	Synthèse de la matinée
12H40	Frédéric Callens, directeur régional de la DR Acscé Limousin, assurant l'intérim de la DR Acscé Centre
13H00	<i>Déjeuner sur place</i> <i>Offert par Villes au Carré</i>

14H30	La qualification des adultes-relais : condition de réussite de leur mission Introduction par Joëlle Martichoux, Chargée de mission médiation sociale à la direction nationale de l'Acscé
14h45	La mise en œuvre d'un programme de formation spécifique Expérience auprès de 300 adultes-relais en PACA Alain Ruffion, Directeur de Groupe IEF à Marseille.
15h30	Information sur les dispositifs de formations et de reconnaissances en région Centre Jocelyne Welker, Directrice-adjointe du GIP Alfa Centre Dominique Huger, responsable pédagogique à l'Institut Régional de Formation Sanitaire et Sociale (IRFSS-Croix Rouge), à Tours Témoignages d'adultes relais Aurélié Legal, adulte-relais à l'association <i>Trait d'union</i> , à Lucé (28) Mariella Arbulu, médiatrice familiale à l'association <i>Lien social et médiation</i> , à Orléans (45). <i>Échanges avec la salle</i>
16h10	Table ronde des élus : le rôle des collectivités locales dans le champ de la médiation Florent Montillot, Maire Adjoint, délégué à la Tranquillité Publique, la Prévention, la Réussite et l'Intégration à Orléans, et vice-président de l'association <i>Réseau des Villes Correspondants de nuit et de médiation sociale</i> . Hélène Prévot-Huille, Maire Adjointe, en charge de la Vie des quartiers, de la Solidarité et de la Vie associative, à Dreux. Delphine Cotard, Maire Adjointe, en charge de la Politique de la ville et de la Réussite éducative, à Vierzon. Éric Maginiau, Maire Adjoint, en charge de la Politique de la ville, à Bourges.
17h00	Conclusion Micheline Prahecq, Conseillère Régionale de la région Centre Présentation du futur pôle régional de cohésion sociale Patrick Bahégne, Directeur de la DRDJS d'Orléans-Tours

Du dispositif adultes-relais à une reconnaissance d'un nouveau métier « médiateur de la ville » ?

11 septembre 2009 – Orléans

Des femmes-relais aux adultes-relais, la construction d'un métier : médiateur de la ville

Intervention de Bénédicte Madelin

Directrice de Profession Banlieue, membre du Conseil National des Villes

11 septembre 2009, Orléans

Le sujet qui m'a été proposé est si large que je m'en tiendrai à quelques aspects :

- Un rappel historique des conditions d'émergence,
- La structuration des fonctions,
- Les enjeux actuels.

L'apparition de la médiation comme fonction sociale remonte maintenant à une trentaine d'années.

Elle va apparaître de manière forte dans sa version médiation sociale et culturelle avec les premières associations de médiatrices socioculturelles à la fin des années 1980, qui interviennent dans les quartiers de la politique de la ville.

Elle se développera dans sa version plus strictement sociale avec les emplois-jeunes à partir de 1997, puis avec les adultes-relais en 2000.

De quoi s'agit-il ? Quelles sont les caractéristiques, les situations clés de cette fonction ? Est-ce qu'il s'agit d'une fonction nouvelle, de la recomposition d'une fonction existante ? Quelles en sont les spécificités ? Pourquoi fait-on appel à cette fonction –ou à ce terme– de façon si fréquente et pour des situations très diverses ? Que recouvre la médiation ?

C'est sur la réflexion conduite par Profession Banlieue et les associations de médiatrices socioculturelles et de femmes-relais de Seine-Saint-Denis et l'IRTS de Paris que s'appuieront ces quelques remarques.

I. Le contexte d'émergence

La médiation sociale et culturelle naît de la volonté d'habitants, je devrais dire d'habitantes, face aux difficultés qu'ils rencontrent dans leur vie quotidienne.

Cette émergence s'inscrit dans un contexte économique, social et institutionnel qui va complètement changer le paysage institutionnel :

- **1974, le développement d'une nouvelle immigration avec les lois Giscard autorisant le regroupement familial.** C'est l'arrêt officiel de l'immigration sauf dans le cadre du regroupement familial. Ces mesures vont entraîner une modification de la structure sociodémographique des étrangers en France avec un poids plus important des femmes et des enfants ainsi que le besoin de logements plus grands qui seront trouvés notamment dans le logement social,
- **1974/1975, le choc pétrolier, les restructurations industrielles, la montée continue du chômage,** l'accroissement des difficultés économiques et sociales, la fin des « Trente glorieuses » et de l'État providence,
C'est le début des restructurations industrielles, la montée continue du chômage qui passe de 2,82 % en 1974 à 8 % en 1982 et à 10,8 % en 1986.
Un chômage qui touchera prioritairement les salariés non qualifiés où l'on a une sur-représentation des immigrés et des étrangers.
- **1977, un certain nombre de transformation dans les politiques du logement (création des prêts PAP et de l'APL).** À cette époque, les HLM logeaient les classes moyennes, petits cadres, employés et ouvriers professionnels. La loi de 1977 provoquera une modification des occupants de ce parc, avec l'arrivée de ménages plus modestes qui se logeaient dans l'habitat ancien et souvent insalubre des centres ville, et parmi ces ménages modestes, de nombreux travailleurs immigrés qui trouvent enfin des logements assez grands pour faire venir leur famille dans le cadre du regroupement familial

Progressivement, on ne peut que constater la spécialisation de certains territoires (la Seine-Saint-Denis en étant une vraie illustration) comme terre d'accueil d'une population qui connaît de nombreuses difficultés économiques et sociales, dont les difficultés risquent même de s'accroître « mécaniquement », par effet cumulatif, du fait même de leur installation dans ces territoires et de la fuite de ceux qui le peuvent dans ce mouvement parfaitement décrit par Éric Morin dans son essai sur le « séparatisme social » alimenté par la peur de la contamination de la pauvreté et d'être entraîné dans une spirale d'échecs.

Mais il faut sans cesse rappeler que cette concentration de population en difficulté n'est ni le fait du hasard ni la conséquence de la volonté des populations de vivre dans l'entre soi des pauvres. Ils sont le reflet de réalités créées par des mécanismes économiques, notamment ceux qui se rapportent au marché du logement, et par les politiques publiques qui réglementent le logement social.

Comment alors la population elle-même n'aurait-elle pas un sentiment de relégation dans ces territoires, de mise à l'écart, de discrimination ? un sentiment d'abandon par les pouvoirs publics ?

De fait, les relations vont se tendre entre les habitants de ces quartiers qui développent un sentiment d'abandon par les pouvoirs publics et les institutions.

Sentiment qui va être amplifié par les premières lois de décentralisation, en 1982, qui vont modifier l'ensemble du contexte institutionnel avec le transfert des compétences vers les collectivités locales, villes et département, notamment en matière de travail social, des collectivités locales dont les capacités d'intervention vont être de plus en plus étroites ; elles se retrouvent elles aussi confrontées à une sorte de crise économique dont dépendent leurs ressources. Le nombre d'intervenants sociaux va souvent diminuer au prétexte d'une réorganisation des services, ils ne pourront plus répondre aux demandes alors que les difficultés économiques et sociales des familles augmentent.

Les habitants les plus en difficulté vont faire appel à leurs pairs et ils vont être soutenus dans leurs initiatives avec la politique de la ville.

C'est dans ce contexte que vont émerger de nouveaux acteurs sociaux, issus des quartiers d'habitat social, issus des mouvements migratoires, **issus des populations les plus en difficulté, celles qui cumulaient les difficultés : les immigrés et les femmes.** Ce sont les femmes-relais, mais aussi ceux qu'on a appelé les « grand frères » qui avaient créé des associations pour tenter de faire face aux violences qui se multipliaient dans les quartiers, éviter à leurs petits frères de tomber dans la drogue, les aider à réussir à l'école, à trouver des stages, un emploi... En bref, des jeunes qui refusaient l'état d'abandon de leur quartier qu'ils ressentaient de la part des pouvoirs publics.

Mais l'instrumentalisation de ces « grands frères » pour « acheter la paix sociale » par les collectivités locales ou certaines entreprises publiques de transport va très vite montrer ses limites, d'autant que ces jeunes ne seront pas formés. Cette situation a entraîné une grande déception chez les jeunes, un sentiment de non reconnaissance, voire de rejet, qu'ils ont exprimé, notamment par des pratiques douteuses de jeux d'influence.

II. La longue invention de la médiation sociale et culturelle

Je ne vais pas présenter ici ce qui occupe quotidiennement les médiatrices sociales et culturelles, tout ce travail d'accueil, d'accompagnement ou d'orientation des femmes ou des familles du quartier sur lequel elles interviennent, un accueil qui se fait lors de permanences collectives ou d'accompagnements individuels, à la mairie, sécurité sociale, préfecture, CAF, EDF, Trésor public, Office départemental d'HLM, poste, commissariat de police, Service social d'aide aux émigrants, Assedic, ANPE, PMI, hôpitaux ou services sociaux...

Un accueil dans lequel la fonction d'interprétariat des langues est secondaire au bénéfice de la traduction des codes culturels, des usages et mentalités françaises et étrangères.

Un accueil aussi dans leurs locaux ou dans les centres sociaux ou maisons de quartier, pour des activités collectives en direction des femmes de leur quartier : alphabétisation, ateliers d'expression, sorties culturelles, fêtes de quartier... activités qui ne sont pas de la médiation à proprement parler, mais qui sont un support à la médiation puisqu'elles assoient la légitimité des associations et donc la confiance accordée aux médiatrices sociales et culturelles par les autres femmes de la cité.

Ces activités nécessitent un certain nombre de compétences que les médiatrices sociales et culturelles ont :

1) rechercher dans leur propre parcours de vie, ce sont des compétences expérientielles ou sociales

Des compétences relatives aux usagers, comme la connaissance de la culture et la langue des populations accueillies, ou la connaissance du quartier, des conditions de vie des habitants, des événements qui structurent la vie sociale.

- un mode d'intervention qui s'appuie sur un mode de connaissance qui n'est pas seulement un mode de connaissance rationnel. Les femmes-relais vont prendre appui sur des **savoirs expérientiels** pour construire leur mode d'intervention. Elles font également appel à la **proximité des parcours de vie** : parcours de vie migratoire, quelle que soit l'origine de la migration ; mode de vie populaire, quel que soit le lieu d'habitation. C'est l'appartenance au milieu, avec tout ce que cela signifie en termes de communauté d'expériences avec les usagers, qui est la première source de légitimité, même si les femmes-relais ont acquis ou vont acquérir progressivement des compétences administratives, institutionnelles.
- ces intervenants vont **s'appuyer sur la « communauté »**, qu'elle soit territoriale, familiale ou ethnique, pour inscrire leur intervention, lui donner son efficacité. Ils vont mobiliser et activer l'ensemble des ressources disponibles dans une approche de type « travail communautaire ».

2) et acquérir à la fois par une formation de prise de poste et par la formation continue.

Des connaissances relatives à la relation d'aide comme l'écoute, l'empathie et la distanciation avec l'utilisateur ou des connaissances nécessaires au suivi d'une situation comme les notions administratives et juridiques de base, la connaissance des partenaires locaux, de leurs champs d'intervention et responsabilités administratives. Des compétences enfin par rapport au partenariat, qu'il s'agisse de participation à des commissions de travail impulsées par la DDASS, par exemple, ou de l'animation de réunions sur un quartier.

Cette proximité des femmes-relais avec les usagers rend le travail possible :

- par une traduction culturelle entre des personnes et des mondes qui ont du mal à se comprendre, à se parler
- par la levée des réticences des usagers face à des services sociaux qui sont d'abord vécus comme des services de contrôle.

Cet enracinement communautaire et territorial, souvent violemment critiqué au nom des valeurs républicaines, est paradoxalement cité par les institutions comme point d'appui essentiel à l'efficacité des femmes-relais.

L'enquête conduite en 1998/99 auprès d'une cinquantaine d'utilisateurs, mais aussi des responsables de services ou des financeurs, met en évidence que les questions de l'ethnicité qu'on leur reproche beaucoup, et de l'appartenance territoriale, n'apparaissent pas « invalidante » comme les institutionnels le laissent souvent entendre.

La vraie question, c'est que ces nouveaux intervenants vont interroger, mettre en cause les institutions, notamment le travail social :

- **Ils font de l'intervention sociale sans avoir de formation, ils « bricolent »**, ce qui ne les empêche pas d'avoir de vrais résultats dans l'accompagnement des familles,
- **Ils prennent appui sur la communauté (développement communautaire)** alors que le travailleur social se situe dans une relation individuelle avec l'utilisateur,
- **Ils activent les ressources locales** pendant que les travailleurs sociaux sont contraints dans des procédures et dispositifs qui ne cessent de se multiplier sous prétexte de trouver des solutions aux problèmes sociaux des familles.
- **Enfin, les médiatrices sociales et culturelles n'auront ni relation financière avec « leurs » utilisateurs, ni obligation de résultat**, que ce soit de la part des familles ou des institutions, puisqu'elles n'existent pas en tant que figure professionnelle reconnue, identifiée, validée.

Et c'est bien là la force de la médiation : cette position de tiers, neutre, impartial, sans pouvoir institutionnel, sans mandat.

De fait, c'est cette reconnaissance d'estime qui a conduit le gouvernement en 2000 à publier la circulaire créant les adultes-relais.

Mais tout cela fait-il un « métier » ?

Afin de mieux appréhender les différents éléments de réponse à la question : « Y a-t-il construction d'un métier », il est nécessaire de rappeler les éléments constitutifs de l'émergence d'un métier :

- 1) la demande sociale
- 2) les activités constitutives de la fonction
- 3) l'éthique liée à ces activités
- 4) la formation et la qualification

1 – La demande sociale

Elle n'est plus à prouver face à l'émergence de nouveaux besoins sociaux qu'ils soient liés à l'aggravation des difficultés économiques et sociales, à l'affaiblissement des relations et des solidarités locales ou encore à la redéfinition des missions des travailleurs sociaux ?

La demande est double :

- une demande exprimée par les habitants des quartiers ;
- une demande des institutions et des services publics (hôpitaux, PMI, poste, centres des impôts, assistantes sociales, écoles, transporteurs...).

La création des adultes-relais nous le rappelle.

2 – Les activités constitutives de la fonction

Le travail d'analyse des pratiques des différentes associations a mis en évidence que cette fonction pouvait se définir par des activités professionnelles :

- accueillir et recevoir
- informer
- orienter
- accompagner
- travailler en partenariat
- travailler en équipe / se former

Différents référentiels ont été élaborés depuis celui des femmes-relais en 1997, celui de la DIV en 2003 et bien sûr celui de France médiation en 2009.

3 – L'éthique liée à ces activités

Une question que nous avons travaillé en 2005/2006 et qui a abouti à une charte des principes déontologiques de la médiation sociale et culturelle.

Cette charte a été écrite avec les médiatrices à partir des situations concrètes qu'elles rencontrent.

Elle rappelle :

- **les principes qui garantissent le processus de médiation :**

- ▶ **la confidentialité** : c'est l'obligation de discrétion et de confidentialité et le respect de l'intimité et la vie privée des personnes. La femme-relais ne peut utiliser les informations dont elle dispose qu'avec l'accord des personnes qui les lui ont confiées.
- ▶ **l'indépendance et l'absence de mandat institutionnel,**
- ▶ **le libre consentement des intéressés** : Face aux institutions, afin de permettre l'information et le libre consentement des intéressés, c'est à l'association employeur des femmes-relais médiatrices sociales et culturelles de poser le cadre de l'intervention de celles-ci. L'association doit y veiller tout particulièrement lorsque la fonction de médiation de la femme-relais n'est pas reconnue ou prise en compte par un représentant institutionnel (de la Justice, Police, Santé....) ;
- ▶ **l'égalité entre les parties** : mais pour palier l'inégalité entre les interlocuteurs, la femme-relais médiatrice peut être amenée à « déséquilibrer » la communication en faveur de la personne en situation d'infériorité, pour lui redonner une place, une position d'acteur.

- **les principes garantissant la qualité de médiateur social et culturel :**

- ▶ **la position de tiers,**
- ▶ **l'impartialité,**
- ▶ **la bonne proximité.**

Elle rappelle également les textes de loi auxquels la femme-relais médiatrice se réfère dans sa pratique et qu'elle se doit de respecter et de faire respecter.

4 – La formation et la qualification

C'est aujourd'hui chose faite avec le CAP d'agent de médiation, le bac pro, le titre TMS...

Et pourtant...

Toujours pas de reconnaissance du métier !

Aussi, depuis 4 mois a été mis en place, à la demande de Profession Banlieue et de la Fédération des associations de femmes-relais, un groupe de travail national piloté par le SG-CIV, la DGAS, l'ACSÉ et auquel participent également France médiation, l'AFPA et le CNFPT.

En vue de l'inscription des fonctions de médiation sociale dans le code ROM, le fameux répertoire opérationnel des métiers et des emplois.

Et c'est sans doute là une vraie avancée : c'est la convergence des différentes formes de médiation sociale, avec ses différentes composantes depuis la médiatrice interculturelle jusqu'au correspondant de nuit, en vue de la reconnaissance de ce métier.

Pourquoi doit-on aller vers une reconnaissance, une pérennisation, une professionnalisation des métiers de la médiation sociale ?

Trois constats avaient présidé la publication de la circulaire créant les adultes-relais :

1. Le constat que le dialogue et les liens sociaux dans les territoires de la politique de la ville n'existaient souvent pas, ou mal, qu'il y avait y a beaucoup d'incompréhension de part et d'autre...

2. Le constat que dans les quartiers, on parle souvent des jeunes, mais rarement des adultes. Il y avait donc aussi, à travers ce programme d'adultes-relais, l'idée simple de conforter les adultes dans leur rôle d'adultes plutôt que de les licencier parce que les rares emplois étaient occupés par leurs enfants grâce aux emplois jeunes.

3. Le constat que les initiatives issues du terrain, en particulier les femmes-relais, se développaient dans des conditions difficiles et souvent précaires.

Il fallait, par ce biais, offrir des signes de reconnaissance concrets à cette fonction de médiation et d'offrir non pas un statut mais une situation plus solide et plus durable d'autant que l'utilité sociale des femmes-relais était reconnue par tous.

La situation est-elle vraiment différente aujourd'hui ?

Quels sont les enjeux de la médiation dans la société française aujourd'hui ?

Une gestion souple, adaptée, quotidienne

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

Les médiateurs sociaux proposent une gestion souple, adaptée, quotidienne des difficultés rencontrées par les populations, dans de nombreux domaines comme la santé ou l'éducation des enfants, par exemple, souvent essentiels pour les familles.

La présence au quotidien des médiateurs dans le quartier, leur lien avec les professionnels du territoire, leur connaissance des fonctionnements institutionnels, 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 et les institutions.

Grâce à leur intervention, les difficultés des familles sont traitées dans les meilleurs délais et permettent souvent d'éviter un sentiment d'injustice, des tensions, voire des violences.

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.

Mais la non compréhension des fonctionnements institutionnels n'est pas qu'un problème linguistique. C'est aussi un problème d'exclusion sociale. Tous les débats et autres tables rondes « police jeunes » est là pour nous le rappeler : l'exclusion crée la défiance par rapport à des institutions qui ne garantissent plus l'égalité républicaine, défiance et rejet.

Et si les médiateurs favorisent l'accès des personnes aux institutions et aux services publics, ils font également remonter aux décideurs des connaissances sur les besoins de ces populations.

Proposer un modèle d'identification dans le processus d'intégration

L'effet d'identification des populations aux médiatrices sociales et culturelles, par exemple, joue un rôle important dans le processus d'intégration. Le double positionnement de ces femmes, dedans – les médiatrices sont des mères de famille intégrées dans leur communauté – et dehors – ce sont des femmes plus modernes qui travaillent, intégrées elles-mêmes à la société française –, est un atout susceptible de transformer les médiatrices en modèle auquel peuvent s'identifier d'autres femmes, suscitant chez les individus (et les groupes) une dynamique de rapprochement avec des valeurs jugées universalistes.

« Je ne vois pas les femmes-relais comme des béquilles qu'on fournit aux gens... au contraire. Je crois que ça favorise l'envie de sortir de sa coquille, si on côtoie quelqu'un de son pays et de sa langue qui a réussi lui-même à être autonome, qui se débrouille et aide les autres. C'est plutôt un modèle qui va aider, donner envie d'être autonome ».

Une réduction des coûts sociaux

Cette dimension, même si elle ne paraît pas première, ne saurait être oubliée. Je renverrai au rapport d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale conduit par 5 villes ou structures (Oméga à Angoulême, Ademn à Lille, AMS à Marseille, Niort et Chalon-sur-Saône), travail qui a abouti, entre autres, à la création de France Médiation.

Par la compréhension qu'ils rétablissent entre les usagers et les services sociaux, sanitaires ou administratifs, par leur accompagnement des familles, les médiatrices 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.

« Avec les femmes-relais, on sait non seulement qu'elles vont traduire, mais encore elles vont elles-mêmes poser des questions... Et après la consultation, elles vont reprendre les explications avec les mères, traduire l'ordonnance, pour que les mères ensuite puissent la suivre à la maison. »

« Elles sont là pour aider les patients aussi. Si le patient comprend, le médecin n'est pas obligé de répéter vingt fois. Pour moi, c'est une aide indispensable au moment de la consultation. On gagne du temps et c'est bien plus efficace. La consultation dure moins, c'est sûr... Et la confiance s'installe avec le médecin... »

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 médiatrices.

En conclusion, je soulignerai 3 points :

1) Derrière les missions des médiateurs se pose la question de l'adaptation et de l'amélioration du service public, notamment des services sociaux.

Mais, en même temps, il est important d'affirmer **qu'il s'agit là de nouvelles fonctions sociales et non d'une modernisation ou du réinvestissement des anciens métiers** qui étaient occupés, par exemple, par les gardiens d'immeubles, les concierges, les poinçonneurs dans les transports en commun, voire les travailleurs sociaux « d'avant la crise ».

2) Les fonctions développées par les femmes-relais médiatrices ne relèvent pas seulement des métiers de la proximité, mais également et d'abord de la médiation qui veut redonner toute leur place aux usagers.

3) Mais la proximité réelle avec les usagers exige une vraie professionnalité qui permettra, malgré la possible empathie avec l'un des deux protagonistes, de garantir « l'impossible impartialité » du médiateur.