

**CONCLUSIONS de Yvon ROBERT,  
Président du groupe de travail interministériel sur  
LES EMPLOIS DITS DE MEDIATION SOCIALE**

**Pour répondre aux difficultés sociales identifiées dans un certain nombre de quartiers urbains**, la politique de la ville a fait naître, pendant les deux dernières décennies, plusieurs métiers, dont les caractéristiques étaient plus ou moins nouvelles.

**Mme Brévan et M. Picard** ont été chargés par le ministre de la ville, en 1999, de faire un état des lieux de ces métiers émergents et d'analyser leurs interactions avec les métiers traditionnels de la vie urbaine. Leur rapport concerne tous les métiers de la ville, mais **il est apparu nécessaire d'examiner spécifiquement les propositions faites sur le sujet des emplois dits de médiation sociale**. Un groupe de travail interministériel a été constitué pour prendre des **décisions opérationnelles**, à partir des propositions du rapport.

Ce groupe de travail devait réfléchir sur quatre thèmes principaux :

- Les missions et le cadre déontologique de ces emplois dits de « médiation sociale ».
- La pérennisation des nouveaux services qui ont émergé à cette occasion.
- La reconnaissance professionnelle de ces nouvelles qualifications.
- La mutualisation des moyens des employeurs.

Ces quatre thèmes ont été examinées au cours de huit réunions de qui ont permis aux ministères et aux institutions de s'exprimer. Un certain nombre de partenaires et d'associations importantes travaillant dans le secteur de la médiation sociale ont également été entendus.

Les entretiens, rencontres, auditions qui ont permis à Mme Brévan et à M. Picard d'élaborer leur rapport ainsi que les réunions du groupe de travail qui a été constitué pour mettre en œuvre leurs propositions, permettent d'établir **un constat quasi unanimement partagé : les médiateurs, les agents locaux de médiation sociale, les correspondants de nuit ont eu un rôle largement positif là où ils ont été recrutés. Leur utilité sociale semble aujourd'hui incontestable**. Mais l'urgence et la relative improvisation qui ont présidé à leur mise en place, ainsi que le caractère provisoire des « emplois jeunes » ont

entraîné des **insatisfactions et des inquiétudes** qui ont grandi au fil des mois et des années, d'autant plus que ces **inquiétudes** sont de deux natures, d'une part celles **des jeunes** qui s'interrogent sur leur avenir individuel, d'autre part celles **des habitants** qui se demandent si les nouveaux services mis en place vont être maintenus.

Aujourd'hui il est devenu nécessaire **d'apporter des réponses claires à ces inquiétudes si on ne veut pas que les éléments positifs soient cachés par le mécontentement social** qui pourrait s'accroître encore, faisant ainsi disparaître une large partie du bilan positif de ces dernières années.

\*\*\*\*\*

Cinq questions méritent d'être examinées et traitées séparément, si on veut éviter des confusions préjudiciables au règlement des problèmes.

La première question concerne une **charte de référence** de la médiation sociale. Le projet de charte élaboré lors des premières réunions du groupe de travail a fait l'objet d'un accord général. Sa première fonction est de définir clairement les missions des agents de médiation. Cette charte contribuera aussi à la mise au point des dispositions statutaires et des cadres de formation nécessaires à la mise en œuvre des propositions présentées ci-dessous. Elle permettra en outre d'assurer une meilleure reconnaissance, par tous les partenaires de la politique de la ville, du rôle exercé par ces agents. **Ce document figure en complément de la présente note.**

La deuxième question concerne **les besoins**. Ces nouvelles fonctions ont-elles permis de répondre à des besoins provisoires ou bien ont-elles montré que des nouveaux besoins devaient être pris en charge de façon durable ?

La troisième question concerne **les personnes**. Ces fonctions nouvelles sont généralement assurées par des jeunes, installés sur des « emplois-jeunes » qui sont des contrats conçus pour être provisoires. Ces jeunes veulent qu'on leur fasse des propositions pour leur avenir. Il est légitime que l'Etat, les collectivités locales et les entreprises de service public leur apportent des réponses durables. Cette deuxième question a un lien avec la précédente, mais ne doit pas être traitée en étant confondue avec celle-ci.

La quatrième question est **financière**. L'Etat a apporté aux collectivités et aux entreprises de service public des moyens financiers importants en finançant 80% des salaires reçus par les jeunes occupant les emplois jeunes. L'objectif était que ces « emplois

jeunes » puissent être à terme autofinancés. Il n'est pas sûr que ce soit possible à l'issue des cinq années prévues initialement. Il convient donc d'examiner aussi les problèmes financiers qui vont se poser inévitablement.

La cinquième question concerne les différentes institutions, entreprises ou organismes qui utilisent ces nouvelles fonctions. Le sujet est assez simple à traiter lorsque ces fonctions sont assurées totalement par l'un d'entre eux, (mairies, institutions intercommunales, entreprises de transport, offices de logement social, sociétés commerciales...) Mais tous les participants du groupe de travail ont indiqué que, dans la réalité urbaine, il arrive que ces fonctions gagnent à être placées sous la responsabilité conjointe de plusieurs organismes. C'est la raison pour laquelle se pose la question d'une **mutualisation des moyens** des différents organismes employeurs d'agents de médiation.

**Dans la mesure où le premier sujet est traité par un document annexé, cette note comprendra quatre parties pour évoquer de façon plus détaillée les autres questions.**

\*\*\*\*\*

### **Première partie : la question des nouveaux besoins**

Pour répondre à cette question, il convient de se demander si la fonction de médiation est **constitutive d'un métier en tant que tel** ou bien si les besoins couverts par les salariés qui l'exercent supposent de **transformer plusieurs métiers traditionnels** qui pourraient la prendre en charge en élargissant leurs tâches et en faisant évoluer leurs manières de les exercer.

Nous pensons bien entendu qu'il est utile que plusieurs métiers traditionnels de la ville évoluent et se transforment pour mieux répondre aux aspirations des habitants des quartiers d'habitat social. **Mais nous pensons aussi que la fonction dite de médiation sociale est irréductible à chacun des autres métiers de la vie urbaine.**

Elle est irréductible par rapport à l'analyse que l'on peut faire de chacun de ces métiers mais plus profondément, elle est nécessaire en tant que telle, parce qu'elle répond à des difficultés de fonctionnement de la ville qui sont apparues à la fin des années cinquante et se sont accrues par la suite, malgré les efforts faits depuis vingt ans pour leur trouver des solutions. **Les politiques publiques mises en œuvre ont certainement contribué à empêcher une évolution dramatique vers la constitution de ghettos dominés par la**

**violence. Mais elles ne peuvent pas éviter le renouvellement plus ou moins régulier de crises ou de conflits d'importance variable.** En effet, les quartiers urbains concernés par ces difficultés sociales ont pour caractéristique commune de rassembler quasi exclusivement des logements dans lesquels les habitants accèdent à condition d'avoir des revenus modestes. Les ménages concernés aujourd'hui par de tels revenus sont en général des familles qui éprouvent des difficultés d'origines diverses, mais qui se cumulent pendant un moment durable de leur vie (revenus insuffisants, problèmes d'utilisation de la langue française, difficultés scolaires des enfants, couples éclatés, emplois instables, intégration sociale problématique, maladies ou handicaps)... Tant que ces quartiers existeront avec de telles caractéristiques, les difficultés, crises ou conflits sociaux subsisteront et se manifesteront notamment sur les espaces ouverts au public. Il faudra des décennies de politique publique forte et suivie, avec des actions dans tous les domaines pour modifier radicalement la réalité. Ces politiques passent par la présence active dans les espaces publics de différentes catégories de personnels exerçant des métiers variés, traditionnels aussi bien que nouveaux. **Les agents de médiation sociale constituent le principal métier nouveau dont la présence est absolument nécessaire pour garantir l'efficacité des différentes actions publiques, à condition bien entendu d'améliorer leur statut, leur formation, leur recrutement, les modalités d'exercice de leur fonction.**

Si on regarde **la fonction elle-même de médiation sociale, on voit qu'elle comporte des tâches liées à l'accueil, à l'information, à l'animation, à la prévention, à l'éducation en même temps qu'à la médiation sociale et culturelle.** Mais on voit bien aussi que le médiateur a un rôle plus complexe que celui de simple agent d'accueil à l'entrée d'une institution publique ou d'une entreprise privée. Son rôle est différent aussi des tâches de prévention exercées par la police ou les éducateurs. La prévention exercée par la police est une prévention inévitablement associée à la répression, parce que le policier peut aussi réprimer. La prévention assurée par un éducateur intègre beaucoup plus le rôle du temps et l'importance de l'identification et du suivi des personnes, qui font l'objet des actions d'éducation ou de prévention spécialisée. Les métiers techniques de maintenance et d'entretien de l'espace public supposent dans certains quartiers des compétences incontestables en matière de médiation sociale. Mais leur mission première est de nature technique. La reconnaissance de la spécificité des fonctions de la médiation sociale sera de surcroît une opportunité d'enrichir les métiers déjà existants, qu'il s'agisse des métiers du service public ou de ceux du travail social, en favorisant les logiques de complémentarité et de coopération sur le terrain et non pas de concurrence.

Cette analyse peut être approfondie mais tout concourt à montrer qu'il y a **avec la médiation, un mode nouveau de régulation sociale**. La médiation contribue à la réappropriation des normes de la société par un certain nombre d'habitants, générateurs de problèmes. Par l'explication et le dialogue, elle recrée des liens sociaux distendus et elle rétablit des passerelles entre les habitants et les institutions, mais aussi entre les habitants eux-mêmes qui appartiennent à des cultures ou à des générations différentes. **Les médiateurs contribuent ainsi à prévenir et résoudre différents conflits** sociaux. Ceux-ci sont certes inhérents à toute vie collective. Mais la pauvreté comme les différences sociales et culturelles accroissent les sujets de conflits et donc augmentent les besoins de régulation collective. **Le rôle des médiateurs enfin est décisif en matière de sécurisation des espaces publics**, diminuant ainsi le sentiment d'insécurité qui affecte beaucoup d'habitants de ces quartiers.

### **Comment stabiliser cette nouvelle fonction ?**

Même si on ne peut pas définitivement trancher la question de savoir si c'est un nouveau métier ou simplement une nouvelle fonction, il y a, nous venons de le voir, incontestablement **un nouveau rôle spécifique à jouer, dans les espaces ouverts au public, dans la journée mais aussi pendant la nuit**. Ce rôle pendant la nuit est d'ailleurs considéré généralement comme encore plus spécifique. Les correspondants de nuit ont montré qu'ils avaient une tâche nouvelle nécessaire qui n'était exercée par personne à ce moment là.

Ces tâches nouvelles concernent aujourd'hui les **collectivités territoriales**, lorsqu'il s'agit de l'espace public ; elles concernent aussi les **entreprises de transport public** et les **organismes de logement social**, offices publics, sociétés anonymes ou sociétés d'économie mixte d'H.L.M. Aussi conviendra t-il de **tirer, pour ces secteurs d'activités**, sous statut privé sur le plan de la législation du travail, **les conséquences de ce qui sera mis en place pour le secteur public**.

Même si les collectivités locales, et tout particulièrement les communes, ne doivent pas répondre à tous les problèmes de la vie sociale contemporaine, elles sont suffisamment interpellées par les habitants, pour que l'on doive considérer qu'elles ont des éléments de réponse à apporter. Ces éléments de réponse passent inévitablement par des personnes. Les personnes, si elles agissent sous l'autorité du maire de la commune relèvent obligatoirement de la fonction publique territoriale. Il ne serait pas acceptable de les en exclure en les différenciant des autres personnels. Aussi convient-il d'**utiliser les statuts de la fonction publique territoriale**.

## Quelle solution statutaire ?

Nous avons été très fortement tentés de proposer la création de nouveaux cadres d'emplois spécifiques de « médiateurs sociaux », parce qu'une telle création aurait eu un aspect symbolique très fort et aurait peut être plus nettement montré l'importance des nouvelles fonctions à prendre en charge.

Nous avons néanmoins été convaincus que des cadres d'emplois spécifiques pourraient être à l'origine de difficultés réelles dans la vie professionnelle ultérieure de ceux qui intégreraient ces cadres d'emplois. Les exigences de souplesse et de mobilité des personnels sont trop importantes aujourd'hui pour ne pas être prises en compte au moment de concevoir une nouvelle construction statutaire.

S'il n'y a pas de cadres d'emplois spécifiques nouveaux, la tentation peut être grande de chercher à adapter plusieurs cadres d'emplois existants, compte tenu de la diversité des tâches concrètes liées à la médiation sociale. Le risque est grand alors de créer des dispositifs qui manqueraient de lisibilité aussi bien pour les intéressés que pour les habitants concernés ou l'opinion publique en générale. Il est sans doute **préférable de choisir une filière de la fonction publique territoriale qui ferait l'objet d'adaptations importantes. Cela n'exclut pas que les autres filières puissent faire l'objet d'adaptations mineures.**

Plusieurs filières peuvent être concernées, la filière sociale ou médico-sociale, la filière sécurité, la filière technique, la filière animation... Compte tenu des actuelles définitions des missions des cadres d'emplois appartenant à chacune de ces filières, c'est sans doute **la filière de l'animation** qui peut répondre le mieux à notre sujet. **Les missions d'ores et déjà prises en charge par cette filière sont adossées aux développements les plus récents de la politique de la ville** alors que les cadres d'emploi de la filière sociale correspondent à des fonctions plus traditionnelles : celles d'assistant social ou celles d'agent social entendu comme travailleur familial. **La filière « animation » comporte une gamme complète de qualifications**, comprenant les deux niveaux de la catégorie C, celui de la catégorie B ainsi que celui de la catégorie A (puisque'il existe une spécialité animation dans le cadre d'emplois des attachés territoriaux).

Nous sommes prêts à envisager une telle solution, mais nous pensons qu'elle suppose une modification statutaire, (ce qui implique un décret), d'une part **pour modifier l'intitulé même du cadre d'emploi en parlant des « cadres d'emplois d'animation et de médiation »**, d'autre part pour introduire dans les missions de ces cadres d'emplois, les missions de la médiation sociale.

Les recrutements dans ces cadres d'emploi impliquent bien entendu des **qualifications spécifiques** (à l'exception du premier niveau de la catégorie C). Il est donc indispensable de poursuivre et d'accélérer le travail engagé par l'AFPA, par l'Education nationale et par le ministère de la jeunesse et des sports. Il existe aujourd'hui un CAP de prévention et d'information, ainsi qu'un CFP. **Il faut très rapidement aboutir à des diplômes de niveau IV répondant aux besoins de la médiation sociale.** Ultérieurement, il conviendra sans doute de développer un diplôme de travailleur social, intégrant les besoins de la médiation sociale et culturelle, au niveau BAC + 3.

**L'existence de ces diplômes qualifiants sont absolument nécessaires pour permettre des recrutements parallèles sous statut privé** dans les entreprises de transport ou les HLM. La stabilisation des fonctions assurées aujourd'hui suppose en effet le passage par des **conventions collectives qui ont besoin de qualifications reconnues.**

Parallèlement enfin, rien n'empêche, mais dans un second temps, d'intégrer des options impliquant des compétences en matière de médiation culturelle. C'est attendu par les "femmes relais". Il n'est pas sûr, pour autant, que le rôle des « femmes relais » dépende obligatoirement des collectivités locales. Les associations sont sans doute mieux adaptées dans ce domaine. C'est le lien avec la mission générale de tranquillité publique qui mérite que les médiateurs sociaux aient eux une véritable place dans la fonction publique territoriale.

Par ailleurs, il est **absolument indispensable d'introduire dans les autres filières des options "médiation sociale", dans les formations initiales et continues comme dans les procédures de recrutement. Il faut en outre les prendre en compte dans les modalités d'avancement et d'affectation.**

## **Deuxième partie : la question des jeunes occupant les emplois jeunes**

Il est évident qu'un **certain nombre des jeunes occupant aujourd'hui les emplois jeunes ont vocation à occuper les cadres d'emplois ainsi définis.** Aujourd'hui les fonctions de médiation sociale concernent 20 000 personnes, pour l'essentiel ayant le statut d'emplois jeunes. Parmi eux 7500 sont des agents locaux de médiation sociale.

**Mais nous devons affirmer tout aussi nettement que tous les jeunes occupant des fonctions de médiateur, n'ont pas vocation automatique à intégrer ce champ professionnel.**

**Tous les emplois jeunes, quelle que soit la mission qu'ils exercent, doivent avoir vocation à intégrer une très grande variété de champs professionnels.** Il y a eu trop de précipitation dans un certain nombre de recrutements sur les emplois jeunes pour que l'on impose à des jeunes de poursuivre automatiquement dans le même secteur. Ceci concerne tous les secteurs.

**Plus de la moitié des jeunes concernés ayant un niveau inférieur au baccalauréat, un vaste programme de bilans de compétences et de formations préparatoires** à des procédures de recrutement doit être mis au point, même si des procédures de recrutement spécifiques sont à prévoir. La perspective de créer des « troisièmes voies », ou des « troisièmes concours », est intéressante. Mais elle suppose des formations préparatoires, surtout si les diplômes ne sont pas exigés. On peut en effet imaginer des concours allégés lorsque les intéressés ont des diplômes ou des qualifications professionnelles acquises par des procédures rigoureuses de validation des acquis. On ne peut pas imaginer des concours allégés sans aucune qualification professionnelle ou académique. Ce serait contraire aux traditions de la fonction publique qui méritent d'être préservées.

**Les procédures juridiques et les modifications statutaires sont indispensables, elles ne suffisent pas. Les modalités concrètes de formation sont tout aussi importantes** et supposent une mobilisation de très nombreux acteurs, compte tenu de l'ampleur des besoins, car beaucoup de jeunes ont été recrutés sans diplôme, et avec des formations inachevées, incomplètes, ou inexistantes. C'était d'ailleurs l'un des objectifs du programme des emplois jeunes : récupérer les jeunes en difficultés, notamment par rapport au système scolaire.

L'éducation nationale, l'AFPA mais aussi les directions ministérielles spécialisées comme la direction générale de l'action sociale, doivent recevoir des missions précises dans ce domaine avec des délais impératifs de mise en œuvre. L'ampleur des besoins est telle que la question de **l'existence d'une véritable offre de formation se pose** aujourd'hui avec acuité. Et il est important de le faire dans le cadre d'un **calendrier défini de façon très rigoureuse**, car les premiers emplois jeunes achèvent leurs contrats au début de l'année 2003.



### Troisième partie : les questions financières

Compte tenu du nombre de jeunes concernés par les emplois jeunes, elles sont essentielles, même si elles doivent être traitées après les arbitrages sur les précédentes. Il est en outre indispensable qu'elles ne viennent pas ajouter de la confusion dans un problème complexe.

**Les besoins financiers sont de trois ordres. Un premier besoin** concerne la **poursuite des emplois jeunes tels qu'ils sont**. Le programme des emplois jeunes est un programme glissant. Des jeunes sont encore recrutés aujourd'hui pour cinq ans. Il faut pouvoir les rémunérer. Normalement, ces crédits sont prévus dans les budgets futurs mais ils ne suffiront pas pour les autres besoins. **La fonction de sas vers l'emploi a été fondamentale** en période de chômage. Même si le chômage a considérablement diminué, **cette fonction de sas reste utile tout particulièrement pour les jeunes des quartiers de la politique de la ville, car ils ont plus de mal, encore aujourd'hui, à s'insérer sur le marché du travail. On peut d'ailleurs se demander si elle ne devrait pas exister de façon permanente, car un certain nombre de jeunes ont besoin, en toutes circonstances, d'un parcours différent pour s'insérer dans le marché du travail.** Certes, les formations en alternance ou par l'apprentissage constituent des modes d'insertion professionnelle très intéressants. Elles sont d'ailleurs en croissance. Mais certains jeunes, trop en rupture par rapport au système scolaire, ont besoin de commencer par un travail à temps complet. Et c'est dans le cadre d'un tel travail qu'ils peuvent commencer à réfléchir sur une formation complémentaire. Les modalités de fonctionnement des emplois jeunes ont généralement assez bien répondu à ces attentes des jeunes.

**Le deuxième besoin financier** concerne **la formation**. Un aussi vaste programme de formation ne peut être monté en utilisant seulement les crédits traditionnels de la formation professionnelle qui existent dans les régions. Ces dernières peuvent certainement contribuer à cet effort exceptionnel de formation mais il ne serait pas raisonnable que l'Etat n'envisage pas des abondements complémentaires pour les régions et les employeurs d'emplois jeunes.

**Le troisième besoin financier** est plus difficile à aborder, mais il est indispensable de le faire, par rapport à la médiation sociale, notamment à cause des liens qu'elle entretient avec les attentes extrêmement fortes des citoyens en matière de sécurité. Toutes les enquêtes montrent que la sécurité est toujours une attente très forte des habitants, même si cette attente a une dimension moins «sécuritaire», et intègre davantage la complexité des réponses à apporter. La médiation sociale est un élément de cette complexité des réponses.

La sécurité ne relève pas, stricto sensu, des compétences communales. La plupart des maires ont accepté de s'y engager, notamment par l'intermédiaire des contrats locaux de sécurité. C'est une excellente chose. Ils l'ont fait parce que l'Etat apportait une aide financière. **Aujourd'hui les collectivités locales ne pourraient pas supporter la prise en charge complète de cet effort supplémentaire. Au-delà de la question financière, il y aurait en outre un véritable malentendu sur la sécurité qui compliquerait les relations entre l'Etat et les collectivités locales. Ce n'est pas nécessaire au moment où on cherche à donner un nouveau souffle à la décentralisation.** Cela dit la réponse à cette question n'est pas simple pour concilier les techniques budgétaires et les principes de la décentralisation.

Nous proposons une piste pour ouvrir le débat : **ne peut-on imaginer qu'un des critères de la D.S.U soit l'existence d'un contrat local de sécurité comportant un certain nombre d'agents de médiation** sous leurs formes diverses, (en fonction bien sur de la taille de la commune et des autres critères caractéristiques des difficultés sociales). Un tel système, à préciser bien entendu, ne rentrerait-il pas dans la réflexion réclamée par des nombreux experts et élus locaux qui demandent davantage de péréquation dans les dotations financières de l'Etat aux collectivités locales ?

#### **Quatrième partie : La question de la mutualisation des moyens**

Pour assurer sur le terrain un pilotage satisfaisant de la fonction de médiation sociale, il est indispensable que les agents dépendent d'un unique employeur. Il est donc nécessaire de créer **une structure juridique qui assure en même temps l'unicité de la direction concrète** des agents de médiation et la **multiplicité des missions confiées** par plusieurs organismes. Si l'on veut en effet que tous les problèmes soient perçus et résolus en permanence, il faut que chaque organisme suive de près ce qui se passe sur l'espace public.

**Le statut associatif** est traditionnellement utilisé pour répondre à une telle problématique, mais **ce statut crée des difficultés** juridiques et financières aux collectivités locales et à leurs élus responsables. Il convient donc, **soit de répondre à ces difficultés** par des dispositions législatives ou réglementaires nouvelles résolvant notamment ce que les juridictions financières appellent la « gestion de fait », **soit de créer un statut juridique nouveau** qui donne la possibilité aux collectivités locales de s'associer avec des sociétés privées et qui permette l'emploi de salariés de statut privé ou le détachement de fonctionnaires territoriaux. Proroger à titre permanent les dispositions de la loi sur les emplois jeunes, qui permettent aux collectivités locales d'adhérer à un groupement

d'employeurs, serait une mesure tout à fait utile. Le statut de société coopérative d'intérêt collectif proposé par le secrétariat d'Etat à l'économie solidaire est aussi une piste tout à fait intéressante.

### **Conclusion :**

Comme on vient de le voir, le devenir des emplois jeunes, des jeunes qui les occupent, et des missions qu'ils exercent, est particulièrement complexe, surtout lorsqu'il s'agit d'un sujet comme celui de la médiation sociale. Nous devons tous être convaincus que **c'est avant l'été 2001 que des réponses claires et opérationnelles doivent être apportées** si on veut qu'elles soient mises en œuvre avant d'être l'objet des surenchères préélectorales de l'an prochain.

Le projet de charte de référence de la médiation sociale qui vient en deuxième partie de cette note doit servir à bâtir les dispositions statutaires et les dispositifs de formation nécessaires à la mise en œuvre des propositions que nous faisons dans la lignée du rapport de Mme Brevan et de M. Picard.

## **PROJET DE CHARTE DE REFERENCE DE LA MEDIATION SOCIALE**

**(document final tenant compte des observations formulées lors de la réunion du  
13/12/2000)**

Depuis plusieurs années, des initiatives multiples se développent sous le terme générique de « médiation ». Ces démarches répondent à une volonté commune de promouvoir un mode d'intervention dans les relations sociales basé sur la philosophie du dialogue et de la négociation. Elles tendent à s'établir comme un mode spécifique de régulation sociale.

Dans le domaine judiciaire, la médiation familiale et la médiation pénale disposent à présent d'un encadrement codifié. Hors mandat judiciaire, différentes initiatives ont également vu le jour tendant à une résolution des conflits de la vie quotidienne ou plus largement à susciter davantage de lien social, à améliorer les relations entre les institutions, les groupes sociaux et les personnes, ainsi que les relations des personnes entre elles. Ce foisonnement d'expériences faisant appel à l'intervention d'un tiers s'est développé sous l'appellation générique de « médiation sociale ».

Qu'elles soient d'initiative citoyenne ou institutionnelle, ces pratiques occupent une place de plus en plus importante, en particulier au sein des quartiers de la politique de la ville et participent, notamment, de la volonté de réinvestissement et d'humanisation de l'espace public.

Ces pratiques génèrent souvent de véritables dynamiques locales, contribuent à conforter le lien social, à améliorer la cohésion sociale et à faciliter une meilleure prise en compte des conflits de la vie quotidienne. Elles tendent à établir une plus grande égalité des chances au sein de la société, à favoriser une plus grande proximité des institutions avec les publics, à expérimenter de nouvelles formes de relations sociales et à développer une plus grande humanité dans les rapports entre les gens.

La démarche de la médiation sociale répond à un objectif de pédagogie citoyenne qui constitue le cœur de son utilité sociale : en privilégiant l'écoute et le dialogue, en facilitant une meilleure compréhension des situations, des normes, des points de vue d'autrui et des

conséquences sociales des comportements de chacun, elle contribue à faire émerger des solutions nouvelles et adaptées à l'évolution de la société et à favoriser l'autonomie des individus.

Les activités de médiation sociale concernent des catégories d'intervenants très variées (annexe 1), aux statuts divers et pour lesquels la médiation sociale constitue parfois une fonction spécifique et le plus souvent une fonction parmi d'autres.

**Il faut souligner que la médiation entendue au sens de ce texte prend en compte l'ensemble des personnes dont l'activité vise à intervenir en qualité de tiers ou d'intermédiaire entre deux parties. De nombreux métiers existants –gendarme, conducteur d'autobus, enseignant...– peuvent développer des activités de médiation, mais celles-ci ne constituent pas leur objectif principal.**

**Le médiateur intervient dans les interstices, en amont ou en aval d'autres intervenants notamment dans les champs de la prévention, de la sécurité, de l'intégration ou du travail social, et particulièrement des services publics. L'émergence de la médiation sociale doit donc également conduire à une redéfinition de ces métiers traditionnels, mais, le cadre de référence proposé ci-après n'a pas vocation à se substituer aux règles et déontologies propres à chaque profession.**

**Par-delà la diversité des appellations, des statuts et des missions, le besoin d'un cadre de référence par rapport aux pratiques relevant de la médiation sociale se fait ressentir et est exprimé bien souvent par les intervenants eux-mêmes. Ce besoin de clarification participe également d'une fréquente demande de reconnaissance professionnelle vis à vis des employeurs. Ce besoin a conduit d'ores et déjà à la production de textes de référence, couvrant soit un statut particulier (circulaire Intérieur Emploi et Solidarité sur les ALMS, emplois jeunes), soit une activité particulière (correspondants de nuit, femmes relais), soit des employeurs déterminés (OPTIMA, RATP, SNCF...).**

Il nous a paru nécessaire de parvenir aujourd'hui à la production d'un cadre d'ensemble, recueillant l'adhésion des différents ministères et partenaires concernés et servant de base à la définition plus précise des métiers, de leurs conditions d'exercice et d'articulation avec les autres métiers. Il ne s'agit pas de rigidifier des pratiques qui ont fait la preuve de leur pertinence et dont l'intérêt réside souvent dans leur spontanéité, leur faculté d'adaptation, leur inventivité et leur non-assujettissement à des normes institutionnelles. Il s'agit en fait de répondre à une demande largement exprimée d'élaborer un cadre de

référence de la médiation sociale qui offre une série de points de repère aux intervenants pour guider leurs pratiques, à leurs employeurs, ainsi qu'aux pouvoirs publics.

## **I - les Objectifs et la définition des missions**

La médiation sociale est définie comme un processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose.

D'autres pratiques se sont développées, parfois sous le terme de médiation sociale poursuivant ces mêmes objectifs, en recourant à l'intervention d'un tiers, mais sans remplir les conditions de son impartialité ou de son indépendance. Ces pratiques généralement portées par des institutions, même si elles renvoient à des interrogations spécifiques liées à l'externalisation de certaines missions, posent des questions similaires en ce qui concerne les principes de référence et conditions de leur mise en œuvre.

**Si les objectifs de ces pratiques sont variés –règlement des conflits de la vie quotidienne, prévention de la délinquance, intégration des populations en difficulté..., – elles ont fréquemment comme dénominateur commun leur participation à un réinvestissement collectif des espaces publics.**

## **II - Le cadre déontologique d'intervention**

Les médiateurs sociaux doivent se conformer dans leur intervention à un certain nombre de règles juridiques et éthiques délimitant ce qui leur est autorisé et ce qui leur est interdit dans le cadre de la loi. Ces règles qui constituent en quelque sorte les droits et devoirs des médiateurs sociaux sont la garantie d'une protection tant pour les usagers et les

publics, que pour les intervenants et les partenaires eux-mêmes. Elles constituent aussi une garantie de leur efficacité et de leur pérennité.

## **1. PRINCIPES GENERAUX :**

### **☐ La neutralité et l'impartialité**

La neutralité et l'impartialité doivent être des principes généraux guidant l'intervention des médiateurs sociaux qui ne doivent pas favoriser l'une ou l'autre des parties. En tout état de cause, l'application de ces principes dépend de la reconnaissance d'un statut du médiateur et suppose une formation adaptée. L'intervention en binôme peut contribuer à un meilleur respect de ces principes.

### **☐ La négociation et le dialogue**

L'action de médiation se situe dans le cadre de la négociation et du dialogue : à aucun moment elle ne se situe dans le cadre d'une intervention d'autorité qui serait imposée, même si elle s'applique en référence à la règle procédant soit de la législation pénale ou civile, soit du respect de règlements ou de la vie collective.

### **☐ Le libre consentement et la participation des habitants**

La médiation sociale repose sur le libre consentement des parties. A tout moment, il est possible pour l'une ou l'autre des parties de revenir sur ce consentement. La médiation doit reposer sur la recherche constante de l'adhésion des parties, aux objectifs de ses interventions. Elle doit viser à obtenir la participation des habitants à la résolution du différend qui les oppose ou à l'amélioration de la communication et du lien social entre elles. Cet objectif impose en contrepartie pour la personne médiatrice, un devoir d'explication sur les conditions de son intervention et sur les limites de celle-ci.

### **☐ La mobilisation des institutions**

En favorisant la citoyenneté et en servant de révélateur de dysfonctionnements des institutions, la médiation sociale contribue à la modernisation des institutions, à une plus grande proximité de celles-ci avec les habitants et les usagers de services publics ainsi qu'à leur adaptation aux besoins nouveaux. La médiation sociale contribue ainsi au bon exercice

des missions de service public sans s'y substituer et sans faire écran entre les institutions et les publics.

#### **La protection des droits des personnes**

La médiation sociale tend à une protection des personnes et de leurs droits. Elle ne peut pas se substituer aux prestations ou aux droits garantis à chacun. Elle conduit à une amélioration des relations sociales sans jamais obliger quiconque à renoncer à ses droits.

#### **Le respect des droits fondamentaux**

La médiation sociale doit offrir toutes les garanties énoncées par la convention européenne des droits de l'Homme et la jurisprudence y afférente, tant dans les mécanismes qu'elle met en œuvre que dans les solutions dont elle favorise l'émergence.

Elle doit être conduite dans le respect des libertés publiques et des règlements qui protègent la vie privée.

## **2. LES ATTITUDES DU MEDIATEUR :**

#### **La discrétion et les obligations du médiateur vis à vis de la loi**

La discrétion et le respect de l'anonymat s'imposent au médiateur dont la reconnaissance repose sur la confiance qu'il inspire aux parties. Le médiateur ne peut utiliser les informations recueillies lors de la médiation (qu'elles relèvent de la confiance ou de l'observation) qu'avec l'accord des parties, dans le respect des lois existantes.

**Dans l'exercice de leurs activités, les médiateurs sociaux sont confrontés à des situations complexes qui ne les exonèrent pas pour autant de leurs responsabilités de citoyens au regard de la loi (obligation de porter assistance à personne en péril, obligation de dénoncer les crimes et les violences faites aux personnes particulièrement fragiles...).**

**Au regard de ces éléments, il est de la responsabilité de l'employeur de rappeler au médiateur la nature des informations qui doivent être transmises et les conditions de la transmission de celles-ci qui doit se faire selon des modalités garantissant leur protection.**



## ❑ **Le désintéressement et la liberté du médiateur**

La médiation est désintéressée : hormis la rémunération qu'il peut recevoir de son employeur, le médiateur ne doit pas utiliser son influence ou sa situation pour obtenir quelque avantage de la part des habitants, des usagers ou des structures auprès desquels il intervient.

En fonction de la situation, de la nature spécifique du conflit ou du problème, du lieu concerné ou des personnes impliquées, le médiateur a la possibilité de refuser une intervention dont il est saisi.

Dans certaines circonstances particulières, il peut également être conduit à interrompre une action qu'il a engagée. Il ne doit cependant pas prendre seul cette décision et si les conditions sont réunies, il devra alors passer le relais.

### **III - Les condition d'un bon exercice de la médiation sociale**

D'ores et déjà, les principales conditions d'exercice de la médiation sociale peuvent être recensées. Elles seront précisées dans le cadre des différents supports professionnels ou partenariaux qui seront élaborés par le présent groupe de travail.

#### **1. LES APTITUDES**

**Les fonctions de médiation sociale nécessitent des aptitudes ou pré-requis qui sont de deux sortes :**

- ✓ qualités et potentialités relationnelles, d'ouverture, d'analyse de situations
- ✓ expérience de la vie sociale, de ses problématiques et de son évolution

## **2. LA FORMATION**

La formation doit en particulier permettre l'acquisition de véritables compétences professionnelles de la médiation sociale.

Elle doit pour une large part reposer sur l'alternance, les mises en situation, l'analyse des pratiques, l'intervention d'acteurs professionnels.

Elle doit être régulièrement actualisée, et intégrer en particulier des éléments relatifs à la déontologie et à l'éthique.

Elle doit favoriser l'approche partenariale et pluridisciplinaire des situations

## **3. L'ENCADREMENT**

La mise en place d'un véritable encadrement au sein de la structure employeuse, disposant des qualifications nécessaires et d'une reconnaissance institutionnelle est une condition de la mise en œuvre dans la durée d'un service de qualité. Cet encadrement est un garant de cette qualité, à la fois contrôle et soutien pour les médiateurs.

Il peut être utilement complété par un travail de supervision.

L'encadrement est également le signe concret de l'engagement de la structure ou de l'institution à porter, soutenir et intégrer ces services de médiation sociale dans leur propre organisation et fonctionnement.

## **4. LE PARTENARIAT**

Les médiateurs n'ont pas à faire à la place des autres professionnels. Ils exercent une activité nouvelle et originale, distincte du travail social ou d'activités éducatives ou de sécurité. Ils doivent développer leur intervention en articulation, concertation et complémentarité avec les autres intervenants.

L'inscription dans des logiques partenariales et territorialisées est un principe essentiel de la médiation sociale et une des conditions de sa réussite : sa réussite dépend notamment de la capacité des autres acteurs à prendre le relais. En ce sens, des protocoles de collaboration inter-partenariaux peuvent être utilement conclus localement.

## annexe 1

### LES DIFFERENTES CATEGORIES D'INTERVENANTS CONCERNES

#### Il est ainsi possible d'identifier :

- Des médiateurs sociaux employés dans un cadre associatif dont le statut répond à une exigence d'indépendance
- L'intervention de tiers recrutés auprès d'institutions ou d'opérateurs urbains dédiés à de la médiation sociale.
- Des professionnels recrutés dans le cadre de l'emploi partagé.
- Des bénévoles souvent porteurs d'initiatives innovantes participant activement au confortement du lien social et à la citoyenneté sur les quartiers en difficulté.

Dans le même temps, la fonction de médiation met à jour la nécessité de faire évoluer les métiers traditionnels dont certains enrichissent leurs missions par la prise en compte de ce nouveau mode opératoire.

Ces différents cas de figure dessinent la diversité des statuts et des appellations :

- Agents locaux de médiation sociale, recrutés sous contrats emplois jeunes et contractualisés dans le cadre des contrats locaux de sécurité (environ 7000 en poste, 15 000 prévus)
- Délégués du Médiateur de la République
- Correspondants de nuit (au moins 500 sous divers statuts, employés par des régies de quartiers, des organismes HLM ou encore des municipalités)
- Femmes-relais (environ un millier de bénévoles, vacataires ou emplois aidés, employées par des associations)

- Adultes-relais (10 000 postes prévus en 3 ans au titre de ce programme dans le cadre de la politique de la ville)
- Plusieurs milliers d'emplois jeunes ou personnes employées sous divers statuts par des collectivités locales, des sociétés de transport public, des organismes HLM, de grandes entreprises publiques (Poste, EDF...) ou encore des associations, hors le label « ALMS », et exerçant des missions de médiation sociale.
- Médiateurs citoyens bénévoles.

## annexe 2

### LES ACTIVITES DE MEDIATION SOCIALE

- 1. Dans le domaine de la prévention de la violence et de la délinquance**, le cœur de l'intervention du médiateur social repose sur l'écoute et la médiation, le dialogue, entre la population et les institutions et entre les habitants eux-mêmes, et vise à réduire les tensions et à prévenir les petits conflits de la vie quotidienne.
  - ✓ Assurer une présence humaine rassurante et garantir l'égalité dans l'usage de l'espace public.
  - ✓ Permettre une meilleure compréhension réciproque de deux parties et aider à la recherche de solutions aux conflits qui les oppose.
  - ✓ Ecouter, secourir et soutenir.
  - ✓ Participer à l'amélioration ou à la préservation du cadre de vie.

## **2. Dans le champ social et culturel**

- ✓ Etre à la demande des institutions ou des personnes, un intermédiaire, voire un facilitateur entre différents interlocuteurs.
- ✓ Permettre à la personne de faire connaître ses droits et d'accéder à l'exercice de ses droits.
- ✓ Favoriser la reconnaissance de la personne.
- ✓ Faire connaître aux populations concernées les exigences et contraintes des institutions.
- ✓ Sensibiliser les institutions aux spécificités et notamment aux approches culturelles différentes de certains publics.

L'organisation du travail, la nature et la qualité du partenariat pour l'exercice des différentes activités peuvent varier et peser sur l'articulation de ces deux champs.

### **Un certain nombre d'activités types communes aux deux champs d'application peuvent être repérées :**

- ✓ Une activité d'établissement de relation et d'accueil dans un contexte visant à raccourcir une distance (d'un point de vue temporel, spatial, social ou culturel) par rapport à un public.
- ✓ Une activité d'orientation et d'accompagnement par rapport à des institutions ou des structures.
- ✓ Une activité de services aux publics.
- ✓ L'organisation d'activités supports visant à faciliter les rencontres avec les publics et les mises en relation avec les institutions et les structures.

Ces différents types d'activités peuvent s'exercer à des niveaux différents de qualification.