



**GOUVERNEMENT**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**Rapport au Premier ministre**

**REMETTRE DE L'HUMAIN DANS LES  
TERRITOIRES**

**Patrick VIGNAL,  
Député de la 9<sup>ème</sup> circonscription de l'Hérault**



AVANT-PROPOS .....	1
RÉCAPITULATIF DES PROPOSITIONS .....	3
<b>PREMIÈRE PARTIE : UNE DÉGRADATION DU LIEN SOCIAL .....</b>	<b>7</b>
<b>A. Les constats.....</b>	<b>7</b>
<b>B. Les difficultés auxquelles sont confrontés les élus et la réponse de la médiation sociale.....</b>	<b>10</b>
<b>DEUXIÈME PARTIE : LES MÉTIERS DE L'INTERVENTION SOCIALE DE PREMIÈRE LIGNE ....</b>	<b>16</b>
<b>I. La médiation sociale, un outil de la cohésion sociale .....</b>	<b>16</b>
<b>A. Une structuration qui s'opère depuis plus de quarante ans .....</b>	<b>17</b>
<b>B. Un secteur difficile à appréhender.....</b>	<b>18</b>
<b>C. Le portage des dispositifs de médiation sociale.....</b>	<b>19</b>
<b>Les services internalisés :.....</b>	<b>19</b>
<b>Les services externalisés : .....</b>	<b>20</b>
<b>D. La médiation sociale : un périmètre d'intervention désormais stabilisé .....</b>	<b>22</b>
<b>Une définition stabilisée.....</b>	<b>22</b>
<b>Un cadre éthique qui garantit une intervention professionnelle.....</b>	<b>23</b>
<b>Des missions clarifiées... ..</b>	<b>24</b>
<b>E. Les différents profils des médiateurs .....</b>	<b>25</b>
- <b>Le médiateur social dans les espaces publics et/ou ouverts aux publics .....</b>	<b>25</b>
- <b>Le médiateur social et culturel .....</b>	<b>25</b>
- <b>Le médiateur social en milieu scolaire .....</b>	<b>25</b>
- <b>Le médiateur social dans le champ de la santé.....</b>	<b>25</b>
- <b>Le médiateur social dans les transports .....</b>	<b>26</b>
- <b>Le médiateur social dans les Maisons France Services et dans les Pimms Médiation</b>	<b>26</b>
- <b>Le médiateur social dans les squats et bidonvilles et en direction des publics en errance.....</b>	<b>26</b>
<b>F. La norme AFNOR NF X 60-600, Médiation sociale - Qualité des activités de médiation sociale -, Lignes directrices – décembre 2021 .....</b>	<b>27</b>
<b>...mais ce cadre professionnel reste encore trop peu connu .....</b>	<b>27</b>

<b>II.</b>	<b><i>La prévention spécialisée : Une présence de terrain affaiblie par l'assèchement de ses ressources</i></b> .....	<b>30</b>
<b>A.</b>	<b><i>Les principes essentiels qui guident l'action des éducateurs</i></b> .....	<b>30</b>
<b>B.</b>	<b><i>L'assèchement des ressources</i></b> .....	<b>31</b>

**TROISIÈME PARTIE : LES AXES DE PROGRÈS POUR RENFORCER LA PRÉSENCE HUMAINE DANS LES TERRITOIRES ..... 37**

<b>I.</b>	<b><i>Reconnaître et faire progresser la médiation sociale</i></b> .....	<b>37</b>
<b>A.</b>	<b><i>Professionnaliser la médiation sociale</i></b> .....	<b>37</b>
<b>a)</b>	<b><i>Des parcours professionnels dans la médiation sociale</i></b> .....	<b>38</b>
<b>b)</b>	<b><i>L'offre de formation en médiation sociale</i></b> .....	<b>39</b>
<b>c)</b>	<b><i>La formation de l'encadrement intermédiaire</i></b> .....	<b>41</b>
<b>d)</b>	<b><i>La création de passerelles vers d'autres métiers</i></b> .....	<b>42</b>
<b>B.</b>	<b><i>Renouveler le cadre de coopération avec les collectivités territoriales et leurs groupements</i></b> .....	<b>44</b>
<b>a)</b>	<b><i>Un pilotage interministériel et intersectoriel</i></b> .....	<b>44</b>
<b>b)</b>	<b><i>Un pilotage stratégique par l'État et les collectivités territoriales à l'échelle départementale</i></b> .....	<b>46</b>
<b>C.</b>	<b><i>Améliorer le financement de la médiation sociale</i></b> .....	<b>48</b>
<b>a)</b>	<b><i>La subvention et l'appel à projet</i></b> .....	<b>48</b>
<b>b)</b>	<b><i>La commande publique (appel d'offre)</i></b> .....	<b>49</b>
<b>c)</b>	<b><i>L'aide à l'emploi : le programme adulte-relais</i></b> .....	<b>49</b>
<b>d)</b>	<b><i>Un financement à clarifier et stabiliser</i></b> .....	<b>51</b>
<b>D.</b>	<b><i>La nécessaire évaluation des dispositifs de médiation sociale</i></b> .....	<b>52</b>
<b>a)</b>	<b><i>Une utilité sociale démontrée</i></b> .....	<b>53</b>
<b>b)</b>	<b><i>Des données qui restent à consolider au niveau national</i></b> .....	<b>57</b>
<b>II.</b>	<b><i>Développer la coopération et la coproduction opérationnelle des actions de médiation sociale avec les parties prenantes dans les territoires</i></b> .....	<b>58</b>

<i>a) La nécessité d'une démarche partenariale</i> .....	58
<i>b) Les cadres possibles de coopération dans les territoires</i> .....	59
<i>c) Une coopération entre la médiation sociale et la prévention spécialisée encore trop inégale</i> .....	60

<b>ANNEXES</b> .....	<b>64</b>
----------------------	-----------

<i>ANNEXE 1 : Lettre de mission confiée par le Premier Ministre à Patrick VIGNAL, député</i> ...	65
--	----

<i>ANNEXE 2 : Proposition de loi visant à reconnaître les métiers de la médiation sociale</i> .....	67
---	----

<i>ANNEXE 3 : Historique de la médiation sociale</i> .....	70
--	----

<i>ANNEXE 4 : Le programme adulte-relais</i> .....	73
--	----

<i>ANNEXE 5 : Le financement du renforcement de la présence de la médiation sociale dans les territoires</i> .....	76
--	----

<i>ANNEXE 6 : Liste des personnes auditionnées (par ordre alphabétique)</i> .....	87
---	----

# AVANT-PROPOS

---

Monsieur le Premier ministre,

Notre vivre en société est menacé par plusieurs défis : la prépondérance des situations de conflits et de tensions, les violences et toutes formes d'incivilités détruisent durablement les relations sociales. L'isolement relationnel, la précarité économique, la fracture numérique, ainsi que les crises que nous connaissons, impactent également ces relations. La reconstruction du lien social est alors nécessaire.

Ces difficultés sociales sont ressenties par nos concitoyens dans leur vie de tous les jours et elles favorisent un sentiment d'abandon, voire de marginalisation.

Vous m'avez accordé votre confiance en me confiant la mission de mener une réflexion sur celles et ceux qui participent tous les jours à maintenir ce lien social sur le terrain, au plus près de nos concitoyens, et notamment sur les médiateurs sociaux.

Dans le cadre de cette mission, j'ai, comme vous me l'aviez demandé, réalisé un état des lieux des dispositifs de la médiation sociale sur le territoire, notamment de ceux mis en place dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV) et dans les quartiers de reconquête républicaine (QRR).

Les premiers constats nous montrent l'importance croissante des dispositifs de médiation sociale dans la régulation des rapports entre les individus et les groupes, dans la résolution amiable des conflits et l'accès aux droits des plus fragiles. D'initiative citoyenne ou institutionnelle, c'est par leur complémentarité avec les intervenants du champ social, de la sécurité et de l'éducation, que ces dispositifs se développent et ouvrent des perspectives pour améliorer la vie quotidienne de nos concitoyens. Les évaluations d'impact menées dans certaines villes démontrent l'intérêt d'investir dans tels dispositifs.

Dresser un tel état des lieux me permet de vous proposer des préconisations pour améliorer les relations sociales et le cadre de vie des habitants. Vous le verrez, elles sont fortes et nécessitent de faire évoluer notre regard sur ces acteurs de terrain, aujourd'hui sans statut.

Pour dégager des pistes d'amélioration, nous sommes partis sur le terrain pour nous mettre à l'écoute de l'expertise des territoires : nous avons multiplié les entretiens avec les élus locaux, les partenaires et les opérateurs de médiation sociale.

J'ai auditionné à l'Assemblée nationale les associations d'élus, les têtes de réseau de la médiation sociale et de la prévention spécialisée, ainsi que les administrations, les opérateurs de l'État et les partenaires institutionnels. J'ai aussi souhaité mener une grande consultation auprès de tous les maires des villes de plus de 20 000 habitants.

Monsieur le Premier ministre, il nous faut remettre de l'humain dans les territoires. Cela passe notamment par le renforcement des professionnels tels que les médiateurs sociaux et les éducateurs spécialisés, afin de créer les conditions durables d'une société apaisée dont

l'ADN premier serait le dialogue plutôt que le conflit, l'égalité pour tous dans l'accès aux droits et aux services. Nous avons besoin de recréer les conditions de la confiance afin de faire progresser notre vivre-ensemble et éviter les situations de rupture.

En ce sens, Monsieur le Premier ministre, je vous suis particulièrement reconnaissant de m'avoir confié cette mission. Elle vise en effet à apporter sa contribution aux objectifs que nous partageons : renouer un lien social distendu, progresser vers davantage de cohésion sociale et territoriale, donner corps à la fraternité et à la solidarité au bénéfice des habitants pour honorer la promesse républicaine. Ce qui est en jeu constitue un vrai projet de société, celui d'une société plus inclusive.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Premier Ministre, l'expression de ma très haute considération.

Patrick VIGNAL, député

# RÉCAPITULATIF DES PROPOSITIONS

## *Établir un cadre éthique qui garantit une intervention professionnelle*

1° : Se doter d'un observatoire national de la médiation sociale, outil d'observation et de suivi permanent de l'évolution des emplois de médiation sociale, associant notamment le ministère chargé de la cohésion des territoires, le ministère chargé de la ville, le ministère du travail, de l'emploi et de l'insertion, le ministère chargé des affaires sociales et le Centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT). Cet observatoire sera notamment chargé de cartographier la présence des opérateurs de médiation sociale, quel que soit leurs statuts juridiques, (associations, collectivités territoriales et leurs groupements, etc.), afin de distinguer les zones couvertes et non couvertes et d'identifier les zones blanches ou carencées.

2° : Favoriser le développement de portages mutualisés (associations, GIP), afin de garantir la position de tiers indépendant des médiateurs sociaux et d'améliorer la coordination pour leur déploiement dans les territoires.

3° : Reconnaître la médiation sociale dans un cadre législatif : une PPL a été déposée en ce sens par les députés Anne BRUGNERA, Jacqueline MAQUET, Jean-Louis TOURAINE, Yves BLEIN, Thomas MESNIER et Éric POUILLIAT. Elle vise à insérer, dans le livre IV du code de l'action sociale et des familles - livre consacré aux professions et activités sociales - un nouveau titre VIII dédié à la médiation sociale.

4° : Déployer 7 000 postes de médiateurs sociaux sur le quinquennat, avec un triple objectif :

- mettre en place un dispositif de consolidation de l'emploi des médiateurs sociaux expérimentés, afin de faciliter la pérennisation de leur présence dans les effectifs des opérateurs de médiation sociale (3 000 postes) ;
- se fixer un objectif d'accroissement de la couverture géographique par la médiation sociale des territoires en difficulté, visant à réduire les zones carencées en la matière (3 000 postes) ;
- accroître la présence de la médiation sociale en milieu scolaire pour couvrir la totalité des collèges et écoles situés en REP et REP + (1 100 postes).

Ces objectifs correspondent à trois besoins bien identifiés et partagés avec les collectivités territoriales :

1. La nécessité de limiter le turnover des médiateurs sociaux et d'éviter que les compétences et expériences professionnelles acquises ne quittent le secteur, en l'absence d'un cadre d'emploi de nature à favoriser leur maintien dans les effectifs.
2. L'impératif d'intervenir dans des territoires actuellement non couverts ou insuffisamment couverts par des opérateurs de médiation sociale et des médiateurs sociaux sur le terrain ; ces zones géographiques carencées sont à la fois des QPV, mais potentiellement, d'autres



3. La prégnance des difficultés affectant en particulier les plus jeunes et les enfants, qui se traduisent par une extension des phénomènes de violence : hausse du harcèlement, y compris du cyber-harcèlement ; développement de la violence en bande, notamment avec la progression du nombre de rixes ; etc. Ces phénomènes, inquiétants en ce qu'ils touchent les plus vulnérables d'entre nous et engagent l'avenir de notre vivre-ensemble, appellent une réponse globale, à laquelle la médiation sociale peut apporter une contribution significative.

Ce dispositif serait pris en charge paritairement par l'État, d'une part, par les collectivités territoriales, d'autre part, dans le cadre de plans d'action coordonnés à l'échelle locale. Le principe « **1 € de l'Etat, pour 1 € de la collectivité** » témoignerait de l'engagement volontaire et conjoint des parties de renforcer la présence humaine dans les territoires pour remédier aux difficultés quotidiennes rencontrées par leurs habitants.

La contribution de l'État serait conditionnée par la certification des opérateurs et l'obligation de formation des médiateurs sociaux. En outre, elle serait modulée à la hausse ou à la baisse autour de ce taux pivot de « 1€ pour 1 € », en fonction de deux critères :

- a) Le potentiel financier des collectivités territoriales concernées, ainsi que des autres organismes commanditaires (prenant en compte, dans ce dernier cas, les aides dont ils peuvent bénéficier par ailleurs : par exemple, s'agissant des bailleurs sociaux, l'abattement de la taxe foncière sur les propriétés bâties [TFPB]) ;
- b) La localisation ou non des collectivités territoriales et des autres organismes concernés dans des territoires caractérisés par des difficultés identifiées, tels que les quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV), les quartiers de reconquête républicaine (QRR), les zones de revitalisation rurale (ZRR), etc.

Sa montée en charge serait progressive pour garantir :

- La sélection, sur la base d'un examen individuel des dossiers, des salariés et de leurs opérateurs susceptibles de bénéficier de **la mesure de pérennisation dans l'emploi** ;
- La capacité des territoires insuffisamment couverts ou non-couverts de proposer des projets crédibles et professionnels, s'agissant de **la mesure d'extension géographique** de la médiation sociale ;
- La possibilité, **dès la rentrée scolaire 2023** (année scolaire 2023/2024), pour les collèges et écoles situés en REP et REP +, de bénéficier, sur la base du volontariat, de **la mesure d'accroissement de la médiation sociale en milieu scolaire**.

Le bénéfice de l'ensemble du dispositif serait réservé aux opérateurs certifiés à la norme AFNOR susmentionnée, pour garantir la qualité des prestations. Il s'accompagnerait du déploiement de mesures d'accompagnement par l'État, et notamment de la création de deux écoles d'encadrement à la médiation sociale, à **Dijon** et à **Marseille**. Ces écoles auraient également pour mission de développer des échanges de bonne pratique à l'échelle européenne, dans le cadre d'une mise en réseau de villes intéressées.

Sur ces bases, le coût échelonné du dispositif et le partage de charges entre l'État et les collectivités territoriales s'établirait comme suit :

	2023	2024	2025	2026	2027
Cofinancement de 7 100 postes sur le quinquennat	29 000 000 €	58 000 000 €	82 000 000 €	112 000 000 €	142 000 000 €
Mesures d'accompagnement	1 148 000 €	1 148 000 €	1 154 000 €	950 000 €	950 000 €
<b>Charge pour le budget de l'État</b>	<b>30 148 000 €</b>	<b>59 148 000 €</b>	<b>83 154 000 €</b>	<b>112 950 000 €</b>	<b>142 950 000 €</b>
<b>Charge pour les collectivités territoriales</b>	<b>29 000 000 €</b>	<b>58 000 000 €</b>	<b>82 000 000 €</b>	<b>112 000 000 €</b>	<b>142 000 000 €</b>
<b>COÛT TOTAL DU DISPOSITIF</b>	<b><u>59 148 000 €</u></b>	<b><u>117 148 000 €</u></b>	<b><u>165 154 000 €</u></b>	<b><u>224 950 000 €</u></b>	<b><u>284 950 000 €</u></b>
<i>Nombre de postes cofinancés</i>	<i>2 000</i>	<i>2 900</i>	<i>4 100</i>	<i>5 600</i>	<i>7 100</i>

5° : Rendre la norme NF X60-600 obligatoire pour l'exercice de la médiation sociale et comme un des critères de sélection de tous les appels d'offre, appels à projets et offres de subvention, la norme devenant obligatoire pour bénéficier d'un soutien de l'État. Cette obligation devra être accompagnée d'un fonds de soutien afin que le plus grand nombre puisse obtenir la certification dans les 3 ans venir. Cette aide financière de l'État couvrira au plus 50% du coût du processus de certification, à charge pour les opérateurs candidats à la certification de compléter le financement à partir d'autres financements externes ou de leurs ressources propres. Le taux d'aide pourra toutefois être modulé autour du taux pivot de 50%, afin qu'il puisse être supérieur pour les petites structures - sans qu'il puisse excéder 80% - et inférieur pour les structures les plus grandes.

6° : Clarifier les modalités de déploiement de la médiation sociale dans les territoires : la PPL susmentionnée pourrait être complétée sur ce point, en prévoyant la signature de conventions conclues à l'échelle départementale, entre l'Etat, les collectivités territoriales concernées (Départements, communes et leurs groupements), ainsi que les autres partenaires locaux (bailleurs sociaux, organismes de transport collectif, par exemple). Ces conventions pluriannuelles viseraient la couverture la plus pertinente possible des territoires par la médiation sociale, en tenant compte en particulier de ceux dans lesquels les besoins sont les plus manifestes (notamment les QPV, les QRR et les ZRR). Elles auraient pour objet de fixer le cadre de la gouvernance et du pilotage de ce déploiement, ainsi que les contributions financières respectives des signataires.

#### *Assurer des parcours professionnels dans la médiation sociale*

7° : Construire une filière de formation complète et diversifiée allant du niveau 3 au niveau 6 afin de garantir les conditions optimales d'exercice du métier.

8° : Rendre obligatoire pour les personnes sans formation dont les compétences de terrain ont justifié le recrutement, une formation initiale dans les six premiers mois de l'embauche.

9° : Rattacher les futurs certifications/diplômes de médiation sociale au tronc commun de la formation des travailleurs sociaux.

10° : Créer deux écoles pour les cadres de la médiation sociale.

### ***Améliorer le financement de la médiation sociale***

11° : Assurer la reconnaissance de la médiation sociale en rendant la norme NF X 60-600 - *Médiation sociale – Qualité des activités de médiation sociale – Lignes directrices* (décembre 2021) d'application obligatoire. Cette reconnaissance doit permettre de justifier le recours à des opérateurs qualifiés et spécialisés du secteur dans les procédures d'attribution de marchés publics relatifs au déploiement de la médiation sociale sur le terrain.

Elle est également susceptible de motiver l'octroi de soutiens publics aux opérateurs de médiation sociale, en particulier au travers de conventions pluriannuelles d'objectifs (CPO). Ces financements pluriannuels, fondés sur la contribution d'intérêt général apportée par ces opérateurs à la cohésion sociale, à la tranquillité publique, à l'accès aux droits, etc., leur apporteraient une visibilité sur les soutiens publics mobilisables sur plusieurs exercices (soutien au fonctionnement et aux actions déployées).

Dans le même temps, cette reconnaissance offrirait une garantie à l'État, aux collectivités territoriales et à leurs groupements, et au-delà, à l'ensemble des commanditaires de la médiation sociale, quant à la qualité des prestations susceptibles d'être délivrées.

12° : Poursuivre la mutualisation des financements engagés depuis plusieurs années entre les différents commanditaires de la médiation sociale et ouvrir encore plus largement les partenariats possibles, notamment en direction du secteur privé.

13° : Sortir, pour les missions de médiation sociale d'intérêt général, des logiques d'appels à projets qui attisent depuis des années une concurrence inutile entre les opérateurs.

### ***Perfectionner l'évaluation des dispositifs de médiation sociale***

14° : Diffuser les bonnes pratiques en matière d'évaluation de la médiation sociale notamment en matière d'outils de reporting et de référentiel d'évaluation.

15° : Se doter d'un outil national d'observation et de suivi permanent pour la médiation sociale.

### ***Développer la coopération et la coproduction opérationnelle des actions de médiation sociale avec les parties prenantes dans les territoires***

16° : Organiser des temps d'échanges réguliers et des rencontres entre les éducateurs spécialisés et les médiateurs sociaux à l'échelle de leurs territoires d'intervention respectifs en y incluant des formations communes.

17° : Développer une culture commune de la coopération et identifier les méthodes et processus susceptibles de la faire progresser.

18° : Mobiliser les réseaux nationaux à cet effet à la condition qu'ils soient eux-mêmes dans une démarche de plus forte coopération.

# PREMIÈRE PARTIE : UNE DÉGRADATION DU LIEN SOCIAL

## A. Les constats

Les différentes crises, qu'elles soient financières, économiques ou sociales, ont aggravé depuis plusieurs décennies les difficultés que rencontrent notre société et nos relations sociales. La crise sanitaire que nous vivons actuellement aggrave encore cette situation. Pourtant, nous savons que le maintien du lien entre les individus et la société est le socle de notre cohésion sociale.

Aujourd'hui, plusieurs facteurs concourent au délitement de notre société et de nos relations sociales.

**L'exclusion croissante d'une partie de la population** : depuis plusieurs années s'est installé un phénomène de dissociation sociale, marqué par l'exclusion d'une partie croissante de la population de l'accès aux biens sociaux de base (l'emploi et le revenu, le logement, l'éducation, la santé...). S'y ajoute la complexité des démarches administratives auprès des institutions, qui constitue aujourd'hui une des causes du non-recours aux droits : avec la fin des accueils inconditionnels dans les services publics et une dématérialisation croissante, on a vu s'aggraver la précarité et l'exclusion. Cette dématérialisation croissante des services publics, qui ne permet plus d'accéder à une relation humaine en face à face, constitue un risque supplémentaire de fracture sociale et d'isolement pour les personnes qui ne maîtrisent pas les démarches en ligne ou qui n'ont pas accès aux équipements numériques : populations pauvres ou précaires, personnes âgées ou isolées. En effet, malgré l'omniprésence d'Internet dans notre vie quotidienne, seul 1 français sur 2 se dit compétent dans le domaine du numérique. Selon les dernières estimations du CREDOC, les non-internautes représentent 17% de la population de plus de 12 ans en France. Parmi eux, les séniors (19% de 60-69 ans et 56% des 70 ans et plus) y sont surreprésentés, comme les personnes seules (49%) et les personnes disposant de bas revenus (31%). On estime donc à 6 millions le nombre de personnes qui voient s'ajouter à leur fragilité sociale un facteur supplémentaire d'exclusion : le numérique.

**Une crise démocratique profonde** : le sentiment d'abandon des populations par les institutions publiques engendre de fortes tensions avec les élus et toutes les institutions représentatives de la République, comme on a pu le voir récemment avec l'agression et les menaces sur plusieurs élus et sur les forces de l'ordre. Le plus souvent, ce sentiment d'abandon se nourrit du sentiment d'impasse économique et sociale, de la perte de perspectives et pousse certains citoyens à considérer les acteurs institutionnels comme responsables de leur situation.

**La montée de l'individualisme** : aujourd'hui, chacun aspire à exprimer sa propre personnalité, et privilégie son épanouissement personnel. Chaque individu recherche une meilleure qualité de vie et l'amélioration de son bien-être, notamment en raison de la dureté

de ce qui est vécu de par ailleurs, soit au travail, soit dans les relations aux autres. Cette question ne se résume pas forcément à la consommation de biens et services, mais est présente dans toutes les composantes de la vie quotidienne.

Cet individualisme met à mal les relations interpersonnelles et génère bon nombre de conflits, qui très souvent trouvent leur issue sur les bases d'une relation renouvelée à l'autre. Mais cet individualisme associé à la perte du sens du collectif a aussi des conséquences très fortes sur l'isolement relationnel. Certains chiffres sont aujourd'hui alarmants : 7 millions de personnes se trouvent en situation d'isolement, soit 14 % des Français, contre 9 % en 2011. C'est ce que révèle entre autres l'étude sur les solitudes, menée par la Fondation de France et le CREDOC<sup>2</sup>. Si l'isolement va de pair avec la précarité, il se développe aussi dans les catégories socio-professionnelles les plus aisées. Au-delà des personnes âgées, qui sont les plus touchées par l'isolement, les jeunes à leur tour y sont confrontés. Plus de 13% des jeunes seraient en situation d'isolement, notamment à cause de leur paupérisation grandissante. Et plus de 22 % des Français estiment être dans une situation relationnelle « fragile », c'est-à-dire qu'ils n'entretiennent de relations soutenues qu'avec un seul réseau de relation.

**La pauvreté :** d'après le dernier rapport de l'Observatoire des inégalités sur la pauvreté en France, 5,3 millions de personnes vivent avec moins de 900 € par mois, soit 8,3 % de la population française.<sup>3</sup> Entre 2013 et 2018 c'est plus de 350 000 personnes supplémentaires qui ont été touchés par la pauvreté. Même si ces chiffres ne sont pas supérieurs à la moyenne des autres pays de l'OCDE, il existe encore 2 millions de personnes qui vivent dans une très grande pauvreté avec moins de 700 € par mois ; 1,5 millions d'enfants ont des parents pauvres et 1 million de jeunes de 18 à 29 ans sont touchés par la pauvreté. Les personnes les moins diplômées sont les plus touchées : 80% des personnes pauvres n'ont pas été plus loin que le baccalauréat.

Les quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV) regroupent les habitants les plus pauvres des territoires urbains : le taux de pauvreté y est trois fois plus élevé. Bon nombre d'habitants des QPV sont confrontés à des conditions de travail plus précaires que les autres travailleurs. Ils sont plus souvent employés en contrats de travail courts ou assurent des missions d'intérim avec un niveau de rémunération plus faible que dans d'autres territoires.

**Une insécurité qui abîme le vivre ensemble et les relations avec les institutions :** en dépit du travail accompli par les différents acteurs de la prévention et de la sécurité, force est de constater que l'insécurité demeure une des préoccupations majeures des citoyens et une des principales raisons des difficultés du vivre-ensemble.

Conflits, tensions, rixes, violences au quotidien, cyber-harcèlement ... ces phénomènes sont de plus en plus difficiles à réguler. Les remontées de terrain que nous avons eues lors de nos visites sur place et au cours des auditions menées montrent bien que les conditions de vie dans certains quartiers continuent à se dégrader depuis plusieurs années. Soumis à des phénomènes de délinquance, les habitants des quartiers, notamment dans les QPV ou dans

---

<sup>2</sup> 10<sup>ème</sup> Rapport de la Fondation de France et du Crédoc.

<sup>3</sup> Rapport sur la pauvreté en France, 2020-2021, Observatoire des inégalités.

les quartiers de reconquête républicaine (QRR) sont le plus souvent démunis et attendent des institutions publiques une réponse plus forte. Leur vie quotidienne est soumise, peu ou prou, aux aléas des phénomènes de délinquance et aux incivilités qui se déroulent dans leur quartier. Par exemple, 27% des habitants des quartiers populaires renoncent à sortir de chez eux en raison de la présence de groupes aux abords de leur domicile<sup>4</sup>. Tous ces processus et ces actes de délinquance abiment profondément le vivre-ensemble et contribuent à alimenter un sentiment d'insécurité croissant.

Néanmoins, tous ces constats ont déjà été posés depuis plus d'une vingtaine d'années et ont déjà motivés des demandes de l'opinion pour mettre en place des instances de régulation adaptées afin de gérer nos relations sociales et nos différends. Ils résultent de phénomènes bien plus anciens.

Tout d'abord, **la judiciarisation des rapports sociaux** : les individus préfèrent s'en remettre à la justice pour trancher leurs différends, plutôt qu'à d'autres modes de régulation : le règlement amiable, l'arbitrage, la médiation. Cette « préférence pour le judiciaire » traduit en réalité une incapacité à résoudre les différends par le dialogue de proximité, puisqu'il s'agit de s'en remettre systématiquement à un juge pour trancher. La judiciarisation a pour conséquence d'encombrer les tribunaux et d'allonger les délais de traitement des dossiers.

Deuxième facteur : **le développement de la concentration urbaine en périphérie des villes-centres**. Alors que les représentants élus d'une petite commune pouvaient réguler les relations sociales auprès des habitants qu'ils connaissaient individuellement, il en va tout autrement dans les grands ensembles à forte densité de populations, celles-ci étant le plus souvent coupées de leurs relations sociales d'origine. En outre, les politiques du logement conduites depuis le milieu des années 70 ont eu pour effet de rassembler majoritairement dans les quartiers d'habitat social les populations les plus en difficulté, les premières frappées par le chômage, et notamment les populations immigrées ou d'origine immigrée, tandis que le reste de la société s'inscrivait dans une forme de ségrégation sociale pour éviter de se mélanger aux plus pauvres. Ainsi, un processus de spécialisation des territoires s'est progressivement développé depuis le début des années 1980 et n'a cessé de s'amplifier depuis.

Aujourd'hui, près de 5,5 millions et demi d'habitants vivent dans les 1 514 QPV de France métropolitaine et d'outre-mer<sup>5</sup>. Même si d'importants moyens humains et financiers ont été investis sur ces territoires depuis le début des années 1980 avec la mise en place de la politique de la ville, que ce soit en matière d'habitat, d'emploi, d'activité économique, de réussite scolaire, de santé ou encore de sécurité, tous les indicateurs demeurent préoccupants. Les inégalités structurelles mettent à mal les efforts engagés par cette politique publique qui ne pourra rien faire à elle seule si les solidarités régionales et nationales ne s'affirment pas

---

<sup>4</sup> Guide sur la sécurité dans la politique de la ville à l'attention des élus et des acteurs locaux, ANCT, mai 2021.

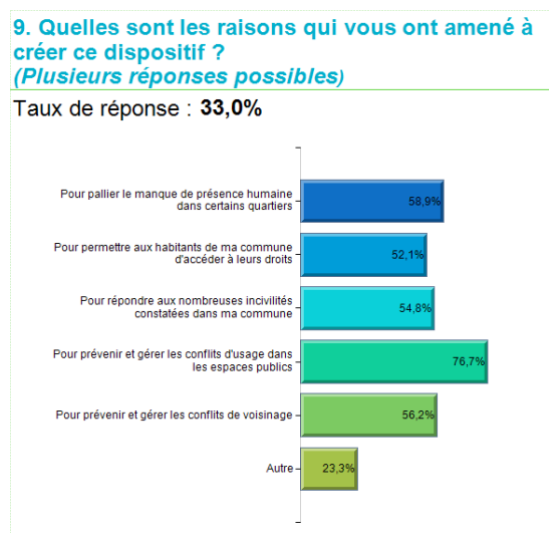
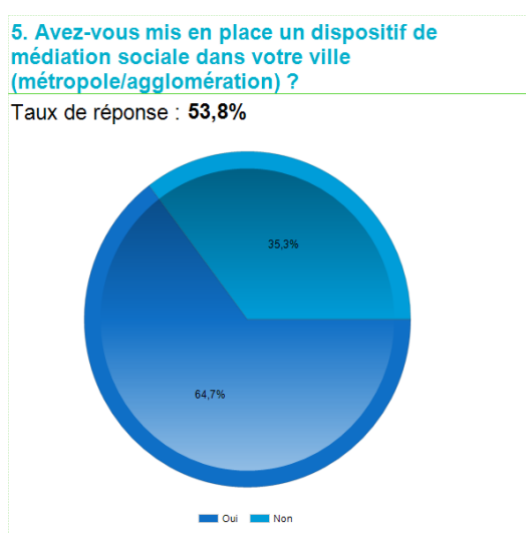
<sup>5</sup> Vulnérabilités et Ressources des quartiers prioritaires – observatoire national de la politique de la ville-rapport 2020.

d'avantage, notamment en matière de logements sociaux, de transports, de politiques sociales et de lutte contre les discriminations - discriminations qui rongent très insidieusement mais sûrement la cohésion sociale. Nombre d'habitants, de jeunes en particulier, vivent cette situation avec un sentiment de profonde injustice et d'abandon par les pouvoirs publics : la persistance des violences urbaines nous le rappelle.

## B. Les difficultés auxquelles sont confrontés les élus et la réponse de la médiation sociale

Afin d'en savoir un peu plus sur ce secteur, nous avons sollicité les maires des 475 villes de plus de 20 000 habitants pour recenser leurs pratiques en matière de médiation sociale. 222 d'entre eux ont répondu au questionnaire, soit un taux de retour de 46,7%. Nous nous sommes aussi basés sur l'état des lieux réalisés par quatre réseaux professionnels du secteur<sup>6</sup>. Ces réseaux ne regroupent pas la totalité des dispositifs de médiation sociale (toutes les villes ou associations n'y adhèrent pas).

Tous les jours et quel que soit le territoire, les élus sont confrontés à différentes situations qui nécessitent l'intervention de professionnels, qu'ils proviennent du champ de l'action sociale ou de la sécurité. Ces phénomènes sont bien connus : incivilités, conflits de voisinage, dégradations, insultes, menaces, harcèlement scolaire, mais aussi difficultés sociales, pertes d'emploi, non-recours aux droits. Ces différentes difficultés, qui impactent la tranquillité publique, ont motivé le déploiement de dispositifs de médiation sociale dans les villes<sup>7</sup>.



<sup>6</sup> État des lieux de la médiation sociale : rapport de l'observatoire de la médiation sociale – Juin 2021. Cet état des lieux réalisé entre 2018 et 2019 porté par France Médiation a été réalisé en partenariat avec PIMMS Médiation, LaFédé et la fondation FACE.

<sup>7</sup> Les données ci-dessous sont issues du questionnaire transmis aux villes de plus de 20 000 habitants.

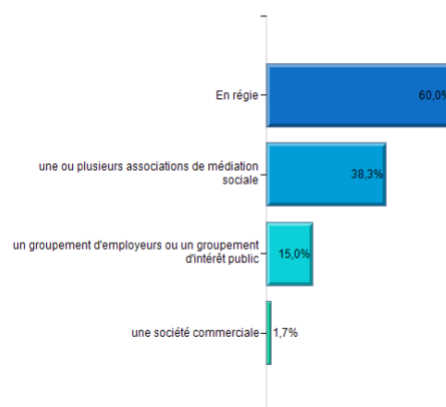
Pour 76,7% des maires, prévenir et gérer les conflits d'usage dans les espaces publics et/ou ouverts aux publics, comme les équipements municipaux, constitue la raison majeure ayant justifié le recours à la médiation sociale ; puis viennent ensuite, par ordre d'importance : le renfort de la présence humaine dans certains quartiers (58,9%), la prévention et la gestion des troubles de voisinage (56,2%), les incivilités (54,8%), mais aussi l'accompagnement des habitants dans leur démarche d'accès aux droits (52,1%).

Pour répondre à ces phénomènes, les élus locaux ont en majorité créé leur propre service de médiation en régie (60%) ou l'ont confié à une ou plusieurs associations de médiation sociale ou groupements (53,3%). Ces chiffres démontrent que sur plusieurs territoires, on constate la cohabitation entre des services municipaux et associatifs dans une même commune.

Les dispositifs communaux sont le plus souvent pilotés ou coordonnés par le service prévention sécurité (45,5%), par le service cohésion sociale (24,2%) ou par le service politique de la ville (15,4%). Ils confirment la volonté des élus de rattacher les services de médiation sociale à une politique publique de tranquillité dans le cadre notamment des contrats locaux de sécurité et de prévention de la délinquance (CLSPD).

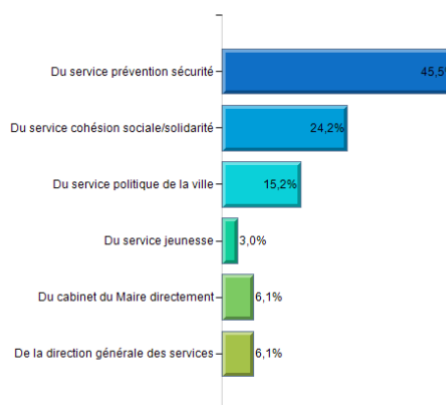
#### 11. Votre dispositif de médiation sociale est-il porté par :

Taux de réponse : 27,1%



#### 12. De quelle direction le service de médiation sociale relève t-il ou est-il coordonné au sein de votre ville ?

Taux de réponse : 29,9%





Aujourd’hui, pour les élus locaux, les quatre grands domaines d’intervention de la médiation sociale sont : l’espace public (90,9%), l’habitat (72,7%), le milieu scolaire ou la jeunesse (69,7%) et l’accès aux droits (59,1%).

L’espace public est souvent le lieu où se nouent les tensions et où se retrouvent celles qui ne sont pas traitées ailleurs. Dans ces espaces, les élus sont confrontés à des regroupements de personnes. Ces regroupements concernent le plus souvent des adolescents et des jeunes adultes. Ces jeunes occupent des espaces publics extérieurs (avec des chaises, des deux-roues, des voitures...), et aussi des entrées d’immeuble. Ces occupations impactent la tranquillité publique, notamment par les bruits et autres nuisances qu’elles provoquent, notamment tard le soir.

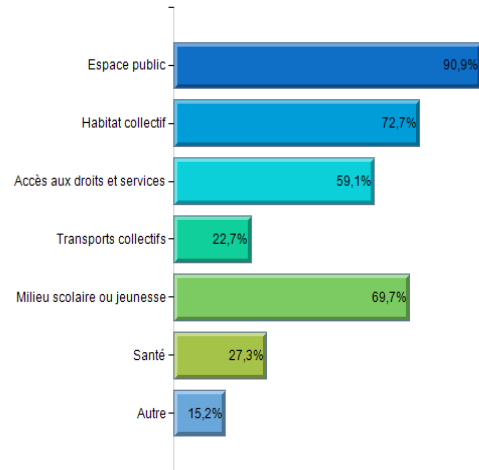
La difficulté à laquelle est confrontée la médiation sociale dans ces situations est l’absence de réponses concrètes et rapides à apporter aux habitants, en termes d’emploi, d’insertion, de lieux de réunion... Un médiateur témoigne *“on va voir les jeunes dans les cages d’escalier pour leur dire de ne pas rester là, et on n’a pas de proposition s’ils répondent : “tu veux qu’on aille où ?”.*” Cela est encore plus vrai en dehors des horaires d’ouverture au public des maisons de quartier ou des centres sociaux. La posture bienveillante des médiateurs et leur capacité d’écoute les place toutefois en position de premier recours pour ces jeunes : *“les jeunes préfèrent avoir affaire à nous qu’à des uniformes”*, raconte un responsable de prévention.

Les médiateurs agissent aussi sur les troubles de voisinage, en rencontrant les protagonistes, en organisant le dialogue et en tentant de dégager une réponse aux difficultés constatées. Très souvent, d’après les différents bailleurs sociaux rencontrés lors de nos visites de terrain, ces troubles sont le plus souvent liés à des nuisances sonores, des insultes, voire des menaces et des violences physiques.

En milieu scolaire, le harcèlement scolaire constitue un enjeu majeur, qui touche à la santé et à la sécurité des jeunes. Les violences naissent notamment via les réseaux sociaux, où des défis sont lancés. Cette extension du harcèlement au champ du numérique complique le travail des médiateurs. Devancés par les jeunes sur les applications, ils manquent de visibilité sur les faits. Le harcèlement peut être de toute nature, et le plus opaque pour les médiateurs est celui qui a lieu par les messages privés. La médiation sociale peut déployer toute sa

#### 14. Dans quels domaines la médiation sociale intervient-elle ? (plusieurs réponses possibles)

Taux de réponse : **29,9%**



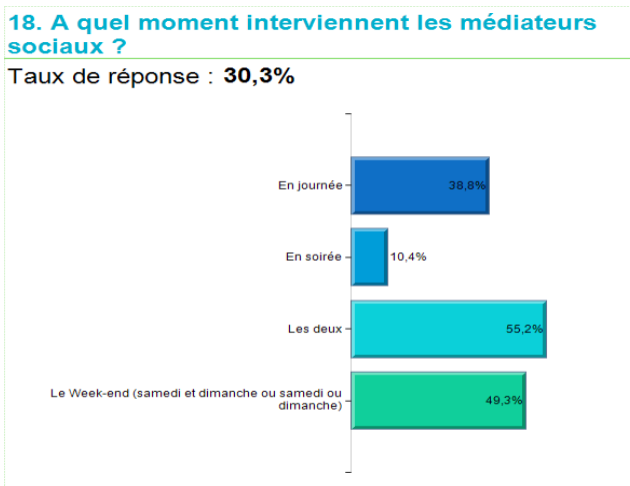
compétence lorsqu'elle est acceptée et portée à l'intérieur des établissements scolaires par leurs responsables et lorsque le travail est mené de manière partenariale entre école et médiation sociale.

Plusieurs structures de médiation sociale ont développé des réponses à ces difficultés. Ainsi, à Bordeaux, le GIP Bordeaux Métropole Médiation a développé une présence active numérique afin d'entrer notamment en relation avec les jeunes via les différents sociaux. Un des objectifs du dispositif est de maintenir le contact avec les publics habituels qui auraient tendance à sortir de moins en moins pour s'enfermer devant des écrans, notamment le public jeune. « *Une partie de la vie de quartier s'y joue désormais, c'est pourquoi il faut l'investir* ». Les médiateurs poursuivent leurs missions de présence active de proximité, de prévention et de gestion de violences sur le Net. Ce nouveau champ d'activité implique une adaptation aux enjeux spécifiques d'Internet : maîtrise des usages propres aux espaces virtuels, pondération des effets d'amplification, sensibilisation à la recomposition des sources d'information, face aux canulars et au risque d'endoctrinement, etc.

Aux abords des collèges, par une présence active et répétée, les médiateurs préviennent les conflits, les bousculades à la sortie des établissements. Ils sensibilisent les élèves au respect des personnes et des biens. Ils participent à l'éducation à la santé, s'agissant en particulier des risques liés à la consommation du tabac, de l'alcool et du cannabis. D'autres associations ou services des villes interviennent sur les phénomènes de conflits et de tensions. Lors de leur « tournées », les médiateurs sont présents aux abords des établissements, soit ponctuellement, soit de manière récurrente, afin d'éviter tout risque de bagarres.

Les services de médiation sont aussi très adaptables, ils savent réajuster les horaires des médiateurs en fonction des difficultés rencontrées. Les médiateurs interviennent en journée, le soir, en semaine, mais aussi les week-ends.

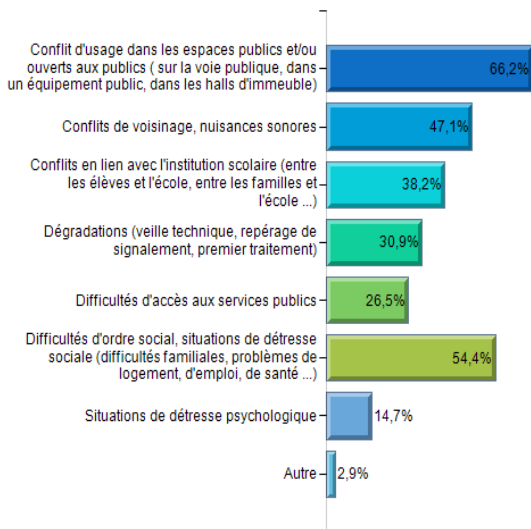
Les horaires peuvent aller jusqu'à minuit voire au-delà si le terrain le nécessite.



Mais si la prévention et la résolution des situations conflictuelles, les conflits d'usage et le sentiment d'insécurité motivent le plus souvent la création d'un service de médiation sociale, les missions qui leur sont confiées évoluent le plus souvent vers des missions plus sociales lorsque ces services s'inscrivent dans la durée (54,4%). C'est aujourd'hui, la deuxième principale intervention des médiateurs dans les villes.

## 19. Quelles sont les trois principales situations traitées par les médiateurs ?

Taux de réponse : **30,8%**



La présence de proximité au travers de tournées organisées sur l'espace public, afin d'aller vers les habitants, ainsi que l'accueil dans des lieux spécifiques, leur permet de rassurer, prévenir, informer et orienter. C'est aujourd'hui la « porte d'entrée » pour toutes les autres activités du médiateur. Cette porte d'entrée sur des tâches de nature plus « sociales », telles que la création ou la restauration de liens entre habitants, renforce la tranquillité publique.

Ces nouvelles tâches ont en effet permis aux médiateurs de ne plus cantonner leurs interventions à l'espace public, mais de toucher aussi les habitants dont les difficultés revêtent un caractère socio-économique ou relèvent de la relation avec les institutions présentes dans les territoires. Les villes et les associations confirment cette adaptation à la réalité de la vie quotidienne des habitants.

Au sein des associations de médiation sociale, l'accès aux droits et aux services est un champ d'activité très répandu. Près de 85 % des structures le mentionnent comme l'un de leurs principaux champs d'activité. L'accès aux droits et aux services est une activité transversale de la médiation sociale. Cette activité est d'ailleurs présente même lorsque l'action de médiation n'y est pas spécifiquement consacrée. En effet « passer le relais », « orienter vers », est une mission constitutive du rôle de la médiation sociale et les médiateurs sociaux dans les espaces publics considèrent qu'ils agissent autant pour la tranquillité publique, l'apaisement des situations conflictuelles que pour favoriser l'accès aux droits des personnes.

En étant sur le terrain, ils peuvent observer des situations de détresse. Il s'agit de personnes qui ne vont pas vers les institutions et qui restent ainsi invisibles pour celles-ci. Aux dires des acteurs locaux rencontrés, il semblerait que cette difficulté soit croissante pour nombre d'institutions. Cette population en rupture sociale ne demande plus rien. L'objectif des médiateurs est alors de réenclencher un mécanisme de prise en charge par des services sociaux, ce qui passe par l'écoute des publics. Les médiateurs vont ensuite informer les services qui peuvent répondre aux problèmes identifiés. Les services leur sont reconnaissants car ils ne disposent d'aucun moyen pour accéder à ces publics qui resteraient généralement dans l'oubli en leur absence.

Certaines associations, comme celles adhérentes aux réseaux PIMMS Médiation et à la Fédé, sont spécialisées dans l'accès aux droits : tous leurs médiateurs interviennent dans ce domaine d'activité. Ils répondent au sentiment d'abandon des habitants en proposant un accompagnement pour l'accès aux services publics et plus largement, pour l'exercice des droits fondamentaux de tout citoyen, afin de réduire le non-recours aux droits. Au-delà des lieux d'accueil dans les territoires, le GIP Bordeaux Médiation et le Pimms Médiation Bordeaux ont développé un espace numérique mobile<sup>8</sup> pour aller vers les habitants dans deux QPV de la ville, afin de faciliter l'accès aux différents sites administratifs et sensibiliser les habitants à l'usage du numérique.

A Angoulême, l'association OMEGA a une action toute particulière en direction de ces publics à travers notamment « Les Maraudes ». Une équipe réalise des tournées en soirée pour repérer les personnes désocialisées. Les médiateurs leur proposent de les mettre en contact avec des partenaires qui peuvent leur venir en aide. Les médiateurs sont en lien direct avec les acteurs de l'urgence sociale (115, Médecins du Monde, ...). Ils vont également informer ces partenaires pour qu'ils prennent au mieux les personnes en charge. OMEGA assure un recueil d'informations journalier, dont seraient privés autant les structures de l'urgence sociale que les individus s'ils n'étaient pas là. Les médiateurs permettent donc de réagir plus rapidement et de faire remonter les bonnes informations afin d'adapter les bons comportements. C'est une démarche qui débouche également sur une prise en charge individuelle, voire nominative et donc plus humaine, ce qui permet un meilleur suivi des personnes et une évaluation précise des résultats.

Cette posture de médiation sociale permet d'informer, expliquer pour donner du sens, éviter les incompréhensions génératrices de conflit et d'insécurité, de prévenir, accompagner au changement, donner du pouvoir d'agir aux citoyens, et surtout créer du lien social pour faire société.

---

<sup>8</sup> <https://www.pimms.org/inauguration-du-triporteur-electrique-connecte-du-pimms-bordeaux/>

## DEUXIÈME PARTIE : LES MÉTIERS DE L'INTERVENTION SOCIALE DE PREMIÈRE LIGNE

### I. La médiation sociale, un outil de la cohésion sociale

Dans un contexte de bouleversement de notre société et d'évolution des relations sociales, la médiation sociale, et plus largement le travail social, est interpellée, à la fois dans ses finalités et valeurs de référence, mais aussi dans ses pratiques professionnelles.

Mais on ne peut pas changer la société sans la faire participer à ce changement. C'est ici aussi que résident les enjeux de la médiation sociale. Redonner à chacun des capacités à devenir acteur de son propre changement pour, à nouveau faire société, notamment à toutes celles et ceux qui se sentent exclus, relégués hors du corps social, doit être un objectif central. La médiation sociale doit permettre à la personne qui en a besoin de découvrir ou redécouvrir ses propres capacités à agir, de choisir ce qui est le mieux pour elle, ce qui possible pour elle, ce qu'elle veut faire, quel que soit son statut social, son milieu d'origine, sa religion, son territoire. C'est en fait reconnaître à chacun son humanité, son égale dignité, lui redonner sa liberté d'acteur.

Réaffirmons ici que l'accès aux droits est un préalable à l'implication des habitants et à leur autonomie. L'accès à la connaissance est un préalable à toute démocratie, représentative ou participative, en permettant à chacun de se situer librement. C'est un préalable pour porter collectivement une exigence de transformation sociale, pour construire du collectif. Cette construction du collectif peut s'exprimer à travers l'appartenance à des groupes (quartier, origine géographique, religion, âge). Aider ces groupes à être partie prenante dans le « faire société » est indispensable, mais pas à n'importe quel prix. En effet, le risque est de voir vivre ces communautés de vie indépendamment les unes des autres et renforcer par là-même le repli identitaire et le séparatisme. Il appartient alors à la médiation sociale de créer des passerelles, de faciliter la compréhension mutuelle en favorisant les échanges et le dialogue entre les différents groupes.

Le rôle des institutions publiques est ici majeur. Inscrit dans un collectif de travail, en accompagnant les besoins des populations, la médiation sociale doit être le vecteur des adaptations institutionnelles aux besoins des individus ou des collectifs d'individus. Elle ne saurait pallier l'absence de réponse des institutions aux besoins des habitants, mais elle peut favoriser l'accès aux institutions et aux services publics et faire remonter aux décideurs des connaissances sur les besoins de la population.

La médiation sociale vise à « rendre possible » la relation entre les institutions et les personnes. Elle permet de mettre autour de la table les institutions pour qu'elles se saisissent des questions qui remontent de la parole collective des populations. La médiation sociale est

donc un outil de la cohésion sociale par un dépassement des situations conflictuelles dans une démarche de changement des attitudes et de transformation structurelle de la société. Elle est un outil de la cohésion sociale, par la confiance qu'elle peut redonner aux personnes dans le service public. Elle s'inscrit donc dans un mouvement plus large du développement des procédures de règlement non juridictionnel des différends, et plus largement dans celui de la résolution amiable des litiges. La médiation sociale permet, elle aussi, comme d'autres formes de médiation, de renouer le dialogue entre administrés et administrations et de désengorger, de fait, les tribunaux des litiges du quotidien.

Elle doit permettre de développer une plus grande estime de soi et confiance en soi, par une estime de l'autre et confiance en l'autre, par une confiance dans une capacité et un pouvoir d'agir, dans une capacité et un pouvoir de transformation.

Mais une question demeure : elle a trait à la reconnaissance statutaire de la médiation sociale revendiquée aujourd'hui par tous, sa place, son rôle, ses coopérations avec les autres acteurs, sa gouvernance sur les territoires et son financement. Comment trouver aujourd'hui les conditions d'un exercice professionnel de la médiation sociale désormais stabilisé et bien identifié, en l'inscrivant dans un cadre juridique et financier pérenne ? Comment la positionner statutairement parmi les autres professions du travail social, sans fragiliser ses valeurs, son adaptabilité aux besoins des territoires et sans rigidifier ses pratiques ?

## **A. Une structuration qui s'opère depuis plus de quarante ans**

Si la médiation sociale, dans sa forme actuelle, en France, est une pratique relativement récente, puisqu'elle a émergé autour des années 1980, elle renvoie à des pratiques anciennes. Le recours aux voisins, aux amis, aux chefs de famille ou de village, aux religieux ou aux « anciens », dans l'objectif de gérer les problèmes sociaux ou de régler les conflits à l'amiable, a toujours été recommandé et privilégié. Platon le notait déjà : *« Il faut que ceux qui ont des griefs les uns contre les autres commencent à trouver leurs voisins, leurs amis, aussi bien que ceux qui sont au courant des actes sur lesquels porte la contestation, et qu'ils aillent vers les tribunaux dans le cas seulement où d'aventure, on n'aura pas reçu de ces gens-là une décision qui règle convenablement le différend. » Les Lois (VI, 767).*

Mais c'est dans un contexte de crise dans les années 80, sur la base d'initiatives de la société civile et des collectivités territoriales qu'on a vu apparaître la médiation sociale. Elle est née du constat des limites des actions sociales et éducatives traditionnelles, face aux évolutions sociétales et à l'apparition de besoins sociaux insuffisamment couverts ou émergents (de nouvelles formes de conflictualité et de violences au sein des quartiers, entre les générations, entre les communautés).

Elle s'est développée depuis lors avec l'appui des pouvoirs publics<sup>9</sup>.

---

<sup>9</sup> cf. annexe 3 : bref historique de la médiation sociale.

Une première forme de reconnaissance officielle de la médiation sociale voit le jour en 2009 à travers l'inscription de la médiation sociale dans le code ROME<sup>10</sup>. En effet, Pôle Emploi reconnaît le métier sous les rubriques : « *Facilitation de la vie sociale* » et « *Information et médiation sociale* ». Chacune de ces fiches offre une définition du métier, ses conditions d'accès et d'exercice, ses savoir-faire et savoirs spécifiques ainsi que l'identification des métiers accessibles en mobilité professionnelle.

La deuxième étape de la reconnaissance formelle de la médiation sociale débute avec la publication d'un décret en octobre 2012<sup>11</sup> qui intègre la médiation sociale aux missions des adjoints territoriaux d'animation et des animateurs territoriaux. Cette intégration donne un nouveau cadre pour situer les médiateurs sociaux dans un cadre d'emploi correspondant à une grille de salaire, évolution, conditions d'emploi et d'évolution, etc.

En 2016, cette structuration se renforce avec l'élaboration de la norme métier expérimentale AFNOR « *Médiation sociale* ». Ce cadre de référence commun est le fruit d'une démarche volontaire des acteurs de la médiation sociale. Pilotée par l'Etat avec l'appui de l'AFNOR, cette norme permet d'aboutir au référentiel de certification médiation sociale pour garantir une même exigence de qualité de service sur tout le territoire. En décembre 2021, cette norme a fait l'objet d'une homologation définitive.

Tout ce chemin parcouru, dans un temps resserré, a conduit la médiation sociale à pouvoir sortir enfin du manque de visibilité qu'elle a longtemps entretenu, non seulement avec les autres champs de la médiation existants aujourd'hui (familiale, pénale, travail, commerciale...), mais aussi d'une façon plus générale avec les autres professionnels du travail social (animateurs, éducateurs, assistants sociaux...).

## **B. Un secteur difficile à appréhender**

Il n'existe pas aujourd'hui d'état des lieux précis du nombre de médiateurs et de structures qui portent des activités de médiation sociale. Le rapport publié en 2011 par le Secrétariat général du Comité interministériel des villes (SG-CIV)<sup>12</sup> a essayé d'approcher de manière aussi précise que possible le potentiel d'emplois concernés par la médiation. La méthode de travail a consisté « à s'informer des études en cours pour en dégager les éléments faisant consensus, puis à procéder à des auditions de représentants d'organismes publics et privés qui emploient actuellement des médiateurs sociaux ou qui sont susceptibles ou désireux d'en recruter ». Ce rapport estimait le nombre de médiateurs à environ 12 000 médiateurs travaillant dans les domaines tels que l'habitat, les transports, la santé, l'éducation,

---

<sup>10</sup> Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois.

<sup>11</sup> Décret n° 2012-1146 du 11 octobre 2012 modifiant diverses dispositions relatives à certains cadres d'emplois de la fonction publique territoriale.

<sup>12</sup> La médiation sociale : pour la reconnaissance d'un métier, les éditions du CIV, décembre 2011.

l'intervention sociale, la tranquillité publique (hors transport) et l'accès aux services publics (hors transport).

Mais cette estimation est à nuancer. En effet, derrière ce chiffre, apparaît une grande diversité d'acteurs intervenants sous le terme médiation sociale et une grande diversité de fonctions dites de « médiation sociale ». Une estimation actualisée et plus précise du nombre de médiateurs et de structures employeuses serait utile à une meilleure connaissance des activités concernées.

### **C. Le portage des dispositifs de médiation sociale**

La question du portage dépend bien évidemment du choix des différents commanditaires de la médiation sociale, et notamment des élus locaux. Lors de nos visites de terrain, le choix des élus s'est plutôt porté sur l'externalisation du dispositif de médiation dans une structure *ad hoc*, qu'elle soit associative (Marseille, Miramas, Vitrolles, Lyon et Dijon) ou qu'elle prenne la forme d'un groupement d'employeurs (Angoulême) ou un groupement d'intérêt public [GIP] (Bordeaux).

Le questionnaire aux villes de plus de 20 000 habitants nous a montré que 64,4% des répondants avaient décidé de créer un service de médiation sociale et que 59,3% d'entre eux avaient préféré gérer la médiation sociale en régie. Ces deux formes de portages recouvrent bien évidemment des situations très différentes concernant la gouvernance et les modèles économiques.

#### ***Les services internalisés :***

Un service de médiation sociale a toute sa place au sein d'une institution s'il est pensé en cohérence avec le projet de la structure et ses missions, les services existants et dans le respect de la déontologie de la médiation sociale. Ainsi, de nombreuses collectivités territoriales ont un service de médiation sociale interne qui contribue à leur mission d'intérêt général, et plus particulièrement de tranquillité publique et la cohésion sociale. Certains bailleurs et transporteurs disposent également de leur propre service de médiation sociale. A Montpellier par exemple, la ville et ACM Habitat, bailleur social, ont pris la décision de créer leur propre dispositif en interne. A Montreuil comme à Orléans, le choix s'est porté aussi sur un dispositif en régie. Le nombre moyen de médiateur dans les services des collectivités s'élève à 10 médiateurs. Ce sont très souvent des équipes composées de fonctionnaires territoriaux, de personnes en contrat adulte-relais ou en Parcours Emploi Compétences (PEC).

La médiation sociale internalisée permet à l'institution qui porte le dispositif d'en avoir l'entière maîtrise. Les relations avec les autres services de cet organisme peuvent également être plus fluides que sur un partenariat externalisé. Notre enquête auprès des communes a montré d'ailleurs que les dispositifs en régie avaient comme premier partenaire les services municipaux, ce qui confirme l'intérêt d'un tel portage. Ces avantages sont réels en cas de



bon fonctionnement interne de la collectivité, mais peuvent être réduits à néant si le dispositif de médiation apparaît comme une greffe sur les services municipaux. Enfin, la médiation sociale interne paraît moins coûteuse que son externalisation.

Néanmoins, les limites de la médiation sociale internalisée tiennent à deux difficultés potentielles :

- Comment maintenir le positionnement de tiers dans la relation entre les parties en tension, si l'une des deux parties est l'employeur du médiateur ? Cette question se pose tout particulièrement pour les bailleurs lorsque le médiateur fait le lien entre un locataire et le bailleur lui-même. Même entre deux locataires en conflit, le bailleur peut rencontrer des difficultés à être neutre. Dans les villes, l'instrumentalisation est aussi possible si le cadre de la médiation sociale n'est pas garanti<sup>13</sup>.
- Comment garantir un cadre de travail efficace, et en particulier, un encadrement ad hoc au sein d'un organisme dont ce n'est pas l'activité principale ?

### ***Les services externalisés :***

Les dispositifs de médiation sociale externalisés sont très fréquemment portés par des associations, mais il existe également des formes de portages plus spécifiques telles que les groupements d'employeurs ou les GIP. Deux formes de médiation sociale externe doivent être distinguées :

- *Les opérateurs spécialisés* : la médiation sociale externe est réalisée par des structures spécialisées dont c'est l'activité principale ; elles constituent à proprement parler des opérateurs fournissant un service à des commanditaires ;
- *Les associations avec une activité de médiation sociale*, activité qui contribue à la réalisation et la cohérence de son projet. Il s'agit notamment de structures ayant pour objet de renforcer le lien social, de contribuer à l'interculturalité, à l'intergénérationnel, l'accès aux droits, etc.

Le portage externalisé présente deux grands avantages :

- il est susceptible d'assurer une meilleure garantie des conditions d'impartialité, d'indépendance et de neutralité exigées par la médiation. Les médiateurs auront une autonomie de gestion et d'action, une plus grande liberté pour travailler avec les partenaires ;
- les opérateurs spécialisés proposent des prestations réalisées par des professionnels formés et par conséquent, immédiatement opérationnels.

Aujourd'hui, ce sont elles qui portent la très grande majorité des emplois de médiation sociale<sup>14</sup>. D'ailleurs, 39% des villes ont préféré confier la gestion de leur dispositif de médiation sociale à une ou plusieurs associations. Ces associations dont la médiation sociale est l'activité principale comptent majoritairement plus de 10 salariés (56%). Cependant, elles sont de taille différente selon les réseaux :

---

<sup>13</sup> Il est arrivé dans le passé que certains médiateurs soient chargés de tracter pour la municipalité en place.

<sup>14</sup> L'observatoire de la médiation sociale porté en 2021 par France Médiation recense plus de 2631 salariés sur les activités de médiation sociale dont 1731 médiateurs sur un panel de 93 structures.

- *Les Pimms Médiation* sont majoritairement des structures de petite taille. 54 % d'entre eux comptent moins de 10 salariés. Les médiateurs sociaux en leur sein sont en général des personnes en contrat aidé (66%) et en contrat à durée déterminée. Généralistes dans leur territoire, ces associations sont des structures d'accueil qui développent principalement une activité multiservices en situation d'accueil postée. Elles sont labellisées France Services.
- *Les structures adhérentes à France Médiation* sont, quant à elles, de plus grande taille. 68% d'entre elles comptent 10 salariés et plus. 12 structures dont la médiation est l'activité principale comptent plus de 35 salariés<sup>15</sup>. Les personnes en contrat aidé représentent 41 % des effectifs.

Les actions de médiation de ces structures associatives se déploient au niveau urbain à 98% soit la quasi-totalité. Les actions de médiation sociale sont principalement menées dans le cadre des QPV (87%). Cette localisation est en lien avec les difficultés que rencontrent ces territoires mais aussi aux financements spécifiques (politique de la ville) liés à ces territoires qui permettent un déploiement plus important des activités de médiation sociale. Elles se déploient majoritairement à l'échelle de villes ou de métropoles pour 63% d'entre-elles et 32% sont d'envergure départementale. Un tiers environ des structures associatives interviennent aussi en milieu rural.

Aujourd'hui, les structures les plus grandes sont celles qui se développent le plus, à la faveur de la demande croissante de la médiation sociale et des opportunités liées aux appels à projets et aux appels d'offre, le plus souvent sur des activités de médiation sociale qui ne faisaient pas partie de leur champ d'intervention initiale. En effet, elles couvrent de plus en plus l'ensemble des champs de la médiation sociale (espace public, accès aux droits, médiation à l'école). Certaines se développent d'ailleurs sur d'autres formes d'intervention sociale. De plus, elles se déploient de plus en plus hors de leur premier territoire d'intervention, soit au niveau départemental, soit dans plusieurs régions françaises.

Enfin, la médiation sociale externe est plus favorable au multi-financement, notamment entre l'État, les différentes collectivités, bailleurs sociaux, voire avec d'autres entreprises privées telles que les fournisseurs d'énergie ou les transporteurs. Les limites des services externalisés tiennent notamment au pilotage. En effet, la structure qui confie la gestion de son dispositif à une structure associative va moins maîtriser le dispositif que s'il était internalisé. Mais la position dominante des financeurs leur permet d'orienter l'activité de la structure de médiation sociale, voire directement celle des médiateurs.

Il ne s'agit pas de généraliser de tels modes d'organisation, qui procèdent de projets de territoires spécifiques et du consensus négocié par les acteurs à partir des ressources et des besoins locaux. Mais ils peuvent être utilement portés à connaissance pour inspirer la structuration du déploiement territorial de la médiation sociale.

---

<sup>15</sup> Certaines associations de médiation ont plus de 200 salariés.

## D. La médiation sociale : un périmètre d'intervention désormais stabilisé

Les mots surgissent rarement par hasard et sans vouloir réduire notre propos à un questionnement sémantique, la médiation sociale, en ce qu'elle s'est imposée dans la sphère publique, notamment dans les QPV, nous semble avant tout constituer un révélateur des besoins nouveaux. Depuis les années 2000, le cadre de ce métier s'est structuré progressivement en réponse aux besoins grandissant des populations et des demandes des institutions dont l'éloignement, qu'il soit physique ou symbolique, ne permettait plus la relation.

Ce métier se caractérise par :

- *une mission générale d'accès aux droits, de meilleure communication entre habitants et institutions et d'aide à la résolution des conflits.* Cette mission vise tout autant la cohésion sociale que la tranquillité publique. Elle constitue une réponse au délitement du lien social, qui se traduit de diverses manières : conflits d'usage et de voisinage, incivilités dans l'espace public, non-recours aux droits, situations de détresse familiale ou sociale ;
- *une posture de passage de relais avec d'autres professionnels partenaires.* La médiation sociale se positionne en effet en complément, et de fait en appui à l'intervention d'autres acteurs de terrain.

Un travail très important de structuration été réalisé par ce secteur professionnel afin de délimiter ce qui était de l'ordre de la médiation sociale, d'autres professions, voire d'autres interventions.

### **Une définition stabilisée...**

Depuis le colloque européen de Créteil en 2000, 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.* »<sup>16</sup>. A cela s'ajoutent deux principes directeurs issus des métiers du travail social, « l'aller vers » et le « faire avec ».

La médiation sociale agit donc de deux manières, le plus souvent liées :

- *elle est à l'initiative du médiateur* : “le médiateur” va au contact : il s'agit notamment des médiateurs sociaux qui vont à la rencontre des personnes dans les espaces publics ;
- *elle est consécutive à une saisine* : le médiateur est saisi par un particulier ou une institution pour régler un litige ou un conflit ou faciliter une relation.

---

<sup>16</sup> Définition de la médiation sociale adoptée en septembre 2000, lors d'un séminaire européen organisé par la DIV et la communauté européenne.

La médiation apparaît à ce titre comme une intervention publique, non assujettie aux normes sectorielles de traitement des institutions. Elle constitue le support d'un mode opératoire nouveau, hors cadre d'emploi traditionnel : l'offre va au-devant de la demande ; la demande est considérée dans sa diversité de nature et d'origine.

Ce mode opératoire constitue la plus-value sociale majeure de la médiation sociale. Il complète les métiers plus traditionnels, notamment ceux du travail social, souvent absorbés par les tâches administratives ou des procédures de gestion de prestations sociales, même si ces derniers se réinterrogent aujourd'hui sur leurs pratiques et aspirent à retrouver des modes opératoires « de terrain ».

### ***Un cadre éthique qui garantit une intervention professionnelle...***

Tout travail relationnel implique une construction basée sur le respect et la reconnaissance des personnes à partir d'un processus élaboré conjointement. C'est pourquoi, un cadre déontologique, précise les conditions d'un bon exercice de la médiation sociale. Ce cadre déontologique précise la finalité de la médiation sociale, ses valeurs de référence, ses principes fondamentaux, mais aussi les limites de son intervention et les conditions de collaboration et d'échanges d'informations avec les autres professionnels.

Deux types de principes régissent la médiation sociale :

- *Les principes garantissant le processus de médiation sociale :*
  - Le libre consentement et la participation des parties prenantes,
  - L'indépendance,
  - La discrétion et la confidentialité,
  - La protection des droits et des personnes et le respect des droits fondamentaux.
  
- *Les principes garantissant la posture de médiateur social :*
  - La position de tiers,
  - L'impartialité et la bonne proximité,
  - La responsabilisation et l'autonomie des parties-prenantes,
  - La possibilité de refuser ou de se retirer d'une médiation sociale,
  - La réflexion sur sa pratique professionnelle.

Ce cadre est un cadre protecteur pour les médiateurs sociaux. Lors de nos visites de terrain, nous pouvons confirmer que ce cadre de référence fait partie intégrante des outils du médiateur. La plupart du temps, il est affiché dans les locaux des opérateurs de médiation sociale.

### ***Des missions clarifiées...***

Les premiers travaux menés par le secteur autour des activités de médiation sociale<sup>17</sup> ont permis de stabiliser la liste des actes professionnels réalisés par les médiateurs sociaux. Le questionnaire adressé à tous les maires des villes de plus de 20 000 habitants et les visites de terrain organisées par cette mission parlementaire ont confirmé l'enracinement de ces missions, dans les pratiques des médiateurs, missions qui régissent aujourd'hui ce métier :

- La présence active de proximité ;
- La prévention et la gestion des situations conflictuelles ;
- L'intermédiation entre les personnes et les institutions ;
- La veille sociale et technique ;
- La mise en relation avec un partenaire ;
- La concertation avec les habitants et les institutions ;
- La facilitation de projets collectifs ;
- L'information, la sensibilisation et/ou la formation.

Les missions à l'œuvre ont un caractère collectif et social et recouvrent les réalités professionnelles des médiateurs sociaux. Lors de nos visites sur le terrain, nous avons pu constater auprès d'opérateurs dont l'activité principale est la médiation sociale que ces missions peuvent se décliner dans de nombreux domaines comme l'espace public, l'habitat, les transports, l'accès aux droits et services, l'éducation ou spécifiquement vers des publics plus ciblés comme les jeunes ou les personnes âgées, les publics en errance. Ils interviennent aussi dans des lieux plus spécifiques comme les squats, les aires des gens du voyage, les quartiers ... Les maires des communes confirment dans leurs réponses cette hétérogénéité des espaces et des publics visés.

Ainsi, à Angoulême, une équipe de médiateurs sociaux de l'association OMEGA va à la rencontre des publics en errance afin de les écouter, de dialoguer, de prendre en considération leur demande pour cibler la prise en charge possible, qu'elle soit liée à la santé ou au logement. Les médiateurs vont même jusqu'à inviter les travailleurs sociaux à venir rencontrer dans la rue les personnes afin de permettre une meilleure prise en charge de leurs difficultés. De même, le GIP Bordeaux Médiation développe une mission spécifique autour des squats et permet d'orienter vers le soin, le logement ou vers une prise en charge éducative de certains jeunes squatteurs par d'autres intervenants sociaux. A Vitrolles, une réflexion est menée par le CCAS et l'association DUNES afin de développer des missions auprès des personnes âgées isolées.

---

<sup>17</sup> Rapport d'évaluation de l'utilité sociale de 5 structures de médiation sociale - H.Duclos, J.E Grésy 2008.

## **E. Les différents profils des médiateurs**

Les médiateurs sociaux, suivant selon qu'ils employés par des collectivités locales, des associations, des bailleurs sociaux, des transporteurs, vont intervenir sur des thématiques spécifiques et assureront des missions différentes. Il existe plusieurs fiches de poste métier qui s'adapteront aux environnements d'exercice de la médiation sociale.

### **- Le médiateur social dans les espaces publics et/ou ouverts aux publics**

Par sa présence de proximité visible, de jour comme de nuit, le médiateur social contribue à assurer un environnement apaisé aux habitants du quartier. Par des actions d'information, de veille et de médiation, il intervient de façon préventive ou réactive face aux difficultés constatées sur les espaces publics. Il parcourt le quartier, répond aux appels, va à la rencontre des gens. Il participe à la prévention et à la résolution des situations conflictuelles notamment des troubles de voisinage, en lien avec les bailleurs sociaux. Les relations qu'il entretient avec différentes institutions le positionnent comme un passeur de relais utile pour faire face aux difficultés de la vie quotidienne.

### **- Le médiateur social et culturel**

Le médiateur social et culturel assure une fonction d'interface entre les familles, les intervenants sociaux, les associations ou les institutions. Il cherche à rompre l'isolement des personnes, à renforcer leur autonomie et leur intégration dans la société locale. Son mode d'action place les codes culturels – et leur décodage – au cœur de leur intervention, que ce soit dans le local de l'association, dans les différents services publics marchands ou non marchands.

### **- Le médiateur social en milieu scolaire**

Il travaille dans les écoles et les collèges pour prévenir et gérer les conflits, prévenir le harcèlement scolaire, développer les comportements citoyens et renforcer les liens écoles/familles, en particulier auprès des familles éloignées du milieu scolaire et des parents d'enfants décrocheurs ou absentéistes. En partenariat avec les acteurs du quartier, il tisse des liens pour améliorer les relations entre l'école et son environnement. Il intervient pour rétablir des relations entre les équipes éducatives et les familles ou les enfants en difficulté en levant les peurs et les représentations réciproques. Par ses actions, il favorise le dialogue et la tolérance entre les enfants.

### **- Le médiateur social dans le champ de la santé**

Il pratique ses activités de prévention, d'information individuelle et collective ou d'accompagnement des patients dans ou vers les hôpitaux, les lieux de soin ou de prévention. Il facilite l'accès à la santé pour les personnes précarisées ou éloignées du système médical. Il travaille en grande proximité avec les patients pour les mettre en confiance et les orienter

vers les structures de soins, en partenariat avec les professionnels de l'intervention sociale et médicale. Il favorise, enfin, l'accès aux droits (CMU, CPAM).

- **Le médiateur social dans les transports**

Par sa présence, il contribue à humaniser les transports en commun, à prévenir et apaiser les situations génératrices de conflits entre les usagers, et entre les usagers et le transporteur. Facilement repérable, sa présence vise notamment à prévenir les situations de tension dans un espace clos. À cette fin, il veille au respect des usagers entre eux et à celui des règles communes d'utilisation des transports.

- **Le médiateur social dans les Maisons France Services et dans les Pimms  
Médiation**

Il accueille et participe à l'animation d'un point d'accueil en vue de faciliter l'accès des habitants aux services publics marchands et non marchands ; il met les usagers en relation avec les agences institutionnelles ou avec les structures dédiées compétentes (administrations, services sociaux, structures emploi-formation, associations...).

- **Le médiateur social dans les squats et bidonvilles et en direction des publics en errance**

Il intervient auprès des personnes en squats et bidonvilles et en errance sur les espaces publics. Il maintient le lien et lutte contre les ruptures dans les parcours, dans le champ de la santé et de la scolarité. Il informe les personnes de l'existence des dispositifs de droit commun, des offres de soins et de prévention présentes dans les territoires mais aussi des ressources disponibles pour les aider à y accéder. Il crée les conditions de la relation de confiance avec les professionnels du soin, de l'accès aux droits, qui viennent à leur rencontre. Il prévient et gère les conflits.

## **F. La norme AFNOR NF X 60-600, *Médiation sociale - Qualité des activités de médiation sociale -*, Lignes directrices – décembre 2021**

En 2015, les différents réseaux nationaux de la médiation sociale ont entamé avec l'AFNOR des travaux pour créer une norme métier de la médiation sociale, avec l'appui du ministère chargé de la Ville et du ministère de l'Intérieur. Une commission de normalisation, animée et coordonnée par l'AFNOR, a réuni l'ensemble des parties prenantes du métier, souhaitant contribuer à l'élaboration de la norme : les réseaux de la médiation sociale d'une part, des représentants commanditaires de la médiation sociale, d'autre part (collectivités territoriales, bailleurs sociaux, etc.).

La norme métier consiste en un cadre commun de référence permettant de garantir la qualité des interventions de médiation sociale. Elle doit permettre à l'ensemble des parties prenantes de la médiation sociale (médiateurs, employeurs, partenaires...) de disposer de repères partagés sur le métier, l'organisation et le suivi-évaluation des activités.

La norme répond à plusieurs objectifs. Tout d'abord, il s'agit de conforter l'action des médiateurs sociaux en leur assurant une véritable reconnaissance professionnelle, et ce, dans l'ensemble des champs couverts par la médiation sociale ; il s'agit également de structurer l'identité professionnelle, en contribuant à une harmonisation des pratiques. Elle répond également à un besoin de clarification du métier, de ses critères professionnels, des conditions d'exercice de l'activité et de son articulation avec les autres métiers du travail social.

La norme offre ainsi un cadre de référence, qui répond à une demande largement exprimée des acteurs de la médiation sociale. *A contrario*, l'objectif de cette norme n'était pas « *de rigidifier des pratiques qui ont fait la preuve de leur pertinence et dont l'intérêt réside le plus souvent dans leur inventivité, leur faculté d'adaptation et leur non-assujettissement à des normes institutionnelles. Il s'agit en fait de répondre à une demande largement exprimée d'élaborer une norme volontaire 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*<sup>18</sup> ».

Les professionnels du secteur l'ont ainsi souhaité et l'État a soutenu cette démarche. Au 1er janvier 2022, cette norme a été définitivement homologuée sous la dénomination NF X60-600.

***...mais ce cadre professionnel reste encore trop peu connu***

---

<sup>18</sup> Introduction de la norme métier de la médiation sociale XP X 60-600.



Malgré tous les efforts entrepris depuis le lancement de la norme, ce cadre formalisé n'est connu que par un nombre limité de parties prenantes. Les opérateurs dont le métier est la médiation sociale ont enraciné la pratique de leurs médiateurs dans ce cadre formalisé et professionnel. Mais beaucoup d'autres ne s'appuient pas sur ces éléments formels pour structurer et développer leur activité.

Plusieurs raisons peuvent être ici évoquées :

- *La première est liée à la reconnaissance de la médiation sociale* : malgré cette structuration portée par les réseaux professionnels et leurs adhérents et malgré l'accompagnement de l'État, la pratique de la médiation sociale s'est développée sans qu'un cadre légal unifié et reconnu par tous n'en régitte l'exercice et n'en conforte son bien-fondé et son utilité. France Urbaine confirme la volonté des élus de donner un cadre juridique pour la médiation sociale : « *La médiation est un outil indispensable mais qui aujourd'hui n'a pas de cadre : ni législatif, ni même en matière de cadre d'emploi et il existe des difficultés de recrutement*<sup>19</sup>. »
- *La deuxième raison est l'utilisation de la norme médiation sociale comme critère de qualité* : depuis la création de la norme expérimentale en 2016, seule une dizaine d'opérateurs ont été certifiés. La raison de cette sous-utilisation est la conséquence d'un manque d'information et de volontarisme des commanditaires. De fait, les opérateurs n'ont aucunement besoin de cette norme pour obtenir leur financement. L'amélioration de la professionnalisation du secteur de la médiation sociale passe par l'accroissement de la certification des opérateurs à la norme AFNOR « médiation sociale », récemment homologuée. Cette norme constitue un gage de qualité des pratiques professionnelles et partant, des prestations de médiation délivrées. A terme, il est souhaitable que l'accès aux marchés publics et/ ou aux financements publics, provenant de l'Etat et des collectivités territoriales, soient réservés aux seuls opérateurs certifiés. Au plus vite, cette exclusivité pourrait être mise en œuvre à l'échelle locale dans un cadre concerté.
- *La troisième raison est liée à l'utilisation du terme « médiation »* : on constate une utilisation pléthorique du concept de médiation. On retrouve par exemple dans les intitulés de fiches de poste des terminologies très variables qui entretiennent le flou sur la nature du métier. Nous ne citerons ici que quelques intitulés donnés aux professionnels, qui reflètent la diversité des situations : *agent de développement et citoyenneté, animateur-médiateur, médiateur de développement durable et réemploi, médiateur jardinage, facilitateur de la vie en société, auxiliaire de vie sociale...* Ces différents postes correspondent à d'autres métiers que ceux de la médiation sociale proprement dite, même si certains de ces professionnels revendiquent leur appartenance au secteur de la médiation sociale. Les raisons de cette utilisation du terme médiation sont simples : elles relèvent en grande partie des opportunités de financement des associations de proximité, notamment des aides de l'État au travers du dispositif adulte-relais. Ayant besoin d'une aide financière pour les développer, les associations ont utilisé le vocable « médiation » indispensable à l'obtention des postes adulte-relais. Le foisonnement de ces multiples dénominations contribue à entretenir une

---

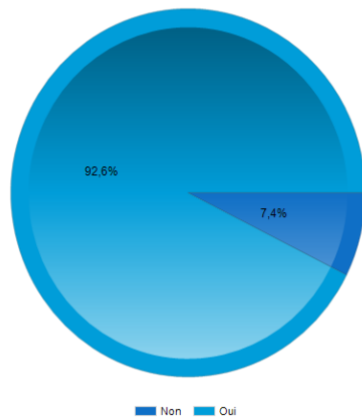
<sup>19</sup> Gaël PERDRILLO, Vice-Président de France Urbaine, Président de Saint-Etienne Métropole et Maire de Saint-Etienne.

image négative de la médiation sociale, ces professionnels n'étant pas toujours formés à ce métier. Il est impératif aujourd'hui de recentrer le contenu de la médiation sociale et de reconnaître son cadre et son utilisation officiellement.

Les élus des villes qui ont répondu à notre enquête souhaitent cette structuration à 92,6% et privilégient la reconnaissance législative comme outil de la reconnaissance de la médiation sociale.

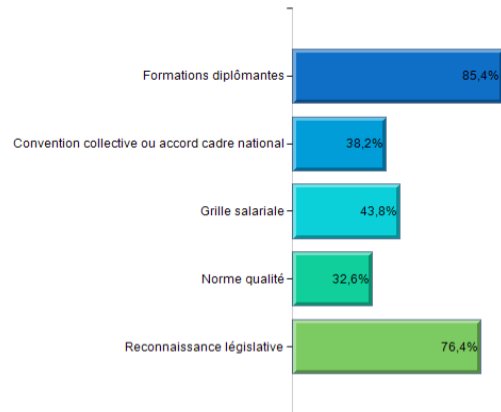
**52. Pensez-vous que la médiation sociale doit se structurer ?**

Taux de réponse : **43,0%**



**53. Si oui, quels doivent être les éléments structurants pour une telle évolution ?**

Taux de réponse : **40,3%**



## **II. La prévention spécialisée : Une présence de terrain affaiblie par l'assèchement de ses ressources**

La prévention spécialisée est une mission de service public dont la compétence a été confiée aux conseils départementaux depuis l'acte I de la décentralisation. Elle participe de la protection de l'enfance et est inscrite dans la loi de 2002 consacrée aux établissements sociaux et médicosociaux.

Elle repose sur deux fondements : l'éducation et la socialisation des jeunes en voie de marginalisation. La prévention spécialisée est bâtie sur des principes d'interventions (anonymat, libre adhésion, absence de mandat nominatif, non-institutionnalisation). Sa méthodologie d'action repose sur le travail de rue, l'accompagnement individuel et collectif, ainsi que sur un travail de développement social et solidaire à l'échelle locale qui entend mobiliser de plus en plus le pouvoir d'agir des habitants. 100% des structures de prévention spécialisée effectuent un travail de rue et plus de 90% d'entre elles travaillent avec les familles, orientent vers les institutions ou réalisent des chantiers éducatifs.

Le cœur de métier de l'éducateur de rue (fondement, principes et méthodologie) est de renforcer le pouvoir de penser et d'agir des jeunes, visant à concrétiser le droit des usagers mis en avant par la loi 2002, tant sur le plan individuel que collectif et à l'échelle d'un territoire.

La prévention spécialisée se déploie en dehors de tout cadre répressif, sécuritaire, normatif et de contrôle social défini comme l'ensemble des sanctions positives ou négatives auxquelles la société recourt pour assurer la conformité des comportements aux modèles établis. Elle se fonde sur le respect de l'autre comme sujet, avec l'obligation de ne porter aucun jugement moral sur les situations rencontrées. Elle est conçue comme une action émancipatrice incluant la participation active des personnes concernées.

### **A. Les principes essentiels qui guident l'action des éducateurs**

La prévention spécialisée s'appuie sur des principes essentiels qui guident et garantissent ses interventions. Le rapport d'information déposé par la commission des affaires sociales de l'Assemblée nationale du 1er février 2017 rappelle les grands principes d'intervention de la prévention spécialisée :

- La libre adhésion « *signifie que le jeune doit être acteur de la démarche engagée avec l'éducateur de rue [...] dès lors qu'il l'accepte, il est nécessairement impliqué dans cette*

*démarche qui ne s'impose pas à lui*<sup>20</sup> », même si aujourd'hui les éducateurs acceptent qu'un premier temps de rencontre soit provoqué par un partenaire ;

- L'absence de mandat nominatif : « *aucune autorité administrative ou judiciaire ne mandate les éducateurs de rue pour accomplir une démarche auprès d'un jeune identifié* » ;
- Le respect de l'anonymat : « *Le principe d'anonymat implique, pour le jeune, le droit de ne jamais divulguer son identité, même si cela peut constituer un obstacle à sa réinsertion, et pour les éducateurs, une obligation de confidentialité. Tous les acteurs de la prévention spécialisée sont ainsi soumis au secret professionnel, obligation renforcée par la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale. Les jeunes ne font pas l'objet de dossiers nominatifs et aucune information les concernant n'est transmise à un tiers sans leur accord* ».

Deux autres principes guident l'action de la prévention spécialisée :

- Considérant qu'il n'existe pas de réponses instituées à un problème défini, « *les éducateurs doivent sans cesse adapter leur pratique au contexte pour accompagner la personne vers une réinsertion durable. Le principe de non-institutionnalisation est un gage d'adaptation permanente et d'innovation sociale, qui n'empêche pas certaines démarches de formalisation écrite encouragées par les textes.* » ;
- Le travail interinstitutionnel est privilégié : la recherche des complémentarités avec les institutions est indispensable pour dépasser les clivages institutionnels, pour participer à la création du lien social, pour contribuer à la résolution de situations individuelles, pour monter des actions collectives et pour faciliter les passages de relais entre les intervenants sociaux.

## **B. L'assèchement des ressources**

La contraction des moyens consacrés à la prévention spécialisée a conduit à des carences d'intervention importantes dans les territoires. Cette baisse continue des financements de la prévention spécialisée a eu pour conséquences une diminution de sa présence dans certains départements, voire sa disparition dans certains autres. Par ailleurs, on a assisté depuis plusieurs années à des stratégies divergentes selon les conseils départementaux qui ont, pour les uns, diminué leurs soutiens et pour les autres, augmenté leur participation, posant aujourd'hui un véritable problème d'égalité entre les territoires. L'assèchement des ressources a eu pour conséquence de détériorer la prise en charge de certains jeunes qui risquent d'être livrés à eux-mêmes et peuvent alors être tentés d'adhérer à des formes de délinquance organisée (bandes).

Dans le même temps, la prévention spécialisée a connu d'importantes évolutions de ses modes d'actions, avec des interventions plus importantes dans certains territoires (QPV et

---

<sup>20</sup> Rapport d'information déposé par la commission des affaires sociales de l'Assemblée Nationale, enregistré à la Présidence de l'Assemblée, le 1er février 2017.

milieu rural), une transformation de ses missions, notamment sur les questions de prévention de la délinquance et de radicalisation, une demande plus forte de coopération avec les institutions et enfin, de nouvelles formes d'intervention, avec une présence renforcée sur Internet.

Le ministère de la cohésion des territoires, en partenariat avec le CNLAPS, a décidé de réaliser un état des lieux des interventions de la prévention spécialisée<sup>21</sup>. Force est de constater qu'il est très difficile d'évaluer correctement le nombre de structures et partant, le nombre d'éducateurs de rue. Cette enquête menée auprès des structures ne permet qu'une représentation partielle des actions menées par la prévention spécialisée<sup>22</sup> et estime à 239 le nombre de structures sur le territoire national. Au contraire de la médiation sociale, les structures de la prévention spécialisée sont très majoritairement des associations (89%), les autres étant portées par des EPCI, des communes ou des départements. L'effectif moyen dans les structures en pluriactivité est de 22,5 ETP, contre 20,5 ETP en mono-activité. Les éducateurs sont majoritairement en CDI. Dans 80% des cas, ces structures ont subi une baisse de leur financement. Le personnel de terrain représente plus de la moitié des effectifs des structures. Malgré cette baisse continue des financements, les départements demeurent les principaux financeurs des structures pour 70% d'entre elles et couvrent 80% du financement total.

Avec le transfert de la compétence aux métropoles, 1 structure sur 5 bénéficie de financement provenant de cette source, majoritairement celles exerçant dans leur territoire. Pour ces structures, ce financement représente en moyenne 65% de ses ressources. Enfin, 44% des structures déclarent être financées dans le cadre de la politique de la ville. Les structures reçoivent des soutiens publics à hauteur de 1,1 M€ en moyenne, toutes sources de financement confondues.

### **Des interventions majoritairement en milieu urbain**

92% des structures interviennent dans un QPV, soient 500 QPV couverts, ce qui correspond à 38% des QPV du territoire national. La prévention spécialisée intervient donc dans des territoires urbains, densément peuplés. 637 communes sont couvertes par la prévention spécialisée, dont 29% sont très peuplées et 37% sont de densité intermédiaire.

Afin de maintenir et restaurer cette présence indispensable dans les QPV, le Premier ministre a annoncé, le 29 janvier 2021, dans le cadre du Comité interministériel à la ville (CIV), la mise en place des *Bataillons de la prévention*, avec le recrutement notamment de 300 éducateurs spécialisés, l'objectif étant de couvrir 45 quartiers situés dans 28 départements et de ne pas laisser certains QPV sans prévention spécialisée.

---

<sup>21</sup> Enquête sur la prévention spécialisée (2019-2020), rapport national, Agence nationale de la cohésion des territoires, juillet 2020.

<sup>22</sup> Le taux de réponse finale des structures est de 55% (132 réponses exploitables).

## PROPOSITIONS

### Proposition n°1 :

**Se doter d'un observatoire national de la médiation sociale**, outil d'observation et de suivi permanent de l'évolution des emplois de médiation sociale, associant notamment le ministère chargé de la ville, le ministère du travail, de l'emploi et de l'insertion, le ministère chargé des affaires sociales et le CNFPT. Cet observatoire sera notamment chargé de cartographier la présence des structures, associations, collectivités, groupements de médiation sociale afin de distinguer les zones couvertes et non couvertes et d'identifier les zones blanches ou carencées.

### Proposition n°2 :

**Favoriser le développement de portages mutualisés** (associations, GIP) afin de garantir la position de tiers des médiateurs sociaux et d'améliorer la coordination pour le déploiement des médiateurs dans les territoires.

### Proposition n°3 :

#### **Reconnaître la médiation sociale dans un cadre législatif :**

Une PPL a été déposée en ce sens par les députés Anne BRUGNERA, Jacqueline MAQUET, Jean-Louis TOURAINE, Yves BLEIN, Thomas MESNIER et Éric POUILLIAT. Elle vise à insérer, dans le livre IV du code de l'action sociale et des familles - livre consacré aux professions et activités sociales - un nouveau titre VIII dédié à la médiation sociale, qui aura pour effet :

- de définir la médiation sociale, ses objectifs, ses modalités d'action et son cadre d'intervention ;
- de préciser que le processus de médiation sociale garantit le libre consentement des parties prenantes, la confidentialité de leurs échanges, la protection des personnes, et le respect de leurs droits fondamentaux ;
- de prévoir que les référentiels de compétences, de formation et de bonnes pratiques définissant et encadrant les modalités d'intervention des personnes morales qui exercent des activités de médiation sociale seront fixés par décret.

### Propositions n°4 :

#### **Déployer 7 000 postes de médiateurs sociaux sur le quinquennat, avec un triple objectif :**

- mettre en place un dispositif de consolidation de l'emploi des médiateurs sociaux expérimentés, afin de faciliter la pérennisation de leur présence dans les effectifs des opérateurs de médiation sociale (3 000 postes) ;
- se fixer un objectif d'accroissement de la couverture géographique par la médiation sociale des territoires en difficulté, visant à réduire les zones carencées en la matière (3 000 postes) ;
- accroître la présence de la médiation sociale en milieu scolaire pour couvrir la totalité des collèges et écoles situés en REP et REP + (1 100 postes).

Ces objectifs correspondent à trois besoins bien identifiés et partagés avec les collectivités territoriales :

1. La nécessité de limiter le *turnover* des médiateurs sociaux et d'éviter que les compétences et expériences professionnelles acquises ne quittent le secteur, en l'absence d'un cadre d'emploi de nature à favoriser leur maintien dans les effectifs.
2. L'impératif d'intervenir dans des territoires actuellement non couverts ou insuffisamment couverts par des opérateurs de médiation sociale et des médiateurs sociaux sur le terrain ; ces zones géographiques carencées sont à la fois des QPV, mais potentiellement, d'autres territoires en difficulté sont également concernés : centres anciens dégradés, zones périurbaines, petites et moyennes villes, territoires ruraux, territoires ultra-marins...
3. La prégnance des difficultés affectant en particulier les plus jeunes et les enfants, qui se traduisent par une extension des phénomènes de violence : hausse du harcèlement, y compris du cyber-harcèlement ; développement de la violence en bande, notamment avec la progression du nombre de rixes ; etc. Ces phénomènes, inquiétants en ce qu'ils touchent les plus vulnérables d'entre nous et engagent l'avenir de notre vivre-ensemble, appellent une réponse globale, à laquelle la médiation sociale peut apporter une contribution significative.

Ce dispositif serait pris en charge paritairement par l'État, d'une part, par les collectivités territoriales, d'autre part, dans le cadre de plans d'action coordonnés à l'échelle locale. Le principe « **1 € de l'État, pour 1 € de la collectivité** » témoignerait de l'engagement volontaire et conjoint des parties de renforcer la présence humaine dans les territoires pour remédier aux difficultés quotidiennes rencontrées par leurs habitants.

La contribution de l'État serait conditionnée par la certification des opérateurs et l'obligation de formation des médiateurs sociaux. En outre, elle serait modulée à la hausse ou à la baisse autour de ce taux pivot de « 1€ pour 1 € », en fonction de deux critères :

- a) Le potentiel financier des collectivités territoriales concernées, ainsi que des autres organismes commanditaires (prenant en compte, dans ce dernier cas, les aides dont ils peuvent bénéficier par ailleurs : par exemple, s'agissant des bailleurs sociaux, l'abattement de la taxe foncière sur les propriétés bâties [TFPB]) ;
- b) La localisation ou non des collectivités territoriales et des autres organismes concernés dans des territoires caractérisés par des difficultés identifiées, tels que les quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV), les quartiers de reconquête républicaine (QRR), les zones de revitalisation rurale (ZRR), etc.

Sa montée en charge serait progressive pour garantir :

- La sélection, sur la base d'un examen individuel des dossiers, des salariés et de leurs opérateurs susceptibles de bénéficier de **la mesure de pérennisation dans l'emploi** ;
- La capacité des territoires insuffisamment couverts ou non-couverts de proposer des projets crédibles et professionnels, s'agissant de **la mesure d'extension géographique** de la médiation sociale ;

- La possibilité, **dès la rentrée scolaire 2023** (année scolaire 2023/2024), pour les collègues et écoles situés en REP et REP +, de bénéficier, sur la base du volontariat, de **la mesure d'accroissement de la médiation sociale en milieu scolaire**.

Le bénéfice de l'ensemble du dispositif serait réservé aux opérateurs certifiés à la norme AFNOR susmentionnée, pour garantir la qualité des prestations. Il s'accompagnerait du déploiement de mesures d'accompagnement par l'État, et notamment de la création de deux écoles d'encadrement à la médiation sociale, à **Dijon** et à **Marseille**. Ces écoles auraient également pour mission de développer des échanges de bonne pratique à l'échelle européenne, dans le cadre d'une mise en réseau de villes intéressées.

Sur ces bases, le coût échelonné du dispositif et le partage de charges entre l'État et les collectivités territoriales s'établirait comme suit :

	2023	2024	2025	2026	2027
Cofinancement de 7 100 postes sur le quinquennat Mesures d'accompagnement	29 000 000 €	58 000 000 €	82 000 000 €	112 000 000 €	142 000 000 €
<b>Charge pour le budget de l'Etat</b>	<b>1 148 000 €</b>	<b>1 148 000 €</b>	<b>1 154 000 €</b>	<b>950 000 €</b>	<b>950 000 €</b>
<b>Charge pour les collectivités territoriales</b>	<b>29 000 000 €</b>	<b>58 000 000 €</b>	<b>82 000 000 €</b>	<b>112 000 000 €</b>	<b>142 000 000 €</b>
<b>COÛT TOTAL DU DISPOSITIF</b>	<b><u>59 148 000 €</u></b>	<b><u>117 148 000 €</u></b>	<b><u>165 154 000 €</u></b>	<b><u>224 950 000 €</u></b>	<b><u>284 950 000 €</u></b>
<i>Nombre de postes cofinancés</i>	<i>2 000</i>	<i>2 900</i>	<i>4 100</i>	<i>5 600</i>	<i>7 100</i>

### Propositions n°5 :

**Rendre la norme NF X60-600 obligatoire** pour l'exercice de la médiation sociale et comme un des critères de sélection de tous les appels d'offre, appels à projets et offre de subvention, la norme devenant obligatoire pour bénéficier d'un soutien de l'État. Cette obligation devra être accompagnée d'un fonds de soutien afin que le plus grand nombre puisse obtenir la certification dans les 3 ans venir. Cette aide financière de l'État couvrira au plus 50% du coût du processus de certification, à charge pour les opérateurs candidats à la certification de compléter le financement à partir d'autres financements externes ou de leurs ressources propres. Le taux d'aide pourra toutefois être modulé autour du taux pivot de 50%, afin qu'il puisse être supérieur pour les petites structures - sans qu'il puisse excéder 80% - et inférieur pour les structures les plus grandes.



### **Proposition n°6**

**Clarifier les modalités de déploiement de la médiation sociale dans les territoires :** la PPL susmentionnée pourrait être complétée sur ce point, en prévoyant la signature de conventions conclues à l'échelle départementale, entre l'État, les collectivités territoriales concernées (Départements, communes et leurs groupements), ainsi que les autres partenaires locaux (bailleurs sociaux, organismes de transport collectif, par exemple). Ces conventions pluriannuelles viseraient la couverture la plus pertinente possible des territoires par la médiation sociale, en tenant compte en particulier de ceux dans lesquels les besoins sont les plus manifestes (notamment les QPV, les QRR et les ZRR). Elles auraient pour objet de fixer le cadre de la gouvernance et du pilotage de ce déploiement, ainsi que les contributions financières respectives des signataires.

## TROISIÈME PARTIE : LES AXES DE PROGRÈS POUR RENFORCER LA PRÉSENCE HUMAINE DANS LES TERRITOIRES

### I. Reconnaître et faire progresser la médiation sociale

#### A. Professionnaliser la médiation sociale

Dans cette phase de structuration de la médiation sociale, il est indispensable de stabiliser le statut des médiateurs en le corrélant à leur professionnalisation. L'ensemble des personnes rencontrées en audition ou durant les visites de terrain en font une des conditions *sine qua non* de la réussite de leur projet. Tous redisent qu'ils ne veulent pas de « *grands frères* », mais des médiateurs professionnels qualifiés. Certains élus ou partenaires regrettent ce manque de formation des médiateurs, notamment aux techniques de résolution des conflits et à l'accès aux droits<sup>23</sup>. Par ailleurs, la majorité des médiateurs sociaux se trouvent encore sur des contrats aidés, ce qui ne leur permet pas de se projeter professionnellement dans ce métier, leur contrat étant limité dans le temps.

Comment mettre en place des actions de qualité demandées par les commanditaires lorsque les personnes se projettent déjà vers une mobilité professionnelle subie ? Comment accompagner les bénéficiaires alors qu'eux-mêmes sont dans une situation de précarité et d'incertitude ? Tous les employeurs rencontrés souhaitent stabiliser leur personnel et augmenter l'attractivité de ce métier qui aujourd'hui peine à recruter. De plus, ils souhaitent participer à l'évolution professionnelle de leur personnel en leur proposant des parcours professionnels et en les faisant évoluer vers des fonctions de coordination d'équipe.

Étant majoritairement adossés à des contrats aidés, le turnover des médiateurs sociaux est très important chez les opérateurs. Le médiateur formé et qui a acquis de l'expérience durant plusieurs années se voit contraint de partir vers d'autres métiers, parce que son employeur ne peut le conserver faute de moyens financiers. Ce turnover est aussi source de démobilitation des employeurs et médiateurs : l'employeur doit sans cesse renouveler ses collaborateurs et les former à la médiation sociale pour assurer de manière qualitative les missions qui lui sont confiées ; le médiateur, pour sa part, est découragé parce qu'il sait que, même s'il s'est considérablement investi auprès des bénéficiaires, il ne pourra rester dans son emploi. Finalement, c'est le bénéficiaire qui subit les conséquences de cette mobilité forcée.

---

<sup>23</sup> 51,6% des villes ayant répondu au questionnaire considèrent que leurs médiateurs sont assez formés sur la résolution des conflits et 48,4% pensent qu'ils sont assez formés sur l'accès aux droits.

Mais stabiliser les postes ne signifie pas pour autant enfermer les personnes toute leur vie dans les mêmes fonctions, surtout que ce métier de la proximité peut engendrer de l'usure professionnelle. Il est donc nécessaire aujourd'hui de construire des parcours professionnels offrant aux médiateurs des perspectives d'évolution de carrière.

## a) Des parcours professionnels dans la médiation sociale

Conduire une médiation requiert des qualités, mais aussi des compétences professionnelles spécifiques. Il est donc indispensable que l'ensemble des médiateurs soient formés à l'exercice de la médiation sociale, à la fois en formation initiale et en formation continue.

Les niveaux d'études au moment du recrutement des médiateurs sont très hétérogènes. Dans les associations, ils se répartissent en 3 tiers <sup>24</sup>:

- Niveau 5 et 6 (études supérieures) : 31%
- Niveau 4 (bac) : 36%
- Niveau 3 (infra-bac) : 33%

Le niveau d'étude est plus important chez les médiateurs de France Médiation. Ainsi, 11% de ceux qui travaillent au sein des structures adhérentes au réseau France Médiation ont un diplôme de l'enseignement supérieur, contre 7% pour les Pimms Médiation.

Au-delà de la diversité des niveaux, nous avons pu constater, lors de nos déplacements sur le terrain, l'hétérogénéité des profils, sans prédominance d'un profil sur un autre. Nous avons pu rencontrer d'anciens enseignants, éducateurs sportifs, ou commerciaux... Beaucoup d'entre eux ont souhaité rejoindre ce métier pour redonner du sens à leur vie professionnelle. Compte tenu de cette hétérogénéité, les processus de professionnalisation doivent être diversifiés et avant tout être centrés sur l'activité exercée et les compétences nécessaires à l'exercice de la médiation sociale. La réelle reconnaissance d'un professionnel passe par la reconnaissance de ses compétences qui est offerte par la certification ou le diplôme. Toutes les associations d'élus, partenaires institutionnels et réseaux nationaux ont rappelé l'exigence de la professionnalisation pour exercer ce métier qui nécessite des compétences spécifiques.

Dans son avis « *Panser le présent, penser les futurs* » du 22 juin 2020 le Conseil national des villes (CNV) affirme que « *la médiation sociale apparaît comme un outil essentiel – et encore trop fragile - pour reconstruire les relations et la société de demain.* »

De fait, pour renforcer le développement de la médiation sociale, plusieurs orientations sont mises en avant car « *indépendamment de leur statut, les métiers de la médiation sociale nécessitent des formations, et une professionnalisation* ». Ainsi, le CNV souligne les points suivants :

---

<sup>24</sup> État des lieux de la médiation sociale - Transformation/France Médiation – juin 2021.

- « Professionnaliser les adultes-relais pour conduire des missions de médiation dédiées à la prévention, à l'éducation [ainsi qu'à] l'accompagnement de l'utilisation des outils numériques » ;
- « Revaloriser les emplois du secteur de la médiation ».

## b) L'offre de formation en médiation sociale

Le Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) recense les titres et diplômes reconnus par l'État. Une recherche par mots-clefs nous a permis d'identifier ceux actifs à ce jour comportant l'intitulé « médiation sociale » ou « médiateur social » et rattachés au code ROME spécifique de la médiation sociale (K1204) :

<b>Diplômes inscrits au RNCP et rattachés à la fiche ROME (Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois) K1204 – Médiation sociale</b>	
<b><u>Niveau 3</u></b> RNCP 35313 <sup>25</sup>	AMIS : « Agent de Médiation, Information, Services », Titre Professionnel
<b><u>Niveau 4</u></b> RNCP 28288 <sup>26</sup>	MSADS : « Médiation Sociale Accès aux Droits et aux Services », Titre Professionnel
<b><u>Niveau 4</u></b> RNCP32144 <sup>27</sup>	Médiateur social et interculturel, COFRIMI Toulouse
<b><u>Niveau 5</u></b> RNCP2906 <sup>28</sup>	DEUST Gestion et médiation sociale, Université Bourgogne
<b><u>Niveau 6</u></b> RNCP 35951 <sup>29</sup>	Licence professionnelle Intervention sociale : intervention sociale et médiation par le sport, Université de Franche-Comté/Lyon / Paris-Nanterre / Paris-Saclay / Orléans

En réalité, il existe peu de professionnels de la médiation sociale diplômés. Seul 18 % des médiateurs des structures adhérentes aux différents réseaux professionnels ont un titre de formation à la médiation sociale. Chez les Pimms Médiation, seul 0,2 % de l'effectif total

<sup>25</sup> <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/232/>

<sup>26</sup> [RNCP28288 - TP - Médiateur\(trice\) social\(e\) accès aux droits et services - France Compétences \(francecompetences.fr\)](https://www.francecompetences.fr/rncp/28288/)

<sup>27</sup> [RNCP32144 - Médiateur social et interculturel - France Compétences \(francecompetences.fr\)](https://www.francecompetences.fr/rncp/32144/)

<sup>28</sup> [RNCP2906 - DEUST - Gestion et médiation sociale - France Compétences \(francecompetences.fr\)](https://www.francecompetences.fr/rncp/2906/)

<sup>29</sup> [RNCP35951 - Licence Professionnelle - Intervention sociale : développement social et médiation par le sport \(fiche nationale\) - France Compétences \(francecompetences.fr\)](https://www.francecompetences.fr/rncp/35951/)

des médiateurs ont un titre professionnel de médiation sociale<sup>30</sup>. Cette situation s'explique par le fait que beaucoup de structures dédiées à la médiation sociale, et notamment les Pimms Médiation, ont également une visée d'insertion professionnelle. Dans le cadre de ces dispositifs, les médiateurs n'ont pas de diplôme et n'ont pas le temps de le passer.

Néanmoins, pour ne pas laisser leurs nouveaux médiateurs sans compétences, les employeurs mettent en place rapidement de la formation initiale courte réalisée par des formateurs internes ou en externe avec des organismes de formation ou les réseaux professionnels. Mais ces efforts de formation peuvent s'avérer insuffisants dans la durée.

Trois raisons peuvent expliquer cette situation :

- Devant le nombre insuffisant de candidats formés, ce sont les opérateurs qui doivent financer des formations à leurs salariés dès les premières semaines de prise de fonction. Ainsi, ils assument les coûts d'une formation initiale qui, dans les autres secteurs économiques, sont financés par les collectivités territoriales et l'État. La prise en charge étant lourde, ils hésitent à envoyer leurs médiateurs sur des formations longues.
- De plus, rien n'oblige un employeur à y recourir. En effet, aucun texte officiel ne mentionne l'obligation de formation pour exercer la médiation sociale et les médiateurs ne peuvent pas se prévaloir d'une formation ou d'une expérience acquise et adaptée à la pratique de la médiation sociale. Toute personne peut donc exercer la médiation sociale même si elle n'a pas les qualifications requises.
- La troisième raison a trait à la disponibilité des médiateurs. Étant déjà en emploi, les employeurs sont réticents à libérer les médiateurs pour suivre un cursus de formation qui prend beaucoup de temps sur l'activité des professionnels. Il faut préciser ici que les opérateurs de médiation sociale sont souvent de petite taille et que cette absence, parfois longue, engendre une surcharge pour les autres professionnels.

Comme dans toute profession, il est indispensable de garantir les conditions d'exercice du métier et la qualité des prestations délivrées. Cela passe par une formation obligatoire des professionnels du secteur. Si les personnes n'ont pas de diplômes ou de certifications lorsqu'elles sont recrutées, les employeurs doivent impérativement proposer des parcours de formation initiale certifiants ou diplômants, permettant ainsi de répondre aux exigences liées à la fois à la posture spécifique du médiateur et aux évolutions permanentes de son environnement. Nous proposons que ce parcours débute dans les 6 mois de la prise de poste.

Au-delà de cette formation initiale, les médiateurs expérimentés souhaitent pouvoir évoluer en approfondissant davantage leurs connaissances et leur expertise dans la médiation sociale et son environnement politique, social voire économique. Ce besoin de formation de niveau supérieur s'exprime de manière forte chez les médiateurs. C'est pourquoi, il est indispensable de créer, au sein du RNCP ou du registre spécifique (RS) de France Compétences, de nouveaux diplômes, titres ou certifications alliant apports théoriques et

---

<sup>30</sup> État des lieux de la médiation sociale - Transformation/France Médiation – juin 2021.

pratiques de terrain. D'ores et déjà, plusieurs organismes de formations mènent une réflexion sur des certifications ou diplômes de niveau 5<sup>31</sup>.

Ces nouvelles formations pourraient prendre appui notamment sur des référentiels communs à toutes les formes de médiation. Les travaux, déjà menés par l'ensemble des représentants des différents secteurs de la médiation, avaient engagé ce référencement des compétences communes à l'ensemble des pratiques de médiation. Il semble donc tout à fait concevable que les médiateurs sociaux suivent des formations de médiateurs généralistes à laquelle il est possible d'ajouter des modules spécifiques à leur pratique.

Ces formations permettront, par la diversité des profils des participants, une ouverture et une synergie des pratiques et des échanges qui ne peuvent que bénéficier à tous. Ces formations peuvent avoir lieu, par exemple, au sein des Instituts Régionaux du Travail Social (IRTS) qui répondent à une mission de service public mise en œuvre, conformément à l'arrêté du 22/08/1986. Par ces formations diplômantes, ils pourront poursuivre leur carrière dans la médiation sociale, accéder à d'autres formes de métiers de la médiation (consommation, conventionnelle, par exemple) ou accéder à des fonctions d'encadrement ou de direction. Les formations en alternance sont à privilégier.

### **c) La formation de l'encadrement intermédiaire**

L'encadrement intermédiaire a une place capitale dans les projets de changement et d'évolution des structures de médiation sociale. Il est indispensable de permettre à l'encadrement intermédiaire de renforcer sa motivation et sa légitimité afin qu'il puisse jouer tout son rôle, de surcroît dans des dispositifs de médiation sociale, encore fragiles financièrement et très souvent sans projection suffisante dans un avenir proche : c'est un enjeu majeur pour la qualité du travail réalisé, pour la professionnalisation des personnels et au-delà pour la pérennisation des opérateurs de médiation sociale.

Constamment soumis à des tensions contradictoires, pris en « sandwich » entre leur direction et leur équipe de médiateurs, contraints à faire toujours plus ou différemment, avec de multiples contraintes, dans la pression du quotidien, l'encadrement intermédiaire occupe une place complexe et exigeante. La solitude ou le manque de « supervision », le fait de cristalliser à son niveau une bonne partie des tensions de l'organisation et de l'environnement de travail, les situations anxiogènes rencontrées par les médiateurs et nécessitant des réponses de la hiérarchie tant en temps réel que différé, l'éventuel manque de clarté des objectifs et une communication faible ou différée (travail en postes décalés, ...), toutes ces situations complexes leur ont permis de développer de véritables savoir-faire qui nécessitent aujourd'hui d'être reconnus, valorisés et validés.

---

<sup>31</sup> L'IRTESS de Bourgogne a entamé des réflexions sur la création d'une certification ou diplôme de niveau 5, le CNAM avec ses partenaires européens est en cours de création d'une licence Erasmus+ de médiation pour l'inclusion sociale.

La professionnalisation de l'encadrement intermédiaire est donc un véritable enjeu pour les encadrants eux-mêmes mais aussi pour les structures de médiation qui ont à gérer et à recruter du personnel.

Il nous paraît important de stabiliser ces postes d'encadrement par une formation spécifique de niveau 5 qui pourrait s'organiser autour de 4 blocs de compétences :

- Manager des équipes de médiateurs et superviser l'organisation du travail,
- Accompagner la professionnalisation des médiateurs et leurs interventions,
- Savoir rendre compte de l'activité des médiateurs auprès des institutions et promouvoir les activités auprès des partenaires,
- Faire évoluer la qualité des prestations et contribuer au développement de nouvelles activités de médiation.

Pour ce faire, une école spécifique des cadres doit être créée afin de rassembler en un seul lieu l'ensemble des managers des structures de médiation sociale.

#### **d) La création de passerelles vers d'autres métiers**

Avec les compétences qu'ils ont acquises dans leur emploi, les médiateurs peuvent accéder à d'autres secteurs d'activité : santé publique, transports collectifs, habitat social, etc. Leurs compétences et expériences peuvent être utilement mobilisées dans ces secteurs d'activité. Cette mobilité professionnelle est de plus en plus fréquente chez les médiateurs du fait de la précarité de leur poste.

Au-delà de cette mobilité professionnelle spontanée, la logique de passerelles entre les différents titres, diplômes doit être consolidée. La réforme de la formation professionnelle du 6 septembre 2018 vise d'ailleurs cet objectif : « *La formation professionnelle tout au long de la vie constitue une obligation nationale. Elle vise à permettre à chaque personne, indépendamment de son statut, d'acquérir et d'actualiser des connaissances et des compétences favorisant son évolution professionnelle, ainsi que de progresser d'au moins un niveau de qualification au cours de sa vie professionnelle. Elle constitue un élément déterminant de sécurisation des parcours professionnels et de la promotion des salariés*<sup>32</sup> ».

La réforme de la formation professionnelle a donc modifié la structuration des formations en blocs de compétence. Ces blocs de compétence peuvent être validés séparément. Ils servent à structurer les référentiels de certifications, mais aussi à créer des passerelles entre diplômes et à faciliter la mobilité professionnelle. Seules les certifications enregistrées au RNCP sont découpées en blocs de compétences. Certaines passerelles existent déjà entre des diplômes du travail social et ceux de la médiation sociale<sup>33</sup>. Il s'agit donc de poursuivre l'analyse et les conditions de mise en œuvre de ces passerelles avec les différents métiers

---

<sup>32</sup> Article L6111-1 du code du travail.

<sup>33</sup> Il existe aujourd'hui des passerelles entre le diplôme de moniteur éducateur et le titre MSADS.

connexes, notamment ceux du travail social, étant donné la proximité qui existe dans les compétences développées par les médiateurs et certains métiers du travail social. Elles devront être développées, notamment si de nouveaux diplômes ou certifications sont créés.

Pour rappel, la médiation sociale est intégrée pleinement aux métiers de l'intervention sociale, cette intervention sociale étant aujourd'hui considérée comme une « *action menée par des professionnels selon des savoir-faire explicites qui vise à permettre à des personnes en difficultés sociales d'agir sur elles-mêmes et sur leur environnement pour que leurs conditions sociales s'améliorent, dans un but immédiat et/ou plus lointain. Les conditions sociales ne doivent pas être comprises seulement comme les conditions de vie matérielle des individus et de leurs familles. L'intervention sociale ne se limite pas à la résolution des problèmes de logement, de santé, de chômage, de ressources monétaires. Elle vise également à améliorer l'environnement de vie des personnes et notamment leur accès aux biens collectifs de type éducation, loisir, culture, sport et la qualité de leur cadre de vie physique et social. L'intervention sociale est un travail du social, c'est-à-dire qu'elle vise à renforcer les relations de proximité entre les personnes, l'expression de leur solidarité, les formes de soutien mutuel*<sup>34</sup> ».

Nous préconisons ici que les nouveaux référentiels de formation de la médiation sociale s'appuient dorénavant sur le tronc commun des métiers du travail social notamment celui défini dans l'arrêté du 10 mars 2022 relatifs au diplôme d'État d'assistant de service social, au diplôme d'État d'éducateur spécialisé, au diplôme d'État d'éducateur de jeunes enfants et au diplôme d'État d'éducateur technique spécialisé<sup>35</sup>.

Chacun des ministères disposant de commissions professionnelles consultatives (CPC), nous proposons qu'un travail conjoint de leurs CPC soit réalisé sur l'adaptation et la création de passerelles entre les différentes certifications existantes et celles qui seront prochainement créées. Ces passerelles et validations automatiques seront inscrites dans les textes constitutifs du diplôme ou titre, inscrit au RNCP ou au RS. Plusieurs secteurs peuvent en effet être accessibles :

- Le secteur de l'animation,
- Le secteur du travail social,
- Le secteur de la sécurité.

---

<sup>34</sup> Intervention sociale de proximité et territoires – rapport n°2005025 de l'IGAS- Juillet 2005.

<sup>35</sup> Arrêté du 10 mars 2020 définissant les blocs de compétences de certains diplômes du travail social et portant modification des arrêtés du 22 août 2018 relatifs au diplôme d'État d'assistant de service social, au diplôme d'État d'éducateur spécialisé, au diplôme d'État d'éducateur de jeunes enfants et au diplôme d'État d'éducateur technique spécialisé.



## B. Renouveler le cadre de coopération avec les collectivités territoriales et leurs groupements

### a) Un pilotage interministériel et intersectoriel

La médiation sociale s'inscrit naturellement dans les politiques publiques mises en place par les pouvoirs publics, notamment :

- *La politique de la ville* : chaque année, la médiation sociale est mentionnée parmi les actions prioritaires qui doivent être mise en œuvre dans les QPV dans les circulaires d'orientation du ministre chargé de la ville. Par ailleurs, à l'issue du Comité interministériel des villes<sup>36</sup> du 29 janvier 2021, le Premier Ministre a annoncé la mise en place de *Bataillons de la prévention*, avec le recrutement de 300 éducateurs spécialisés et 300 médiateurs, afin de déployer des adultes formés à la médiation et à la prévention spécialisée dans les quartiers.
- *La stratégie nationale de prévention de la délinquance 2020-2024*<sup>37</sup> : cette nouvelle stratégie insiste sur le lien social et la nécessité de mettre en relation la population et les institutions. Parmi ses 40 mesures<sup>38</sup>, la stratégie nationale de prévention de la délinquance réaffirme également le rôle-clé de la médiation sociale au travers de sa mesure 23 : *Conforter la médiation sociale : interface entre les populations et les institutions*. Il s'agit d'encourager les villes à soutenir l'intervention des médiateurs sociaux dans les espaces et lieux publics et à créer des équipes de médiateurs nocturnes.
- *Le Plan interministériel de prévention et de lutte contre les violences liées aux bandes et groupes informels*<sup>39</sup> du 16 juin 2021 : Il s'agit de « Développer la médiation et la prise en charge des jeunes : La présence d'adultes, en particulier de médiateurs et d'éducateurs spécialisés (Fiche 1.6 Développer la médiation sociale et la prévention spécialisée), permet de détecter des situations potentiellement conflictuelles, d'alerter les institutions et de rassurer la population. Il convient de s'appuyer sur des professionnels formés, et privilégier les structures de médiation sociale certifiées AFNOR ». Ce plan décline une boîte à outils dans laquelle figure la médiation sociale : « Le développement de la médiation sociale et la prévention spécialisée pour un accompagnement individualisé permettant de reconnecter les jeunes aux institutions sociales (l'école, l'emploi, la citoyenneté). Parallèlement, le développement des médiateurs à l'école sera encouragé : dans les collèges, la médiation scolaire a permis

---

<sup>36</sup> [Comité interministériel des villes 2021 | Ministère de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales \(cohesion-territoires.gouv.fr\)](https://www.cohesion-territoires.gouv.fr/actualites/comite-interministriel-des-villes-2021)

<sup>37</sup> [Stratégie de prévention de la délinquance 2020/2024 - Comité Interministériel de Prévention de la Délinquance et de la Radicalisation \(cipdr.gouv.fr\)](https://www.cipdr.gouv.fr/actualites/strategie-de-prevention-de-la-delinquance-2020-2024)

<sup>38</sup> [Tome-1-SNDP-INTERACTIF-1.pdf \(cipdr.gouv.fr\)](https://www.cipdr.gouv.fr/actualites/tome-1-sndp-interactif-1)

<sup>39</sup> <https://www.legifrance.gouv.fr/circulaire/id/45193?origin=list>

*de réduire de 11 % le sentiment de harcèlement. 153 médiateurs sont actuellement déployés dans 260 établissements scolaires au contact de 150 000 élèves ».*

- *Le vade-mecum reprenant dix engagements du gouvernement pour « agir contre les séparatismes en concrétisant la promesse républicaine d'égalité des chances »* publié dans la circulaire du 24 juin 2021 <sup>40</sup>: « *La mise en œuvre effective et rapide des dix engagements du volet « égalité des chances » constitue une priorité d'action pour le gouvernement et les représentants de l'État dans les départements* ». A noter ici, l'engagement 6 « Assurer la présence de professionnels qualifiés au contact des jeunes » qui comporte 6 actions, dont deux actions autour de la médiation sociale :
- Action 2 : assurer des missions de médiation sur le terrain et dans l'espace public,
- Action 3 : former les professionnels.

Plus largement, l'amplification du déploiement des intervenants sociaux dans les territoires concerne plusieurs départements ministériels, qui doivent se coordonner, contribuer et être pleinement associés à la réalisation de cet objectif : Cohésion des territoires, Affaires sociales et santé, Intérieur, Justice, Outre-mer. Au regard des enjeux territoriaux du déploiement envisagé, il est proposé que le ministère de la Cohésion des territoires exerce la fonction de chef-de-file, dans un cadre de fonctionnement collégial. Pour assurer l'animation de ce déploiement, il s'appuierait sur l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT).

Les objectifs de cette coordination interministérielle seront les suivants :

- Piloter la gestion des ressources mobilisées par l'Etat pour améliorer le financement des postes de médiateurs sociaux et d'éducateurs spécialisés, la professionnalisation du secteur de la médiation sociale et la couverture géographique des territoires par l'ensemble des intervenants sociaux ;
- Mettre en place des moyens d'observation de l'évolution des métiers de l'intervention sociale dans les territoires, permettant notamment de cartographier l'évolution de leur déploiement ;
- Préparer les textes d'application des dispositions législatives reconnaissant la médiation sociale, et notamment les décrets relatifs aux référentiels de compétences, de formation et de bonnes pratiques définissant et encadrant les modalités d'intervention des personnes morales qui exercent des activités de médiation sociale ;
- Appuyer et outiller les territoires dans la mise en œuvre du cadre renouvelé de coopération avec les collectivités territoriales (exploiter les résultats des évaluations, capitaliser les expériences et les bonnes pratiques, élaborer une boîte à outils

---

<sup>40</sup> [Circulaire n° 6280-SG du 24 juin 2021 relative à l'égalité des chances dans les quartiers de reconquête républicaine - Légifrance \(legifrance.gouv.fr\)](#)

opérationnelle mise à disposition des territoires...), ainsi que les efforts de mutualisation des moyens d'intervention engagés par les acteurs locaux.

- Pour garantir le plein succès de la démarche, ces ministères pourront être utilement invités à réfléchir à la possibilité d'intégrer tout ou partie des moyens qu'ils mobiliseront selon les formes les plus appropriées (groupement d'intérêt public, start up d'Etat...).

De plus, la création d'un Conseil National de la médiation (CNM par la loi du 22 décembre 2021, conseil qui doit intégrer « des représentants des associations intervenant dans le champ de la médiation »), pourrait être placé, en sus du ministère de la Justice, auprès du ministère de la cohésion des territoires. Cette instance pourrait ainsi participer à l'élaboration de référentiels de compétences et de formations pour la médiation sociale.

## **b) Un pilotage stratégique par l'État et les collectivités territoriales à l'échelle départementale**

La mise en place d'un dispositif de médiation sociale répond à des besoins sociaux identifiés : il est donc parfaitement logique de l'inscrire dans une dynamique locale de projet de territoire, qui constitue une condition essentielle de son utilité sociale et de son efficacité économique, en évitant ainsi que chacun n'investisse dans sa propre équipe de médiation sociale.

Ces projets territoriaux nécessitent un portage politique fort et donc plus de transversalité entre les différentes collectivités publiques. Ils nécessitent en amont la mise en œuvre d'un diagnostic partagé, permettant de développer les complémentarités avec les politiques de médiation sociale qui seront mises en œuvre.

La territorialisation permet de regrouper l'ensemble des partenaires institutionnels publics et privés autour d'un projet partenarial de médiation sociale, qui prend en compte l'intérêt général, afin de donner du sens et de la cohérence aux actions menées. Un projet de territoire ainsi défini a pour effet, d'entraîner chaque acteur à se mettre "au service" du territoire, à s'engager dans un partenariat de co-construction politique et de co-production opérationnelle pour éviter l'empilement des dispositifs de médiation sociale.

Plusieurs associations de médiation sociale sont ainsi organisées sur les territoires. L'association OMEGA, groupement d'employeurs sous statut associatif, a ainsi été créée par les communes de l'agglomération d'Angoulême, dans le cadre du Contrat local de sécurité, afin de construire une réponse de médiation sociale sur l'ensemble du territoire. Aujourd'hui, la communauté d'agglomération du Grand Angoulême a pris la compétence médiation sociale, permettant ainsi un pilotage politique sur l'ensemble des 38 communes composant le territoire.

D'autres territoires s'engagent sur cette voie en regroupant l'ensemble des services de médiation sociale dans une seule et même structure, facilitant ainsi la visibilité et l'efficacité du service rendu. Le GIP Bordeaux Médiation en est un exemple très concret. Ce groupement rassemble Bordeaux Métropole, les villes de Bordeaux, Talence et Mérignac, des bailleurs et le Pimms Médiation local. D'autres entités participent au financement sans être membres, notamment l'État, le Conseil Départemental et la ville de Bègles. D'autres communes réfléchissent à rejoindre ce groupement.

A Marseille, l'État, la ville et les bailleurs sociaux ont décidé pour 2022 de concevoir un appel à projet consolidé unique visant à co-piloter plus efficacement les 55 médiateurs déployés par la ville sur les sites balnéaires et les écoles primaires et les 80 médiateurs affectés à la cinquantaine de sites classés en quartiers prioritaires (QPV). Cette démarche commune a pour finalité d'améliorer la performance de la médiation sociale sur le territoire marseillais (en termes de déploiement des effectifs sur le terrain, de rationalisation des moyens mis à disposition par les opérateurs, notamment ceux dédiés à l'encadrement, d'harmonisation des outils de remontée d'information attendue des donneurs d'ordre). Pour atteindre ces objectifs, il a été décidé de créer, dans le cadre du CLSPDR de la Ville de Marseille, une commission spécifique « médiation sociale » officialisant une gouvernance partagée du dispositif. Cette commission sera habilitée à engager les démarches en vue de la création d'un Groupement d'Intérêt Public, lequel portera à terme le dispositif de médiation sociale déployé sur la ville.

A Dijon, la politique de médiation sociale et de prévention spécialisée est pilotée par la Métropole, ayant à la fois les compétences politique de la Ville, prévention de la délinquance et prévention spécialisée<sup>41</sup>. Ce pilotage fixe les objectifs, garantit la cohérence des actions menées et permet l'efficacité et l'efficacité des actions engagées.

De cette approche territoriale va émerger nécessairement le pilotage et le portage des emplois de médiation sociale sur le territoire. La question fondamentale posée peut se résumer ainsi : quel est le chef de file de cette nouvelle gouvernance ? La crise a mis en exergue un défaut de régulation et un déficit de pilotage stratégique dans l'organisation des interventions professionnelles de proximité sur les territoires notamment ceux en QPV.

Nous n'avons pas l'intention, dans ce rapport, d'imposer un modèle unique de gouvernance et un chef de file identique en tous points du territoire. Le contexte local et la nature des besoins exprimés permettront de déterminer le chef de file le plus adapté. Mais la tendance forte de ces dernières années, notamment durant la crise sanitaire, a montré le rôle majeur, dans le cadre de leurs compétences respectives, des collectivités territoriales en matière de cohésion sociale et de prévention de la délinquance. Néanmoins, sans remettre en cause la répartition des compétences issues de la décentralisation, beaucoup de contributeurs souhaitent aussi que l'État, à travers les Préfets, joue un rôle de garant de l'équité territoriale.

---

<sup>41</sup> Le transfert de compétence de la prévention spécialisée du département à la Métropole est effectif depuis le 01 janvier 2020.

L'État doit également veiller à une meilleure prise en compte de l'organisation des interventions dans une démarche de complémentarité avec les collectivités territoriales.

## **C. Améliorer le financement de la médiation sociale**

Reconnaître la médiation sociale comme un métier à part entière suppose de lui donner les moyens d'assurer efficacement ses missions au regard des besoins des territoires, besoins qui évoluent sans cesse.

Les structures de médiation sociale doivent être accompagnées sur le plan financier. C'est pourquoi ces financements doivent être stabilisés afin que les associations et les professionnels puissent se projeter davantage dans l'avenir. Les associations qui ont répondu à l'enquête pilotée par France Médiation ont un budget médian d'environ 306 650 euros. Celles du réseau Pimms Médiation est de 254 054€. 61% d'entre elles ont un budget affecté à la médiation inférieur à 400 000€ et 20% ont un budget supérieur à 1 000 000€. La subvention est la principale modalité de financement. Néanmoins, on voit aujourd'hui que les prestations et les appels d'offre dépassent en cumul le financement par subvention.

Les principaux financeurs de la médiation sociale sont l'État (aide à l'emploi notamment), les collectivités et les entreprises privées telles que les bailleurs sociaux, les entreprises de transport ou les fournisseurs d'énergie. Pour ses financeurs, il existe plusieurs modalités possibles de financement pour la médiation sociale.

### **a) La subvention et l'appel à projet**

C'est aujourd'hui la modalité la plus développée pour la médiation sociale. La subvention est le moyen pour une collectivité territoriale et pour l'État de financer un projet de médiation sociale porté par exemple par une association<sup>42</sup>. La circulaire du 28 août 2001 (JO du 8 sept 2001) indique qu'à partir de 23 000€ un contrat doit être passé entre la collectivité territoriale et l'association, fixant l'objet et les conditions d'utilisation de la subvention. Elle précise également qu'il n'est pas nécessaire de passer par des marchés publics ou une délégation de services et elle n'impose pas de contrat ou convention en deçà de 23 000€.

Les subventions peuvent être mises en place consécutivement à des appels à projet. Dans l'appel à projet, la collectivité identifie un objectif et fixe un cadre. La structure de médiation sociale définit le contenu en faisant une proposition. A Marseille, par exemple, l'État, la Ville et les bailleurs sociaux ont lancé un appel à projets pour développer la médiation

---

<sup>42</sup> « La subvention caractérise la situation dans laquelle une collectivité apporte un concours financier à une action initiée et menée par une personne publique ou privée poursuivant des objectifs propres auxquels l'administration y trouvant intérêt apporte aide et soutien ». Circulaire Fillon, 2010.

sociale urbaine (MSU). Cinq structures de médiation sociale y ont répondu en groupement. A Vitrolles, l'association DUNES met en œuvre des missions de médiation après avoir été choisi par la municipalité par appel à projet. Ces appels à projets ont aujourd'hui une durée limitée (un an jusqu'à trois ans) et surtout mettent en concurrence plusieurs opérateurs sur un même territoire.

## **b) La commande publique (appel d'offre)**

Dans le cadre d'une commande publique, la collectivité territoriale ou un opérateur public fait appel à un prestataire pour rendre un service. A partir de 15 000€, la collectivité est obligée de passer par un marché public. La procédure adaptée des marchés publics prévoit un cahier des charges techniques qui permet de choisir sur des aspects qualitatifs et non uniquement en fonction du moindre coût.

Le marché public a des atouts et des inconvénients. Parmi ses avantages, il constitue une forme de reconnaissance des structures de médiation sociale considérée comme des acteurs capables de se mesurer sur un marché. Il les incite également à toujours plus d'efficacité et d'efficience. Mais là aussi, il met en concurrence les structures et ne facilite pas par la suite les coopérations. La procédure de marché public est en revanche inadaptée pour les petites structures qui n'ont ni le savoir-faire administratif, ni le temps pour répondre à ces appels d'offre.

## **c) L'aide à l'emploi : le programme adulte-relais**

Depuis sa création, la médiation sociale a bénéficié d'un soutien des pouvoirs publics dans le cadre de la politique de la ville et des différents programmes d'emplois aidés, notamment le dispositif adulte-relais. Créé par le comité interministériel des villes du 14 décembre 1999, le dispositif adulte-relais existe aujourd'hui depuis 22 ans.

En contrepartie de la signature d'une convention qui fixe les conditions encadrant ce contrat, les employeurs perçoivent un montant annuel d'aide financière de l'Etat par poste de travail à temps plein de 19 349,15 € par an pendant trois ans. Le montant de cette aide est actualisé chaque année.

Ce dispositif adulte-relais représente 91,3M€ dans le projet de loi de finances initiale pour 2022<sup>43</sup>. A cela s'ajoutent les plans de professionnalisation des adultes-relais pour 1,5 M€. Le dispositif adulte-relais représente donc soit 18,9 % des crédits du programme 147 « Politique de la ville ». Le nombre de postes d'adultes-relais financés s'élève à 6 514 postes. C'est aujourd'hui l'un des principaux postes de dépenses de la politique de la ville.

---

<sup>43</sup> Annexe au Projet de loi de finances pour 2022, Politique de la ville.

Néanmoins, les limites du dispositif adultes-relais au regard des impératifs de professionnalisation du métier de médiateur social apparaissent aujourd'hui :

- Le dispositif adultes-relais a permis le développement de la médiation sociale depuis plus de vingt ans. Les structures associatives doivent pouvoir accueillir ces adultes-relais au côté de professionnels expérimentés qui connaissent parfaitement leur métier. C'est aussi grâce à cet accueil que la médiation sociale permettra à des personnes issues des QPV d'accéder à un emploi. Mais l'insertion ne peut-être la finalité même des structures professionnelles de médiation sociale, car le risque majeur est de cantonner la médiation sociale à une démarche d'insertion plutôt que de considérer la médiation sociale comme un métier à part entière. Par ailleurs, aujourd'hui, les élus que nous avons rencontrés lors de nos auditions et nos visites de terrain et les différents opérateurs de médiation sociale craignent un financement ponctuel et donc précaire des dispositifs de médiation sociale. Des perspectives réelles de pérennisation des postes de médiateur sont une condition *sine qua non* au développement de la médiation sociale.
- L'enquête nationale effectuée par le ministère chargé de la ville en 2015 montre bien qu'une grande partie des adultes-relais sont employés dans une mission de développement du lien social, à la vie du quartier et à la participation citoyenne<sup>44</sup>, sans pour autant que soit toujours respectés la posture et le cadre d'exercice du métier. Le dispositif adulte-relais privilégie en effet l'objectif d'insertion professionnelle sans pour autant prendre toujours en compte les capacités réelles à exercer le métier de médiateur. Le médiateur recruté dans le cadre du dispositif adultes-relais et travaillant dans une structure qui ne connaît pas le cadre de la médiation sociale, va s'appuyer sur ses seules aptitudes humaines. Il aura tendance à « fonctionner à l'affectif », à manquer de distanciation et à mal cerner les limites de ses interventions.
- Nous avons aussi pu constater que bien souvent les adultes-relais ne sont pas non plus identifiés par le métier qu'ils exerçaient - celui de médiateur social - par une grande partie des acteurs locaux du territoire où ils interviennent, mais par leur contrat (« *tu es adulte-relais* »). En outre, leur intervention est parfois assimilée à d'autres actions que la médiation sociale : développement social, animation etc. : d'où la très grande diversité des intitulés de poste que nous avons pu voir plus haut. En effet, la présence des adultes-relais dans un territoire, si elle répond à des besoins constatés, peut aussi être liée à une opportunité de financement, ainsi qu'au degré de connaissance de la réalité de la médiation sociale par les décideurs.
- De ce fait, il peut s'avérer qu'un médiateur non formé à l'acquisition des compétences nécessaires à l'exercice du métier, peut contribuer à répandre une image négative de la médiation sociale. Étant donné les *a priori* encore méfiants de certains acteurs locaux à l'égard de la médiation sociale, l'image négative rejaillit très vite sur l'ensemble de la profession.

---

<sup>44</sup> Enquête annuelle du suivi du programme adultes-relais- année 2015.

Depuis sa création, la médiation sociale a donc été massivement – même si pas exclusivement - adossée à des financements d’insertion dans l’emploi. Cette situation précarise la médiation sociale, favorise le turnover dans les équipes et va à l’encontre du développement d’une profession à part entière et de la pérennisation des emplois.

#### **d) Un financement à clarifier et stabiliser**

On le voit, on peut commencer à parler de “marché” pour la médiation sociale. Néanmoins, faut-il se satisfaire de la situation actuelle ? Les opérateurs de médiation sociale dépendent encore trop de financements précaires et annualisés ce qui ne leur permet de disposer d’une perspective claire sur l’évolution de leurs activités et de pérenniser les emplois.

Par ailleurs, les appels d’offre et les appels à projets mettent en concurrence les opérateurs sur les territoires. Certaines associations étant sous-dimensionnées, n’ont pas ou peu la capacité de répondre. D’autant que certaines entreprises de sécurité ou d’évènementiel répondent à ces appels d’offre ou appels à projets et nivèlent leurs prestations par le bas, ce qui déstabilise encore plus ce secteur encore fragile. C’est pourquoi, les activités de médiation sociale et les opérateurs qui les mettent en œuvre doivent bénéficier d’une reconnaissance officielle par l’État, les collectivités territoriales et leurs groupements. Cette reconnaissance doit permettre de justifier le recours à des opérateurs qualifiés et spécialisés du secteur dans les procédures d’attribution relatifs au déploiement de la médiation sociale sur le terrain.

Elle est également susceptible de motiver l’octroi de soutiens publics aux opérateurs de médiation sociale, en particulier au travers de conventions pluriannuelles d’objectifs et de moyens (CPOM). Ces financements pluriannuels, fondés sur la contribution d’intérêt général apportée par ces opérateurs à la cohésion sociale, à la tranquillité publique, à l’accès aux droits, etc., leur apporteraient une visibilité sur les soutiens publics mobilisables sur plusieurs exercices (soutien au fonctionnement et aux actions déployées).

Dans le même temps, cette reconnaissance offrirait une garantie à l’État, aux collectivités territoriales et à leurs groupements, et au-delà, à l’ensemble des commanditaires de la médiation sociale, quant à la qualité des prestations susceptibles d’être délivrées.

Plutôt que de créer une procédure d’homologation des structures de médiation sociale, comparable à celle qui existe dans le secteur de la prévention spécialisée, une autre voie pourrait être expertisée, qui s’appuierait sur l’existence de la norme NF X 60-600 - *Médiation sociale – Qualité des activités de médiation sociale – Lignes directrices* (décembre 2021) et du processus de certification subséquent. Il s’agirait de rendre l’application de cette norme obligatoire dès lors qu’un opérateur entend exercer son activité dans le champ de la médiation sociale.

Cette solution permettrait d’éviter de doubler l’actuel processus d’adhésion et de certification à la norme AFNOR par une procédure publique d’homologation : elle vise de



ce point de vue la simplicité administrative pour l'ensemble des parties prenantes (opérateurs de médiation, services de l'État, commanditaires de la médiation sociale...), en excluant toute démarche redondante.

En outre, elle présente l'intérêt de s'appuyer sur un document éprouvé, puisqu'il a déjà donné lieu depuis 2016 à une norme expérimentale, avant d'être actualisé et révisé en vue de sa récente homologation. Enfin, ce document, tant pour sa phase d'expérimentation que pour son homologation, a été élaboré sur une base volontaire avec des représentants de l'ensemble des parties prenantes, témoignant de l'engagement commun de viser l'amélioration de la qualité des prestations de médiation sociale.

L'application des normes est par principe volontaire, mais il est possible de déroger à ce principe pour mettre en place une norme d'application obligatoire<sup>45</sup>. Le décret n°2009-697 du 16 juin 2009, relatif à la normalisation, notamment son article 17, prévoit ainsi que des normes peuvent être rendues d'application obligatoire. Le choix de rendre une norme d'application obligatoire doit rester exceptionnel et être fondé sur une justification appropriée. Une norme peut être rendue obligatoire par arrêté du ministre chargé de l'industrie et du ou des ministres intéressés.

Une norme rendue d'application obligatoire devient partie intégrante de la réglementation. Dès lors qu'il est susceptible d'engendrer des effets techniques ou financiers sur les collectivités territoriales et leurs groupements, le texte réglementaire qui rend la norme d'application obligatoire doit être soumis à la réalisation d'une étude d'impact et à la consultation préalable du Conseil national d'évaluation des normes (CNEN), ce qui permet de recueillir l'avis des représentants des collectivités territoriales et de leurs groupements. La réalisation de cette étude d'impact, qui est de la responsabilité du ministère porteur du projet de texte, doit porter sur l'intégralité du texte et, par conséquent, inclure le contenu de la norme rendue d'application obligatoire. Seules les normes homologuées sont garantes du respect de l'ensemble des procédures encadrant les activités de normalisation – ce qui est le cas de la norme NF X60-600.

## **D. La nécessaire évaluation des dispositifs de médiation sociale**

La médiation sociale bénéficie de fonds publics et il est indispensable que les opérateurs rendent compte aux pouvoirs publics de l'emploi des ressources qui leur ont été attribuées. Depuis plusieurs années, les différentes têtes de réseau nationales ont mis à disposition de leurs adhérents des outils de reporting et des bases de données leur permettant de rendre compte aux élus et partenaires locaux de leur activité. D'autres associations non affiliées à ces réseaux ont aussi créé leurs propres outils. A partir de ces outils, les opérateurs de

---

<sup>45</sup> *Guide relatif au bon usage de la normalisation dans la réglementation*, 2<sup>ème</sup> édition, juin 2016, Direction générale des entreprises, Ministère chargé de l'économie.

médiation sociale peuvent retracer les conditions de mise en œuvre de leurs actions et les résultats obtenus. Ils ont toujours intégré l'évaluation, non comme une contrainte, mais comme une démarche nécessaire et coextensive de leurs activités. D'ailleurs, l'évaluation fait partie intégrante de la norme AFNOR médiation sociale : « *L'évaluation de l'utilité sociale permet aux structures de rendre compte de ces apports, sur la base de critères concrets objectifs et tangibles. Elle contribue à renforcer la qualité de la médiation. A cette fin, la structure met en œuvre un dispositif d'évaluation de l'utilité sociale afin de prendre en considération les perceptions et attentes respectives de l'ensemble des parties prenantes. Par son apport au pilotage de l'action, l'évaluation permet de s'assurer de la bonne réalisation des engagements, de favoriser l'innovation des services proposés et la pérennité des dispositifs de médiation sociale.* »

Cette démarche d'évaluation a été intégrée pour plusieurs raisons :

- *Pour renforcer les compétences propres aux opérateurs ainsi que leur capacité de pilotage et de suivi de leur activité, dans une logique de progrès.* Ils souhaitent que leurs actions soient en adéquation avec le sens et la plus-value sociale qu'ils entendent apporter. L'évaluation leur permet également d'entrevoir de nouveaux champs de développement de leur activité et de mettre à jour l'articulation entre des apports différents dans le champ de la cohésion sociale et de la tranquillité publique notamment.
- *Pour rendre compte et valoriser les apports de la médiation sociale :* l'évaluation permet de fournir des résultats concrets, plus tangibles que les discours théoriques sur les apports de la médiation. L'activité et les apports de chaque opérateur sont clarifiés. Cette lisibilité peut faciliter une communication externe, plus cohérente et donc plus efficace.
- *Pour pérenniser le dispositif de médiation sociale :* la fragilité majeure des opérateurs de médiation restant liée à la pérennisation de leur financement, ils devraient être financés dans le long terme par les économies qu'ils permettent de réaliser sur les dépenses d'action sociale, de réparation du bien public dégradé ou de déploiement de dispositifs de sécurité. La pérennisation des structures de médiation sociale dépend donc au final de leur capacité à démontrer leurs apports concrets à la société sur la base d'une approche en termes de coûts évités.

## **a) Une utilité sociale démontrée**

L'utilité sociale concerne un service rendu, un effet positif pour la société dans son ensemble. Elle s'intéresse aux effets d'une action sur un territoire, auprès d'un groupe de population ou plus globalement de la société. L'évaluation de l'utilité sociale permet aux structures de rendre compte de ces apports, sur la base de critères concrets objectifs et tangible, qui s'inscrivent dans la durée. Elle contribue à renforcer la qualité de la médiation. A cette fin, la structure met en œuvre un dispositif d'évaluation de l'utilité sociale afin de prendre en considération les perceptions et attentes respectives de l'ensemble des parties prenantes. Par son apport au pilotage de l'action, l'évaluation permet de s'assurer de la bonne réalisation

des engagements, de favoriser la transformation des services proposés et la pérennité des dispositifs de médiation sociale.

Plusieurs démarches de grande ampleur ont été menées depuis la fin des années 2000. La première évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale a été conduite entre 2006 et 2008 par deux chercheurs<sup>46</sup> à partir de l'activité de cinq structures de médiation sociale<sup>47</sup>. Cette évaluation a pu démontrer les effets de la médiation, tant en matière de lien social et de tranquillité publique que sur la question de l'innovation, de la reconnaissance des habitants et de sa contribution économique à la société. Elle a permis la création d'un référentiel spécifique pour la médiation sociale<sup>48</sup> et a pu fournir des résultats concrets, plus tangibles que les discours sur les apports de la médiation. Quelques chiffres que nous présentons ici peuvent attester de l'utilité sociale de la médiation sociale :

- Entre 60 et 90% des conflits de voisinage réglés, avec un taux de non-retour au conflit à deux mois de 85% lors de l'organisation d'une médiation en présence des médiés ;
- La baisse des incivilités, des incidents et des dégradations en moyenne de 30 % dans les territoires évalués.

Cette évaluation a d'ailleurs débouché sur la création du réseau France Médiation.

Une deuxième évaluation de grande ampleur a été réalisée en milieu scolaire entre 2012 et 2014 et avait pour objectif de mesurer l'impact d'un dispositif de médiation sociale dédié sur le harcèlement, les violences scolaires et le bien-être des élèves. L'expérimentation de la médiation sociale en milieu scolaire a été évaluée par le Laboratoire interdisciplinaire d'évaluation des politiques publiques (LIEPP) de la Fondation nationale des sciences politiques (Sciences Po Paris)<sup>49</sup>. La méthode d'évaluation retenue consistait à mesurer l'impact du dispositif au terme de l'expérimentation, en comparant la situation des établissements ayant bénéficié du projet avec la situation des établissements témoins. Cette évaluation a été réalisée sur 160 sites scolaires. Les différents témoignages recueillis auprès des acteurs de terrain (établissements scolaires, Villes, Préfectures) ont montré l'impact du travail des médiateurs sociaux, notamment sur :

- *le climat scolaire* : baisse de la violence, développement d'une culture du dialogue et de la médiation, respect des différences ;
- *le renforcement du lien entre les familles et l'école*, en particulier pour les familles les plus éloignées de l'institution ;
- *la responsabilité accrue des élèves* : prise de conscience des mécanismes et des conséquences du harcèlement et des conflits, implication dans la régulation des incivilités et la gestion des conflits mineurs (médiations entre élèves), développement des comportements citoyens ;

---

<sup>46</sup> Hélène Duclos, experte en utilité sociale et Jean-Edouard Grésy, docteur en anthropologie du conflit, fondateur d'Alter Négo.

<sup>47</sup> Evaluation de l'utilité sociale de cinq structures de médiation sociale – culture et promotion – janvier 2008.

<sup>48</sup> Référentiel CITER.

<sup>49</sup> Voir le rapport final de l'évaluation de Yann Algan, Nina Guyon, Elise Huillery, « Comment lutter la violence et le harcèlement à l'école et au collège ? Effets du dispositif de médiation sociale France Médiation et d'un dispositif de prise de conscience du niveau de violence », remis au FEJ en avril 2015.

- *les coûts évités* : coûts sociaux liés aux conséquences du décrochage ou du harcèlement, meilleur respect des équipements collectifs.

Cette évaluation, la plus importante jamais réalisée sur ce sujet, a permis d'isoler très concrètement les effets de la médiation sociale des autres facteurs extérieurs.

Dans le même temps, France Médiation et LaFédé ont mené des travaux sur l'évaluation de la médiation sociale et culturelle. Dans la continuité de ses travaux, en 2016, LaFédé et le centre de ressources de la politique de la ville (CRPV) *Profession Banlieue* ont souhaité valoriser l'utilité sociale de la médiation sociale et culturelle, notamment en termes « *d'économies réalisées pour les politiques publiques dans le domaine de la santé et d'éducation* <sup>50</sup> ». Cette recherche-action, menée par le cabinet KIMSO, visait à identifier, mesurer et valoriser les actions menées par les associations parties prenantes. Par exemple, elle a permis de démontrer l'importance de ce type d'actions dans le champ de la santé :

- amélioration de la prise en charge des soins ;
- obtention d'allocation pour des personnes en situation de handicap par un accompagnement au montage de dossiers administratifs ;
- adaptation des soins aux patients par une meilleure mise en relation avec les généralistes ou spécialistes.

Le Réseau National Pimms Médiation a, quant à lui, lancé en 2016 une démarche collective d'évaluation de l'utilité sociale et économique des Pimms Médiation avec le cabinet KIMSO. La norme de la médiation sociale la rendait nécessaire, les Pimms Médiation souhaitaient valoriser leurs actions sur leur territoire, les partenaires privés et publics ayant aussi besoin de mesurer l'intérêt d'un tel partenariat. Les objectifs de cette démarche ont été les suivants :

- Fournir une vision de l'utilité sociale et économique des Pimms Médiation sur le territoire,
- Donner aux partenaires la possibilité de communiquer sur la pertinence du partenariat avec les Pimms Médiation.

Grâce à l'appui des Pimms Médiation, des groupes de travail constitués de responsables de structures, collectivités, entreprises et représentants du Réseau national, ont élaboré un référentiel d'évaluation avec des indicateurs. Suite à la collecte de données auprès de tous les Pimms Médiation de France (35 structures pour 90 points d'accueil) et la synthèse des informations collectées, les travaux restitués en juin 2017 ont permis de fournir des éléments d'impact sur 4 catégories d'acteurs :

- *Partenaires publics* : ils permettent aux opérateurs de service public (OSP) d'être moins sollicités, de se reconnecter avec des usagers souvent « désaffiliés » en facilitant les démarches des administrés.
- *Partenaires privés* : la collaboration avec les Pimms Médiation semble améliorer les relations des entreprises partenaires entre elles ainsi qu'avec les acteurs publics du

---

<sup>50</sup> Valoriser les interventions des médiateurs sociaux et culturels – rapport final de la recherche-action- cabinet KIMSO, janvier 2016.

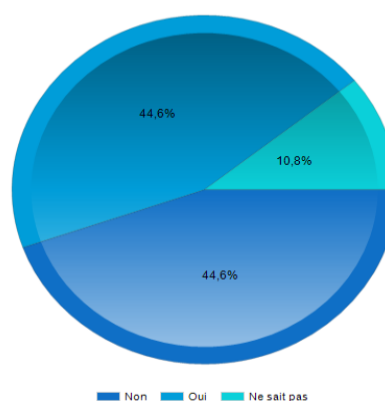
- territoire. L'impact majeur des Pimms Médiation pour les entreprises réside dans leur capacité à reconnecter des clients à des entreprises avec qui ils avaient perdu le contact.
- *Médiateurs* : les Pimms Médiation permettent de renforcer la confiance en soi des médiateurs, ces derniers se sentant particulièrement utiles aux usagers et reconnus par les partenaires.
  - *Usagers/Bénéficiaires* : les Pimms Médiation contribuent à limiter les situations d'exclusion sociale en soulageant les usagers de leurs difficultés et en réduisant directement, pour la moitié d'entre eux, leur situation de précarité financière.

Au-delà de ces évaluations menées par les têtes de réseau, bon nombre de structures de médiation sociale ont mis en place des démarches d'auto-évaluation. Les différentes associations de Marseille ont ainsi pu démontrer à l'État, à la Ville et aux bailleurs sociaux, les effets de la médiation sociale urbaine dans les QPV. A Lyon, l'association ALTM a mis en œuvre, dans le cadre de sa certification AFAQ médiation sociale, plusieurs démarches d'auto-évaluation, en s'appuyant sur des questionnaires transmis aux habitants, partenaires et commanditaires (Métropole de Lyon, ville de Lyon et bailleurs sociaux).

Certaines collectivités mettent aussi en œuvre des démarches d'évaluation de la médiation sociale dans leur ville. Ces différentes évaluations montrent comment l'action des médiateurs a permis d'éviter des situations beaucoup plus graves (violence) ou un recours à la police et à la justice qui aurait encombré l'activité de ces services.

### 63. Y a-t-il eu une évaluation pour mesurer les impacts de la médiation sociale ?

Taux de réponse : **29,4%**



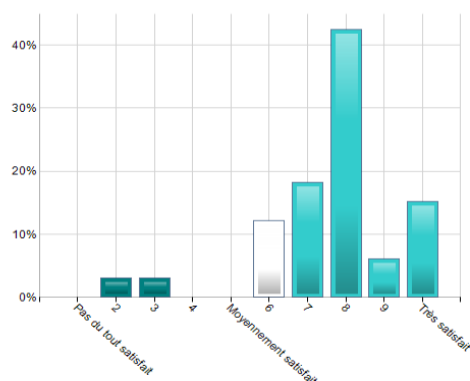
Les collectivités territoriales confirment l'intérêt de la médiation sociale et mettent l'accent sur les effets de la médiation sociale :

- baisse du sentiment d'insécurité ;
- baisse des dégradations dans les espaces publics ;
- amélioration de la fréquentation des équipements municipaux ;
- baisse du nombre de conflits / troubles de voisinage ;
- renforcement de l'implication des autres professionnels de proximité.

Ils mettent en moyenne une note de 8/10 lorsqu'ils mesurent leur satisfaction à la suite de la mise en place d'actions de médiation sociale.

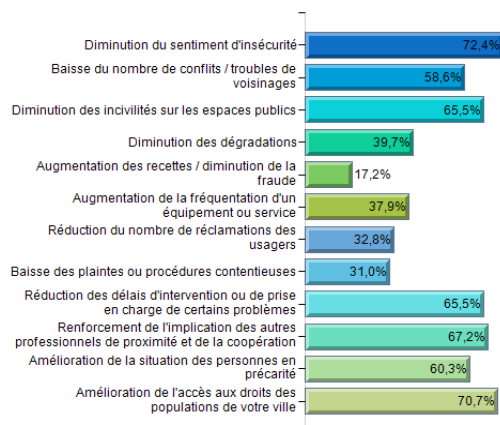
**64. Si vous avez répondu oui, êtes-vous vous-même satisfait du dispositif de médiation sociale ?**

Taux de réponse : **14,9%**  
Moyenne = **7,61** Médiane = **8,00** Ecart-type = **1,77**  
Min = **2,00** Max = **10,00**



**65. Classez par ordre d'importance les impacts de la médiation sociale ?**

Taux de réponse : **26,2%**



**b) Des données qui restent à consolider au niveau national**

Malgré ces différentes démarches d'évaluation, les élus et partenaires mettent l'accent sur la nécessité de bénéficier d'outils de reporting ayant fait leur preuve, de poursuivre ces évaluations et de diffuser plus largement leurs résultats, et de consolider au niveau national les données obtenues.

Néanmoins, l'expérience capitalisée et les évaluations réalisées ou en cours (propre à chaque dispositif) devraient permettre de consolider des éléments quantitatifs et qualitatifs afin de mesurer la qualité de la réponse aux attendus (commande partenariale - État, collectivités locales, bailleurs sociaux ... ; effets attendus sur la réduction, voire la disparition des difficultés identifiées et qui ont motivé le déploiement des actions de médiation sociale ; implication des habitants).

Il s'agit également de s'interroger, au regard des enjeux de cohésion sociale et de tranquillité publique, sur les opportunités d'être partenaire de tels dispositifs. Cette question se pose avec acuité pour les bailleurs sociaux, comme pour les collectivités territoriales (pour quels attendus précis ? selon quelles modalités ? dans quelles limites ?).

Au-delà, se pose la question de l'impact social plus global dans les territoires bénéficiaires : quelles en sont les plus-values en faveur de la cohésion sociale pour les quartiers ? Ainsi, à partir des remontées d'expériences provenant de plusieurs territoires, l'évaluation vise à :

- Consolider des éléments d'évaluation propres à chaque dispositif, partager des indicateurs et coproduire un outil commun (grille d'analyse) ;
- Contribuer à la recherche d'harmonisation dans la pratique, et accompagner la réactualisation du référentiel existant au national<sup>51</sup>.

<sup>51</sup> Le référentiel CITER est aujourd'hui le référentiel national pour évaluer la médiation sociale. Il a été construit en 2008 et est aujourd'hui à réactualiser au regard des évolutions des activités développées par la médiation sociale.

## **II. Développer la coopération et la coproduction opérationnelle des actions de médiation sociale avec les parties prenantes dans les territoires**

La médiation sociale est parfaitement impuissante sans ses partenaires. Le maillage partenarial garantit l'efficacité d'une action menée sur un territoire. La diversité et la complexité des difficultés impliquent des actions coordonnées et des passages de relais prédéfinis. Il est donc nécessaire d'instaurer un pilotage stratégique dans les territoires.

### **a) La nécessité d'une démarche partenariale**

Au regard de son cadre actuel de référence, la médiation sociale n'a de sens que si elle s'inscrit dans une démarche partenariale. Elle ne peut, par elle-même, trouver toutes les solutions. En outre, une bonne partie des situations traitées nécessite un passage de relais vers des intervenants spécialisés, dans un travail éducatif de long terme. La médiation doit être distinguée du travail social, mais aussi des métiers de la sécurité. Elle suppose une adhésion à un processus, d'où l'importance de distinguer les démarches de médiation sociale, de la prévention spécialisée, du travail social et des métiers de la sécurité. L'enjeu réside dans le juste positionnement des médiateurs et l'articulation de leurs interventions avec celles des autres acteurs du territoire. En effet, on constate parfois des frictions entre les professionnels de terrain durant le processus d'intervention : l'urgence, le court terme, le besoin de trouver des réponses rapides et en même temps, la nécessité de se donner du temps pour intervenir sur les facteurs d'exclusion et accompagner les situations, peuvent expliquer ces tensions.

Quelle que soit la forme du partenariat, il est indispensable que les acteurs locaux réalisent ensemble des diagnostics de territoires partagés et précis, pour pouvoir ensuite définir ensemble des résultats attendus, identifier en détail les missions des médiateurs sociaux et des autres professionnels de terrain, et formaliser les relations partenariales en définissant clairement le rôle de chacun. Sur un territoire donné, il est essentiel que chacun sache qui fait quoi, les objectifs poursuivis, les résultats attendus, comment et avec qui il le fait. Les relations de bonne coopération entre les différents services et intervenants doivent être construites dans le temps et parfois ajustées. Ce processus collectif d'appropriation par les intervenants de première ligne a besoin d'une impulsion politique et de relais techniques compétents, impliqués qui mettent en œuvre un partage précis des informations ainsi que des règles de fonctionnement connues et reconnues de tous les acteurs. A l'échelle de chaque territoire d'intervention, l'enjeu est de pouvoir articuler des approches complémentaires, qu'elles concernent le court terme de la vie quotidienne ou le travail, à plus long terme, de traitement des causes des difficultés sociales rencontrées.

## **b) Les cadres possibles de coopération dans les territoires**

Tous les professionnels de terrain interviennent avec les médiateurs sociaux dans un seul et même territoire et il est indispensable, pour garantir un travail de qualité au service des populations, de délimiter le rôle et la place de chacun et de construire « une cohérence d'équipe », appuyée sur une réflexion partagée concernant les projets et sur la synchronisation des actions.

Cette nécessité de construire un partenariat opérationnel doit se formaliser au sein des instances contractuelles de pilotage territorial, mais aussi au sein des cellules opératoires de veille. S'agissant des politiques de prévention de la délinquance, le CLSPD est l'instance locale de concertation en matière de sécurité et de prévention de la délinquance. La loi du 5 mars 2007 prévoit la création de cette instance dans toutes les communes de plus de 10 000 habitants. Sa mission est de favoriser l'échange d'informations entre les responsables des institutions et organismes publics et privés concernés, et d'assurer l'animation et le suivi du contrat local de sécurité.

Très souvent, c'est ce cadre contractuel qui est le plus utilisé pour les opérateurs de médiation sociale. Ceux-ci participent à ces instances, et plus largement aux cellules de veille ou autres groupes de travail au sein desquelles les directeurs et l'encadrement peuvent partager de l'information en toute confidentialité. Néanmoins, et comme le rappelle le FFSU « *les acteurs locaux ont également constaté une augmentation du nombre de dispositifs ces dernières années (CLSPDR, ZSP, GLTD, GPO, cellules de veille, QRR, ...)* qui ont eu tendance à s'accumuler plutôt qu'à s'articuler dans une stratégie globale. Cette situation entraîne une sur-sollicitation des professionnels et une confusion dans la mise en œuvre de l'action publique ».

Par ailleurs, d'autres possibilités existent, par exemple dans le domaine du logement, de la santé (contrat local de santé) ou dans le cadre de la gestion urbaine et sociale de proximité (GUSP) qui peuvent donner lieu à ce type de construction. Suivant les types de missions de médiation sociale réalisées, le Programme de réussite éducative (PRE) ou les nouvelles *Cités éducatives* peuvent aussi être un lieu de coopération et de coproduction.

Mais le travail en commun auquel sont appelés les différents services implique que chaque professionnel sache définir ce qu'il fait et sache ce que l'autre fait. La nécessité d'une reconnaissance mutuelle entre les professionnels est une des conditions de réussite de ce travail de coproduction. Les médiateurs sociaux, contrairement aux acteurs institutionnels traditionnels de l'intervention sociale ont légitimé leur statut et leur rôle au fur et à mesure de leur action, ce qui entraîne de nombreuses interrogations sur leur place et leur professionnalisme. Chacun doit connaître son rôle, ses missions, ses responsabilités et les



limites de son intervention, ainsi que ceux et celles des différents partenaires du dispositif partenarial de médiation sociale sur le territoire.

Le groupe de travail *Animation, médiation prévention* réuni à l'initiative de l'ANCT durant l'été 2020 précisait que, « *selon les territoires, on observe une relative méconnaissance entre intervenants ou des phénomènes de concurrence qui peuvent s'expliquer par la diversité des cultures professionnelles, des structures employeurs ou des donneurs d'ordre. La logique des appels à projets a notamment renforcé la mise en concurrence entre les intervenants* ». Il est donc nécessaire de bien situer la médiation sociale par rapport aux acteurs institutionnels classiques, afin notamment de favoriser des rapports de confiance et la construction de coopérations avec l'ensemble des métiers présents sur le terrain. Il est nécessaire de disposer des outils adéquats pour accompagner ces démarches et faciliter l'articulation des complémentarités, favoriser l'efficacité dans l'usage des moyens déployés au bénéfice des habitants/usagers/clients.

La mise en œuvre d'un dispositif partenarial de médiation sociale ne peut se limiter à une convention contractuelle entre différents partenaires institutionnels. Pour qu'il y ait une bonne compréhension réciproque des différents acteurs de terrain, il est essentiel de définir précisément le contenu des missions des médiateurs et de son articulation avec celui des différents professionnels impliqués, afin d'éviter que le travail quotidien des médiateurs ne se substitue à celui des autres professionnels. Les missions des médiateurs et leur articulation avec celle des autres acteurs doivent être connues de tous et bénéficier d'un suivi précis dans le cadre des cellules de veille opérationnelles et dans les secteurs territoriaux d'intervention, pour mieux les faire connaître et reconnaître par les différents partenaires, et aussi les ajuster en fonction des besoins et des dysfonctionnements constatés. L'activité des médiateurs doit être complémentaire de celle des autres acteurs pour assurer et garantir sa plus-value sociale. Dans les cellules de veille par exemple, il est nécessaire qu'une charte d'échanges d'informations et de respect d'une déontologie commune soit respectée de tous pour que ces cellules puissent fonctionner correctement dans la durée. Il existe actuellement différents outils nationaux déclinés au local pour organiser et encadrer ce partage d'informations. Leur développement doit être favorisé.

### **c) Une coopération entre la médiation sociale et la prévention spécialisée encore trop inégale**

Les coopérations entre la prévention spécialisée et la médiation sociale restent à ce jour très inégales.

À Angoulême et Bordeaux par exemple, les associations de médiation sociale et de prévention spécialisée ont engagé depuis des années des rapprochements qui leur permettent aujourd'hui de travailler quotidiennement ensemble sur des relais et des prises en charge

conjointe de jeunes ou de leur famille, avec parfois la création de binôme médiateurs/éducateurs pour aller au-devant de ces publics.

A Marseille, l'association ADDAP13, association de prévention spécialisée, regroupe en son sein plusieurs associations notamment l'Association de médiation et de cohésion sociale (AMCS). A Miramas, les éducateurs et les médiateurs sociaux se réunissent très souvent ensemble autour de leur responsable afin d'analyser les situations de terrain vécues par les professionnels. A Dijon, l'association Médiation et Prévention Dijon Métropole, vient d'intégrer récemment en son sein, 6 éducateurs<sup>52</sup> afin de compléter son équipe. L'objectif est de permettre la création de binômes de médiateurs et d'éducateurs dans le cadre des *Bataillons de la prévention*.

Malgré tout, ces réussites ne doivent pas cacher la grande fragilité des relations entre la médiation sociale et la prévention spécialisée. Selon les territoires, on observe une relative méconnaissance entre intervenants et des phénomènes de concurrence qui peuvent s'expliquer par la diversité des cultures professionnelles, des structures employeuses ou des donneurs d'ordre.

La recherche-action « coopération socio-éducative de territoire » pilotée par le Comité de liaison des acteurs de la prévention spécialisée (CNLAPS) met l'accent sur ce manque de coopération entre la prévention spécialisée et la médiation sociale, en pointant la confiance entre acteurs comme préalable à toute coopération territoriale : « *La coopération entre la prévention spécialisée et la médiation sociale pourrait être facilitée au regard des similitudes qui les rapprochent (aller vers, absence de mandat, lien social...). Toutefois, leurs différences nombreuses (objectifs de la mission, posture, formation, temporalité d'intervention, classes d'âge...) constituent autant de freins à la coopération si elles ne donnent pas lieu à une analyse et une règle partagée de coopération. Il existe pour ces acteurs mais aussi pour leurs autres partenaires un enjeu de clarification des missions de chacun, des modalités d'intervention et des postures professionnelles.* »

Il est donc nécessaire de viser une meilleure articulation entre les dispositifs de médiation sociale et de prévention spécialisée, chacun étant par nature au cœur des systèmes de partenariats locaux. Cela passe par la réalisation de diagnostics locaux des missions et des complémentarités entre ces acteurs afin d'en déduire des modes opératoires partagés, par des formations communes et surtout par des outils permettant notamment le partage d'informations nominatives.

Mais afin pouvoir coopérer sur un même territoire, il est primordial d'instaurer une relation de confiance « qui ne se décrète pas » mais qui est le fruit « *d'une ouverture, dans laquelle chacun des partenaires identifie ses propres limites et établit que l'atteinte d'un objectif commun complexe ne pourra se faire que par la conjugaison des forces de chacun. La confiance gagnée à titre individuel ne suffit pas à elle seule pour créer les conditions idéales*

---

<sup>52</sup> L'association a bénéficié du dispositif des *Bataillons de la prévention* et a pu intégrer 6 éducateurs dans son dispositif.

*de la coopération. Encore faut-il que l'individu dispose d'une fonction ou d'une posture lui permettant de représenter son institution ou sa structure de rattachement qui pourra dans ces conditions bénéficier par ricochet de la confiance dont il dispose. »*

## **PROPOSITIONS**

### **Proposition n°7 :**

**Construire une filière de formation** complète et diversifiée allant du niveau 3 au niveau 6 afin de garantir les conditions optimales d'exercice du métier.

### **Proposition n°8 :**

**Rendre obligatoire pour les personnes sans formation** dont les compétences de terrain ont justifié le recrutement, une formation initiale dans les six premiers mois de l'embauche.

### **Proposition n°9 :**

**Rattacher les futurs certifications/diplômes** de médiation sociale au tronc commun de la formation des travailleurs sociaux.

### **Proposition n°10 :**

**Créer deux écoles** pour les cadres de la médiation sociale.

### **Proposition n°11 :**

**Mettre en place, à l'échelle départementale, un pilotage stratégique par l'État et les collectivités territoriales :** Ce pilotage conjoint permettra de diligenter des diagnostics territoriaux, de prioriser les besoins, de garantir l'élaboration de plans d'actions et de contrôler leur bonne mise en œuvre, notamment l'adéquation des postes alloués avec les besoins repérés et la coopération entre les acteurs.

Il permettra également à l'État et aux collectivités territoriales de s'accorder sur les modalités concrètes de déploiement de la présence humaine dans les territoires, ainsi que sur des règles communes pour cadrer le soutien à apporter aux opérateurs. Dans ce cadre, par exemple, l'État et les collectivités territoriales pourraient convenir de faire de la certification des opérateurs à la norme AFNOR « médiation sociale » un critère d'éligibilité et de sélection obligatoire dans tous les appels d'offre, ainsi que pour les appels à projets et autres mécanismes de subvention. La certification à la norme AFNOR « médiation sociale » deviendrait ainsi indispensable pour bénéficier du soutien tant de l'État que des collectivités territoriales, avant de devenir pleinement obligatoire dans les conditions prévues ci-dessus par la proposition n°5

### **Proposition 12 :**

**Poursuivre la mutualisation des financements** engagés depuis plusieurs années entre les différents commanditaires de la médiation sociale et ouvrir encore plus largement les partenariats possibles, notamment en direction du secteur privé.

**Proposition 13 :**

**Sortir des logiques d'appels à projets et appels d'offre** qui renforcent depuis des années la concurrence entre les opérateurs.

**Proposition n° 14 :**

**Diffuser les bonnes pratiques en matière d'évaluation de la médiation sociale** notamment en matière d'outils de reporting et de référentiel d'évaluation.

**Proposition n°15 :**

**Se doter d'un outil national d'observation** et de suivi permanent pour la médiation sociale.

**Proposition n°16 :**

**Organiser des temps d'échanges réguliers** et des rencontres entre les éducateurs spécialisés et les médiateurs sociaux à l'échelle de leurs territoires d'intervention respectifs en y incluant des formations communes.

**Proposition n°17 :**

**Développer une culture commune de la coopération** et identifier les méthodes et processus susceptibles de la faire progresser.

**Proposition n°18 :**

**Mobiliser les réseaux nationaux** à cet effet à la condition qu'ils soient eux-mêmes dans une démarche de plus forte coopération.

## *ANNEXES*

## **ANNEXE 1 : Lettre de mission confiée par le Premier Ministre à Patrick VIGNAL, député**

*Le Premier Ministre*

1 2 2 9 / 2 1 SG

Paris, le 28 OCT. 2021

Monsieur le député, *Cher Patrick*

La sécurité, au cœur des préoccupations des Français, est l'une des premières priorités du Gouvernement, avec une approche globale associant tous les acteurs.

Afin de répondre à la montée de phénomènes violents – violences liées aux bandes et groupes informels, harcèlement entre jeunes, dégradation de la relation de confiance entre les forces de sécurité et la population, en particulier les plus jeunes dans ces quartiers –, nombre de dispositifs et de réponses publiques et associatives ont été mis en place, au-delà de l'indispensable action de terrain, préventive et répressive, de nos forces de sécurité intérieure.

Parmi ces dispositifs, les multiples démarches de médiation sociale poursuivent l'objectif de désamorcer les conflits potentiels, dans une démarche d'« aller vers ». La médiation sociale, qui fait désormais l'objet d'une labellisation avec la norme AFNOR, peut concerner différents domaines : l'espace public et l'habitat collectif, l'accès aux droits et aux services, les transports en commun, le milieu scolaire et la jeunesse, etc. Elle poursuit principalement quatre buts : renforcer la présence humaine ; prévenir et apaiser les situations conflictuelles ; décoder les cultures ; faciliter l'accès aux droits et aux services.

Ayant pris connaissance avec intérêt des premières pistes de travail que vous avez identifiées en vue de la constitution d'un réseau national de « négociateurs de proximité », j'ai décidé de vous confier la mission d'établir un état des lieux de la mise en place des dispositifs de médiation sociale sur un certain nombre de territoires choisis. Vous privilégiez à cette fin, comme terrains d'étude, les quartiers prioritaires de la politique de la ville et les quartiers de reconquête républicaine.

Vous utiliserez les méthodes qui vous semblent les plus appropriées pour évaluer les différents dispositifs de médiation sociale, leur articulation avec les autres dispositifs de prévention de la délinquance, ainsi que les résultats concrets obtenus sur un territoire donné en matière de sécurité du quotidien, de participation citoyenne et de recul du sentiment d'insécurité.

À partir du diagnostic que vous établirez, vous formulerez des propositions d'amélioration des dispositifs existants (en matière d'organisation, de formation, de financement, de coordination avec les autres acteurs et partenaires) et vous proposerez de nouvelles initiatives de nature à améliorer la sécurité et le cadre de vie des habitants.

.../...

Monsieur Patrick VIGNAL  
Député  
Assemblée nationale  
126, rue de l'Université  
75007 PARIS

2.-

Pour vous appuyer dans vos travaux, vous pourrez disposer des services placés sous l'autorité du ministère de l'intérieur, en particulier le secrétariat général du comité interministériel de prévention de la délinquance et de la radicalisation (SG-CIPDR), et du ministère de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales, et mobiliser l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT).

Un décret vous nommera, en application de l'article L.O. 144 du code électoral, parlementaire en mission auprès de M. Gérard DARMANIN, ministre de l'intérieur, de Mme Jacqueline GOURAULT, ministre de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales, de Mme Marlène SCHIAPPA, ministre déléguée auprès du ministre de l'intérieur, chargée de la citoyenneté, et de Mme Nadia HAI, ministre déléguée auprès de la ministre de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales, chargée de la ville.

Vous veillerez à élaborer vos recommandations dans le respect des règles d'indépendance, d'impartialité et d'objectivité qui s'imposent au titre de la loi n° 2013-907 du 11 octobre 2013 relative à la transparence de la vie publique, et à m'informer des éventuelles mesures prises à cet effet.

Vos préconisations sont attendues pour la fin du mois de février 2022.

Je vous prie de croire, Monsieur le Député, à l'assurance de mes sentiments les meilleurs.

*à très plus ami cœur*



Jean CASTEX

## **ANNEXE 2 : Proposition de loi visant à reconnaître les métiers de la médiation sociale**



N° 4678

### **ASSEMBLÉE NATIONALE**

CONSTITUTION DU 4 OCTOBRE 1958

QUINZIÈME LÉGISLATURE

Enregistré à la Présidence de l'Assemblée nationale le 16 novembre 2021.

### **PROPOSITION DE LOI**

*Visant à reconnaître les métiers de la médiation sociale,*

*(Renvoyée à la commission des affaires sociales, à défaut de constitution d'une commission spéciale dans les délais prévus par les articles 30 et 31 du Règlement.)*

Présentée par Mesdames et Messieurs

Anne BRUGNERA, Jacqueline MAQUET, Jean-Louis TOURAINE, YvesBLEIN, Thomas MESNIER, Éric POUILLIAT,

Députés.

#### **EXPOSÉ DES MOTIFS**

MESDAMES, MESSIEURS,

La médiation sociale est aujourd'hui largement reconnue comme un mode de mise en relation efficace entre les populations et les organismes publics, ainsi que de résolution des situations conflictuelles. Elle est notamment développée dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville au sens de la loi n° 2014-173 du 21 février 2014 de programmation pour la ville et la cohésion urbaine.

Elle est venue répondre aux besoins croissants et non satisfaits d'une société en évolution : le besoin de lien social et de civilité. La médiation sociale est nécessaire pour répondre à ce besoin, pour contribuer à l'émancipation du citoyen et pour favoriser le vivre ensemble. Elle a joué un rôle important, en « première ligne » lors de la crise sanitaire liée à la pandémie de Covid-19 notamment lors des périodes de confinement qui ont exacerbé des tensions et mis à mal le lien social.

La médiation sociale se traduit par une présence humaine renforcée au plus près des citoyens, ainsi que des régulations sociales de proximité au quotidien.

Elle se caractérise par sa double finalité :

- Facteur de lien social et d'intégration, elle aide à restaurer une communication entre les personnes, les groupes de personnes et les institutions et facilite ce besoin d'être reconnu par l'autre ;
- Facteur de tranquillité sociale, elle participe à la régulation des tensions, à la prévention et à la gestion des conflits et des incivilités et favorise une citoyenneté active.

Les fonctions de médiation sociale se sont fortement développées ces dernières années. Et dans une société marquée par une crise sanitaire et sociale inédite qui a provoqué de la distanciation sociale et créé des tensions, elles doivent être confortées et encouragées, en complémentarité et en cohérence avec les actions engagées par les acteurs socio-culturels et d'éducation populaire, pour contribuer à mettre en pratique au quotidien les valeurs portées par la République.



En effet, la médiation sociale n'a de sens que si elle s'inscrit dans une coopération avec l'ensemble des autres acteurs, dans le champ social ou celui de la tranquillité publique. C'est dans cette chaîne de prise en charge de continuum et de partenariat, que la médiation sociale trouve toute sa place.]

Le secteur de la médiation sociale bénéficie d'un soutien significatif de l'État, via notamment le dispositif adultes-relais, financé par le programme 147 « Politique de la ville ». Ce dispositif compte aujourd'hui 6 000 postes répartis sur la totalité du territoire national.

Au-delà des adultes-relais, on estime à 12 000 le nombre d'emplois existants de médiation sociale, regroupant des fonctions exercées sous des dénominations différentes : médiateurs sociaux, médiateurs socio-culturels, correspondants de nuit, agents d'ambiance, etc..., lesquelles renvoient à des pratiques professionnelles spécialisées. La médiation sociale concerne différents secteurs d'intervention : habitat, transports, éducation, tranquillité publique, intervention sociale, services à la population...

Néanmoins, les pratiques de la médiation sociale se sont développées sans qu'un cadre légal unifié et reconnu par tous n'en régitte l'exercice pour le médiateur :

- Il n'existe pas à ce jour de texte législatif confortant la médiation sociale et reconnaissant son utilité sociale ;
- Aucun texte relatif à la médiation sociale et aux médiateurs ne permet en l'état d'identifier les structures professionnelles, ni les médiateurs compétents ;
- De nombreuses structures, qu'elles soient associatives ou publiques, développent des activités dans le domaine de la médiation sociale sans en connaître le cadre en l'absence d'un texte en régissant les pratiques.

Si le développement de la médiation sociale est souhaitable, il faut garantir la qualité des processus mis en œuvre par les acteurs du secteur. Il convient également de faire savoir aux commanditaires des prestations de médiation – collectivités territoriales, opérateurs publics de service... – qu'ils disposent de la garantie induite par l'adoption d'une démarche de qualité dans le secteur.

Cette garantie se révèle d'autant plus stratégique que le recours aux prestations de services dans le domaine de la médiation s'opère au travers de procédures de marchés publics : les acteurs associatifs de la médiation entrent alors en concurrence avec des entreprises du secteur marchand. Ils doivent par conséquent faire la démonstration de la qualité, tout autant que de la singularité de leurs offres.

Depuis plusieurs années, des acteurs du secteur réclament un encadrement de cette activité. C'est pourquoi, dans un premier temps, l'État, en appui au secteur de la médiation sociale, a soutenu le développement d'une norme AFNOR. Cette norme est basée sur les grands principes des normes internationales de management (réalisation d'un diagnostic, affectation de moyens nécessaires à la mise en œuvre des activités visées par la certification, activité professionnelle, évaluation et amélioration continue). Les champs couverts par la norme sont : le cadre de la structure, son offre de services, le management des équipes, les partenariats et la mesure de l'efficacité. Son homologation deviendra définitive en janvier 2022.

L'enjeu aujourd'hui est donc de donner un cadre légal à ce secteur. Tel est l'objet de la présente proposition de loi.

L'article unique de cette proposition de loi vise à reconnaître les métiers de la médiation sociale. À cette fin, il insère dans le livre IV du code de l'action sociale et des familles, livre consacré aux professions et activités sociales, un nouveau titre VIII spécifique à la médiation sociale. Ce titre VIII est composé de cinq articles réunis en un chapitre unique :

Le premier (L. 481-1) définit la médiation sociale, ses objectifs, ses modalités d'action et son cadre d'intervention.

Le second (L. 481-2) précise que le processus de médiation sociale garantit le libre consentement des parties prenantes, la confidentialité de leurs échanges, la protection des personnes, et le respect de leurs droits fondamentaux.

Le troisième (L. 481-3) prévoit que la médiation sociale est mise en place à l'initiative de l'État, des collectivités territoriales et de leurs groupements, et de toute personne morale, publique ou privée.

Le quatrième (L. 481-4) prévoit que des référentiels de compétences, de formation et de bonnes pratiques définissent et encadrent les modalités d'intervention des personnes morales qui exercent des activités de médiation sociale. Ces référentiels s'articulent avec ceux du travail social et sont élaborés par le Haut Conseil du travail social.

Enfin le dernier (L. 481-5) précise que les modalités d'application de ce chapitre seront déterminées par décret.

PROPOSITION DE LOI

**Article unique**

- ① Le livre IV du code de l'action sociale et des familles est complété par un titre VIII ainsi rédigé :

② « *TITRE VIII*  
③ « *MÉDIATEURS SOCIAUX*

④ « *CHAPITRE UNIQUE*

- ⑤ « *Art. L. 481-1.* – La médiation sociale est un processus de création et de réparation du lien social, ainsi que de règlement des situations conflictuelles de la vie quotidienne.

- ⑥ « Elle participe à la régulation des tensions et à la prévention des comportements incivils, notamment dans les espaces publics ou collectifs.

- ⑦ « Elle vise à améliorer une relation, à prévenir ou régler un conflit qui oppose des personnes physiques entre elles, ou avec des personnes morales, publiques ou privées, grâce à l'intervention d'un tiers impartial et indépendant. Elle facilite la mise en relation entre les personnes et leurs interlocuteurs nécessaire à la résolution des différends.

- ⑧ « Elle crée les conditions favorables à l'autonomie, la responsabilité et la participation des parties prenantes.

- ⑨ « Elle contribue à l'égalité réelle en facilitant l'accès aux droits et aux services publics.

- ⑩ « Elle agit localement et mobilise les acteurs de proximité.

- ⑪ « *Art. L. 481-2.* – Le processus de médiation sociale garantit le libre consentement des parties prenantes, la confidentialité des échanges entre celles-ci, la protection des personnes et le respect de leurs droits fondamentaux.

- ⑫ « *Art. L. 481-3.* – La médiation sociale est mise en place à l'initiative de l'État, des collectivités territoriales et de leurs groupements et de toute personne morale, publique ou privée.

### **ANNEXE 3 : Historique de la médiation sociale**

C'est dans les années 1980 que sont apparus ceux que l'on appellera les « nouveaux acteurs » sociaux, issus des territoires, qui vont utiliser les possibilités offertes par la politique de la ville et ses financements pour tenter de résoudre certains dysfonctionnements pour lesquels ils pensent que les pouvoirs publics ne sont plus en capacité d'intervenir ou ne savent pas ou plus faire. Les premières tentatives de médiation sociale n'ont pas abouti : elles ont bien souvent consisté à « acheter la paix sociale »<sup>53</sup>. Pourtant, que ce soit dans les quartiers ou les transports en commun, ces nouveaux intervenants, dénommés plus familièrement « grands frères », ont montré dans les premiers temps une relative efficacité. Mais dans la mesure où leur recrutement s'est été opéré sur le fondement d'une « appartenance » territoriale et a rarement été accompagné d'une politique de formation, d'encadrement et de professionnalisation, des dérives proches d'une forme de caïdat se sont développées et beaucoup de ces « grands frères »<sup>54</sup> conservent encore un profond ressentiment contre les pouvoirs publics.

Les femmes-relais appartiennent elles aussi à cette génération de nouveaux acteurs sociaux, issus des quartiers d'habitat social, issus de l'immigration, dont l'apparition se situe à la fin des années 1980. Ce sont des femmes qui spontanément vont s'organiser d'abord individuellement, puis en association pour accompagner leurs voisines dans leurs démarches à la PMI, au service social ou encore à la Préfecture. Elles s'appuient sur leur expérience personnelle, en particulier sur leur propre parcours de vie, et sur leur connaissance des modes de vie des populations pour lesquelles elles interviennent. C'est cette proximité des femmes-relais médiatrices avec les familles qui rend le travail possible : par une traduction culturelle entre des personnes et des univers sociaux qui ont du mal à se comprendre, à se parler ; par la levée des réticences des familles face à des services sociaux qui sont d'abord vécus comme des services de contrôle. La circulaire adultes-relais publiée en 2000 s'appuiera beaucoup sur ces expériences et ce savoir-faire spécifique.

#### **Une structuration de la médiation sociale facilitée par les pouvoirs publics**

---

<sup>53</sup> Ainsi, par exemple, la RATP confia à l'Association Pour une Meilleure Citoyenneté des Jeunes (APMCJ) le soin d'instituer en 1994 un premier dispositif dans les bus avec pour mission « *de sensibiliser au civisme, rappeler les règles fondamentales de la vie en société, notamment le respect d'autrui, et d'une façon plus générale, d'apprendre à se comporter en citoyen* ».

<sup>54</sup> En effet, cette politique consistant à « *embaucher des 'grands frères' comme animateurs-régulateurs des quartiers s'est heurtée à de nombreuses limites. Ces jeunes se sont retrouvés catalyseurs des contradictions entre les jeunes du quartier et la politique municipale et ont été obligés de jouer un rôle d'équilibristes soucieux de préserver leurs positions plus qu'ils n'ont pu remplir des fonctions de médiateurs.* », in Bernard CHARLOT, Laurence EMIN et Olivier de PERETTI, Les aides-éducateurs : le lien social contre la citoyenneté, Ville-École-Intégration, N° 118, septembre 1999.

Si la médiation sociale s'est développée depuis dans la plupart des quartiers en difficulté, elle reste malgré tout associée aujourd'hui à une forme de précarité, puisque l'essentiel des dispositifs de médiation se sont développés, pour la plus grande part de leurs effectifs<sup>55</sup>, grâce à des contrats aidés. A tel point que la médiation sociale comptera jusqu'à 20 000 médiateurs sociaux en 2000, à l'apogée du dispositif emplois-jeunes, pour diminuer de plus de la moitié à la fin de ce dispositif et remonter à près de 10 000 en 2009 depuis la relance du programme adultes-relais. « Même si la qualité des services est contrastée d'un site à l'autre (en fonction en particulier des moyens affectés à la définition des missions, à la formation, à l'encadrement, ou encore compte tenu du cadrage partenarial) »<sup>56</sup>, un mouvement de professionnalisation constant et puissant s'est constitué depuis le début des années 2000. Il a pu bénéficier du soutien des ministres successifs en charge de la politique de la ville, qui ont orchestré et posé les jalons nécessaires à cette dynamique d'ensemble.

- Ainsi, les modes opératoires de la médiation sociale qui constituent « la plus-value sociale majeure de ces emplois [...] et interroge fortement de nombreux métiers traditionnels, notamment ceux du travail social » sont analysés pour la première fois dans le rapport remis au Ministre délégué à la Ville, Claude BARTOLONE par Claude BREVAN et Paul PICARD en septembre 2000.
- Consécutivement, lors du Festival International de la Ville de septembre 2000 à Créteil, 43 experts de 12 pays européens sont réunis et s'accordent sur une définition commune de la médiation sociale. Il s'agit d'un : « *processus de création et de réparation du lien social et de règlements 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* ».
- Faisant suite à ces travaux, un groupe de travail interministériel s'est constitué sous la présidence d'Yvon ROBERT, qui rend ses conclusions sous la forme d'une *Charte de référence de la médiation sociale* en octobre 2001. Six principes généraux précisent ainsi le cadre d'intervention des médiateurs sociaux : la neutralité et l'impartialité, la négociation et le dialogue, le libre consentement et la participation des habitants, la mobilisation des institutions, la protection des droits et des personnes et le respect des droits fondamentaux.
- L'étude du CREPAH sur les référentiels d'activités et de compétences a identifié ensuite en octobre 2002, cinq emplois-repères au sein de la médiation sociale précisant leurs domaines d'activités à travers la déclinaison de leurs connaissances, de leurs expériences, de leurs modalités d'intervention et de leurs savoir-faire : *Agent de prévention et de médiation* présent dans les espaces publics et/ou ouverts au public,

---

<sup>55</sup> 70 % des médiateurs relèvent encore d'un contrat aidé, d'après la dernière enquête de l'Ifop réalisée à la demande de la DIV en 2005 auprès d'un échantillon de 804 structures employant 5500 médiateurs.

<sup>56</sup> Eric LENOIR & Françoise GAUTIER-ETIE, La médiation sociale : une démarche de proximité au service de la cohésion sociale et de la tranquillité publique, coll. Repères, DIV -CNFPT, décembre 2004, p. 18.

*Agent d'ambiance dans les transports, Médiateur social et culturel, Correspondant de nuit et Coordinateur d'équipes de médiation.*

- Ces travaux ont permis de mettre en place des formations diplômantes ciblées et adaptées telles que Agent de Médiation d'information et de Service (AMIS, niveau V) et Technicien Médiation Service (TMS, niveau IV), l'objectif étant de sortir de la précarité ces emplois de médiation sociale. L'essor de la médiation sociale et la diversification des activités ont depuis considérablement élargi le spectre des diplômés et formations mis en œuvre dans le champ de la médiation sociale (CAP Prévention et Médiation, Brevet Professionnel de la Jeunesse, de l'Education Populaire et du Sport, Licences professionnelles, Bac professionnel...), notamment par le recours aux démarches de VAE, dispositif particulièrement adapté à ces métiers en phase de reconnaissance. L'ambiguïté demeure toutefois persistante dans de nombreux dispositifs alliant médiation sociale et programmes d'insertion par l'emploi. A ce titre, des passerelles sont organisées vers l'animation sportive et culturelle, la sécurité publique, le travail social, le logement, le transport, voire la fonction publique territoriale.
- Dans la continuité de ces évolutions, l'étape suivante était celle de l'évaluation, définie d'ailleurs comme axe prioritaire tant par la DIV que par le CNFPT lors du colloque national sur la médiation sociale organisé conjointement le 15 juin 2005. Début 2006, dans le cadre du plan de cohésion sociale, le rapport piloté par la DGAS<sup>57</sup>, recommandait notamment dans ses préconisations de formaliser la lisibilité et la visibilité de la médiation sociale, « en l'inscrivant dans un processus réactif d'adaptation permanente appuyée aux réalités du terrain d'exercice, en l'entraînant à produire des éléments d'analyse du territoire, constitutifs d'une aide à la décision pour les financeurs, notamment les élus locaux ».
- Dans le prolongement du rapport sur « l'Évaluation de l'utilité sociale de 5 structures de médiation sociale », remis au ministre du logement et de la ville en mars 2008, dont l'apport était tout à fait innovant pour le secteur, les organismes de médiation sociale se rassemblent au travers du réseau France Médiation créé en mai 2008. La création de cette instance représentative entendait favoriser la promotion, la qualification et la reconnaissance de la médiation sociale comme un métier à part entière.

---

<sup>57</sup> Maryse CHAIX & Marie-Joëlle GORISSE, Professionnaliser la médiation sociale, DGAS, janvier 2006

## ANNEXE 4 : Le programme adulte-relais

Le programme adulte-relais s'est inspiré des premières initiatives de médiation sociale, telles que les « femmes relais » ; il « vise à renforcer le lien social et à favoriser le règlement des conflits de la vie quotidienne par le biais de la médiation <sup>58</sup>» dans les QPV. Ce dispositif a été conçu comme un outil d'insertion professionnelle.

Le dispositif adultes-relais est régi par le Code du travail (articles L5134-100 et suivants, articles D5134-145 et suivants).

- **L'article L5134-100** dispose que « *Le contrat relatif aux activités d'adultes-relais a pour objet d'améliorer, dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville, les relations entre les habitants de ces quartiers et les services publics, ainsi que les rapports sociaux dans les espaces publics ou collectifs.*  
*Il donne lieu :*  
*1° A la conclusion d'une convention entre l'État et l'employeur dans les conditions prévues à la sous-section 2 ;*  
*2° A la conclusion d'un contrat de travail entre l'employeur et le bénéficiaire de la convention (...);*  
*3° A l'attribution d'une aide financière (...)* ».
- **L'article L5134-101** prévoit que : « *L'État peut conclure des conventions ouvrant droit au bénéfice de contrats relatifs à des activités d'adultes-relais avec :*  
*1° Les collectivités territoriales et les établissements publics de coopération intercommunale, ainsi que leurs établissements publics ;*  
*2° Les établissements publics locaux d'enseignement ;*  
*3° Les établissements publics de santé ;*  
*4° Les offices publics d'habitations à loyer modéré et les offices publics d'aménagement et de construction ;*  
*5° Les organismes de droit privé à but non lucratif ;*  
*6° Les personnes morales de droit privé chargées de la gestion d'un service public. ».*
- **L'article L5134-102** dispose que « *Le contrat de travail relatif à des activités d'adultes-relais peut être conclu avec des personnes âgées d'au moins vingt-six ans, sans emploi ou bénéficiant, sous réserve qu'il soit mis fin à ce contrat, d'un contrat d'accompagnement dans l'emploi et résidant dans un quartier prioritaire de la politique de la ville ou dans un autre territoire prioritaire des contrats de ville* ».
- **L'article L5134-103** précise que : « *Le contrat relatif à des activités d'adultes-relais est un contrat de travail de droit privé à durée indéterminée ou à durée déterminée conclu en application du 1° de l'article L1242-3 dans la limite d'une durée de trois ans renouvelable une fois.*  
*Les collectivités territoriales et les autres personnes morales de droit public mentionnées à l'article L5134-101, à l'exception des établissements publics industriels et commerciaux, ne peuvent conclure que des contrats de travail à durée déterminée dans les conditions mentionnées à la présente section (...)* ».

---

<sup>58</sup> <https://www.cohesion-territoires.gouv.fr/dispositif-adultes-relais>

- **L'article L5134-108** prévoit que : *« Les employeurs mentionnés à l'article L5134-101 bénéficient d'une aide financière de l'État. Cette aide n'est pas imposable pour les personnes non assujetties à l'impôt sur les sociétés. Cette aide ne peut être cumulée avec une autre aide de l'État à l'emploi ».*
  
- **L'article D5134-145** précise les missions de médiation sociale des adultes-relais dans les termes suivants : *« Les adultes-relais mentionnés à l'article L5134-100 assurent des missions de médiation sociale et culturelle. Les activités de ces adultes-relais consistent notamment à :*
  - 1° Accueillir, écouter, exercer toute activité qui concourt au lien social ;*
  - 2° Informer et accompagner les habitants dans leurs démarches, faciliter le dialogue entre services publics et usagers, et notamment établir des liens entre les parents et les services qui accueillent leurs enfants ;*
  - 3° Contribuer à améliorer ou préserver le cadre de vie ;*
  - 4° Prévenir et aider à la résolution des petits conflits de la vie quotidienne par la médiation et le dialogue ;*
  - 5° Faciliter le dialogue entre les générations, accompagner et renforcer la fonction parentale par le soutien aux initiatives prises par les parents ou en leur faveur ;*
  - 6° Contribuer à renforcer la vie associative locale et développer la capacité d'initiative et de projet dans le quartier et la ville. ».*
  
- **L'article D5134-146** précise pour sa part que *« Les adultes-relais ne peuvent accomplir aucun acte relevant du maintien de l'ordre public et ne peuvent être employés à des fonctions dont le seul objet est d'assurer les services au domicile des personnes physiques mentionnés à l'article L7231-1. Les personnes morales de droit public et les personnes morales de droit privé chargées d'un service public ne peuvent pas embaucher d'adultes-relais pour des missions relevant de leur activité normale ».*

Dès lors que la médiation sociale ferait l'objet d'une reconnaissance par la loi – et en particulier, selon les termes prévus par la PPL, déposée en ce sens par les députés Anne BRUGNERA, Jacqueline MAQUET, Jean-Louis TOURAINÉ, Yves BLEIN, Thomas MESNIER et Éric POUILLIAT – il conviendra de modifier en conséquence la rédaction du code du travail relative aux activités de médiation sociale poursuivies par les adultes-relais.

Cette PPL vise en effet à insérer, dans le livre IV du code de l'action sociale et des familles - livre consacré aux professions et activités sociales - un nouveau titre VIII dédié à la médiation sociale, qui aurait pour effet :

- (i) de définir la médiation sociale, ses objectifs, ses modalités d'action et son cadre d'intervention ;
- (ii) de préciser que le processus de médiation sociale garantit le libre consentement des parties prenantes, la confidentialité de leurs échanges la protection des personnes, et le respect de leurs droits fondamentaux ;
- (iii) de prévoir que les référentiels de compétences, de formation et de bonnes pratiques définissant et encadrant les modalités d'intervention des personnes morales qui exercent des activités de médiation sociale seront fixés par décret.

La modification conséquente à apporter au code du travail pourrait être conçue comme suit :  
*« Le contrat relatif aux activités d'adultes-relais a pour objet l'exercice de la médiation sociale au sens du titre VIII du code de l'action sociale et des familles. Les adultes-relais exercent cette activité dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville. ».*



## **ANNEXE 5 : Le financement du renforcement de la présence de la médiation sociale dans les territoires**

La présente annexe est destinée à préciser les enjeux du financement du renforcement de la présence humaine dans les territoires, tels qu'ils résultent des constats et des propositions contenues dans le rapport. Ces éléments relatifs au financement visent en particulier à tirer les conséquences des préconisations centrales, à savoir : la reconnaissance de la médiation sociale et l'accompagnement de sa professionnalisation, dans la perspective d'une amélioration durable de la qualité de ses interventions sur le terrain pour répondre aux besoins des habitants dans leur vie quotidienne.

Elle n'aborde pas en revanche la question du renforcement de la prévention spécialisée, qui appelle un examen particulier, compte tenu de la spécificité des sources de financement propres à ce secteur. Par ailleurs, sur ce point, il conviendra de tirer les enseignements de l'expérimentation en cours au travers des *Bataillons de la prévention* dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV).

La présente annexe examine successivement les deux points suivants :

- A. Le financement des postes de médiateurs sociaux
- B. Le financement de l'accompagnement de la professionnalisation du secteur.

### **A. Le financement des postes de médiateurs sociaux**

Le rapport fait ressortir trois besoins de financement particuliers, qu'il convient de prendre en compte :

1. La nécessité de limiter le *turnover* des médiateurs sociaux et d'éviter que les compétences et expériences professionnelles acquises ne quittent le secteur, en l'absence d'un cadre d'emploi de nature à favoriser la pérennisation des effectifs.
2. L'impératif d'intervenir dans des territoires actuellement non couverts ou insuffisamment couverts par des opérateurs de médiation sociale et des médiateurs sociaux sur le terrain ; ces zones géographiques carencées sont à la fois des QPV, mais potentiellement d'autres territoires en difficulté sont également concernés : centres anciens dégradés, zones périurbaines, petites et moyennes villes, territoires ruraux, territoires ultra-marins...
3. La prégnance de certains effets de la dégradation du lien social pointée par le rapport, affectant en particulier les plus jeunes et en particulier les enfants, qui se traduisent par un accroissement global des phénomènes de violence : hausse du harcèlement, y compris du cyber-harcèlement ; développement de la violence en bande, notamment avec la progression du nombre de rixes ; etc. Ces phénomènes, inquiétants en ce qu'ils touchent les plus vulnérables d'entre nous et engageant l'avenir de notre vivre-ensemble, appellent une réponse globale, à laquelle la médiation sociale peut apporter une contribution significative.

Au regard de ces besoins identifiés, trois réponses peuvent être proposées :

1. Mettre en place un dispositif de consolidation de l'emploi des médiateurs sociaux expérimentés, afin de faciliter la pérennisation de leur présence dans les effectifs des opérateurs de médiation sociale.
2. Se fixer un objectif d'accroissement de la couverture géographique par la médiation sociale des territoires en difficulté, visant à réduire les zones carencées en la matière.
3. Accroître la présence de la médiation sociale en milieu scolaire pour couvrir la totalité des collèges et écoles situés en REP et REP +.

**1. Mettre en place un dispositif de consolidation de l'emploi des médiateurs sociaux expérimentés, afin de faciliter la pérennisation de leur présence dans les effectifs des opérateurs de médiation sociale.**

Ce dispositif de consolidation de l'emploi des médiateurs sociaux les plus compétents et les plus expérimentés consisterait en la création d'une aide de 40 000 € par poste, attribuée aux employeurs, opérateurs de médiation sociale. Cette aide pourrait être sollicitée par l'employeur :

- a) au terme d'un contrat adultes-relais de trois ans, ou au terme de son renouvellement, soit au bout de six ans, dès lors que les fonctions effectivement exercées par le salarié correspondraient, pour la totalité du temps travaillé sur la durée du contrat, à des fonctions de médiation sociale ;
- b) au terme d'une expérience de trois à six ans dans l'exercice de la profession de médiateur social, quand celle-ci s'est opérée en CDD ou CDI de droit commun ;
- c) sous réserve de l'acquisition préalable par le candidat d'un diplôme de médiateur social de niveau IV au minimum.

Elle serait accordée par le préfet de département et la collectivité territoriale (ou le groupement auquel elle appartient), sur la base d'une co-instruction par leurs services respectifs, co-instruction conduite à partir des renseignements fournis par l'employeur attestant de la qualité des services rendus pour justifier cette pérennisation dans l'emploi.

Il s'agirait donc d'une aide sélective, attribuée sur le fondement d'un examen de dossiers individuels, et en aucun cas, d'une aide automatique, dont l'octroi serait subordonné exclusivement à une condition d'ancienneté dans les fonctions exercées. Par ailleurs, cette aide ferait l'objet d'un contingentement annuel de postes déterminé au niveau national et décliné au niveau local, ce qui revient à gérer son déploiement sous enveloppe.

En outre, le bénéfice de cette aide serait réservé aux seuls opérateurs certifiés à la norme AFNOR NF X60-600 « *Médiation sociale – Qualité des activités de médiation sociale – Lignes directrices* » (décembre 2021). Une aide de cette nature doit en effet s'adresser aux seules structures qui se sont engagées dans un effort d'amélioration de la qualité de leurs interventions, manifestant leurs exigences de professionnalisation par l'adhésion à cette démarche de certification.

Enfin, dans le cas des adultes-relais qui bénéficieraient de cette mesure, la mise en place de ce dispositif ne doit pas se traduire par la diminution de la présence des médiateurs sociaux concernés dans les QPV. Ce qui est proposé revient en effet, au terme d'un contrat adultes-relais, à transformer le contrat aidé en question en un nouveau contrat bénéficiant d'un soutien public. Or, le déploiement des postes d'adultes-relais est strictement réservé aux seuls QPV. La consolidation du poste ne doit donc pas s'accompagner d'une relocalisation de leur zone d'intervention hors QPV, qui aboutirait à la diminution du nombre de médiateurs sociaux déployés dans ces quartiers prioritaires. Le maintien de la présence des médiateur sociaux dans les QPV postérieurement à la transformation de leurs contrats doit par conséquent constituer une condition impérative à la mise en place de ce dispositif, n'appelant aucune exception, ni dérogation.

Le montant unitaire de l'aide proposé correspond à un objectif de reconnaissance et de valorisation de la compétence et de l'expérience acquise par des professionnels en première ligne, sur le terrain et au quotidien, au plus près des habitants. Il est comparable au financement public des postes d'éducateurs de la prévention spécialisée. Il doit également être mis en regard des conditions mises à son attribution :

- aide sélective, et non automatique ;
- aide mise en place sous plafond annuel du nombre de bénéficiaires ;
- aide attribuée sur la base de l'instruction d'un dossier individuel, au regard des qualités professionnelles du médiateur social, et non de sa seule ancienneté dans la fonction ;
- aide réservée aux seuls salariés d'opérateurs certifiés, et non étendue à toutes les structures qui déclarent réaliser des actions de médiation sociale.

Au final, compte tenu des conditions mises à son obtention, ce dispositif s'adresserait à un effectif relativement réduit, estimé à date à 3 000 médiateurs sociaux au total. Il se mettrait en place progressivement, sur cinq exercices budgétaires, de 2023 à 2027 : c'est donc seulement à l'issue du dernier exercice budgétaire que les 3 000 postes seraient consolidés. Son coût annuel s'élève, en régime de croisière - en 2027-, donc à **120 M€**.

**Il serait pris en charge paritairement par l'Etat, d'une part, les collectivités territoriales et leurs groupements, d'autre part,** dans le cadre des plans d'action coordonnés de développement de la médiation sociale dans les QPV ; il témoignerait de leur engagement volontaire et conjoint de renforcer la présence humaine pour remédier aux difficultés quotidiennes rencontrées par les habitants dans les quartiers populaires. **C'est l'option préconisée ici, plutôt qu'une prise en charge intégrale du coût de la mesure par l'Etat.**

En outre, la contribution de l'Etat serait conditionnée par la certification des opérateurs et l'obligation de formation des médiateurs sociaux. En outre, elle serait modulée à la hausse ou à la baisse autour de ce taux pivot de « 1€ pour 1 € », en fonction du potentiel financier des collectivités territoriales concernées, ainsi que des autres organismes commanditaires (prenant en compte, dans ce dernier cas, les aides dont ils peuvent bénéficier par ailleurs : par exemple, s'agissant des bailleurs sociaux, l'abattement de la taxe foncière sur les propriétés bâties [TFPB]).

	A	B	C = A x B	Hypothèse 1	Hypothèse 2
	Nombre de postes	Coût unitaire	Coût annuel	prise en charge intégrale par l'Etat	prise en charge paritaire Etat/ collectivités territoriales (*)
Pérennisation des postes de médiateurs sociaux existants	3 000	40 000 €	120 000 000 €	120 000 000 €	60 000 000 €

(\*) coût pour chacune des parties

Il s'échelonnerait comme suit au cours des 5 prochains exercices budgétaires dans l'hypothèse retenue ici, à savoir : un cofinancement à parité Etat/ collectivités territoriales (c'est donc le coût pour chacune des parties qui figure dans le tableau ci-dessous).

	2023	2024	2025	2026	2027
Pérennisation des postes de médiateurs sociaux existants	12 000 000 €	24 000 000 €	36 000 000 €	48 000 000 €	60 000 000 €
<i>Nombre de postes financés</i>	<i>300</i>	<i>1 200</i>	<i>1 800</i>	<i>2 400</i>	<i>3 000</i>

## 2. Se fixer un objectif d'accroissement de la couverture géographique par la médiation sociale des territoires en difficulté, visant à réduire les zones carencées en la matière.

L'Etat, les collectivités territoriales et leurs groupements doivent se fixer pour objectif d'intervenir dans des territoires actuellement non couverts ou insuffisamment couverts par des opérateurs de médiation sociale et des médiateurs sociaux sur le terrain. Ces zones géographiques carencées sont à la fois des QPV, mais potentiellement, d'autres territoires en difficulté sont également concernés : centres anciens dégradés, zones périurbaines, petites et moyennes villes, territoires ruraux, territoires ultra-marins...

Cet objectif ne sera pas atteint à court terme : il est proposé de le réaliser au cours des cinq prochaines années, en tenant compte précisément du retard pris en matière de couverture des besoins des territoires par la médiation sociale, qui implique une plus grande progressivité dans sa montée en charge. En outre, la réalisation de cet objectif passe par une meilleure connaissance des besoins des territoires et l'établissement d'une cartographie des opérateurs de médiation sociale qui est encore incomplète à ce jour : l'amélioration des moyens d'observation constitue en l'espèce un préalable incontournable à l'engagement d'un effort public visant à résorber les « zones carencées en médiation sociale ».

Cet objectif doit aussi être poursuivi sans sacrifier les exigences de qualité des interventions attendues : c'est pourquoi, le bénéfice des soutiens publics devra être réservé aux seuls

opérateurs certifiés à la norme AFNOR NF X60-600 « *Médiation sociale – Qualité des activités de médiation sociale – Lignes directrices* » (décembre 2021). Les aides publiques doivent en effet s'adresser aux seules structures qui se sont engagées dans un effort d'amélioration de la qualité de leurs interventions, manifestant leurs exigences de professionnalisation par l'adhésion à cette démarche de certification.

Cet objectif doit enfin mobiliser des médiateurs sociaux confirmés, en mesure de développer une activité peu ou pas encore présente dans les territoires concernés. C'est pourquoi le soutien envisagé ici passe par la création de postes, d'une part, avec un niveau d'aide élevé, équivalent à celui proposé pour la consolidation des postes existant actuellement (cf. supra A. 1). Il consisterait donc en la création d'une aide de 40 000 € par poste, attribuée aux employeurs, opérateurs de médiation sociale, dans des conditions équivalentes à celles prévues pour la pérennisation des postes précisées ci-dessus (cf. supra A.1), à savoir :

- a) au terme d'un contrat adultes-relais de trois ans, ou au terme de son renouvellement, soit au bout de six ans, dès lors que les fonctions effectivement exercées par le salarié correspondraient, pour la totalité du temps travaillé sur la durée du contrat, à des fonctions de médiation sociale (ce cas de figure ne concerne que les QPV) ;
- b) au terme d'une expérience de trois à six ans dans l'exercice de la profession de médiateur social, quand celle-ci s'est opérée en CDD ou CDI de droit commun ;
- c) sous réserve de l'acquisition préalable par le candidat d'un diplôme de médiateur social de niveau IV au minimum.

Il s'agirait donc d'une aide sélective, attribuée sur le fondement d'un examen de dossiers individuels, et en aucun cas, d'une aide automatique, dont l'octroi serait subordonné exclusivement à une condition d'ancienneté dans les fonctions exercées. Par ailleurs, cette aide ferait l'objet d'un contingentement annuel de postes déterminé au niveau national et décliné au niveau local, ce qui revient à gérer son déploiement sous enveloppe.

Cette aide serait accordée par le préfet de département et la collectivité territoriale (ou le groupement auquel elle appartient), sur la base d'une co-instruction par leurs services respectifs, co-instruction conduite à partir des renseignements fournis par l'employeur attestant de la qualification du médiateur social pour justifier son emploi.

L'ambition qui peut être assignée à la mise en place de ce nouveau dispositif doit être proportionnée à l'analyse des besoins des territoires, mais aussi aux capacités des opérateurs de médiation sociale à y répondre. Faute de pouvoir objectiver à ce jour ces besoins et ces capacités, il est raisonnable de s'assigner pour objectif un développement d'ampleur comparable dans les zones carencées par rapport à l'objectif de consolidation visé par ailleurs, dans les territoires où la médiation sociale est déjà présente.

Au final, compte tenu des conditions mises à son obtention, ce dispositif concernerait donc 3 000 médiateurs sociaux au total. Il se mettrait en place progressivement, au fur et à mesure que les besoins et les capacités des territoires seront mieux cernés. Mis en place sur cinq exercices budgétaires, de 2023 à 2027, c'est donc seulement à l'issue du dernier exercice budgétaire que les 3 000 postes seraient déployés.

Son coût annuel s'élèverait, en régime de croisière - en 2027-, donc à **120 M€**.

	A	B	C = A x B	Hypothèse 1	Hypothèse 2
	Nombre de postes	Coût unitaire	Coût annuel	prise en charge intégrale par l'Etat	prise en charge paritaire Etat/ collectivités territoriales (*)
Création de postes nouveaux dans les territoires carencés	3 000	40 000 €	120 000 000 €	120 000 000 €	60 000 000 €

(\*) coût pour chacune des parties

L'option préconisée ici est celle d'un **cofinancement paritaire Etat/ collectivités territoriales**, plutôt qu'une prise en charge intégrale du coût de la mesure par l'Etat. Dans cette hypothèse, il s'échelonne comme suit au cours des 5 prochains exercices budgétaires (c'est donc le coût pour chacune des parties qui figure dans le tableau ci-dessous) :

	2023	2024	2025	2026	2027
Création de postes nouveaux dans les territoires carencés	6 000 000 €	12 000 000 €	24 000 000 €	42 000 000 €	60 000 000 €
<i>Nombre de postes financés</i>	<i>300</i>	<i>600</i>	<i>1 200</i>	<i>2 100</i>	<i>3 000</i>

Toutefois, la contribution de l'Etat serait conditionnée par la certification des opérateurs et l'obligation de formation des médiateurs sociaux. En outre, elle serait modulée à la hausse ou à la baisse autour de ce taux pivot de « 1€ pour 1 € », en fonction de deux critères :

- Le potentiel financier des collectivités territoriales concernées, ainsi que des autres organismes commanditaires (prenant en compte, dans ce dernier cas, les aides dont ils peuvent bénéficier par ailleurs : par exemple, s'agissant des bailleurs sociaux, l'abattement de la taxe foncière sur les propriétés bâties [TFPB]) ;
- La localisation ou non des collectivités territoriales et des autres organismes concernés dans des territoires caractérisés par des difficultés identifiées, tels que les quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV), les quartiers de reconquête républicaine (QRR), les zones de revitalisation rurale (ZRR), etc.

### 3. Accroître la présence de la médiation sociale en milieu scolaire pour couvrir la totalité des collèves et écoles situés en REP et REP +.

La prégnance de certains effets de la dégradation du lien social pointée par le rapport, affectant en particulier les plus jeunes et en particulier les enfants, qui se traduisent par un accroissement global des phénomènes de violence : hausse du harcèlement, y compris du cyber-harcèlement ; développement de la violence en bande, notamment avec la progression du nombre de rixes ; etc. Ces phénomènes, inquiétants en ce qu'ils touchent les plus vulnérables d'entre nous et engageant l'avenir de notre vivre-ensemble, appellent une réponse globale, à laquelle la médiation sociale peut apporter une contribution significative.

La médiation sociale constitue aujourd'hui une réponse à la fois innovante et probante aux phénomènes de harcèlement et à la diffusion de la violence dès le plus jeune âge. L'expérimentation de la médiation sociale en milieu scolaire depuis 2011 et son extension

progressive dans les territoires au cours des dix dernières années a permis d'obtenir des résultats qui peuvent justifier de passer à un élargissement significatif de sa diffusion dans les meilleurs délais – étant entendu que ce dispositif doit cependant être mis en place sur une base volontaire, à la demande des responsables d'établissements et avec l'appui des acteurs locaux : communauté éducative, collectivités territoriales.

En outre, cet élargissement doit être réservé aux établissements scolaires qui connaissent les plus grandes difficultés. C'est pourquoi il est proposé ici d'offrir la possibilité de déployer des médiateurs sociaux en scolaire dans les 1 090 établissements REP et REP + recensés en France. Ce déploiement pourrait être programmé pour la rentrée de l'année scolaire 2023/2024, ce qui suppose de recruter puis de former les médiateurs à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2023. A la différence des deux mesures proposées ci-dessus, le recrutement ne serait donc pas progressif, mais destiné à être mis en œuvre à partir de la rentrée 2023 et pour les cinq années suivantes.

Le niveau d'aide par poste serait plafonné à 40 000 € par an. Sur ces bases, son coût annuel s'élèverait, en régime de croisière – à partir de 2024, donc - à **44 M€**.

	A	B	C = A x B	Hypothèse 1	Hypothèse 2
	Nombre de postes	Coût unitaire	Coût annuel	prise en charge intégrale par l'Etat	prise en charge paritaire Etat/ collectivités territoriales (*)
Création de postes de médiateurs sociaux en milieu scolaire dans la totalité des collèges en REP et REP +	1 100	40 000 €	44 000 000 €	44 000 000 €	22 000 000 €

(\*) coût pour chacune des parties

L'option préconisée ici est celle d'un **cofinancement paritaire Etat/ collectivités territoriales**, plutôt qu'une prise en charge intégrale du coût de la mesure par l'Etat. Dans cette hypothèse, il s'échelonne comme suit au cours des 5 prochains exercices budgétaires (c'est donc le coût pour chacune des parties qui figure dans le tableau ci-dessous) :

	2023 (*)	2024	2025	2026	2027
Création de postes de médiateurs sociaux en milieu scolaire dans la totalité des collèges en REP et REP +	11 000 000 €	22 000 000 €	22 000 000 €	22 000 000 €	22 000 000 €
<i>Nombre de postes financés</i>	<i>1 100</i>	<i>1 100</i>	<i>1 100</i>	<i>1 100</i>	<i>1 100</i>

(\*) le coût de la création des postes de médiateurs sociaux en milieu scolaire est calé sur le calendrier scolaire,

il est donc égal à une demi-année (embauche au 2<sup>ème</sup> semestre en vue de la rentrée scolaire)

En outre, la contribution de l'Etat serait conditionnée par la certification des opérateurs et l'obligation de formation des médiateurs sociaux. Elle serait modulée à la hausse ou à la baisse autour de ce taux pivot de « 1€ pour 1 € », en fonction du potentiel financier des collectivités territoriales concernées.

**Au final, le coût total des trois mesures de financement des postes de médiateurs sociaux s'élèverait donc à 284 M€ et s'établirait donc comme suit en régime de croisière :**

	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C = A x B</b>	<b>Hypothèse 1</b>	<b>Hypothèse 2</b>
	Nombre de postes	Coût unitaire	Coût annuel	prise en charge intégrale par l'Etat	prise en charge paritaire Etat/collectivités territoriales (*)
Pérennisation des postes de médiateurs sociaux existants	3 000	40 000 €	120 000 000 €	120 000 000 €	60 000 000 €
Création de postes nouveaux dans les territoires carencés	3 000	40 000 €	120 000 000 €	120 000 000 €	60 000 000 €
Création de postes de médiateurs sociaux en milieu scolaire dans la totalité des collèges en REP et REP +	1 100	40 000 €	44 000 000 €	44 000 000 €	22 000 000 €
<b>TOTAL</b>	<b>7 100</b>	<b>40 000 €</b>	<b>284 000 000 €</b>	<b>284 000 000 €</b>	<b>142 000 000 €</b>

(\*) coût pour chacune des parties



Il s'échelonne comme suit au cours des 5 prochains exercices budgétaires (coût pour chacune des parties : Etat/ collectivités territoriales) :

	2023 (*)	2024	2025	2026	2027
Pérennisation des postes de médiateurs sociaux existants	12 000 000 €	24 000 000 €	36 000 000 €	48 000 000 €	60 000 000 €
<i>Nombre de postes financés</i>	600	1 200	1 800	2 400	3 000
Création de postes nouveaux dans les territoires carencés	6 000 000 €	12 000 000 €	24 000 000 €	42 000 000 €	60 000 000 €
<i>Nombre de postes financés</i>	300	600	1 200	2 100	3 000
Création de postes de médiateurs sociaux en milieu scolaire dans la totalité des collèges en REP et REP +	11 000 000 €	22 000 000 €	22 000 000 €	22 000 000 €	22 000 000 €
<i>Nombre de postes financés</i>	1 100	1 100	1 100	1 100	1 100
<b>TOTAL</b>	<b>29 000 000 €</b>	<b>58 000 000 €</b>	<b>82 000 000 €</b>	<b>112 000 000 €</b>	<b>142 000 000 €</b>
<i>Nombre de postes financés</i>	2 000	2 900	4 100	5 600	7 100
<b>Rythme de montée en charge</b>	<b>28%</b>	<b>41%</b>	<b>58%</b>	<b>79%</b>	<b>100%</b>

(\*) le coût de la création des postes de médiateurs sociaux en milieu scolaire est calé sur le calendrier scolaire, il est donc égal à une demi-année (embauche au 2ème semestre en vue de la rentrée scolaire)

## **B. Le financement de l'accompagnement de la professionnalisation du secteur.**

Afin de mettre le secteur de la médiation sociale en capacité de répondre aux objectifs d'une meilleure professionnalisation et d'un déploiement géographique élargi, plusieurs mesures d'accompagnement doivent être prises.

### **1. Aide à la certification des opérateurs de médiation sociale**

L'amélioration de la professionnalisation du secteur de la médiation sociale passe par l'accroissement de la certification des opérateurs à la norme AFNOR « médiation sociale », récemment homologuée. Cette norme constitue un gage de qualité des pratiques professionnelles et partant, des prestations de médiation délivrées. A terme, il est souhaitable que l'accès aux marchés publics et/ ou aux financements publics, provenant de l'Etat et des collectivités territoriales, soient réservés aux seuls opérateurs certifiés. Au plus vite, cette exclusivité pourra être mise en œuvre à l'échelle locale dans un cadre concerté.

Encore faut-il accompagner les opérateurs pour qu'ils soient en mesure d'obtenir cette certification. Afin que le plus grand nombre d'entre eux puisse obtenir la certification dans les 3 ans à venir, un fonds de soutien proposera une aide financière pour financer leur certification. Cette aide financière de l'Etat couvrira au plus 50% du coût du processus de

certification, à charge pour les opérateurs candidats à la certification de compléter le financement à partir d'autres financements externes ou de leurs ressources propres. Le taux d'aide pourra toutefois être modulé autour du taux pivot de 50%, afin qu'il puisse être supérieur pour les petites structures - sans qu'il puisse excéder 80% - et inférieur pour les structures les plus grandes.

La mise en place de cette aide sera limitée aux trois prochaines années. Elle devrait concerner 100 opérateurs de médiation sociale, dont le processus de certification sera réparti de manière équilibrée sur trois exercices budgétaires. Le coût total de l'aide serait au total sur trois ans de 600 000 €.

## **2. Observation et évaluation de la médiation sociale**

La cartographie de la médiation sociale et de son déploiement est encore mal cernée, ce qui nécessite la mise en place de moyens d'observation dédiés. En outre, afin de disposer de méthodologies d'évaluation, et notamment d'évaluation d'impact comparables dans les territoires, la production et la diffusion d'un outil commun doivent être envisagés. Cet outil existe aujourd'hui, il doit être actualisé et mis à disposition des opérateurs de médiation, avec un accompagnement permettant son appropriation par les équipes. Au total, ce sont 1,75 M€ sur 5 ans qui seraient consacrés à l'observation et l'évaluation, à raison de 350 000 € par an.

## **3. Capitalisation, communication, diffusion**

Afin d'accompagner les opérateurs du secteur, mais aussi ses partenaires (Etat, collectivités territoriales et leurs groupements, établissements publics et entreprises publiques locales, bailleurs sociaux, etc.) dans la professionnalisation et le déploiement élargi de la médiation sociale, une plateforme permettrait de développer les interactions nécessaires avec un triple objectif de capitalisation des pratiques, d'information et de communication sur l'activité du secteur et de diffusion des outils contribuant à améliorer la qualité des interventions.

Le coût d'investissement et de fonctionnement de cette plateforme sur 5 ans est évalué à 1 M€ au total.

## **4. Financement de la formation dans les deux écoles de cadres**

La création de deux écoles de cadres constitue une des propositions importantes du rapport pour contribuer à la structuration de la filière. Elle doit permettre la montée en compétences, le partage d'expériences et l'adaptation de la médiation sociale aux besoins des territoires dans les 5 prochaines années. Le financement de la formation dans ces deux écoles de cadres s'établit à 4 M€ sur cette période, à raison de 800 000 € par an. Il peut être pris en charge, à hauteur de 50%, par les OPCO, soit 2 M€ au total, ce qui suppose l'apport d'un financement complémentaire de 2 M€ par les pouvoirs publics.

**Finalement, le total des 4 mesures d'accompagnement détaillées ci-dessus s'établit à 5,35 M€, mis en place selon l'échéancier suivant :**

	2023	2024	2025	2026	2027	TOTAL sur 5 ans
<b>Aide à la certification des opérateurs de médiation sociale</b>	<b>198 000 €</b>	<b>198 000 €</b>	<b>204 000 €</b>	<b>- €</b>	<b>- €</b>	<b>600 000 €</b>
Aide à la certification (50% du coût en moyenne)	99 000 €	99 000 €	102 000 €			300 000 €
Accompagnement du processus de certification	99 000 €	99 000 €	102 000 €			300 000 €
<b>Observation et évaluation de la médiation sociale</b>	<b>350 000 €</b>	<b>350 000 €</b>	<b>350 000 €</b>	<b>350 000 €</b>	<b>350 000 €</b>	<b>1 750 000 €</b>
Observation	200 000 €	200 000 €	200 000 €	200 000 €	200 000 €	1 000 000 €
Evaluation	150 000 €	150 000 €	150 000 €	150 000 €	150 000 €	750 000 €
<b>Capitalisation, communication, diffusion</b>	<b>200 000 €</b>	<b>200 000 €</b>	<b>200 000 €</b>	<b>200 000 €</b>	<b>200 000 €</b>	<b>1 000 000 €</b>
<b>Financement de la formation dans les 2 écoles de cadres</b>	<b>800 000 €</b>	<b>800 000 €</b>	<b>800 000 €</b>	<b>800 000 €</b>	<b>800 000 €</b>	<b>4 000 000 €</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1 548 000 €</b>	<b>1 548 000 €</b>	<b>1 554 000 €</b>	<b>1 350 000 €</b>	<b>1 350 000 €</b>	<b>7 350 000 €</b>
Cofinancement de la formation par les OPCO	-400 000 €	-400 000 €	-400 000 €	-400 000 €	-400 000 €	-2 000 000 €
<b>Charge budgétaire nette</b>	<b>1 148 000 €</b>	<b>1 148 000 €</b>	<b>1 154 000 €</b>	<b>950 000 €</b>	<b>950 000 €</b>	<b>5 350 000 €</b>

**Sur ces bases, le coût échelonné du dispositif et le partage de charges entre l'Etat et les collectivités territoriales s'établirait comme suit :**

	2023	2024	2025	2026	2027
Cofinancement de 7 100 postes sur le quinquennat	29 000 000 €	58 000 000 €	82 000 000 €	112 000 000 €	142 000 000 €
Mesures d'accompagnement	1 148 000 €	1 148 000 €	1 154 000 €	950 000 €	950 000 €
<b>Charge pour le budget de l'Etat</b>	<b>30 148 000 €</b>	<b>59 148 000 €</b>	<b>83 154 000 €</b>	<b>112 950 000 €</b>	<b>142 950 000 €</b>
<b>Charge pour les collectivités territoriales</b>	<b>29 000 000 €</b>	<b>58 000 000 €</b>	<b>82 000 000 €</b>	<b>112 000 000 €</b>	<b>142 000 000 €</b>
<b>COÛT TOTAL DU DISPOSITIF</b>	<b>59 148 000 €</b>	<b>117 148 000 €</b>	<b>165 154 000 €</b>	<b>224 950 000 €</b>	<b>284 950 000 €</b>
Nombre de postes cofinancés	2 000	2 900	4 100	5 600	7 100

## **ANNEXE 6 : Liste des personnes auditionnées (par ordre alphabétique)**

### **L'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT) :**

M. François-Antoine MARIANI, Directeur général délégué en charge de la Politique de la ville, Adjoint au Directeur général.

### **Afnor :**

Mme Fatma BENSALÉM, Cheffe de projet sénior, Afnor normalisation ;  
Mme Valentine DIGONNET, Responsable de Pôle au DMSE Département, Marketing solution expertise ;  
Mme Violaine TRAJAN, Responsable des Relations Institutionnelles, AFNOR Certification.

### **Assemblée des Départements de France :**

M. Jean-Baptiste ESTACHY, Conseiller Sécurités de l'ADF ;  
M. Alexandre TOUZET, Vice-président de l'Essonne, délégué à la prévention de la délinquance, à la sécurité, à la citoyenneté ;  
Mme Ann-Gaëlle WERNER-BERNARD, Conseiller Relations avec le Parlement.

### **Associations des Maires de France et des Présidents d'intercommunalités :**

Mme Charlotte de FONTAINES, Chargée des relations avec le Parlement ;  
Mme Hélène GEOFFROY, Vice-Présidente, Maire de Vaulx-en-Velin ;  
Mr Léo PERRON, Conseiller technique.

### **Collectif AC le Feu**

M. Mohamed MECHMACHE, membre fondateur et porte-parole d'AC le Feu

### **Comité National de liaison des régies de quartiers (CNLRQ) :**

M. Rachid ASLAOUI, Directeur adjoint de Régie Plus à Chambéry ;  
M. Renaud BARBE, Directeur de la régie de territoire de Rodez ;  
M. Guillaume BOURDON, Directeur de la régie de quartier de Grenoble ;  
M. Tarek DAHER, Délégué général du CNLRQ ;  
M. Frédéric FONTON, Directeur de la régie de quartier de Lunel.

### **Comité national des acteurs de la prévention spécialisée :**

Mme Anne-Marie FAUVET, Présidente.

### **DOMPLUS Groupe**

Mme Rebecca MEYER, Directrice des affaires publiques

### **Forum Français pour la Sécurité Urbaine (FFSU) :**

Mme Élisabeth JOHNSON, Déléguée générale ;  
M. Roger VICOT, Président et Maire de Lomme ;

### **France Médiation, les acteurs de la médiation sociale :**

M. Emmanuel BAVIERE Président de PROMEVIL ;  
M. Jean BELMER Président Agence Lyon Tranquillité Médiation ;  
M. Nourredine BOUGRINE Directeur de l'association DUNES, Marseille ;

M. Antonio FURTADO Directeur Adjoint de l'association CITEO, Lille ;  
M. Vincent GOMEZ Président d'AMCS/Groupe ADDAP 13, Marseille ;  
M. Xavier ROCHEFORT, Président de France Médiation et Directeur de l'ALTM , Lyon ;  
M. Marc VIDORE Président de Partenaires Pour la Ville (PPV93), Saint-Denis ;  
Madame Henriette WADOUX Administratrice/Association de Médiation Interculturelle (AMI), Compiègne.

**France Urbaine :**

M. Maxime MERLIN, Chargé de mission à Portugal Urbaine ;  
M. Gaël PERDRIAU, Co-président de la commission « Sécurité » de France Urbaine, Maire de Saint-Etienne et Président de Saint-Etienne Métropole ;

M. Jean-Edouard GRESY, Anthropologue, médiateur et formateur.

**LaFédé, médiation sociale et culturelle :**

Mme Aurélie DUTOUR, Chargée de développement ;  
Mme Bénédicte MADELIN, Présidente.

**Le réseau des coordinateurs CLSPD :**

Mme Julie GUYOMARD, Responsable du service Prévention de la Délinquance et Médiation – Ville de Rennes, Coordinatrice du CLSPD de Rennes, Chargée de mission Prévention Spécialisée – Rennes Métropole ;  
Mme Isabelle MARTINEZ, Coordinatrice Conseil Métropolitain de Sécurité et de Prévention de la Délinquance (CMSPD), Toulouse Métropole.

**Les membres du Conseil national des villes (CNV)**

M. Rachid BOUSSAD, membre du collège « habitants des quartiers » ;  
M. Patrick BRAOUEZEC, Vice-Président d'honneur  
Mme Maïté ERRECART, représentante de l'association pour le droit à l'initiative économique ;  
Mme Fabienne FERTE, membre du collège « habitants des quartiers »  
Mme Hélène GEOFFROY, Vice-Présidente ;  
Mme Fabienne KELLER, Vice-Présidente ;  
Mme Laetitia NONONE ; Présidente de l'association Génération avisée.

**Secrétariat du CNV :**

Mme Valérie DELION-GRELIER, Secrétaire générale adjointe du Conseil national des villes  
Mme Sylvie DURAND-TROMBETTA, Secrétaire générale du Conseil national des villes ;  
Mme Marion MANGIN, chargée de projet.

**Médiation 21 :**

M. Luc GRAS, Politologue et Médiateur ;  
Mme Laurence HANIN-JAMOT, Médiateur professionnel ;  
Mme Dominique WEBER, Médiateur professionnel.

**Ministère chargé de la ville :**

Mme Nadia HAI, Ministre déléguée auprès de la ministre de la Cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales.

**Réseau des villes correspondants de nuit et de la médiation sociale :**

M. Florent MONTILLOT, Président.

**Secrétariat général du Comité interministériel de prévention de la délinquance et de la radicalisation (SG-CIPDR) :**

Mme Hélène DEBIEVE, Chef du pôle prévention de la délinquance.

**Union nationale PIMMS Médiation :**

M. Benoit BOURRAT, Directeur Général ;

Mme Sandra CANET, Responsable qualité et vie du réseau à l'Union nationale Pimms Médiation ;

M. Jérémy CHAZEAU, Directeur du groupement local d'employeurs d'agents de médiation, Laval (GLEAM) ;

Mme Isabelle LE DIBERDER, Responsable partenariat, relations institutionnelles à l'Union nationale Pimms Médiation ;

Mme Janine DOPPEL, Présidente du PIMMS Portes-de-Provence ;

Mme Véfa KERGUILLER, Directrice de l'association Vivre la Ville, Brest,

Mme Sandrine MARTY, Présidente déléguée ;

Mme Edith ORLANDO-KOSIK : Directrice du Pimms Médiation Portes de Provence ;

M Jean-François VAQUIERI, Président de l'Union nationale Pimms Médiation, Secrétaire général ENEDIS.

**Ville de MONTPELLIER :**

M. Sébastien COTE, Adjoint au Maire Délégué à la protection de la population, à la tranquillité publique et aux affaires militaires ;

M. Steve LEFEBVRE, Directeur sécurité, sûreté, médiation · ACM HABITAT ;

M. Jean-Pierre VIALAY, Directeur du Pôle des Sécurités.

et

M. Tahar AKERMI, Coordinateur art et culture

M. Rémi LEMAITRE, Docteur en sociologie

**CreE.A :**

M.Hamid GHOBINI, Responsable formation à la ville de Limoges ;

Mme Sylvie ROUXEL, Maîtresse de Conférences en sociologie, CNAM ;

Mme Ana-Maria SILVA, université de Minho, Portugal.

**Ville de Strasbourg :**

Guillaume CHABROL, Préfigurateur Tranquillité publique ;

Nadia ELIIOUA Adjointe au chef de service, Service prévention urbaine, Ville et Eurométropole de Strasbourg ;

Thomas LANGARD, Adjoint au chef de service « prévention urbaine », Eurométropole de Strasbourg ;

Nadia ZOURGUI, Maire adjointe en charge de la Tranquillité publique, de la police municipale, de la prévention et de la médiation.

**VISITES DE TERRAIN**

**ALTM LYON (69) :**

M. Jean BELMER, Président Agence Lyon Tranquillité Médiation ;  
M. Yanis BRAHMI, Médiateur Social ;  
M. Damien CHENEL, Directeur de la prévention et de la vie sociale, Grand Lyon Habitat ;  
Mme Chantal NKURUNZIZA, Médiatrice Sociale ;  
Mme Elodie ODRU, Médiatrice Sociale ALTM ;  
M. Xavier ROCHEFORT, Directeur de l'association ALTM ;  
M. Jean-Michel SANCHEZ, Directeur Direction Proximité et Tranquillité SACVL ;  
M. Karen SANGOUARD, Manager ALTM ;  
Mme Anzhela SIMON, Directrice Opérationnelle ALTM ;  
Mme VESSELLA, Chargée de prévention et de vie sociale, Grand Lyon Habitat ;

**Bordeaux (33) :**

M. Philippe BENICHOU, Président du Pimms Médiation Bordeaux ;  
Mme Méziane BENZAÏD, médiatrice au GIP Bordeaux Métropole Médiation ;  
Mme Nadia BUBOTE, Médiatrice au GIP Bordeaux Métropole Médiation ;  
Mme Emmanuelle COLANGELI, Principale adjointe du collège du Grand Parc à Bordeaux ;  
M. Salem ERCHOUK, Chef de service à l'association de prévention spécialisée UBAPS ;  
M. Jean-Luc GORCE, Directeur Général Aquitanis ;  
M. Benoît HEC, Directeur adjoint du centre d'animation du Grand Parc ;  
Mme Salima HOUT-ZAFFRAN, Responsable du service des solidarités urbaines à Bordeaux Métropole ;  
Mme Audrey LABADIE, Chargée de mission au CCAS de Bègles ;  
Mme Camille ROCHCCOT, Médiatrice au GIP Bordeaux Métropole Médiation ;  
M. Sébastien ROIGNAN, directeur du GIP Bordeaux Métropole Médiation ;  
Mme Natasha SAAHI, Médiatrice au GIP Bordeaux Métropole Médiation ;  
M. Amine SMIHI, Adjoint au Maire délégué à la tranquillité publique, la sécurité et la prévention et Président du GIP Bordeaux Métropole Médiation.

**Conseil Départemental de l'Hérault (34) :**

Mme Véronique CALUEBA Vice-Présidente en charge de l'enfance et la famille ;  
M. Rachid FEDDI, Chargé de mission solidarité à la personne et à l'insertion ;  
M Dorian HISPA, Directeur de cabinet du Président ;  
M. Kléber MESQUIDA, Président.

**Dijon Métropole (21) :**

M. Fabrice CHATEL, Directeur général délégué à la cohésion sociale · Ville De Dijon - Dijon Métropole ;  
M. Michel DEUTCH, Président de l'association Médiation Prévention Dijon Métropole ;  
M. Jean-Marc ELOTO, Chef de service à l'association Médiation Prévention Dijon Métropole ;  
M. Samir EL HORE, Médiateur social à l'association Médiation Prévention Dijon Métropole ;  
M. Hervé FRANCONNET, Directeur de l'association Médiation Prévention Dijon Métropole ;  
M. Fabrice HEITZMANN, Directeur du service social métropolitain à Dijon Métropole ;  
M. François REBSAMEN, Président de Dijon Métropole, Maire de Dijon.

**Gendarmerie de Lunel (34) :**

M. Yvon BOURREL, Maire de Mauguio ;  
M. Jean CASAUBIEILH, Commandant de la Gendarmerie de Lunel ;

M. Hervé DIEULEFES, Maire de Saint-Just ;  
M. Éric EMERY, Commandant ;  
M. Fabrice FENOY, Maire de Lunel-Viel ;  
M. Sylvain LANIEL, Général en charge des unités de gendarmerie du Languedoc-Roussillon  
M. Pierre SOUJOL, Maire de Lunel ;  
M. Patrice SPEZIALE, Maire de Marsillargues.

**Grand Angoulême (16) :**

Mme Kadja AIBOUT, Directrice du CCAS de Soyaux ;  
M. Claude CAILLOT, Responsable tranquillité résidentielle ;  
M. Gino CHOLLET, Directeur de l'agence de l'Angoumois Logélia ;  
Mme Anne DEFRENNE Responsable pôle cohésion sociale à Grand Angoulême ;  
Mme Layla EL ARKOUBI, Médiatrice à l'association OMEGA ;  
M. Christophe GUILLERIT, Délégué de Madame la Préfète pour les QPV ;  
M. Cédric JEGOU, Directeur de l'association OMEGA ;  
M. Samir MASSAOUR, Coordinateur à l'association OMEGA ;  
M. Eric MERY, Directeur clientèle, Patrimoine et Proximité, OPH de l'Angoumois ;  
Mme Btissame MERZOUKI, Directrice du CCAS ;  
Mme Anne-Marie TERRADE, Maire de Dirac, élu communautaire et Présidente de l'association OMEGA ;  
Mme Cécile VALLADE, Coordinatrice à l'association OMEGA ;  
Mme Anne-Laure WILLAUMEZ-GUILLEMETEAU, adjointe au maire en charge de la solidarité, et du soutien aux acteurs associatifs sociaux ;  
M. Eric ZUBER, Directeur de la prévention et de la sécurité ;

**Marseille (13) :**

M. Olivier BRUZY, Chargé de mission Prévention de la délinquance et radicalisation auprès de Monsieur le Préfet pour l'égalité des chances ;  
M. Laurent CARRIE, Préfet pour l'égalité des chances auprès du préfet de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur ;  
M. Julien COCLET, Directeur Général de l'Association de Médiation et Cohésion Sociale (AMCS) ;  
Mme Cécile DEMAI, Cheffe de cabinet de Laurent CARRIE, Préfet pour l'égalité des chances ;  
M. Djamel DJABBOUR, Directeur adjoint de Sud Formation ;  
M. Joël KAROUN, Chargé de mission SPD Mission Prévention de la Délinquance de la ville de Marseille ;  
Mme Samia KHALA, Responsable pôle médiation sociale à l'AMCS ;  
M. Jean-Michel LE MONS, Directeur de la régie Service 13 ;  
M. Florent LEONARDI, Directeur adjoint de l'AR Hlm PACA & Corse ;  
M. Yannick OHANESSIAN, Adjoint au Maire de Marseille, en charge de la Tranquillité publique de la prévention, de la sécurité et des marins pompiers ;  
M. Eric PALMIERI, Directeur de l'association de médiation sociale (AMS) ;  
Mme Claire PITOLLAT, Députée de la 2<sup>ème</sup> circonscription des Bouches-du-Rhône ;  
M. Jean-Christophe ROUX, Commandant de police auprès de la préfète de police ;  
Grégoire TURKIEWICZ, Coordonnateur CLSPDR de la ville de Marseille.



**Miramas (13) :**

M. Jean-Pascal CLAIN, Coordinateur du CLSPD de Miramas ;  
M. Julien COCLET, Directeur Général de l'Association de Médiation et Cohésion Sociale (AMCS) ;  
Mme Gaëlle GUEGUEN, Directrice de cabinet de Monsieur le Maire de Miramas ;  
Mme Christine HOST, Médiatrice sociale de l'Association AMCS ;  
M. Jérôme MARCILIAC, Mission rénovation urbaine Métropole Aix-Marseille Provence Métropole, territoire Istres Ouest Provence ;  
M. Frédéric MAS, Directeur adjoint de l'Association AMCS ;  
Mme Patricia RAIBAUT, Directrice de service de l'Association AMCS ;  
M. Yacine TAGAWA, Chef de service de l'Association AMCS ;  
M. Kouider ZAWAGA, Médiateur social de l'Association AMCS ;

**Partenaires pour la ville (PPV93) :**

M. Majd AL DIK, Coordinateur ;  
Mme Chérifa AOUDIA, Médiatrice sociale ;  
Mme Claire BARDET, Médiatrice sociale ;  
Mme Laurence DEJARDIN, Coordinatrice ;  
M. Afif HAMOUDA, Coordinateur de la Concierge-Rit ;  
Mme. Loélia MARSEILLE, Chargée de Médiation environnementale ;  
M. Eric MEIGNANT, Médiateur urbain ;  
M. Nazih MILADI, Médiateur urbain ;  
M. Frank MILANI, Médiateur social ;  
Mme Hanan MILOUDI, Directrice ;  
M. EL Habib SALEM, Médiateur urbain ;  
Mme Carine TEIXEIRA, Assistante RH ;  
M. Marc VIDORE, Président.

**Saint-Etienne (42) :**

M. Gaël PERDRIAU, Maire de Saint-Etienne et Président de Saint-Etienne Métropole ;  
Les bailleurs sociaux de la ville de Saint-Etienne  
Les médiateurs de l'association ALTM  
Les médiateurs de la ville de Saint-Etienne  
Les médiateurs du réseau de transport STAS

**Vitrolles (13) :**

M. Youssef BEN MOUSSA, Responsable du pôle médiation sociale de l'association DUNES ;  
M. Nourredine BOUGRINE, Directeur de l'association DUNES ;  
Mme Magali CAVALLIER, Directrice du CCAS ;  
Mme Isabelle DEBEVRE, Responsable de territoire à 13 Habitat ;  
David DESROCHES, DGA Vie Citoyenne et Développement Urbain ;  
M. Loïc GACHON, Maire ;  
Mme Germaine MARTINEZ, Membre du conseil citoyen de Vitrolles ;  
Mme Martine MOSA, Membre du conseil citoyen de Vitrolles ;  
Mme. Laetitia PUCHADES, Chargée de projet tranquillité incivilités à 13 Habitat ;  
Mme Mylène REVOL, Membre du conseil citoyen de Vitrolles ;  
Mme. Nathalie TRAIMOND, Responsable du pôle médiation de l'association DUNES.

Je remercie tout particulièrement les maires des communes de plus de 20 000 habitants qui, par leur réponse aux questionnaires, ont contribué à l'élaboration de ce rapport.

Avec le concours de l'équipe parlementaire, notamment de :

Mme Loubna BIGOTTE ;

M. Laurent GIRAUD ;

Mme Lisa WEBER ;

Mme Anaëlle SCHMID ;

et M. Éric BRIAT de l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT).