

France médiation



professionnaliser diffuser fédérer anticiper
développer valoriser représenter
former promouvoir
évaluer échanger capitaliser



Rencontre d'information et d'échanges en région Centre

« Du référentiel des neuf activités à l'évaluation de son utilité sociale »

11 septembre 2009





Du référentiel des neuf activités
à l'évaluation de son utilité sociale
le développement de la médiation...

- Après l'expérience des femmes relais, développement de la médiation sociale par la création des emploi-jeunes en 1997,
- Une médiation sociale dont les missions sont fortement rattachées aux Contrats Locaux de Sécurité (tranquillité publique.....)
- Avec près de 20 000 médiateurs sur le territoire national





Du référentiel des neuf activités à l'évaluation de son utilité sociale les 5 étapes de sa construction...

- La médiation sociale s'est construite « en marchant » à partir d'un foisonnement d'expériences de terrain
- Elles réunies aujourd'hui les conditions nécessaires et suffisantes pour être promue et reconnue comme métier
- **5 grandes étapes dans sa construction :**
 - Une définition clarifiant la médiation sociale,
 - Une déontologie fixant le cadre et les règles de la médiation sociale,
 - **Un référentiel d'activités déterminant les champs d'action de la médiation sociale,**
 - **Une méthode d'évaluation de l'utilité sociale précisant les apports de la médiation sociale,**
 - Des formations garantissant la qualification des médiateurs.





Les 5 étapes de sa construction

Une définition de la médiation

- Premier élément de cadrage qui fait la synthèse du foisonnement d'expériences dans les quartiers:
 - Festival International de la Ville de septembre 2000 à Créteil: 43 experts de 12 pays européens donne une définition de la médiation qui s'entend comme





Les 5 étapes de sa construction

Une définition de la médiation

- *« 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 »*





Les 5 étapes de sa construction

Une définition de la médiation

- *Publication de la charte de la médiation sociale qui reprend la définition de la médiation mais aussi les grands principes déontologiques, socle de base d'une bonne pratique de la médiation*





Les 5 étapes de sa construction

Un cadre déontologique

- La déontologie fixe l'ensemble des règles et obligations dans les relations entre les médiateurs, entre les médiateurs et les personnes sollicitant leurs services et entre les médiateurs et les institutions.





Les 5 étapes de sa construction

Un cadre déontologique

- Deux types de principes
 - Des principes garantissant le processus de médiation,
 - Des principes garantissant la qualité du médiateur





Les 5 étapes de sa construction

les référentiels métiers

- En 2004, étude sur les référentiels d'activités et de compétences menée par le CREPAH à la demande de la DIV et le CNFPT .

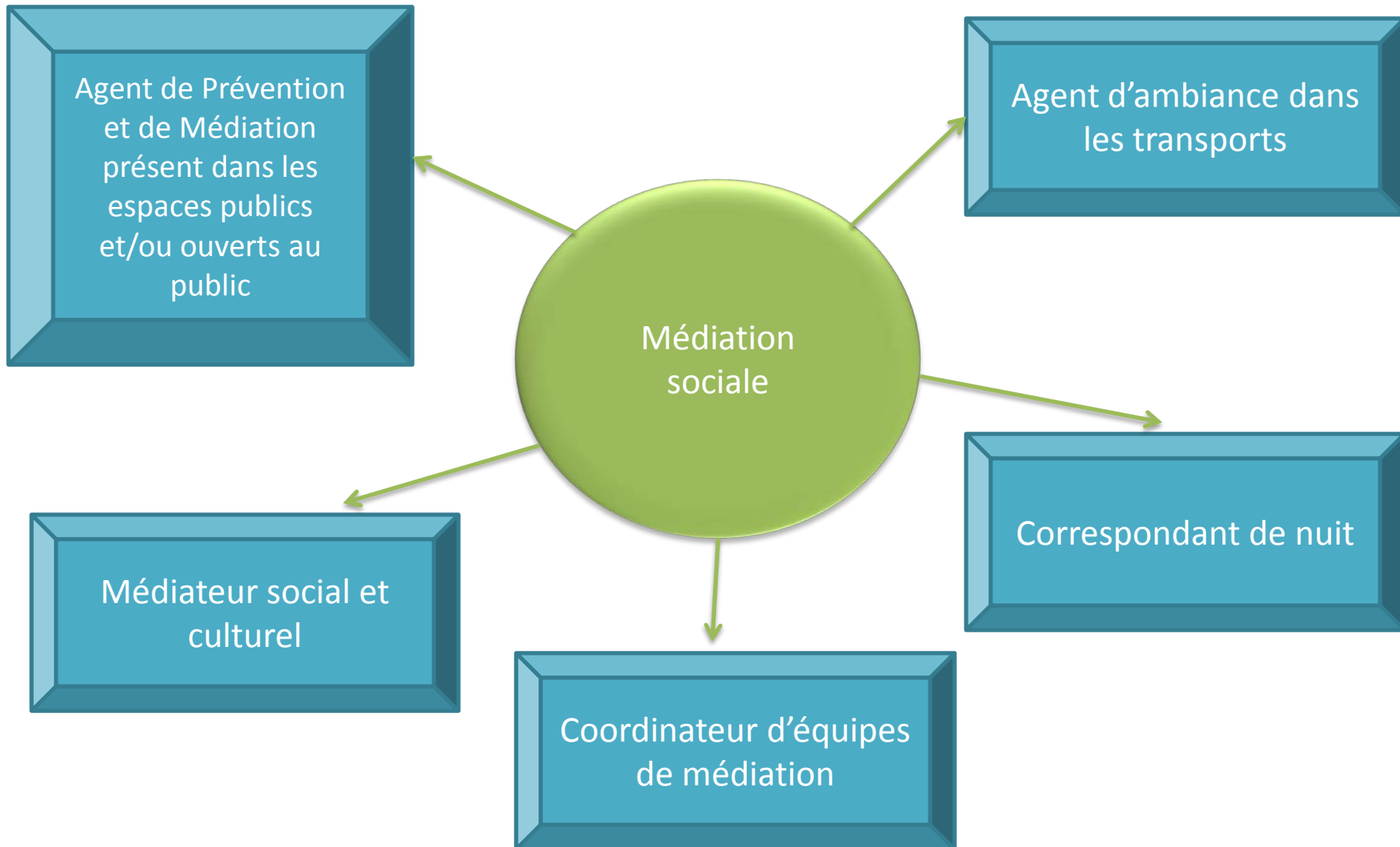
(la médiation sociale: une démarche de proximité au service de la cohésion sociale et de la tranquillité publique, coll Repères, DIV CNFPT, décembre 2004)

- Il en ressort.....5 emplois repères



Les 5 étapes de sa construction

les référentiels métiers





Les 5 étapes de sa construction

les référentiels métiers

- En 2006 le rapport de la DGAS « Professionnaliser la médiation sociale »* préconise les conditions de réussite pour un service efficace à savoir l'existence :
- **D'un cadre institutionnel clair** (service identifié, missions claires, cadre d'interventions avec les limites....),
- **D'un cadre éthique** : charte déontologique,
- **D'un cadre professionnel défini** : plan de professionnalisation, échanges de pratiques....
- **D'un cadre de collaborations partenariales.**

* Professionnaliser la médiation sociale, Programme 18 du plan de cohésion sociale /avril 2005 – janvier 2006





Les 5 étapes de sa construction

la situation actuelle: un foisonnement d'expériences

- Un foisonnement des expériences de médiation sociale avec une grande diversité des appellations ou des formes de médiation sociale en fonction des territoires :
 - Femmes relais, ALMS, APM, CDN, Steward urbain, Agent de Prévention et Médiation dans les transports en commun, Médiateur Eau Energie, Médiateur Scolaire
- ...D'où l'importance de se recentrer sous un référentiel unique qui délimite le champ d'intervention du médiateur, qui ne segmente pas la médiation sociale mais la rassemble....





Les étapes d'une reconnaissance

*le nouveau référentiel
des activités de la médiation sociale et culturelle*

- Groupe de travail composé de l'ensemble des parties prenantes de la médiation sociale
- Dans le cadre du réseau national « France Médiation »
- Un référentiel autour des 9 activités de la médiation sociale et culturelle à partir des expériences menées dans tous les domaines de la médiation sociale
- Validé par la DIV et l'ACSé et la DGAS le 07 janvier 2009



Les 5 étapes de sa construction

*le nouveau référentiel
des activités de la médiation sociale et culturelle*

▶ La présence active de proximité

Les médiateurs vont à la rencontre des habitants, se font connaître et reconnaître en particulier des populations fragilisées ou isolées, y compris à leur domicile, afin d'aller au devant des besoins latents à révéler ou exprimés.

▶ La gestion de conflits en temps réel ou sur un temps différé

Les médiateurs agissent tant sur les conflits en temps réel, observés sur les espaces ouverts au public, qu'en temps différé sur sollicitation directe d'un habitant ou d'un partenaire.

▶ La veille sociale territoriale

Par capillarité, les médiateurs s'imprègnent des changements et évolutions qui s'opèrent au sein des rapports sociaux en référence à un espace spécifique et à une inscription temporelle. Ils contribuent ainsi avec leurs partenaires à l'expertise sociale territoriale.





Les 5 étapes de sa construction

*le nouveau référentiel
des activités de la médiation sociale et culturelle*

▶ **La mise en relation avec un partenaire**

Les médiateurs sont saisis d'un certain nombre de situations qui nécessitent des passages de relais ciblés impliquant des professionnels qualifiés et constitués en réseau de partenaires au vu des besoins identifiés. Une partie de cette activité consiste ensuite à s'assurer de la réalité et de la continuité de la prise en charge.

▶ **La concertation avec les habitants et les institutions**

Les médiateurs participent et organisent des réunions avec les habitants et les institutions afin de favoriser l'expression de chacun, les échanges, les débats, voire de faire remonter et/ou descendre les attentes, les contraintes et les propositions d'amélioration de la vie quotidienne et du cadre de vie.

▶ **La veille technique**

Les médiateurs relèvent les dysfonctionnements et les dégradations, les signalent et les transmettent aux services appropriés et compétents. Ils se renseignent sur les suites données et en informent, le cas échéant, les requérants.





Les 5 étapes de sa construction

*le nouveau référentiel
des activités de la médiation sociale et culturelle*

▶ **La facilitation et/ou gestion de projets**

Les médiateurs encouragent et facilitent, voire mettent en œuvre les projets au profit des habitants (sortir de l'isolement, développer son réseau social, s'impliquer dans la vie de la collectivité)...

▶ **La sensibilisation et/ou la formation**

Les médiateurs participent ou engagent des actions de sensibilisation, de qualification et de diffusion d'informations contribuant à l'évolution des comportements et des pratiques de l'ensemble des acteurs (habitants, partenaires, institutions...).

▶ **L'intermédiation culturelle**

Les médiateurs agissent comme passerelle pour aider, individuellement ou collectivement, les personnes à s'adapter à leur environnement sociétal en utilisant et en portant à la connaissance des institutions, la spécificité des valeurs de leurs cultures d'origine, de leurs parcours de vie ou encore de leurs situations sociales (intégration de l'altérité).



Les 5 étapes de sa construction

L'évaluation

- Démarche d'évaluation de 5 structures de médiation sociale
- Pour mesurer les impacts des actions de médiation sociale et leur utilité sociale sur les différents territoires...





Les 5 étapes de sa construction

L'Evaluation

- EVALUER: aider à prendre des décisions !
- **processus (1) par lequel on définit (2), obtient (3) et fournit (4) des informations (5) utiles (6) permettant de juger les décisions possibles (7)**
 - (1) processus = activité continue
 - (2) on définit = identifier les informations pertinentes
 - (3) on obtient = collecte, analyse, mesure des données
 - (4) on fournit = communiquer ces données
 - (5) des informations = faits à interpréter
 - (6) informations utiles = qui satisfont aux critères de pertinence
 - (7) décisions possibles = actions d'enseignement, d'orientation etc....

.....c'est parfois difficile !!!

- Perçue très souvent de manière négative car liée à la notion de contrôle (en partie des financeurs).





Les 5 étapes de sa construction

L'Évaluation

- L'évaluation est avant tout conçue comme un outil d'aide à la décision, source de changement dans les organisations (professionnalisation et pérennisation des structures et des activités).





Les 5 étapes de sa construction

L'évaluation

- **Avant même de se lancer dans une évaluation, il faut se poser les bonnes questions :**
 - ▶ Evaluer qui et quoi ?
 - ▶ Référentiel des activités
 - ▶ Qu'est ce que l'utilité sociale de la structure ?
 - ▶ Evaluer pour qui ?
 - ▶ Qu'en attendent les partenaires, les représentants institutionnels et les usagers ?
 - ▶ Comment évaluer son utilité sociale?
 - ▶ Préparation de l'évaluation: construction de la démarche, identification de l'utilité sociale, mobilisation des acteurs concernés,
 - ▶ Construire son évaluation : élaboration de son référentiel, construction des outils de collecte des données,
 - ▶ Conduire l'évaluation: recueil, traitement et analyse des données, construction d'un point de vue partagé.





Les 5 étapes de sa construction

L'évaluation

- Quels restitutions et suivi de l'évaluation ?
 - Présentation des résultats
 - Mettre en route le changement
 - Professionnaliser et introduire la culture de l'évaluation





Les 5 étapes de sa construction

L'Évaluation

- Mise en place d'un référentiel CITER évaluant la médiation sociale dans 5 registres:
 - **C**ohésion sociale
 - **I**nnovation et apprentissage
 - **T**ranquillité publique
 - contribution **E**conomique
 - **R**econnaissance





Les 5 étapes de sa construction

L'Evaluation

- Création d'un guide pratique sur l'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale
 - Publication septembre 2009, collection SGCIV





Les 5 étapes de sa construction

les formations

- ▶ Mise en place de formations diplômantes ciblées et adaptées,
- ▶ Objectifs:
 - ▶ Qualifier par les médiateurs,
 - ▶ Professionnaliser le métier,



Les 5 étapes de sa construction

- Tous ces éléments participent aujourd'hui la reconnaissance de la médiation sociale
 - Création d'un groupe de travail « reconnaissance métier » par les partenaires institutionnels à la demande de Profession Banlieue et de la Fédération des femmes relais,
 - Présentation du référentiel des activités de médiation sociale et culturelle au Conseil Supérieur du Travail Social avant la fin de l'année 2009 pour asseoir la reconnaissance de la médiation sociale

