

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



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

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

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

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

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

120 personnes ont participé à cette rencontre.

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

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

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

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

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

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

Qui sont ces médiateurs-trices ?

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

Avec quelles ressources improvisent-ils ?

Comment sont-ils regardés, considérés, accueillis ?

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La médiation, mission fondatrice des postes adultes-relais

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

Les dispositifs de formation et de reconnaissance en région Centre

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

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

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

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

Témoignages d'adultes-relais sur la formation

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

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



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

Il est apparu au cours de cette table ronde que la gestion du dispositif adultes-relais est hétérogène en fonction des villes. **Florent Montillot**, Maire adjoint, délégué à la tranquillité publique, la prévention, la réussite et l'intégration à Orléans et vice-président de l'association Réseau des villes Correspondants de nuits et de médiation sociale, a expliqué que le dispositif d'adultes-relais était géré par les services de la ville. Parmi les avantages de cette gestion municipale figurent la **stabilité de l'emploi** (le maintien des postes en associations est tributaire des subventions) et la **professionnalisation** (le service RH gère les formations continues et l'aide au retour à l'emploi des adultes-relais en fin de contrat). Cette gestion permet également de gagner en **légitimité** et en **rapidité d'intervention** : c'est en effet le service municipal de prévention médiation qui coordonne les actions avec les autres partenaires (exemple de résultat : -80 % de délinquance dans le quartier de la Source, ZUS d'Orléans). Elle permet enfin de donner une certaine **reconnaissance** au métier, car cette direction dispose d'une assistante sociale pour soutenir le personnel dans ses missions.

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

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

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

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

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

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

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