

## Rapport d'activité 2019

LaFédé a pour objet de soutenir, promouvoir et développer la médiation sociale et culturelle, la qualification et la professionnalisation des médiateurs et médiatrices, et la mise en réseau d'associations intervenant sur des territoires aux réalités différentes.

Son objectif premier est la reconnaissance pleine et entière du métier de médiateur et médiatrice social.e. À cette fin, les principales activités de la Fédération se structurent à deux niveaux :

### • Au niveau régional

1. le développement du réseau des associations adhérentes ;
2. l'organisation d'instances de qualification des médiateurs et médiatrices et des responsables des structures et le soutien à la reconnaissance du métier ;
3. la mise en réseau des différentes associations pour un partage de pratiques ;
4. l'accompagnement des associations adhérentes sur la pérennisation de leurs activités et des conventions adultes-relais.

### • Au niveau national

1. la valorisation des activités de médiation et leur reconnaissance ;
2. la participation aux travaux sur la reconnaissance de la médiation sociale, conduits sous l'égide du Cget, devenu depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020 l'Agence nationale de la cohésion des territoires ;
3. des interventions, à la demande des partenaires, dans les formations et dans l'élaboration des contenus de leurs colloques et journées de valorisation de la médiation sociale et culturelle.

## A. Le développement régional de LaFédé

### 1. Adhésion de nouvelles associations

#### *Dialogue de femmes, Villiers-le-Bel*

L'association a été créée il y a 30 ans et s'adressait à l'époque notamment aux femmes primo-arrivantes. L'association propose de la formation dans le domaine du numérique ainsi que des permanences d'accès aux droits et de médiation. L'association emploie deux salariées : une formatrice et une médiatrice. Elle dispose de son propre local.

D'autres contacts ont été pris avec des associations du Val-d'Oise en vue d'une future adhésion.

### 2. Soutiens aux associations en difficulté ou en restructuration

La chargée de développement de LaFédé apporte un appui important aux différentes associations qui font face à des difficultés de gestion administrative et financière, au renouvellement des conventions adultes-relais... ou encore au fonctionnement de leur conseil d'administration.

Cette fonction, difficilement prévisible en termes de projet, représente un mois de journées de travail cumulées par an.

Au-delà du temps que cela représente, ce travail permet aussi à LaFédé d'être au plus près des besoins des associations, tant en termes de besoins de sujets à inscrire dans le programme de travail que de soutien au fonctionnement de l'association elle-même.

LaFédé peut également accompagner les associations membres dans leurs réflexions internes quant à une réorganisation de leur travail ou une évolution de leurs activités.

LaFédé a, par exemple, aidé l'association Interm'aide (Creil) à animer un séminaire interne d'une journée regroupant salariées et administrateur·rice·s pour réfléchir à la manière de rendre l'accueil plus collectif au sein de l'association.

### 3. Mise en place du groupe de travail sur l'évolution de la médiation et l'accueil collectif

Il a été décidé par le conseil d'administration de LaFédé de mettre en place un nouveau groupe de travail portant sur l'évolution de la médiation et la place laissée dans les associations à la dimension collective de l'accueil et l'accès aux droits.

Dans le contexte actuel, où les inégalités sociales augmentent et où la dématérialisation des services publics complique l'accès aux droits de certaines personnes, de plus en plus de monde vient aux permanences sociales des associations pour recevoir de l'aide. Cette situation peut provoquer des difficultés pour les médiateur·rice·s.

Ainsi, l'aide pour remplir les dossiers prend de plus en plus de temps et empiète parfois sur les autres activités et notamment sur l'organisation d'ateliers collectifs, comme les ateliers nutritionnels, les marches exploratoires de femmes ou les ateliers culturels de certaines associations. Et surtout, c'est la relation même aux personnes reçues qui se trouve modifiée. Avec la fermeture des guichets dans les administrations, les personnes

ont tendance à penser que les médiateur·rice·s travaillent directement pour ces administrations qui autrefois les recevaient. Du fait d'être perçue comme un agent administratif, il y a davantage d'attente de résultats de la part de la personne qui s'imagine que le·la médiateur·rice doit absolument avoir la réponse à sa question pour être une bonne professionnelle. Les médiateur·rice·s travaillent donc désormais avec la pression de devoir pouvoir répondre à la demande sous peine d'énerverment de la personne et l'agressivité augmente dans certaines permanences.

Ce changement dans la relation aux personnes reçues, entraîne le sentiment d'une perte de sens de leur travail pour les médiateur·rice·s.

L'objectif du groupe de travail est alors de permettre un échange entre les associations sur l'accueil collectif. L'accueil collectif, très présent lors de l'apparition de la médiation sociale et culturelle dans les quartiers, a tendance à prendre progressivement moins de place au profit d'un accueil plus individualisé. Or, c'est aussi cette manière de recevoir le public dans la convivialité et d'échanger collectivement autour de différents sujets qui participe à la spécificité de la médiation et qui permet aux personnes d'oser confier certaines difficultés qu'elles rencontrent par la création d'une relation de confiance avec les médiateur·rice·s.

Ce groupe de travail se veut à la fois réflexif en analysant les difficultés actuelles rencontrées par les médiateur·rice·s mais aussi opérationnel en accompagnant les associations dans l'identification d'un levier de changement et dans sa mise en œuvre concrète sur le terrain avec, par exemple, l'expérimentation d'une action.

Les séances sont animées par Line Mariale, formatrice-psychosociologue.

La préparation de ce groupe de travail (préparation des éléments de cadrage, identifications des objectifs, recherche de l'intervenant...) a été faite en 2019 pour un lancement du groupe initialement prévue en décembre 2019. En raison du mouvement social et des difficultés dans les transports en région francilienne, le démarrage des séances a finalement été reporté à janvier 2020.

#### **4. Journée régionale**

*« Tu m'as parlé ? Je n'ai pas compris ! »*

*2 juillet 2019 – 74 participants*

*Avec : Laurence Bouchet, philosophe praticienne conductrice d'une Philomobile ; Myriam Mairey et Mounir Othman, comédien·ne à la compagnie Synergies Théâtre ; Anne Meyer, chargée de mission à Culture et Liberté ; Fatiha Kiehl, responsable du service social à la ville de Pantin ; Philippe Basse, coordinateur du contrat local de santé de Montfermeil ; Danielle Créachcadec, ancienne directrice d'école à Montreuil.*

L'idée de cette journée est née du constat que malgré la volonté de clarifier le métier de médiateur·rice social·e depuis son apparition dans les années 1980, la fonction de médiation reste aujourd'hui encore relativement méconnue des partenaires potentiels des associations. De ce fait, les médiateur·rice·s sont souvent confondu·e·s avec des assistant·e·s sociaux·les ou utilisé·e·s comme des traducteur·rice·s. Or, si la barrière de la langue est un obstacle incontestable, comment permettre à deux personnes de se

comprendre malgré un ensemble d'autres difficultés liées aux représentations sociales et culturelles, au langage professionnel, aux modes de vie ? Comment permettre à la communication de se rééquilibrer lorsque les rapports de pouvoir ou des positions sociales différentes suscitent la méfiance et la peur de poser des questions chez l'une des personnes ? En milieu scolaire, dans le domaine de la santé ou de l'accès aux droits sociaux, premiers domaines d'intervention de la médiation sociale et culturelle, comment lever ces incompréhensions et prévenir les situations conflictuelles qui peuvent en découler ?

Laurence Bouchet, philosophe praticienne conductrice d'une Philomobile, a introduit la journée en interrogeant le fait que dès l'instant où l'on parle, on risque de créer de l'incompréhension. Pour alimenter son propos et susciter des réflexions, Laurence Bouchet s'est notamment appuyée sur un conte de Nasreddin, personnage originaire de Turquie, à la fois fou et sage. La lecture de ce conte a permis d'interroger les dialogues de sourds et l'intérêt que peut présenter, pour les éviter, la posture métacognitive où l'on ne se contente pas de dialoguer mais où l'on prend conscience des émotions, des besoins, des demandes, des représentations de soi et de l'autre.

Suite à son intervention, des médiateurs et médiatrices d'associations membres de LaFédé ont présenté deux saynètes sous forme de théâtre-forum, préparées en amont avec la compagnie Synergies Théâtre. Ces saynètes ont été construites à partir de situations rencontrées par les médiateurs et médiatrices dans leurs interventions. La première saynète présentait une famille ayant des difficultés avec le français, reçue par l'équipe éducative pour parler de l'éventualité du redoublement de leur enfant. La seconde saynète présentait un médecin demandant à une médiatrice d'aller annoncer seule à une famille un diagnostic de tumeur au cerveau pour un enfant car il devait aller voir d'autres patients. Le forum ouvert suite à ces saynètes a permis de questionner les sources d'incompréhensions entre professionnel-le-s et habitant-e-s ainsi que le positionnement et les limites du rôle du médiateur-riche.

La matinée s'est poursuivie par un travail en sous-groupe dans trois ateliers différents autour des sources principales d'incompréhensions et des leviers pour les lever. Les ateliers portaient respectivement sur les incompréhensions en milieu scolaire, en milieu sanitaire et dans l'accès aux droits. Ils étaient animés par Anne Meyer, chargée de mission à l'association Culture et Liberté, Aurélie Dutour, chargée de développement à LaFédé et Bénédicte Madelin, présidente de LaFédé.

Après la restitution du travail en atelier, une table ronde a eu lieu regroupant Fatiha Kiehl, responsable du service social à la ville de Pantin, Philippe Basse, coordinateur du contrat local de santé de Montfermeil, et Danielle Créachcadec, ancienne directrice d'école à Montreuil. Ces échanges entre partenaires des associations ont permis à travers des retours d'expériences de révéler l'intérêt de travailler avec les médiateur-riche-s pour tenter de lever des incompréhensions ainsi que les limites à ce travail partenarial.

Laurence Bouchet a ensuite clôturé la journée en donnant son ressenti sur les échanges qui ont eu lieu.

## 5. Développer le pouvoir d'agir des habitants par l'information de proximité – Mise en place d'une recherche action émancipatrice (RAE)

Suite au travail conduit en 2017, l'ARS Île-de-France a souhaité poursuivre sa collaboration avec LaFédé et les associations qui en sont membres. C'est dans ce cadre qu'a été réfléchi la mise en place d'une recherche-action émancipatrice portant sur la participation des habitant·e·s des quartiers prioritaires – via les associations de médiation sociale et culturelle – à l'élaboration d'actions d'information de proximité.

L'objectif de cet axe du Projet régional de santé de l'ARS Île-de-France vise à « *rendre accessible l'ensemble des informations sur la santé (promotion de la santé, impact des déterminants sociaux, prévention, offre de service, droits) à chaque Francilien au plus près de son lieu de vie grâce à l'intervention de médiateurs et médiatrices sociales et au développement de la santé de proximité avec une dimension participative* ».

La recherche-action devra donc définir un cadre qui permette une meilleure information de proximité et le développement des aptitudes individuelles et collectives des habitant·e·s et de leurs communautés pour mieux gérer leurs besoins en santé et adapter leur environnement de vie.

Dans le cadre de l'élaboration du protocole de cette recherche-action, cinq associations ont constitué un groupe d'habitant·e·s pour interroger ce qui peut poser problème dans l'information en matière de santé. Il s'agissait d'émettre des hypothèses sur ce qui permettrait d'améliorer la circulation et la pertinence de l'information reçue en santé et d'élaborer une action d'information de proximité visant à vérifier les hypothèses émises.

Les cinq associations ayant mobilisé un groupe d'habitant·e·s sont :

- Les Femmes-relais médiatrices interculturelles (FRMIC) à Champigny-sur-Marne,
- Nénuphar Médiation à Pantin,
- Nahda à Nanterre,
- Espace 19 à Paris 19ème,
- Médiation Culture et Vie à Rosny-sous-Bois.

Ce travail a été accompagné par Régis Cortesero et Guillaume Coti, respectivement chercheur associé et intervenant social des Ateliers Spinoza.

Chaque groupe d'habitant·e·s s'est réuni trois fois.

Les projets d'actions proposés par les habitant·e·s insistent sur l'importance d'avoir une information adaptée aux besoins, modes de vie et représentations et sur l'importance d'avoir les moyens de mettre en pratique l'information reçue (sinon être informé ne sert à rien).

Ainsi :

- Le groupe de Champigny-sur-Marne a choisi de travailler sur un projet autour des discriminations que peuvent subir les habitant·e·s de la part du personnel médical afin qu'ils·elles puissent faire valoir leurs droits et aient moins d'appréhensions à poser leurs questions au·à la médecin, première source d'informations en santé.

- Le groupe de Pantin a choisi de travailler autour des peurs liées au dépistage et à la consultation médicale, qui empêchent de mettre les informations reçues en pratique. Le groupe pose l'hypothèse que c'est à travers le collectif et en n'abordant pas la maladie uniquement sous le prisme du médical que les personnes mettront davantage l'information reçue en pratique en allant se faire dépister ou consulter.
- Le groupe de Nanterre porte un projet de campagnes thématiques locales en pensant que c'est l'association des habitant·e·s à la construction de ces campagnes qui rendra l'information plus adaptée et plus efficace.
- Le groupe de Paris 19<sup>ème</sup> compte mettre en place une coopérative alimentaire ou un groupement d'achats couplé à de l'information nutritionnelle en partant du principe que les informations reçues sur l'alimentation sont actuellement peu fiables (poids des lobbys de l'agroalimentaire) et difficiles à mettre en pratique (question du manque d'accessibilité des produits sains).
- Le groupe de Rosny-sous-Bois veut travailler sur une application pour smartphone qui reprendrait en différentes langues des informations sur les médecins acceptant l'AME et la CMU à proximité, des éléments sur l'anatomie et des expressions médicales de base.

Le protocole de la RAE a ainsi été livré à l'ARS et ces projets devraient être mis en place et évalués en 2020 et 2021.

## 6. Site Internet

Le site internet de LaFédé a été mis en ligne en 2019. Le travail d'alimentation et d'enrichissement du site se poursuit.

## 7. Publications

LaFédé a publié trois rapports en 2019 :

- Le premier rapport intitulé « *Santé, vous avez dit santé !* », disponible sur le site internet de la fédération, reprend les actes de la journée régionale organisée par LaFédé le 20 juin 2017.
- Le rapport « *Faire vivre un projet associatif : quelles complémentarités entre salariés et bénévoles ?* » disponible sur le site internet de LaFédé, présente les réflexions d'une journée de travail interne organisée par LaFédé le 7 novembre 2018.
- Le troisième rapport « *Quand l'écran remplace les personnes, quelle place pour la médiation ?* » reprend les actes de la journée régionale du 21 juin 2018 sur la dématérialisation. Ce rapport, établi par Guy Chapron, ancien délégué interrégional de la Haute Autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité (La Halde), est disponible en ligne et en version papier. Il doit, entre autres, servir de base pour organiser une saisine auprès du Défenseur des droits.

Ces publications ont pour double objectif de permettre aux professionnel·le·s de la médiation qui n'ont pas pu assister à ces journées de prendre connaissance des réflexions qui s'y sont développées et de faire connaître ces réflexions ainsi que le métier de médiateur·rice social·e plus largement aux partenaires potentiels des associations via la diffusion des publications.

## B. Accompagnement des structures à la normalisation

### 1. Journée sur la posture de la médiatrice et du médiateur face aux évolutions du champ de l'intervention sociale

*Animation : LaFédé*

*20 mars 2019 – Nénuphar Médiation*

*34 participants*

Dans le cadre de l'accompagnement des associations à la norme Afnor, il est apparu nécessaire de mettre en place une journée sur la posture des médiateur·rice·s au regard des évolutions du champ de l'intervention sociale.

Parallèlement à la structuration du métier de médiateur·rice social·e depuis les années 1980, le champ de l'intervention sociale se transforme. Ces dernières années, la dématérialisation de nombreuses démarches administratives et la fermeture progressive des guichets des administrations ont changé les relations entre habitant·e·s et professionnel·le·s du service public. Les exigences de remontées d'informations des financeurs vis-à-vis des associations sont également plus précises dans un contexte où les budgets des associations sont restreints.

Dans la situation actuelle, comment respecter le cadre déontologique et rester dans le cœur de métier de la médiation ? Quels sont les nouveaux enjeux et nouvelles questions qui se posent pour pouvoir respecter la confidentialité des informations personnelles auxquelles le médiateur et la médiatrice ont accès ? Comment se positionner quand ses propres convictions entrent en contradiction avec les actions et accompagnements menés ou quand on sent chez certains partenaires une stigmatisation des habitant·e·s de quartiers ?

Il s'agissait pour les médiateur·rice·s des associations membres de LaFédé d'analyser les enjeux posés par le cadre déontologique face au cadre d'intervention actuel. Pour les encadrant·e·s, il s'agissait de réfléchir à la manière d'organiser le travail pour permettre aux médiateur·rice·s de respecter les principes déontologiques dans leurs interventions. Ce sont notamment les principes de confidentialité et d'impartialité qui ont été questionnés au regard des enjeux actuels. L'articulation du travail avec les autres professionnel·le·s du service public et du travail social ont également été objets de discussions.

### 2. Mise en place de l'outil informatisé de suivi de l'activité

*Animation : LaFédé*

*8 réunions sur site*

Depuis 2017, LaFédé travaille sur la mise en place d'un outil de suivi de l'activité informatisé. LaFédé s'est d'abord appuyée sur le logiciel Médios, conçu par France Médiation pour les associations de médiation sociale membres de son réseau.



Cinq associations avaient testé l'utilisation de Médios : Nahda de Nanterre, la Maison des Femmes d'Asnières-sur-Seine, Culture et Vie de Rosny-sous-Bois, l'ARMMI de Drancy et Femmes-relais et Médiateurs interculturels d'Aulnay-sous-Bois.

Mais il est apparu assez vite que cet outil n'était pas adapté aux associations de médiation sociale et culturelle. La recherche historique par nom de dossier, indispensable pour la médiation sociale et culturelle, n'a été créée qu'au mois de décembre 2017 et ne s'est pas révélée pertinente. Et malgré toutes les modifications progressivement apportées à ce logiciel à partir des remarques des associations qui l'ont testé, son utilisation s'est avérée trop complexe, lourde et inadaptée. De fait, ce logiciel a été conçu sur la base d'une intervention géo-localisée et non d'une demande d'accès aux droits. Les aménagements apportés à ce logiciel ne pouvaient corriger ce défaut de naissance.

Aussi, il a été proposé en 2018 de créer un nouvel outil de suivi de l'activité, en partant des besoins recensés par les médiateur·rice·s et qui permette de faire des requêtes à partir des personnes sollicitant l'association.

Plusieurs associations ont manifesté leur intérêt pour que LaFédé construise un logiciel, plus facile d'utilisation : La Maison des femmes d'Asnières-sur-Seine, Nahda, LEA et potentiellement l'ARIFA, ARPE, Nénuphar Médiation et l'IDSU de Châtenay-Malabry. Cet outil a été construit fin 2018.

En 2019, l'outil a été installé à La Maison des femmes d'Asnières-sur-Seine pour le tester et éliminer les bugs informatiques. Différents allers-retours ont eu lieu entre l'association, LaFédé et le développeur afin de résoudre les difficultés techniques encore rencontrées. Les médiatrices de La Maison des femmes se sont révélées très satisfaites du logiciel qui leur permet d'avoir facilement accès à des statistiques sur leur activité et notamment à des statistiques nécessitant des croisements de données.

Le 2 octobre 2019, une réunion a été organisée par LaFédé à La Maison des femmes d'Asnières-sur-Seine pour que les médiatrices présentent l'utilisation de l'outil aux autres associations de LaFédé intéressées par son utilisation. Six associations (situées à Nanterre, Aulnay-sous-Bois, Champigny-sur-Marne, Montreuil, Drancy et Châtenay-Malabry) sont venues pour assister à cette présentation et échanger leurs remarques sur l'outil et la manière de prendre en compte son utilisation dans l'organisation du travail des médiateur·rice·s (mise en place de temps spécifiques pour remplir l'outil, fréquence de ces temps de travail...).

Depuis cette réunion, l'outil a été installé et son utilisation a été présentée aux médiateur·rice·s de deux structures : Nahda de Nanterre et Association des Femmes-relais et Médiateurs interculturels d'Aulnay-sous-Bois.

En 2020, LaFédé devrait pouvoir outiller au minimum cinq nouvelles associations. Les associations LEA de Montreuil, les Femmes-relais et Médiateurs interculturels de Champigny-sur-Marne, Les Médiateurs et médiatrices du 20<sup>ème</sup> et l'association Dialogue de femmes à Villiers-le-Bel se sont déjà déclarées intéressées et prêtes à utiliser l'outil sur du court terme.



### 3. Groupe de travail autour des indicateurs

Animation : LaFédé

4 réunions – 7 participants (de 5 associations différentes)

En 2018, une première séance du groupe de travail sur les indicateurs avait eu lieu. Il s'agissait notamment de présenter aux associations le rapport « *Valoriser les interventions des médiateurs sociaux* », réalisé par LaFédé et le cabinet Kimso, ainsi que les conclusions d'une phase de test des grilles d'évaluation de ce rapport, conduite par certaines associations, notamment dans le secteur de la santé.

En 2019, quatre autres séances ont eu lieu pour ce groupe de travail. Les bases théoriques et concepts centraux de l'évaluation des dispositifs d'actions (indicateurs d'efficacité, d'efficacités, de résultats, d'impact...) ont été repris. Des exemples de ces différentes catégories d'indicateurs, adaptés aux activités de médiation sociale et culturelle, ont été listés. Chaque association participant au groupe a ensuite choisi une action menée par sa structure et qu'elle souhaitait voir valorisée. Le groupe s'est alors penché sur la construction d'indicateurs quantitatifs et qualitatifs qui semblaient pertinents pour évaluer ces différentes actions.

Le groupe s'est notamment intéressé à la question de l'évaluation de l'autonomie progressive des personnes accompagnées et à la question de l'évaluation de l'efficacité des permanences sociales (car les personnes ne reviennent pas forcément voir le·la médiateur·rice si elles arrivent à accéder à leurs droits).

Il était également prévu deux séances pour travailler avec le cabinet Kimso sur la valorisation des rapports d'activités. Ces séances n'ont pas encore eu lieu.

### 4. Valoriser l'obtention du titre professionnel MSADS

Le 30 janvier 2019, une petite réception a été organisée par LaFédé dans les locaux de France Médiation afin de valoriser l'obtention du titre professionnel Médiateur·trice social·e accès aux droits et services (MSADS). Éric Briat, directeur général adjoint du CGET, était présent pour remettre leurs diplômes à chaque médiatrice accompagnée par LaFédé en 2018 dans la validation du titre. Tous les membres de LaFédé étaient invités pour l'occasion afin de souligner et rappeler l'importance de la formation pour assurer des interventions de qualité et de la reconnaissance du métier.

### 5. Accompagnement à la certification

La chargée de développement de LaFédé a travaillé sur le référentiel de certification AFNOR en vue de proposer pour 2020, un accompagnement à trois structures membres.

## C. Coopérations et partenariats

### 1. France Médiation

Les objectifs de France Médiation rejoignent ceux de LaFédé, notamment sur la reconnaissance du métier de médiateur·rice social·e et la volonté de professionnaliser ces emplois. C'est pourquoi LaFédé est membre du conseil d'administration et a été élue à la vice-présidence, en qualité de partenaire associé.

Ce réseau national de la médiation sociale a plusieurs objectifs :

- fédérer et représenter l'ensemble des dispositifs de médiation sociale, publics, parapublics et privés, qui souhaitent promouvoir la médiation sociale sur leur territoire ;
- favoriser le développement et la reconnaissance de la médiation sociale en développant les échanges de savoirs et de pratiques entre les adhérent·e·s ;
- faciliter l'accès à toutes les formes de connaissance et de savoir-faire sur les différents domaines touchant la médiation sociale, par des publications, des recherches, des formations professionnelles et des démarches d'évaluation.

Comme les années précédentes, les coopérations entre LaFédé et France Médiation ont été nombreuses, en particulier pour valoriser les savoir-faire des médiateur·rice·s sociaux·les en vue de leur reconnaissance. En 2019, les travaux du conseil d'administration ont principalement porté sur : les axes stratégiques de France Médiation, la certification Afnor des associations et le développement de la médiation sociale en milieu scolaire.

### 2. Afnor

Après la publication de la norme Afnor Médiation sociale XP X60-600 en décembre 2016 et du référentiel de certification en décembre 2017, le groupe de travail s'est réuni en 2018 et 2019 sur la communication pour promouvoir la norme : support flyer, FAQ, site web...

Un webinaire a notamment été créé pour promouvoir la norme.

### 3. PRAPS2

Suite à la participation de LaFédé aux commissions chargées de l'élaboration du Prs2 (Projet régional de santé 2ème génération) et du Praps2 (Programme régional d'accès à la prévention et aux soins pour les publics démunis), LaFédé est associée au comité de pilotage et de suivi de la mise en place du Praps2 sur le recours à la médiation pour favoriser l'entrée dans le système de soins des populations en situation de renoncement aux soins (instabilité résidentielle, barrière économique et linguistique, gens du voyage...).

En effet, la médiation a été identifiée comme un levier important de réduction des inégalités en matière de santé. Dans ce cadre, une étude a été confiée à Asdo Études et Regards Santé afin de :

1. Établir un état des lieux de l'activité de médiation santé sur le territoire de l'Île-de-France.
2. Analyser les effets des actions et dispositifs de médiation santé sur l'accès aux droits et les parcours de soins des populations les plus vulnérables.
3. Identifier les besoins non couverts et les opportunités d'amélioration de l'activité de médiation santé en Île-de-France.
4. Formuler des préconisations et recommandations.

Différent·e·s acteur·rice·s de la médiation sociale dont plusieurs associations de LaFédé ont été ciblé·e·s pour cette étude dont les premiers résultats ont été présentés en septembre.

Ils ont mis en évidence la diversité des projets de médiation santé franciliens. S'ils ont un socle commun en termes de modalités d'intervention, les monographies et l'enquête par questionnaire confirment la diversité des projets de médiation santé en fonction des publics, de l'ancrage des projets, de la mission de la structure qui les porte, ou encore des caractéristiques des médiateur·rice·s recruté·e·s.

Des groupes de travail ont été mis en place, notamment un sur la médiation sociale et culturelle, médiation considérée comme généraliste, mais les mouvements sociaux ont mis en sommeil l'avancée du travail.

#### **4. Présentation de la médiation à un groupe allemand et accueil à Clichy-sous-Bois**

LaFédé a été sollicitée par l'association Culture et Liberté pour préparer la visite d'une association de médiation par un groupe de travailleur·e·s sociaux·les allemand·e·s. Le groupe a été accueilli à Clichy-sous-Bois par l'association Arifa et LaFédé. Il leur a été présenté le métier de médiateur·rice social·e, son historique et sa structuration actuelle ainsi que des éléments sur la politique de la ville en France. Le groupe a aussi pu visiter le quartier sur lequel travaille l'Arifa pour mieux comprendre le travail réalisé par les médiatrices.

#### **5. Intervention au CNFPT**

LaFédé a participé aux rencontres territoriales de la santé organisées par le Centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT) le 7 novembre 2019 à Paris. Le thème de ces rencontres portait sur *L'impact de la politique de la ville sur la santé des habitant·e·s*.

LaFédé est intervenue en binôme avec Fabrique Territoire Santé pour parler de la participation des habitant·e·s aux projets d'aménagement urbain. LaFédé a présenté le travail effectué en partenariat avec l'ARS sur la participation des habitant·e·s au Projet régional de santé 2018-2022 et notamment sur ce qu'ont rapporté les habitant·e·s concernant le logement et le cadre de vie en lien avec la rénovation urbaine (problématique de la résidentialisation, taille et prix des logements, salubrité des logements, nuisances liées aux travaux...).

## 6. Participation à la journée sur la participation des Habitants-Usagers-Citoyens aux coopératives d'acteurs

LaFédé a été sollicitée par l'ARS et l'Institut Renaudot pour être rapporteur d'un atelier lors de la journée sur la participation des habitants-usagers-citoyens aux coopératives d'acteurs organisée le 15 novembre 2019 à Paris. Cette journée regroupait une centaine de professionnel·le·s membres de coopératives d'acteurs afin d'échanger principalement autour de trois questions :

- À quoi sert la participation des habitants-usagers-citoyens (HUC) ?
- Comment faire participer les HUC au sein des coopératives d'acteurs (CA) ?
- Comment faire vivre les espaces de participation ?

LaFédé a participé à l'animation d'un atelier autour de ces trois questions avec un groupe de participant·e·s d'une vingtaine de professionnel·le·s et à la rédaction d'une synthèse des échanges.

## 7. Intervention à la FémasIF

LaFédé a rencontré la FémasIf (Fédération des maisons de santé d'Ile-de-France) en vue de venir présenter la médiation sociale et culturelle dans le milieu sanitaire lors d'un apéro-débat organisé de façon mensuelle par la FémasIF. Lors de cette intervention, la chargée de développement de LaFédé a présenté la médiation, son histoire et sa structuration actuelle. Une médiatrice d'Espace 19 (association membre de LaFédé) a ensuite présenté les formes que pouvaient prendre son travail dans le milieu sanitaire, ainsi que les questions et motifs d'incompréhensions qu'elle est amenée à rencontrer dans l'exercice de son métier.

Cet apéro-débat initialement prévu en décembre 2019, s'est finalement tenu en janvier 2020 (intervention repoussée en raison des grèves dans les transports).

## D. Vie politique de l'association

### 1. Conseil d'administration

Le conseil d'administration n'a pu se réunir qu'à 3 reprises, une séance ayant dû être annulée en raison des grèves en décembre 2019. Il a rassemblé en moyenne 9 administrateur·rice·s et/ou représentant·e·s associatif·ve·s. En effet, il a été décidé de fonctionner en conseil élargi, même si les décisions formelles relèvent des seul·e·s administrateur·rice·s.

Outre de nombreuses réunions autour des projets conduits avec l'ARS, les difficultés rencontrées par les associations au niveau local et les pressions de plus en plus fortes qui pèsent sur leurs épaules, ont rendu difficile d'accorder les agendas et de donner du temps au collectif.

Au-delà de l'élaboration du programme de travail et du suivi de sa mise en œuvre, il a débattu de l'avenir de LaFédé et de ses objectifs futurs. Les réflexions entamées en 2018 concernant la dématérialisation des services publics se sont poursuivies, ce sujet restant central dans les préoccupations des associations.

Comment continuer à faire de la médiation quand de plus en plus de personnes viennent aux permanences et que la majorité du temps de travail est consacrée à remplir des dossiers face à un écran... ? Les médiateurs et médiatrices ne courent-ils-elles pas le risque de devenir des agents administratifs ?

Fruit des réflexions qui ont eu lieu en 2019, un groupe de travail se réunira en 2020 pour réfléchir au collectif comme moyen de ne pas perdre le sens de la médiation et pour refaire du lien là où la dématérialisation a déshumanisé les rapports avec les administrations.

Pour les associations administratrices de LaFédé, sa mission est de soutenir le rôle des médiateur·rice·s sur le plan économique, social, humain, rôle de plus en plus mis en cause. Il faut continuer de se réunir pour défendre le métier et échanger sur les difficultés rencontrées en tant qu'administrateur·rice, salarié·e, directeur·rice... On ne peut pas se battre seul. Le rôle de LaFédé est le partage d'informations, l'échange de réflexions, l'interpellation des pouvoirs publics. LaFédé permet de s'enrichir et de se consolider.

### 2. Rapport moral de l'Assemblée générale – 9 avril 2019

*Bénédicte Madelin, présidente*

Je voudrais commencer ce rapport moral par des remerciements aux associations qui composent LaFédé :

- En remerciant Nahda de nous accueillir dans ses locaux aujourd'hui pour notre AG. Nahda a rejoint LaFédé l'an dernier et occupe déjà une place importante dans la vie de l'association par sa participation active à plusieurs groupes de travail, à nos journées régionales et en nous accueillant aujourd'hui ;
- En remerciant l'Institut Nénuphar, nouvelle association de LaFédé depuis 2018 et qui a accueilli nos journées régionales à deux reprises. Et quand je parle d'accueil, c'est à la fois un accueil chaleureux, confortable et gastronomique ; tout cela contribue à la qualité des débats lors de nos journées régionales ;

- En remerciant toutes les associations qui ont participé activement aux réflexions pour renforcer la qualification de leurs médiateurs et médiatrices.

Je voudrais en particulier féliciter les associations qui se sont engagées courageusement dans la qualification de leurs médiatrices par l'obtention du titre MSADS par la VAE. Je dis courageusement parce que cela nécessite beaucoup d'aménagements dans l'organisation de leur travail. Et bien sûr, toutes nos félicitations aux 8 médiatrices sur les 8 qui ont présenté le titre et qui l'ont obtenu.

Tout cela dans un contexte où certaines associations ont été ébranlées par la suppression des emplois aidés. Rappelons-nous : 37 % des postes des associations constitutives de LaFédé étaient menacés par la suppression des contrats aidés. Notamment parce que face à la raréfaction des postes d'adultes-relais, ces associations s'étaient retournées vers les postes en CUI-CAE...

Certes, aujourd'hui, on nous annonce le déploiement de 1000 nouveaux postes adultes-relais. Mais la feuille de route gouvernementale pour la politique de la ville les flèche prioritairement sur :

- L'accompagnement personnalisé aux jeunes en risque de désocialisation
- La médiation sociale en milieu scolaire
- La médiation de proximité en soirée et en week-end
- La participation citoyenne pour relancer les conseils citoyens

Toutes choses certainement utiles, personne ne le contestera, mais l'accès aux droits l'est tout autant pour favoriser la cohésion sociale !

En outre, cette instruction du Gouvernement du 8 février 2019 relative au déploiement des dispositifs adultes-relais modifie significativement l'esprit de la circulaire originelle des adultes-relais puisqu'elle insiste sur la mise en place d'un parcours de formation renforcé, afin d'accroître les sorties positives. En clair, les postes adultes-relais deviennent prioritairement des postes d'insertion et non plus de médiation sociale.

D'ailleurs, trop souvent, les pouvoirs publics nous disent, à l'occasion du renouvellement des conventions adultes-relais, que les médiateur·rice·s doivent se former et chercher un emploi ailleurs alors qu'ils·elles sont formé·e·s à la médiation sociale !

Cela suscite plusieurs réflexions : si les conventions adultes-relais ont été créées en 2000, avec un contenu d'activités de médiation sociale, c'était bien parce que cette médiation avait été ressentie comme nécessaire pour « *améliorer, dans les quartiers relevant de la politique de la ville, les rapports sociaux dans les espaces publics ou entre les habitants et les services publics.* »

Et là, je ne fais que lire la circulaire adultes-relais.

« Il s'agit notamment de :

- *accueillir, écouter, exercer toute activité qui concourt au lien social...*
- *informer et accompagner les habitants dans leurs démarches, faciliter le dialogue entre services publics et usagers...*
- *contribuer à améliorer ou à préserver le cadre de vie ;*
- *prévenir et aider à la résolution des petits conflits de la vie quotidienne par la médiation et le dialogue... »*

À travers toutes ces missions, on voit combien la médiation sociale est un puissant outil de cohésion sociale.

Malheureusement, depuis bientôt 20 ans, date de la 1<sup>ère</sup> circulaire, et malgré la longue marche initiée par les acteur·rice·s de la médiation sociale – et là je pense bien évidemment aux associations de médiation sociale et culturelle, à Profession Banlieue qui les a accompagnées et à France Médiation créée il y a 10 ans – malgré cette longue marche pour la professionnalisation des médiateur·rice·s, avec la création du titre professionnel TMS devenu MSADS, la norme Afnor, ce métier n'est toujours pas pleinement reconnu et financé au titre de l'intervention sociale de droit commun.

Qui imaginerait un poste d'assistant·e social·e, d'enseignant·e ou de policier·ère, tous et toutes rémunéré·e·s par les pouvoirs publics comme les adultes-relais, qui serait précaire ?

Le 2<sup>ème</sup> point sur lequel je voudrais insister, c'est le risque de réduire le métier de la médiation sociale à des spécialistes du clic ! Un peu à l'image du *click & collect*.

On sent combien la déshumanisation des services publics avance à grand pas, avec toutes les questions que cela pose en termes d'accès aux droits, de bugs des différents sites, de confidentialité des informations... Je ne reviendrai pas sur les enseignements de cette journée dont nous parlera Aurélie.

Sur cette question, je pense d'ailleurs que les médiateurs et médiatrices ont acquis une très bonne connaissance des fonctionnements et bugs de ces sites : ils-elles devraient davantage être consulté·e·s pour aider les développeur·se·s de cette déshumanisation des services publics à connaître et comprendre tous les problèmes que cela pose, en particulier aux personnes les plus en difficulté d'accès à leurs droits.

Face à toutes ces évolutions, je voudrais réaffirmer la place essentielle de la médiation sociale, de l'accueil, de l'écoute, de l'attention aux personnes. Si on veut redonner confiance à tous les citoyen·ne·s, quelles que soient leur origine ou leur situation économique et sociale, si on veut leur affirmer qu'ils-elles ont une place dans notre société, nous devons agir pour que tous et toutes aient un véritable accès aux droits, une mission qui est au cœur de l'action de la médiation sociale, sociale et culturelle.

Les médiateur·rice·s sociaux·les et culturel·le·s s'engagent quotidiennement avec un grand savoir-faire, pour répondre aux besoins des habitant·e·s et leur permettre d'accéder à leurs droits :

- Que ce soit en matière d'emploi, d'éducation, de santé, de logement, de transports, de droits sociaux
- Et surtout pour faire société ensemble.

N'oublions pas : une page d'accueil n'aura jamais la chaleur d'un accueil, fait dans le respect de chaque personne !



Pour finir, je voudrais remercier pour leur soutien :

- La DRJSCS,
- Le Cget, Éric Briat et Joëlle Martichoux, qui ont magnifiquement accepté de remettre les titres MSADS
- L'ARS Île-de-France, Évelyne Jean-Gilles et Annie Serfaty, pour leur confiance dans le rôle des médiateur·rice·s pour faire entendre les priorités des habitant·e·s dans les politiques de santé,

Je voudrais bien évidemment remercier Aurélie Dutour.

Je voudrais remercier également nos compagnons de route, en particulier Profession Banlieue et France Médiation.

Et toutes les associations de la Fédération sans qui ce travail ne serait pas possible.