

Rapport d'activité 2016

La Fédération des associations de médiation sociale et culturelle d'Île-de-France 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.

L'objectif premier de la Fédération est la reconnaissance pleine et entière du métier de médiateur (trice) 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 des postes adultes-relais ;
5. la participation à la journée départementale des adultes-relais et acteurs de proximité.

- **Au niveau national :**

1. la valorisation des activités de médiation et leur reconnaissance ;
2. la participation aux travaux conduits sous l'égide du Cget et du Sg-Cipd sur l'élaboration d'une norme expérimentale et volontaire de la médiation sociale ;
3. des interventions à la demande des partenaires dans les formations et dans l'élaboration de leurs contenus, colloques et journées de valorisation de la médiation sociale et culturelle.

Afin d'atteindre ses objectifs, la Fédération a recruté mi-novembre 2015 une chargée de développement. Ses missions au niveau régional se divisent en axes principaux :

1. Œuvrer à l'élargissement de la Fédération, notamment hors Seine-Saint-Denis ;
2. Accompagner les responsables de structures dans la mise en place de leurs projets ;
3. Développer des actions de qualification pour les médiateurs et médiatrices.

Au niveau national, les missions de la chargée de développement concernent essentiellement le plaidoyer pour la reconnaissance du métier.

• AU NIVEAU RÉGIONAL

1. Le développement du réseau des associations adhérentes

Plusieurs structures localisées dans les différents départements d'Île-de-France ont exprimé leur souhait d'adhérer à la Fédération en 2016. C'est ainsi que nous ont rejoint :

- **L'Idsu (Insertion et Développement Social Urbain)** de Chatenay-Malabry, association qui a pour charge l'animation et la gestion des activités sociales de la commune. Elle porte notamment une équipe de médiatrices sociales et culturelles.
- **L'association des femmes-relais médiatrices interculturelles** de Champigny-sur-Marne : créée en 1997 par des femmes de différentes nationalités, désireuses de développer du lien social dans leur quartier (Bois l'Abbé), l'association favorise les relations entre les institutions et les habitants et intervient notamment en milieu scolaire et de la santé. Elle répond aux besoins des personnes en situation d'exclusion dans le quartier en améliorant les relations de voisinage et en redonnant confiance aux gens.
- **Accion artistica** de Saint-Denis : créée en 1991, l'association s'est investie depuis 1997 dans un travail de proximité au sein du quartier Allende de la ville de Saint-Denis. L'association a développé des actions et capitalisé des savoir-faire en termes de remobilisation des potentiels individuels et collectifs ainsi que de redynamisation sociale.

Par ailleurs, des discussions sont engagées avec d'autres associations : à Grigny, à Évry et à Asnières

- **La Perche (force de médiation sociale et d'aide aux personnes)** de Grigny : créée en 2015, l'association vise à renforcer les liens entre les institutions et les habitants, à briser l'isolement (notamment des personnes âgées et dépendantes), et à favoriser l'émergence de projets collectifs permettant de donner un autre regard sur le quartier tant à ses habitants qu'aux personnes extérieures.
- **Génération femmes** d'Évry : créée en 1992, l'association s'est investie sur le quartier des Pyramides afin de renouer le dialogue entre habitants et institution dans une logique de compréhension mutuelle rendue parfois difficile par les différences culturelles. L'association s'engage particulièrement en direction des femmes du quartier en leur proposant des activités collectives et des ateliers sociolinguistiques. Par ailleurs, les médiatrices de l'association assurent des permanences dans la quasi totalité des collèges de la ville afin de favoriser les liens entre l'institution scolaire et les familles.
- **La Maison des Femmes** d'Asnières-sur-Seine : présente depuis 1994 sur le quartier des Hauts d'Asnières, l'association vise à lutter contre l'exclusion sociale en favorisant l'émancipation des femmes issues de l'immigration et en améliorant le lien social. Pour ce faire, l'association mène à la fois des actions de formation en tentant de s'adapter aux besoins individuels et possède un service de médiation afin de faciliter l'accès aux droits des habitants et de prévenir de potentiels conflits pouvant naître suite à des incompréhensions.

L'objectif de cet élargissement est de soutenir les structures dans la professionnalisation de leurs médiateurs et médiatrices et de permettre une meilleure représentation de la diversité des pratiques de médiation sociale et culturelle au sein de la Fédération.

Cet élargissement s'accompagne également d'une diversification des territoires d'implantation des administrateurs de la Fédération, afin d'être davantage représentatif des réalités régionales.

2. Accompagner les responsables de structures

L'accompagnement des structures n'a pu se faire via un groupe de travail, tel que l'avait envisagé le conseil d'administration de la Fédération. En effet, les responsables des associations sont beaucoup plus en demande d'un accompagnement individualisé qui a donc été fait au coup par coup : gestion du personnel, droit du travail, recrutement, réponse à un appel à projet, ou encore développement d'un argumentaire en faveur du maintien des postes de médiation sociale et culturelle alors que l'association intervient dans un quartier qui est sorti de la nouvelle géographie prioritaire.

Un accompagnement spécifique en faveur du renouvellement des conventions adultes-relais a concerné trois associations pour qui, se séparer de médiatrices ayant plus de neuf années d'expériences, formées et souhaitant continuer d'exercer leur métier, représentait un vrai gâchis.

Plusieurs arguments ont été développés :

- Les médiatrices sont identifiées par les habitants et les partenaires qui les connaissent. Elles ont construit un réseau facilitant leurs missions, alors pourquoi devoir s'en séparer ?
- Certaines médiatrices, parfois présentes depuis la création de l'association, en sont la mémoire. Elles sont les tutrices des nouvelles médiatrices ayant besoin d'être accompagnées dans leur prise de poste.
- Malgré leurs efforts pour diversifier leur source de financement, sans renouvellement des conventions adultes-relais, les associations ne pourront assumer seules le financement des postes des médiatrices sociales et culturelles les obligeant à licencier des personnes en CDI et donc à verser des indemnités de licenciement. Leurs finances ne leur permettront d'ailleurs pas de verser ces indemnités. Le non renouvellement des conventions adultes relais signifie-t-il la fin des associations ?

Face à ces enjeux, il a été proposé à chaque association concernée de montrer l'efficacité, l'efficience, la cohérence et l'impact de l'action de chaque médiatrice, ainsi que leurs parcours de formation. Il s'agit de prouver que l'argent public a bien été utilisé et de montrer en quoi l'action des médiatrices :

- permet aux habitants des quartiers d'accéder à leurs droits, aux soins, à l'éducation...
- contribue à la cohésion sociale dans le quartier.

3. Développer des actions de qualification pour les médiateurs et médiatrices

La médiation sociale et culturelle face aux discriminations

Groupe de travail – 13 participantes

4 réunions

Animation : **Warda Khorsi**, responsable de formation au CFPE-CEMEA, Aubervilliers

La question centrale du groupe de travail a porté sur la manière dont les médiateurs et médiatrices prennent en compte les discriminations pouvant être vécues ou perçues par le public tout en gardant une posture professionnelle impartiale, question d'autant plus sensible que les médiateurs et médiatrices vivent souvent les mêmes discriminations que leurs publics.

Quelle différence entre discrimination, racisme et préjugé ? Comment démêler sentiment de discrimination et discrimination réelle ? Face à l'attitude ou au propos de partenaires, comment favoriser la parole des usagers et la faire remonter ? Quelle posture professionnelle adopter face à des situations discriminantes ? Comment apporter une réponse concrète aux personnes sollicitant une aide immédiate tout en sachant que les réponses pouvant être apportées prennent du temps et sont souvent difficiles à obtenir ?

Afin de se positionner, il a paru nécessaire de revenir sur quelques définitions : discrimination directe, discrimination indirecte, discrimination positive, racisme, préjugé, représentation... injustice et inégalités. Comment repérer les mécanismes de discriminations et les différents types de discrimination (selon les origines, la religion, le genre, l'orientation sexuelle, etc.) ? Comment distinguer les discriminations avérées et le ressenti de discrimination ?

La discrimination étant une atteinte à la dignité de la personne, la médiatrice doit alors aider la personne à prendre du recul en aidant à mettre des mots et à faire circuler la parole : « *La parole comme tiers, comme prise de recul est un premier rempart face à la discrimination.* » La médiatrice a pour rôle de porter cette parole et de faire valoir le droit des personnes. Elle n'est pas là pour les défendre. Comment garder une posture de tiers quand on est soi-même « assimilée » à la personne discriminée par l'interlocuteur ?

Le groupe de travail s'est appuyé sur l'analyse de situations concrètes rencontrées par les médiatrices pour qualifier chaque situation (les propos racistes, les situations « absurdes » créées par la loi, les discriminations avérées, par exemple) et travailler en regard sur la posture professionnelle à tenir.

Le groupe de travail se poursuivra en 2017.

Les coûts évités par la médiation sociale

Recherche action – 18 participants

4 réunions

Animation : **Émeline Stievenart** et **Octavie Baculard**, *directrices associées, cabinet Kimso Stratégie et impact social*

La Recherche-action co-organisée avec Profession Banlieue et entamée en 2015 auprès de huit associations intervenant à Aulnay-sous-Bois, Bobigny, Clamart, Clichy-sous-Bois, Compiègne, Paris, Pantin et Nantes, afin de mesurer les coûts évités par leur intervention, s'est poursuivie en 2016.

Pour permettre à ces associations d'identifier et d'évaluer la valeur générée par leur intervention, notamment les économies d'argent public réalisées en matière de santé et d'éducation, la recherche-action s'est appuyée sur la méthode du Sroi (*Social return on investment* ou Retour social sur investissement) utilisée par le cabinet Kimso. Cette méthode permet de comprendre, mesurer et valoriser les changements sociaux, économiques et environnementaux générés par une médiation. Pour cela, le groupe de travail s'est intéressé aux effets produits par les interventions des médiatrices sociales et culturelles pour des personnes ou des organisations, appelées « parties prenantes ». Les effets peuvent être immédiats ou à plus long terme. Il s'agit de se focaliser sur les effets imputables à l'action de médiation et que de multiples autres facteurs ne pourraient expliquer.

Une fois ces principaux effets de la médiation identifiés, se pose la question de leur démonstration et de leur mesure. Différentes techniques existent, dont : les « coûts évités » ou « revenus générés » ; la valeur sur le marché de biens ou services équivalents ; la valeur exprimée directement par les bénéficiaires. Les membres du groupe de travail ont dû faire face à deux défis : démontrer que des

prises en charge sont bien évitées, ou rendues plus efficaces, et procéder à des estimations du nombre de ces prises en charge et de l'ampleur du temps gagné ; disposer de données sur le montant des coûts de prise en charge évités et la valeur à accorder au temps gagné.

Pour tenter d'établir des estimations, des entretiens complémentaires ont été conduits en début d'année avec des partenaires de quatre associations (l'Arpe à Clamart, l'Ami à Compiègne, Espace 19 à Paris, l'Association des femmes-relais et médiateurs interculturels à Aulnay-sous-Bois) afin de recueillir leur point de vue sur les apports et limites de la médiation sociale et culturelle et obtenir des informations sur leurs indicateurs et coûts.

Constatant que les associations ne disposaient d'aucun outil de suivi permettant de démontrer les effets ou apports de la médiation, un outil a été proposé aux associations pour qu'elles puissent structurer l'analyse des situations rencontrées et faire émerger des indicateurs. Une fiche-bilan des interventions de médiation sociale et culturelle dans les champs de la santé et de l'éducation a ensuite été réalisée et testée par deux associations.

Les résultats de cette Recherche-action ont été restitués lors d'une Rencontre le 24 mai 2016 (voir texte suivant) et donneront lieu à une publication qui sera mise en ligne sur le site de Profession Banlieue début 2017.

Investir dans la médiation sociale et culturelle, ça vaut le coût !

Rencontre

24 mai – 76 participants

Avec : **Octavie Baculard** et **Émeline Stievenart**, directrices associées du cabinet Kimso – conseil en impact social ; **Lise Bondon**, cheffe de projet politique de la ville, Sevrans ; **Éric Briat**, directeur adjoint, Commissariat général à l'égalité des territoires, service de la ville et de la cohésion urbaine ; **Pascale Debillon**, déléguée du préfet, Aubervilliers ; **Natacha Dumay**, coordinatrice Rep, collègue Joséphine-Backer, Saint-Ouen ; **Aurélié Dutour**, chargée de développement, Fédération des associations de médiation sociale et culturelle d'Île-de-France ; **Laurent Giraud**, directeur, France Médiation ; **Florence Jany-Catrice**, économiste, professeure et chercheuse, université de Lille 1 et Centre lillois d'études et de recherches sociologiques et économiques ; **Linjin Lam**, médiatrice sociale et culturelle, Espace 19, Paris ; **Anne Lucas**, puéricultrice, Pmi, Paris ; **Bénédicte Madelin**, présidente, Fédération des associations de médiation sociale et culturelle d'Île-de-France.

La Fédération des associations de médiation sociale et culturelle d'Île-de-France et Profession Banlieue ont présenté les résultats de la recherche-action sur les coûts évités afin de les mettre en débat. Comment se saisir de cette nouvelle approche et quels outils implique-t-elle ? Quels sont les avantages mais aussi les limites d'une telle démarche, son intérêt et ses risques ? Comment faire entendre ce nouvel argument des coûts évités pour conforter la place de la médiation sociale et culturelle, sans pour autant cautionner la seule approche financière des questions sociales ?

La recherche-action a montré que la médiation sociale produit quatre grands types d'effets : des effets sur la relation avec les publics, des effets sur la prise de conscience des personnes médiées, des effets sur l'efficacité d'une action et des effets indirects sur les parties prenantes.

À partir de l'exposé d'Émeline Stievenart et d'Octavie Baculard, les participants se sont répartis dans quatre ateliers de travail animés par des professionnels de terrain, partenaires des structures de médiation sociale et culturelle (État, ville, Pmi, collègue) pour réfléchir à un argumentaire à même de convaincre les partenaires les plus récalcitrants de soutenir la médiation sociale. Les saynètes jouées

par les participants pour restituer les échanges des ateliers ont révélé un certain nombre de contradictions vécues par les associations.

Évaluer les coûts évités nécessite d'avoir au préalable des outils de suivi efficaces permettant de mesurer les effets des actions. Aussi, Laurent Giraud est-il venu présenter l'outil de suivi Médios proposé par France Médiation à ses adhérents. Mais cet outil, créé pour le suivi de l'activité des médiateurs sociaux intervenant dans l'espace public ou les transports, doit être adapté à la médiation sociale et culturelle.

Pour Florence Jany-Catrice, l'approche par les coûts évités ne doit pas faire perdre de vue que tout n'est pas « financierisable » dans les effets de la médiation sociale. Florence Jany-Catrice préconise la prudence. Quantifier n'est jamais un acte neutre. Selon elle, plusieurs glissements dans l'évaluation des politiques publiques risquent de se produire : le premier est celui de laisser entendre que la pratique de l'évaluation consiste à « mesurer » ; le deuxième risque réside dans le fait de passer d'une évaluation des politiques publiques à une mesure de la performance des services publics, comme si l'un pouvait se substituer à l'autre sans encombre ; le troisième est de répondre à des objectifs chiffrés imposés par les financeurs ou les pouvoirs publics, ce qui serait contre-productif pour les structures de médiation sociale.

Pour conclure, Éric Briat a rappelé que, si des écueils sont à éviter en matière d'évaluation, la reconnaissance de la médiation sociale et culturelle peut être encouragée par d'autres voies telles la démarche de normalisation Afnor des structures de médiation sociale en cours de finalisation, l'ancrage territorial bien spécifique des associations de médiation sociale et culturelle, mais aussi la mesure des effets de la médiation sociale en comparant les sites qui en bénéficient et les autres.

Cette Rencontre donnera lieu à deux publications distinctes : l'une sera consacrée au rapport issu de la Recherche-action ; la seconde concernera les interventions de Florence Jany-Catrice et d'Éric Briat.

Suivi de l'activité des associations de médiation sociale et culturelle

Groupe de travail – 5 associations

2 réunions

Suite à la journée de travail sur les coûts évités du 24 mai 2016, il était apparu qu'il serait utile de doter les associations d'un outil de suivi informatisé afin de mieux mesurer l'impact de leurs actions. La Fédération a donc sollicité France Médiation afin d'adapter l'outil Médios aux activités de médiation sociale et culturelle afin que les associations puissent l'utiliser plus facilement.

En parallèle, la Fédération s'appuiera sur le travail réalisé avec Kimso et proposera de généraliser l'outil d'analyse des situations rencontrées qui permet d'obtenir des informations sur les effets de la médiation, plus difficiles à connaître, les effets se faisant sentir plutôt sur le moyen ou long terme. D'autant qu'une personne satisfaite de l'action de médiation (qu'elle arrive à ouvrir ses droits par exemple) ne revient pas forcément le dire.

Enfin, il a été rappelé que certaines précautions étaient nécessaires dans l'utilisation de ces différents outils. Faire des statistiques par personnes peut poser débat, en particulier quand certains partenaires ou financeurs essayent d'obtenir des informations sur les personnes suivies par les associations.

Il faut donc différencier l'utilisation de l'outil en termes de communication extérieure sur l'activité (rapport d'activité, bilans financiers...) et le suivi interne de l'action. L'outil de suivi ne doit pas servir uniquement à rendre des comptes mais aussi à piloter l'action.

Rentrée citoyenne : journée départementale des adultes-relais

La Fédération a été associée pour co-animer, avec France Médiation, la journée départementale des adultes-relais mise en place par la préfecture de Seine-Saint-Denis.

Cette journée qui s'est tenue le 12 octobre 2016 à Bobigny, a permis de réunir les professionnels embauchés sous convention adulte-relais dans l'ensemble du département. Elle a été l'occasion de rappeler le contexte d'émergence de la médiation sociale ainsi que ses enjeux et objectifs notamment sur la Seine-Saint-Denis. Par la suite, deux ateliers au choix étaient proposés aux participants, le premier portant sur le travail en partenariat et le second sur le métier de médiateur, ses activités et ses besoins.

Cette journée a été l'occasion pour Fadela Benrabia, préfète déléguée à l'égalité des chances sur le département, de s'adresser directement aux professionnels de terrain afin de leur faire part de sa considération, ses attentes et de répondre à leurs interrogations.

Mobilisation des habitants pour l'élaboration du futur Plan régional de santé

8 associations - environ 75 habitants mobilisés pour 14 réunions

LaFédé a été contactée par l'Agence régionale de santé d'Île-de-France (ARS) pour mobiliser les habitants sur l'élaboration du futur Plan régional de santé pour 2018-2022. L'ARS souhaitait ainsi prendre en compte l'avis de l'ensemble des parties prenantes, et notamment des habitants des quartiers populaires, pour la rédaction de ce plan et de ses priorités.

Huit associations de LaFédé (situées à Champigny-sur-Marne, Clichy-sous-Bois, Drancy, Montreuil, Pantin, Paris XIX^e arrondissement, Rosny-sous-Bois, Saint-Denis) se sont engagées à organiser deux réunions avec un groupe d'une dizaine d'habitants afin de réfléchir ensemble à une définition de la santé et à ses facteurs d'influence, ainsi qu'aux possibles actions à mener pour améliorer la santé des habitants. L'ensemble de ces séances a été enregistré afin d'élaborer un document de travail à l'attention des instances décisionnelles de l'ARS et des associations de LaFédé en restant au plus proche de la parole des participants.

En 2016, 14 rencontres ont eu lieu au niveau local.

Le travail mené a permis de mettre en évidence le fait que les habitants ne limitent pas la santé à l'accès aux soins ou au médecin, mais privilégient une approche transversale du sujet, définissant eux-mêmes la santé comme « *un complet bien-être : physique, mental et social* ».

De nombreux facteurs influençant la santé ont pu être mis en avant parmi lesquels l'alimentation, le travail, le stress, l'isolement, le manque de ressource, l'insalubrité des logements, la mauvaise prise en charge du vieillissement, la difficile lisibilité des systèmes de remboursement...

Les participants ont pu se baser sur leur cas personnel pour illustrer une difficulté, par exemple, l'ennui du mari au chômage qui tourne en rond à la maison, le fait de vivre à 6 dans un studio sans intimité possible, les difficultés à vivre avec une dentition mauvaise quand les soins dentaires ne sont pas remboursés... Mais ils ne sont pas restés centrés sur leur situation personnelle et ont généralisé les difficultés afin d'essayer de proposer des actions concrètes.

Un groupe est, par exemple, parti des difficultés rapportées par une mère pour s'occuper de son fils, jeune adulte handicapé mental, pour réfléchir à la situation des « aidants », leurs interlocuteurs possibles et la manière dont ils pourraient être soutenus.

Ce travail sur l'élaboration du PRS continuera en 2017 avec la poursuite des réunions au sein des associations, l'organisation d'une rencontre entre les participants des différentes villes afin d'échanger sur les priorités de santé recensées par chaque association et faire des préconisations en termes d'actions, et l'organisation d'une rencontre par l'ARS afin de présenter la charpente du futur PRS à l'ensemble des acteurs ayant participé à son élaboration...

• AU NIVEAU NATIONAL

La Fédération s'est engagée depuis sa création dans une action de plaider pour la reconnaissance du métier et, en conséquence, pour la qualification et la professionnalisation des médiateurs et médiatrices.

Pour mémoire, rappelons la publication du groupe de travail interministériel et interpartenarial conduit sous l'égide du Sg Civ : « Médiation sociale : pour la reconnaissance d'un métier ». Dans la continuité de ce travail, un deuxième rapport, non publié, a été finalisé : « Des apports de la médiation sociale à la cohésion territoriale », la dernière étape de ces travaux étant l'élaboration d'une norme expérimentale et volontaire Afnor.

La norme expérimentale et volontaire Afnor : « Médiation sociale »

Groupe de travail

15 réunions

Les travaux préparatoires à l'élaboration d'une norme expérimentale de la médiation sociale ont officiellement été lancés le 24 juin 2015, mais n'ont réellement commencé qu'en décembre 2015. La commission de normalisation présidée par le Commissariat général à l'égalité des territoires (Cget) et le Comité interministériel de prévention de la délinquance (Cipd) a réuni pendant un an 37 acteurs de la médiation sociale, notamment des représentants des 5 grands réseaux actuels : Face, France Médiation, la Fédération des associations de médiation sociale et culturelle d'Île-de-France, le Réseau de villes correspondants de nuit et l'Unpimms. Des organismes de formation et Profession Banlieue ont également été associés à ce travail.

L'objectif de ce travail était d'élaborer une norme définissant le cadre du métier de médiation sociale, à savoir les modes opératoires et les principes déontologiques qui régissent les modalités d'intervention des médiateurs.

La deuxième partie de cette norme porte sur les dispositions d'organisation garantissant la qualité de l'intervention de médiation sociale : contractualisation, organisation de la structure, suivi, amélioration de l'activité et évaluation de l'utilité sociale.

Pour bénéficier de l'attribution de cette norme, les structures de médiation sociale devront répondre aux exigences d'un référentiel de certification, élaboré par la commission de normalisation avec Afnor certification. Il s'est agi de déterminer les éléments de preuve attestant du respect des exigences de la norme et donc de la qualité de l'intervention.

La Fédération s'est pleinement investie dans l'ensemble de ces travaux afin que la médiation sociale et culturelle (faisant partie de la grande famille de la médiation sociale) ne soit pas oubliée, et que les réalités des associations de proximité soient également prises en compte.

Journées régionales de valorisation et d'échange sur la norme

Rencontres régionales

Saint-Denis, Lyon, Bordeaux et Lille - 250 personnes

Début 2016, quatre des réseaux de la médiation sociale (Face, France Médiation, la Fédération et l'Unpimms) ont décidé d'organiser des journées régionales d'information et d'échanges sur la création de la norme du métier de médiation sociale. L'objectif de ces journées était à la fois de communiquer sur les travaux en cours, mais aussi de mettre en débat et de co-construire, avec les acteurs de terrain, membres de ces réseaux ou non, le contenu de cette norme métier.

Chaque journée était construite sur le même modèle :

- une présentation de la norme par un représentant de l'Afnor
- une intervention d'un expert ou d'un chercheur sur une des dimensions spécifiques de la médiation
- des ateliers, animés par les réseaux de la médiation sociale et portant respectivement sur : le métier, ses profils, ses compétences et formations ; la médiation sociale en pratique : les référentiels et missions ; l'organisation des services de médiation sociale et leur inscription dans le territoire ; le suivi et l'évaluation.

Saint-Denis : 12 février

Cette rencontre a rassemblé 80 professionnels de la médiation sociale d'Île-de-France et leurs partenaires. Le matin, Jacques De Maillard, professeur à l'université de Versailles – Saint-Quentin-en-Yvelines, a apporté un éclairage sur l'histoire de la médiation sociale, ses enjeux de professionnalisation, de reconnaissance, de légitimité avant d'interroger les avantages et inconvénients de la normalisation du métier.

En effet, si la norme permet d'ancrer certains principes et modes opératoires, elle devrait aussi favoriser une « *flexibilité encadrée* » afin d'éviter les risques potentiels de standardisation « *alors que l'on compte une large diversité des expériences locales et une expérimentation permanente. Est-il possible de normer ce qui relève de l'adaptation aux situations locales ? Ou alors faut-il poser comme norme l'adaptation aux situations locales, au risque de vider la norme de son sens ?* ».

Cette première rencontre régionale a été conclue par les représentants du Cget et du Sg-Cipd.

Lyon : 1^{er} mars

Cette rencontre a rassemblé près d'une centaine de professionnels de Rhône-Alpes, Auvergne et PACA. Elle a été introduite par Sylvie Emsellem, chargée de mission à l'Unafp (Union professionnelle du logement accompagné).

Intervenant sur le non recours aux droits et aux services des personnes âgées immigrées, elle a rappelé l'intérêt de la norme qui va permettre de clarifier la position de tiers et répondre à un enjeu de reconnaissance et de professionnalité. Mais la norme a aussi des limites : « *On peut tout normaliser, quantifier évaluer les besoins par rapport à l'élaboration d'une grille de diagnostic, sauf ce qui ne peut pas l'être : ce qui peut "bouger" chacune des personnes qui sont dans la relation, l'accompagné / l'accompagnant et qui résulte de la relation. Ce qui doit advenir : ce tiers secrètement inclus, puisque nul ne sait ce qu'il va produire. Et cela ne peut pas être quantifié, ni normé. Mais il faut le faire valoir. D'autant plus si la finalité de la médiation sociale, c'est la réparation du lien social.* »

Bordeaux : 3 mars

Lors de cette rencontre, a été abordée la question de la dématérialisation des services en lien avec l'accès aux droits. En effet, malgré l'omniprésence d'Internet dans notre vie quotidienne (emploi, mobilité, loisirs, démarches administratives), on estime à 6 millions le nombre de personnes qui voient s'ajouter à leur fragilité sociale un nouveau facteur d'exclusion : le numérique.

Christian Comber, du Fil des idées, a présenté de nombreux exemples des conséquences de cette dématérialisation : « *Alors, j'ai ouvert mon compte Caf, j'ai téléchargé mon document, après je vais où ? Ah oui mon compte mail. Mais mon doc téléchargé il est passé où ?* ». « *C'est un parent démuni devant l'environnement numérique de travail imposé par le collègue de ses enfants. J'ai réussi à me connecter, mais je ne trouve pas les dernières notes* ». « *J'ai pourtant téléphoné au service concerné, appuyé sur 2, puis #, ils m'ont dit que la conversation pouvait être enregistrée, pourtant ils ne retrouvent pas de trace de mon appel* ».

Cette dématérialisation, unilatérale, considérée comme incontournable, est rarement accompagnée et représente donc un facteur supplémentaire d'exclusion.

Lille : 10 mars

Introduite par Michel Autès, sociologue, cette rencontre a interrogé les relations entre travail social et médiation sociale.

Après une rapide présentation de l'évolution du travail social dans un contexte économique libéral et un environnement politique et institutionnel de plus en plus soumis aux lois du marché, il a listé tous les nouveaux outils qui sont venus s'ajouter aux moyens d'action du social : le contrat, l'insertion par l'économique, le développement social... et qui ont profondément modifié le rapport aux usagers. Cette évolution s'est accompagnée d'une critique du social qui coûterait trop cher et serait inefficace. C'est dans ce contexte que sont apparus de nouveaux métiers, les médiateurs sociaux en particulier, dotés de nouvelles compétences et réaffirmant la nécessité de la proximité.

Il concluait par ces propos : « *Les professions du social ont des histoires et des généalogies diverses. L'éducation spécialisée, le médico-social, le service social, l'animation socioculturelle et l'éducation populaire, la médiation, ont des histoires et des généalogies différentes. Mon hypothèse est qu'elles appartiennent au même monde. Mais on ne peut pas raisonnablement envisager son avenir si on ne connaît pas son histoire.* »

Une synthèse de ces quatre rencontres a ensuite été réalisée et diffusée lors d'une journée de lancement officiel de la norme métier, le 13 décembre 2016.

Journée de présentation de la norme

13 décembre – Cget

130 personnes

Cette journée de lancement officiel de la première norme volontaire relative au métier de médiateur social a été organisée à l'invitation du Cget, du Sg-Cipd et de l'Afnor.

Elle a permis aux différents membres de la commission de présenter les objectifs de ce travail et de le mettre en débat. Dans ce cadre, les représentantes de la Fédération ont rappelé les conditions d'émergence de la médiation sociale et les différentes étapes du processus de médiation : l'invitation à la médiation sociale ; le recueil et l'analyse des besoins ; la compréhension mutuelle ; la formulation des solutions ; la finalisation et la mise en œuvre.

Dans un deuxième temps, les représentants d'Afnor certification ont présenté le processus de certification, un référentiel devant être élaboré avec les représentants des différents réseaux de la médiation sociale en 2017.

Ce lancement a représenté l'aboutissement d'une année de travail durant laquelle tous les acteurs de la médiation sociale se sont mis d'accord, par consensus, sur le cadre d'exercice du métier de médiateur social.

Cette norme marque donc une étape décisive pour la reconnaissance de cette pratique professionnelle.

• LES PARTENARIATS & SOLLICITATIONS

France Médiation

Les objectifs de France Médiation rejoignent ceux de la Fédération des associations de médiation sociale et culturelle d'Île-de-France, notamment sur la reconnaissance du métier de médiateur social et la volonté de professionnaliser ces emplois. C'est pourquoi la Fédération est représentée au sein du conseil d'administration au poste de vice-présidente.

Ce réseau 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 adhérents ;
- 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 la Fédération et France Médiation ont été nombreuses, en particulier pour valoriser les savoir-faire des médiateurs sociaux en vue de leur reconnaissance. En 2016, les travaux du conseil d'administration ont principalement porté sur : les axes stratégiques de France Médiation, la norme Afnor de médiation sociale, la médiation sociale en milieu scolaire, les marches exploratoires de femmes, le projet de diagnostic sur les gisements d'emplois en médiation sociale en Île-de-France et l'inscription de la médiation sociale dans la loi Égalité citoyenneté.

Unpimms

Dans le cadre de l'animation de son réseau de directeurs, l'Union nationale des Pimms a sollicité la Fédération pour présenter, avec le cabinet Kimso, la recherche-action sur la valorisation des interventions des médiateurs sociaux et culturels.

Pourquoi avoir engagé cette démarche ? Quels en étaient les apports pour les structures et pour leurs responsables ? Quelles en sont aussi les limites ?

La Fédération a montré que cette recherche-action s'était inscrite dans une démarche apprenante pour les structures participantes : des médiatrices et des structures découvraient l'impact de leur action ! Mais au-delà, la construction des outils de suivi, la recherche de la valeur monétaire de l'action conduite, la mise en débat avec les parties prenantes, autant d'actions pour qualifier l'action des médiateurs.

L'AMI

L'association des médiatrices interculturelles de Compiègne a sollicité la Fédération et France médiation pour présenter les enjeux de la reconnaissance de la médiation sociale à l'occasion de leur 20^{ème} assemblée générale.

Après un rappel des conditions d'émergence de la médiation sociale et culturelle en France, il semblait important de rappeler toutes les avancées de ces 20 dernières années : une définition du métier, une charte déontologique, des référentiels de formation, d'activités et d'évaluation de l'utilité sociale, un code Rome unique et l'inscription dans la fonction publique territoriale, la norme métier de la médiation sociale et un soutien constant du ministère de la Ville pour ce métier... sans occulter les freins à cette reconnaissance.

• VIE ASSOCIATIVE

Le conseil d'administration s'est réuni 4 fois en 2015 et 7 fois en 2016.

Si ses travaux ont essentiellement portés en 2015 sur le développement de la Fédération et la nécessité de créer un poste de chargé de développement, force est de constater que la réalisation de cet objectif au 15 novembre 2015 a réellement eu un impact !

En 2016, les réflexions du conseil d'administration ont permis d'élaborer un programme de travail précis, même si toutes les actions envisagées n'ont pu être mises en œuvre, du moins dans les formes prévues. Pour cela, le conseil d'administration s'est appuyé sur le bilan des rencontres de la chargée de développement avec les différentes associations de la Fédération qui a mis en évidence leurs principaux besoins :

- Travailler sur les conventions adultes-relais ;
- Former les responsables et administrateurs des associations à la gestion administrative et financière ;
- Former à la gestion des ressources humaines et à l'animation d'une équipe ;
- Mener une réflexion sur les effets de l'actualité locale et nationale sur la vie des associations et la posture professionnelle des médiateurs sociaux. Comment réagir lorsque des propos discriminatoires émergent lors d'ateliers collectifs menés par des médiateurs ?
- Travailler sur la reconnaissance professionnelle de la médiation sociale auprès des autres acteurs de la sphère sociale.

Les débats ont notamment porté sur la question des discriminations, certaines médiatrices rapportant des propos graves : « *Quand tu seras Rmistes comme ton père* » (un enseignant) ; « *Ça fait longtemps que je n'ai pas reçu des Durand... Toujours sollicité par les mêmes* » (un élu au logement) ; « *Vous êtes au chômage et vous faites encore des enfants !* » (un responsable administratif). Comment réagir face à de tels propos ? Aussi, plus que sur l'analyse de pratiques, il a été décidé que le groupe de travail s'appuierait sur l'analyse de situations.

Le conseil d'administration a également été sollicité sur la norme Afnor lors de plusieurs réunions : pour l'organisation de la première rencontre régionale qui s'est tenu au Cget et au cours de laquelle deux associations ont apporté leur témoignage ; pour la validation définitive du texte de la norme, les associations de la Fédération ayant des difficultés à retrouver la médiation sociale et culturelle dans le texte actuel de la norme, le côté empathie et proximité avec les populations n'étant pas assez marqués ; pour être présente en nombre lors de la présentation officielle de la norme le 13 décembre et montrer leur implication dans la reconnaissance professionnelle de la médiation sociale et culturelle.

Enfin, le conseil d'administration a acté le changement du nom d'usage de la Fédération : « LaFédé » a été retenu pour remplacer le nom officiel de « Fédération des associations de médiation sociale et culturelle d'Île-de-France » jugé trop long. De même, un logo accompagne ce changement de nom.