

## Rapport d'activité 2022

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 des conventions adultes-relais et de leurs activités ;

### • 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, et son pilotage, conduits sous l'égide de l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT) ;
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.

## A. Le développement régional de LaFédé

### 1. Soutiens aux associations

Un des premiers rôles de la chargée de développement LaFédé est de soutenir les associations membres dans la mise en place de nouveaux projets ou face à certaines difficultés. Lorsqu'elles ont besoin d'aide, les associations sollicitent LaFédé identifiée comme ressource sur certains sujets notamment en raison de sa connaissance des actions menées dans les autres associations. Il arrive aussi à des associations de solliciter LaFédé en cas de difficultés face à une situation précise. Le soutien apporté par LaFédé était jusqu'en 2022 souvent association par association. Mais face aux similitudes dans les difficultés rencontrées par chaque association, ce soutien est devenu collectif avec la mise en place d'un groupe d'entre-aide mutuelle (GEM). Trois séances de ce groupe ont eu lieu en 2022. La première séance a porté sur les différents types de contrats et de financements des postes, la seconde séance sur les profils de postes des médiateurs au sein des associations (question des missions et des limites) et la troisième séance sur le secret professionnel et le rapport aux assistantes sociales. Ce groupe a permis aux associations d'échanger entre elles et de voir comment d'autres structures pouvaient agir différemment face à une problématique similaire permettant ainsi pour chacune de réfléchir à ses propres choix d'organisation et de fonctionnement. En parallèle de ce groupe, LaFédé a continué de donner un soutien individuel aux associations notamment dans la construction de budgets. 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 sujets à inscrire dans le programme de travail que de soutien au fonctionnement de l'association elle-même. Cette connaissance fine des difficultés, mais aussi des réussites, alimente les plaidoyers de LaFédé auprès des instances nationales et de ses partenaires.

### 2. Analyse des pratiques

LaFédé avait mis en place un groupe d'analyse des pratiques en 2021. Ce groupe s'était réuni quatre fois en 2021 et s'est réuni une fois début 2022. Il a été animé par Cécile Burlisson-Clech, psychosociologue. Neuf médiatrices issues de différentes associations membres ont participé à ce groupe d'analyse des pratiques (associations situées à Paris XIXème, Paris XXème, Clichy-sous-Bois, Montreuil, La Courneuve, Clamart, Creil). Il s'agissait pour les participantes de livrer des expériences professionnelles durant lesquelles elles avaient pu se sentir en difficulté et d'analyser collectivement la situation et la posture professionnelle possible dans ce cas précis. Le bilan de ce groupe est très positif.

Pour la suite de 2022, il a été question de poursuivre cet accompagnement des médiatrices et médiateurs dans l'analyse de situations complexes au regard des différents éléments structurant le métier : cadre déontologique, registres d'intervention et processus de médiation sociale. Cette analyse a plutôt été menée au sein association par association dans une perspective de préparation à la certification AFNOR « Médiation sociale ».

Pour 2023, il est prévu de mettre de nouveau en place un groupe d'analyse des pratiques, les médiatrices identifiant ce groupe comme une ressource précieuse.

### 3. Formation en droits des étrangers

*1 demi-journée - 12 participants issus de 7 structures*

En 2022, LaFédé a mis en place, à la demande du conseil d'administration, une demi-journée de formation en droit des étrangers et droit au logement face aux situations d'urgence. Compte-tenu des nombreuses demandes des habitants concernant ces thématiques, il était important pour les médiateurs et médiatrices d'avoir une mise à jour de leurs connaissances. Cette formation faisait suite à celles mises en place en 2021 en droits des étrangers.

Deux grandes questions ont été abordées lors de cette formation :

- Comment orienter les personnes venant aux permanences avec une obligation de quitter le territoire français (OQTF) ou une interdiction de retour sur le territoire français (IRTF) ?
- Dans quelles situations et de quelle manière accompagner les personnes vers un recours au droit à l'hébergement opposable (DAHO) ?

Cette formation était animée par Lola Courcoux, juriste.

#### **4. Journée régionale sur les empêchements dans l'accès aux droits des étrangers**

*24 mai 2022 – 70 participants – AGECA, Paris*

Face au constat d'un accès aux droits de plus en plus compliqué pour les personnes étrangères venant dans les associations de médiation, LaFédé a décidé d'organiser une journée de travail sur les empêchements dans l'accès aux droits des étrangers : Quelles sont les conséquences du non-recours ? Quels sont les blocages auxquels les personnes sont confrontées et quelles pistes de solution pour les lever ? Comment faire remonter les situations face à des situations où l'urgence et l'humanité dictent de trouver une solution concrète rapidement ?

La matinée s'est ouverte par une intervention de Grégory Beltran, anthropologue, membre de l'Odenore-Chaire PUBLICS des politiques sociales, sur les conséquences en cascade du non-recours. S'en est suivi un temps de travail en atelier permettant d'établir un état des lieux, à partir des réalités des territoires où interviennent les différentes associations, des empêchements et dysfonctionnements dans l'accès aux droits des étrangers ainsi que des pistes de solutions face à ces situations.

L'après-midi, Catherine Chardin de la Ligue des droits de l'Homme (LDH) est intervenue pour parler des possibilités de plaider collectif et de recours individuel face à la difficulté d'obtenir des rendez-vous en ligne à la préfecture.

Deux intervenantes de l'association Droit au logement (DAL) sont ensuite revenues sur l'histoire du DAL, les difficultés rencontrées par les personnes aujourd'hui reconnues prioritaires DALO, les différents recours possibles ainsi que le poids des mobilisations collectives pour faire avancer le droit.

#### **5. Journée « 40 ans après... quelle place pour la médiation sociale et culturelle ? »**

*5 décembre 2022 – Cité de Refuge à Paris – 65 participants*

Quarante ans après l'apparition de la médiation sociale et culturelle et alors qu'un projet de proposition de loi visant à reconnaître les métiers de la médiation sociale en faisant entrer la médiation dans le code de l'action sociale et des familles sera bientôt porté à l'Assemblée nationale par Patrick Vignal, député LREM de la 9<sup>ème</sup> circonscription de l'Hérault, LaFédé a décidé d'organiser une journée pour interroger l'avancée de la reconnaissance métier : Quelles spécificités des actions de médiation sociale et culturelle dans les quartiers aujourd'hui et à l'avenir ? Pourquoi et comment défendre les actions de médiation portées par les associations de quartier ? Quels enjeux s'imbriquent autour de la norme et de l'évaluation de l'utilité sociale afin de valoriser les pratiques de médiation ?

La matinée s'est ouverte par un temps de travail en atelier afin d'échanger sur le cœur de métier de la médiation sociale et culturelle, ce qui fonde sa spécificité et mérite d'être défendue. Une table ronde animée par Thérèse Bouvier de France Médiation regroupant Fatma Sel, directrice de Nénuphar Médiation à Pantin et Maïmouna Diouf, directrice de l'association LEA à Montreuil et portant sur la manière dont la norme AFNOR et les formations peuvent enrichir le métier, a clôturé la matinée. L'après-midi, Octavie Baculard, présidente et co-fondatrice du cabinet d'évaluation en impact social Kimso, est revenue sur l'intérêt de l'évaluation de l'utilité sociale de la médiation et a donné des pistes pour l'améliorer. Tatiana Léonard, chargée de développement local, Équipe du développement local Porte du XXème, est revenue sur l'intérêt de pouvoir travailler avec une association de médiation sociale et culturelle sur le quartier et les enjeux autour de la valorisation du métier.

## **6. Recherche action émancipatrice (RAE) : Développer le pouvoir d'agir des habitants par l'information de proximité**

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 habitants 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 vise donc à définir un cadre qui permette une meilleure information de proximité et le développement des aptitudes individuelles et collectives des habitants et de leurs communautés pour mieux gérer leurs besoins en santé et adapter leur environnement de vie.

En 2019, dans le cadre de l'élaboration du protocole de cette recherche-action, cinq associations ont constitué un groupe d'habitants 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. Depuis 2020, il s'agit maintenant de mettre en place ces actions avec les habitants afin de voir si les hypothèses de départ se confirment.

Les cinq associations participant à cette recherche action émancipatrice 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 est animé par LaFédé et accompagné par Régis Cortesero, chercheur associé aux Ateliers Spinoza, rejoint depuis juin 2021 par Thomas Kirszbaum.

En 2020, des premières réunions ont eu lieu entre LaFédé et les associations afin d'organiser la mobilisation des habitants et lancé le démarrage des actions. Le contexte sanitaire a cependant

perturbé le démarrage des projets. Les associations ont dû s'adapter à son évolution continue pour que les projets proposés et portés par les habitants avancent malgré les difficultés à pouvoir se réunir dans des conditions optimales. En 2021, les projets ont pu avancer en s'adaptant toujours aux restrictions sanitaires pouvant exister selon les moments de l'année. En 2022, les projets ont fini d'être menés et le protocole d'évaluation a pu se déployer afin de pouvoir tirer des enseignements de ce travail.

- Le groupe de Champigny-sur-Marne a choisi de travailler sur un projet autour de la relation médecin-patient et des discriminations que peuvent subir les habitants de la part du personnel médical afin qu'ils puissent faire valoir leurs droits et aient moins d'appréhensions à poser leurs questions au médecin, première source d'informations en santé. En 2022, le groupe de Champigny a décidé d'orienter le projet autour de la création d'un film dans lequel s'exprimeront médecins et patients pour questionner la relation qui les unit et le système médical. Les habitants du groupe ont rédigé collectivement un questionnaire à destination des médecins et un pour mener des micros-trottoirs au marché. Ils sont ensuite allés interviewer les médecins et des habitants du quartier. Le film a été monté puis diffusé à la Maison pour Tous du Bois-l'Abbé. Cette diffusion a donné l'occasion d'un échange entre professionnels de santé et habitants.

- Le groupe de Pantin a choisi de travailler autour des peurs liées au dépistage et à la consultation médicale, qui empêchent de mettre en pratique les informations reçues. 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. En 2020, le groupe avait déjà commencé à se remobiliser. Ils avaient décidé de monter un spectacle de théâtre sur les peurs liées à la santé afin de mobiliser plus largement sur le quartier. Accompagné par la compagnie de théâtre Githec, une dizaine de séances de préparation ont eu lieu afin de construire le spectacle à partir des expériences de chacun·e. La représentation a ensuite eu lieu le 2 octobre 2021 à la maison de quartier des Courtillières suivie d'une discussion. Suite à cette représentation, une réunion a eu lieu au cours de laquelle deux groupes d'habitants se sont montés afin de travailler collectivement sur cette question des peurs et des dépistages. Chacun des deux groupes s'est réuni ensuite deux fois en invitant des intervenant·es extérieurs (médecin généraliste, psychiatre, psychologue...) à se joindre au groupe pour éclairer les discussions différemment. Une visite collective a également eu lieu à l'hôpital Jean Verdier (Bondy) afin de voir la façon dont se déroule le dépistage du cancer du sein afin d'être moins impressionnée lorsqu'il s'agit d'aller soi-même passer une mammographie. Une réunion bilan avec le groupe a eu lieu en 2022 afin de voir ce que ce projet a apporté au groupe, si des pratiques ont été modifiées et pour réfléchir aux suites éventuelles notamment sur une possible diffusion plus large de la pièce de théâtre.

- Le groupe de Nanterre a porté un projet de campagnes thématiques locales en pensant que c'est l'association des habitants à la construction de ces campagnes qui rendra l'information plus adaptée et plus efficace. En 2020, le groupe avait commencé à se réunir et avait arrêté comme thématiques la santé bucco-dentaire et le sommeil. En 2021, six réunions ont eu lieu avec le groupe afin de préciser le contenu de chaque campagne, les sujets précis qu'ils souhaitent voir soulever sur la santé bucco-dentaire et le sommeil, la forme que pouvait prendre ces campagnes, les intervenants qu'ils souhaitent solliciter. En ce qui concerne la santé bucco-dentaire, il est apparu que les résidents souhaitent surtout travailler sur les prothèses bucco-dentaires : Comment entretenir des prothèses ? Quels droits pour faire réparer ma prothèse ? Ces droits sont-ils ouverts pour des prothèses fabriquées dans d'autres pays ? En ce qui concerne le sommeil, les résidents souhaitent à la fois des conseils sur les habitudes à prendre pour bien dormir, à l'impact du mode de vie sur le sommeil, et à la fois travailler autour de la santé mentale et notamment des difficultés suscitées par l'éloignement avec son pays d'origine et sa famille au moment de la retraite et du vieillissement.

En 2022, les campagnes ont pu avoir lieu. Une dentiste est venue au foyer parler avec les résidents des prothèses dentaires après s'être, au préalable, entretenue avec le groupe projet afin de mieux cerner les attentes de son intervention. Lors de ce temps d'échanges au foyer, des kits d'hygiène ont aussi été distribués.

En ce qui concerne la campagne sur le sommeil, un médecin généraliste est venu présenter le fonctionnement du sommeil et donner des conseils sur l'endormissement. Une psychologue a aussi animé quatre séances de travail en groupe pour échanger sur l'identification des sources d'angoisses causant des problèmes de sommeil et tenter de trouver des leviers sur lesquels intervenir.

- Le groupe de Paris 19<sup>ème</sup> compte mettre en place une coopérative alimentaire ou un groupement d'achats pour l'achat de produits sains et bio à des coûts abordables pour les habitants, 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 de produits sains). Plusieurs réunions de mobilisations et de présentation des différents modèles existants (AMAP, épiceries coopératives...) avaient eu lieu en 2020. En 2021, deux cycles de formations à destination des habitants du groupe ont eu lieu : l'une animée par la SCOP Accolades sur la gouvernance et l'autre animée par l'association Itawa sur l'information nutritionnelle. Différentes rencontres entre des membres du groupe et des personnes investies dans d'autres initiatives autour de l'alimentation saine et durable ont également eu lieu : rencontre avec La ferme des possibles à Stains, rencontre avec l'association VRAC, rencontre avec une AMAP... Une cueillette dans une ferme bio en Essonne a été organisée durant l'été et a permis au groupe d'organiser un atelier cuisine puis une vente test à l'extérieur en lisière du quartier pour parler aux habitants du projet et leur proposer des produits à la vente (légumes, produits de l'atelier cuisine, pain bio)... Suite aux différentes initiatives menées en 2021, le projet s'est davantage structuré en 2022. Le groupe a choisi un modèle pour organiser ses ventes. Trois prix seront proposés aux personnes désirant acheter, un prix de soutien, un prix de revient et un prix doux. Différentes ventes ont été proposées en 2022 en se basant sur les fournisseurs Kelbongoo et Andines.

- Le groupe de Rosny-sous-Bois souhaitait 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. L'ARS a proposé au groupe dans un premier temps d'évaluer un certain nombre d'outils existants afin de connaître ce qui existe déjà. En 2021, les réunions ont permis la création d'une affiche pour mobiliser davantage et la création d'une grille reprenant les différents critères semblant importants au groupe pour évaluer une application. Cette grille avait aussi vocation de faciliter les échanges autour des outils proposés par l'ARS. En septembre 2021, des membres du groupe ont rencontré des personnes d'Allia-Tech, startup travaillant au développement d'une application de traduction médecin-patient en se basant sur l'intelligence artificielle et la reconnaissance vocale. Cette rencontre a permis d'échanger sur les enjeux de la traduction médecin-patient, les dangers de mécompréhension d'une traduction se basant uniquement sur le « mot-à-mot », les contraintes inhérentes à la fabrication d'une telle application... En 2022, une seconde rencontre a eu lieu entre les groupes d'habitants et Allia Tech. Cependant, l'échec de l'association Médiation, Culture & Vie à remporter un appel à projets de l'ARS pour mener à bien son projet d'application, a été fatale au projet.

La chargée de développement de LaFédé a accompagné les cinq associations porteuses de projets dans le cadre de cette RAE dans la construction des actions et dans l'animation d'un certain nombre de temps. Elle a également assuré le lien avec l'ARS et les chercheurs accompagnant ce projet afin de les tenir informés des avancées. En 2022, le protocole d'évaluation a pu se déployer pleinement avec l'avancement des projets. Les chercheurs ont pu faire passer des entretiens aux habitants impliqués dans les actions ainsi qu'aux médiateurs et médiatrices. Une séance de

restitution en plénière a eu lieu entre les associations, LaFédé et les chercheurs afin de tirer ensemble les premiers enseignements de cette recherche-action émancipatrice. Le rapport final de cette recherche doit être publié au premier semestre 2023.

## B. Accompagnement des structures à la normalisation

Le conseil d'administration de LaFédé a décidé en 2020 de lancer un groupe de travail spécifique à l'accompagnement à la certification à la norme X XP 60-600, plusieurs associations de LaFédé envisageant de se présenter à l'audit de certification. En 2020 et 2021, un cycle de séances de préparation à la certification a été mis en place par LaFédé.

Une aide plus personnalisée a aussi été apportée aux associations membres le demandant pour regarder les documents et processus mis en place. À l'automne 2021, un audit blanc a été organisé en partenariat avec France Médiation afin de faire le point sur l'état d'avancement dans la démarche des associations. Seule une association, Nénuphar Médiation (Pantin) s'est sentie suffisamment prête pour passer cet audit blanc. Les conclusions de celui-ci montraient que certains points restent à améliorer notamment la formalisation d'une politique qualité, d'un projet de service et la mise en place d'une réelle démarche d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation. LaFédé a donc décidé de travailler sur ces trois points en 2022. Le travail s'est principalement basé sur le cas particulier de l'association Nénuphar Médiation à Pantin, néanmoins les outils conçus pourront être adaptés et réutilisés par les autres associations de LaFédé.

Ce travail s'est avéré concluant, l'association Nénuphar ayant été certifiée début 2023.

### 1. Politique qualité

LaFédé a travaillé en 2022 sur la rédaction d'une politique qualité adaptée aux associations de médiation sociale et culturelle. Posséder une politique qualité et l'animer au sein de sa structure est une obligation posée par la norme AFNOR « Médiation sociale » pour les associations souhaitant être certifiées. Les associations de médiation sociale et culturelle, structures de petites tailles, sont peu habituées à formaliser cette démarche, le soutien de LaFédé est donc important sur ce point.

La politique qualité ainsi rédigée s'articule autour de trois objectifs qualité :

- Garantir la qualité des actions de médiation
- S'assurer de la transparence de la structuration de l'association
- Garantir une implantation de présence de proximité reconnue par les acteurs du territoire

Ces engagements qualité s'accompagnent de critères objectifs permettant de vérifier la tenue de ces engagements.

En plus de l'aide à l'élaboration d'une politique qualité formalisée, LaFédé s'est assurée de sa mise en place au sein de l'association Nénuphar et a aidé à animer des temps de travail avec les salariés afin qu'ils s'engagent dans cette démarche qualité.

Si le travail réalisé s'est appuyé sur une association particulière (Nénuphar Médiation à Pantin) qui était plus en avance dans la démarche de certification, il pourra néanmoins être réutilisé par les autres associations de médiation sociale et culturelle souhaitant se lancer dans la normalisation. Le rôle de LaFédé sera alors d'aider les structures intéressées à adapter cette politique qualité à leur réalité ainsi qu'à animer cette démarche au sein des équipes.

### 2. Projet associatif

Le second point qui posait difficulté à l'association Nénuphar dans sa démarche de certification était l'absence d'un projet de service. Face à cette terminologie qui renvoie davantage à des structures de taille importante ou à des collectivités locales, LaFédé préfère parler de projet associatif.

Ce document sert à transcrire les orientations stratégiques de l'association déclinées en objectifs opérationnels pour la période 2022-2024. Il a vocation à être un outil opérationnel de



management des équipes de médiation sociale et culturelle. Le projet s'appuie sur un socle de valeurs communes qui guident l'action de l'association au service des bénéficiaires des actions de médiation sociale.

Le projet associatif rédigé s'articule autour des points suivants :

- présentation de l'association et de ses missions
- présentation de la médiation sociale
- organisation interne de l'association
- évolutions et constats
- bilan synthétique des actions menées de 2018 à 2022 avec les points à améliorer ou en cours d'amélioration
- orientations stratégiques de l'association :
  - étendre l'activité à de nouveaux quartiers/publics
  - développer les partenariats opérationnels
  - développer les partenariats financiers
  - renforcer la structuration de l'association
  - faire reconnaître plus largement l'utilité de la médiation sociale

Comme pour la politique qualité, si ce travail s'est appuyé sur le cas particulier de l'association Nénuphar, il pourra néanmoins être réutilisé par les autres structures membres de LaFédé souhaitant s'investir plus en avant dans la démarche de certification.

Pour 2023, il s'agira en s'appuyant sur ce premier travail d'accompagner d'autres associations dans la rédaction de leurs projets associatifs.

### 3. Évaluation de l'utilité sociale

Une des exigences de la norme est que les associations certifiées doivent mener une évaluation de l'utilité sociale de leurs actions tous les quatre ans afin de réinterroger leur sens.

Un protocole d'évaluation de l'utilité sociale a donc été travaillé par LaFédé avec l'association Nénuphar.

Ce protocole commence par identifier l'utilité sociale des actions menées par l'association. Cette identification de l'utilité sociale a permis de construire un référentiel d'évaluation en s'inspirant du référentiel CITER de la médiation sociale et sur le référentiel des quatre registres de l'évaluation de la médiation sociale et culturelle élaboré par Profession Banlieue et les associations de LaFédé. Ce référentiel identifie des registres auxquels sont associés des critères et des indicateurs (voir en dessous). Ce protocole d'évaluation comprend aussi des outils de collecte, une méthodologie de collecte ainsi qu'un calendrier pour sa mise en œuvre.

Registre	Critères	Indicateurs
<b>Cohésion sociale</b>	Renforcement des relations entre les personnes, les groupes et les institutions	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Information/connaissance des dispositifs existants</li> <li>- Mise en relation avec une institution/un professionnel</li> <li>- Amélioration de la relation et communication</li> <li>- Accès aux démarches</li> </ul>
	Actions collectives supportant la médiation sociale	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actions collectives initiées par l'association</li> <li>- Participer à l'organisation d'une action d'un partenaire</li> <li>- Soutenir les habitants dans leurs projets</li> </ul>
	Restauration et densification du lien social	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Baisse de l'isolement des personnes</li> <li>- Participation à d'autres activités</li> <li>- Implication citoyenne</li> <li>- Diversité intergénérationnelle et interculturelle des publics</li> </ul>
<b>Innovation et apprentissage</b>	Transformation des pratiques des partenaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Meilleure connaissance des besoins du public</li> <li>- Changement dans la relation au public</li> <li>- Veille sociale et remontées d'informations</li> </ul>
	Renforcement des autres compétences	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Montée en compétence des médiatrices</li> <li>- Meilleure perception des institutions/professionnels par les habitants</li> <li>- Autonomisation et prise de confiance des habitants</li> </ul>
<b>Contribution économique</b>	Coûts évités	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réduction du coût social</li> <li>- Permettre le maintien dans un logement ou un hébergement</li> <li>- Réduction des coûts de santé</li> <li>- Permettre l'entrée en formation ou la reprise de travail</li> <li>- Éviter l'évincement du système scolaire ou la non-scolarisation</li> <li>- Accompagner dans le cadre des violences conjugales</li> </ul>
	Économies d'échelle réalisées	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Éviter les rendez-vous inutiles</li> <li>- Gain de temps des professionnels et des institutions</li> </ul>
<b>Reconnaissance</b>	Prise en considération des habitant.e.s	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfaction des personnes suivies</li> <li>- Confiance en les médiatrices</li> <li>- Fidélité des publics</li> <li>- Légitimité à intervenir à domicile</li> </ul>
	Estime des médiatrices	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sentiment d'utilité du travail mené</li> <li>- Sentiment de reconnaissance de leur professionnalité</li> </ul>
	Notoriété de la structure	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identification de l'association par les habitants</li> <li>- Identification de l'association par les partenaires</li> <li>- Diversité des partenariats</li> </ul>

	Valorisation des partenaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sollicitation des partenaires</li> <li>- Relations pérennes et conventionnées avec les partenaires</li> <li>- Satisfaction des partenaires et reconnaissance du travail mené</li> </ul>
--	------------------------------	--

## C. Coopérations et partenariats

### 1. France Médiation

Les objectifs de France Médiation rejoignent ceux de LaFédé, notamment sur la reconnaissance du métier de médiateur social 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 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 LaFédé et France Médiation ont été nombreuses, en particulier pour valoriser les savoir-faire des médiateurs sociaux en vue de leur reconnaissance. En 2022, les travaux du conseil d'administration ont notamment porté sur le projet de loi pour la reconnaissance de la médiation sociale.

Dans ce cadre, LaFédé a été auditionnée par le député Patrick Vignal dans le cadre de son rapport « Remettre de l'humain dans les territoires ». Il s'agissait de rappeler l'importance du volet accès aux droits de la médiation sociale.

### 2. Entretien avec Fabrique Territoire Santé

Fabrique Territoires Santé a lancé en 2022 un nouveau travail « Réduire les inégalités sociales et territoriales d'accès aux soins ».

La santé est une préoccupation majeure, après le logement/cadre de vie et l'emploi, pour les habitant·es des quartiers populaires et également des territoires ruraux. La question de l'accès aux soins se pose avec force : déserts médicaux, difficultés à trouver un médecin traitant, délais d'attente pour obtenir un rendez-vous, coût de la santé, etc. Face à ces difficultés, de nombreuses personnes se retrouvent dans des situations de non-recours et de renoncement aux soins, qui ont des effets délétères sur la santé. Leur droit à la santé est compromis.

L'accès aux droits et aux soins et l'accès à la prévention sont des déterminants majeurs de la santé. Il s'agit donc là d'un enjeu fort de lutte contre les inégalités sociales et territoriales de santé.

Cette problématique de l'accès aux soins prend place dans un contexte d'évolution des pratiques, attentes et motivations des professionnel·les de soin (modes d'organisation, temps de travail, développement de la télémédecine, etc.).

Fabrique Territoire Santé a souhaité faire passer un entretien à LaFédé dans le cadre de la réalisation de ce dossier ressources afin de parler de l'apparition de la médiation sociale et culturelle dans le domaine de la santé et de la manière dont celle-ci permet de réduire les inégalités aujourd'hui.

### 3. Interpellation du Défenseur des Droits

Lors de la rencontre régionale organisée en 2018 « *Quand l'écran remplace les personnes, quelle place pour la médiation ?* », LaFédé et Profession Banlieue s'étaient engagés à interpellier le Défenseur des Droits.

Mais compte tenu des difficultés à la direction de Profession Banlieue, il a été décidé de reporter cette interpellation. La crise sanitaire étant passée par là, ce n'est qu'en 2022 que cette interpellation a été finalisée par un courrier et une rencontre avec le Défenseur des Droits, pour voir les saisines possibles et le travail à mener ensemble afin que la dématérialisation n'entraîne et n'amplifie pas de fait de nouvelles inégalités et discriminations.

### 4. Journée régionale des adultes-relais

LaFédé a été mobilisée pour participer à l'organisation de la journée régionale des adultes-relais mise en place par la Mission Ville de la Préfecture de Région.

Dans un premier temps, il nous a été demandé de contribuer à la rédaction du guide qui dresse un panorama des médiateurs en postes adultes-relais en Ile-de-France, notamment sur la partie évaluation.

Cette contribution rappelle que « *L'évaluation est souvent perçue comme un moyen de contrôle des médiateur-rices sociaux ou de leurs employeurs ou comme une charge de travail supplémentaire qui détournerait du travail de terrain* ». Mais cette évaluation permet de mesurer l'impact social : que ce serait-il passé s'il n'y avait pas eu de médiateurs sociaux ? Quels sont les coûts évités ?

Mais LaFédé tenait à rappeler que « *la médiation sociale est avant tout un fait de société qui va bien au-delà de toute vision technique ou financière. C'est avant tout une façon de faire société, d'imaginer d'autres façons de vivre ensemble* ».

Tous ces points ont été développés lors de l'intervention de LaFédé à la journée régionale qui s'est tenue en décembre 2022 et a réuni plus de 200 personnes : médiateurs et médiatrices sociaux-ales et employeurs.

### 5. Conseil national de la refondation Santé

LaFédé a été associée à différentes réunions du Conseil national de la refondation concernant la santé. Quelle place pour les acteurs de proximité ? pour la médiation sociale ?

LaFédé a défendu plusieurs idées qui structurent ses travaux :

- La médiation sociale est un mode d'intervention qui permet à deux personnes ou instances de reprendre langue ensemble pour trouver une solution acceptable entre elles. Il n'y a donc pas de médiation spécifique « santé ». Qu'une connaissance des politiques de santé soit nécessaire, bien évidemment, mais l'acte professionnel, c'est la médiation.
- La médiation est un métier. Il serait nécessaire que les politiques publiques reconnaissent à part entière ce métier plutôt que d'y faire appel dans une forme de solidarité de voisinage. Imaginerait-on du personnel soignant bénévole ?

Quelques temps auparavant, LaFédé avait été sollicitée pour présenter ses travaux lors d'une réunion de la Commission spécialisée dans le domaine des droits des usagers.

### 6. ANCT

LaFédé est membre du nouveau Comité de pilotage pour la mise en place d'un observatoire de la médiation sociale mis en place par l'ANCT. Elle est également membre des réunions des partenaires de la médiation sociale avec l'ANCT, qu'il s'agisse du projet de loi du député Vignal, ou de l'évolution de la place de la médiation sociale dans les politiques publiques.

## D. Vie politique de l'association

### 1. Conseil d'administration

Le conseil d'administration s'est réuni à sept reprises au cours de l'année 2022 dont cinq fois en visioconférence via Zoom. Il a rassemblé en moyenne 10 administrateurs et/ou représentants associatifs. En effet, il a été décidé de fonctionner en conseil élargi, même si les décisions formelles relèvent des seuls administrateurs.

Il apparaît que tenir les CA en visioconférence permet à davantage de personnes d'y participer par le gain de temps que cela représente par rapport au CA en présentiel, notamment pour les associations les plus éloignées géographiquement (gain de temps sur les transports). Cependant, les associations soulignent également l'importance de faire des réunions en présentiel afin de pouvoir échanger de façon plus fluide qu'en visio. Les échanges informels entre participants à la fin du CA sont également importants afin de pouvoir réellement faire réseau et s'entre-aider d'où l'importance des réunions physiques. Pour ces raisons, certaines réunions du CA élargies se sont faites à distance et d'autres sur place afin de maintenir des temps de rencontres physiques réguliers tout en permettant aux associations plus éloignées géographiquement de s'impliquer davantage dans LaFédé.

Au-delà de l'élaboration du programme de travail et du suivi de sa mise en œuvre, le CA a été un lieu d'échanges autour des conventions adulte relais et du projet de loi sur la reconnaissance de la médiation sociale. Les associations rencontrent actuellement de nombreuses difficultés notamment en raison des conventions adultes relais qui sont de plus en plus dur à faire renouveler. Cela semble entrer en contradiction avec l'utilité de la médiation sociale qui est en parallèle de plus en plus reconnue. Comment parvenir à mener des actions de qualité dans ce contexte ? Comment faire remonter les difficultés rencontrées par les associations aux acteurs institutionnels ?

Les échanges au sein du conseil d'administration ont notamment permis de construire la journée régionale de décembre 2022 « 40 ans après... quelle place pour la médiation sociale et culturelle ? ». Cette journée ayant pour objectif de finaliser un plaidoyer qui paraîtra en 2023.

### 2. Bureau de la Fédération

Le bureau de LaFédé a été élu à l'unanimité par le conseil d'administration le 19 mai 2022 :

- Présidente : Bénédicte MADELIN
- Vice-présidente : Fawzia OUZINE et Aïssa SAGO
- Trésorière : Maryse RADOJCIC
- Secrétaire : Fatma SEL
- Trésorière adjointe : Léa MAHRIC
- Membre : Mélanie THOMAS