



Pour la création d'une

Norme Afnor de la médiation sociale

Valorisation des journées régionales d'information et d'échanges

Paris, le 12 février 2016

Lyon, le 1^{er} mars 2016

Bordeaux, le 3 mars 2016

Lille, le 10 mars 2016

En partenariat avec



Préambule

Les travaux préparatoires à l'élaboration d'une norme expérimentale de la médiation sociale ont officiellement été lancés le 24 juin 2015. La commission de normalisation est présidée par le Commissariat Général à l'Égalité des Territoires (CGET) et le Comité Interministériel de Prévention de la Délinquance (CIPD). L'AFNOR assure l'animation et la coordination des travaux de la commission qui réunit l'ensemble des parties prenantes du métier : des réseaux de la médiation sociale, des acteurs du logement social, des collectivités, des acteurs de la formation et de la santé.

Début 2016, quatre des réseaux de la médiation sociale membres de la commission (FACE, France Médiation, LaFédé et l'UNPIMMS) ont décidé d'organiser des journées régionales d'information et d'échanges sur la création de cette norme. 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 s'est déroulée sur le même format, en deux parties : le matin, l'éclairage d'un chercheur ou expert sur un enjeu sociétal actuel dans un champ donné et à qui il était demandé de préciser le rôle de la médiation sociale dans ce champ et dans quelle mesure une norme métier garantirait la réponse adaptée à cet enjeu sociétal et un véritable impact ; l'après-midi, quatre ateliers de contributions autour des quatre grands chapitres de la future norme de la médiation sociale étaient proposés aux participants :

- 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
- L'évaluation.

Cette publication a pour objectif de valoriser les interventions et les échanges qui se sont tenus lors de ces quatre journées régionales. Elle est un éclairage indispensable pour la compréhension des enjeux du secteur professionnel en devenir.

Elle est présentée en trois parties :

- Une introduction sur la médiation sociale et la finalité de la création d'une norme métier,
- La synthèse des quatre ateliers participatifs organisés lors des journées régionales,
- Les textes des intervenants qui sont venus poser un cadre d'échange éclairant sur une problématique sociétale d'actualité comme : les espaces publics, l'accès aux droits, le numérique, le travail social.

Nous remercions ici tous les acteurs qui ont directement contribué à la réussite de ces journées : le Commissariat Général à l'Égalité des Territoires (CGET), le Comité Interministériel de Prévention de la Délinquance (CIPD), l'AFNOR, Profession Banlieue, centre de ressources pour la politique de la Ville en Seine-Saint-Denis, Jacques de Maillard de l'Université de Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines, l'AFnor, la Ville de Lyon et la Mairie du 8^{ème} arrondissement, Sylvie Emsellem de l'UNAF0, la Ville de

Bordeaux et le GIP Bordeaux Métropole Médiation, Christian Combier du Fil des Idées, la Ville de Lille et le CEREMA, enfin, le sociologue Michel Autès.

Que soient également ici remerciées les 250 personnes, acteurs ou partenaires de la médiation sociale, qui se sont mobilisées pour partager leurs interrogations et leur expertise de terrain.

Enfin, nos remerciements vont également à tous ceux qui, de près ou de loin, ont permis l'organisation logistique et technique de ce tour de France.

Merci à toutes et tous et bonne lecture.

Sommaire

Sommaire	3
Introduction : la médiation sociale	4
I. Une nécessité de relier des mondes différents, de créer des passerelles.....	5
II. Une impérieuse nécessité de reconnaissance de ce métier	5
Synthèse des ateliers	7
I. La médiation sociale en pratique : quelles missions des médiateurs ?	7
II. Être médiateur social : profil, compétences, formation	9
III. La médiation sociale : du projet de service au projet de territoire	11
IV. Évaluer : un outil de pilotage et de valorisation de son activité	13
Ce que nous ont raconté les chercheurs & les experts	16
I. La médiation sociale : bilan des pratiques et enjeux de la normalisation	16
II. Le non recours aux droits et aux services des personnes âgées immigrées	21
III. Travail social, intervention sociale, médiation sociale	31
Bibliographie	38

Introduction : la médiation sociale

Depuis les années 1975 et la fin des Trente Glorieuses, la société est confrontée à une transformation très profonde de ses repères qui reposaient d'un côté sur la croissance économique et le plein emploi, de l'autre sur les solidarités familiales et l'« État providence » qui garantissait la redistribution sociale. Avec la montée du chômage qui quadruple entre 1973 et 1993, la société, qui n'était pas préparée à une telle « crise », se compartimente progressivement : ségrégation et spécialisation sociale des territoires, accès aux droits plus complexe et remis en cause, écarts de revenus de plus en plus inégalitaires. Deux catégories sociales souffriront plus particulièrement de ces évolutions : les personnes âgées et isolées, les immigrés et leurs familles.

Ces transformations ont de fait créé une forme de balkanisation de la société, construite sur l'évitement des « plus pauvres que soi » dans de nombreux secteurs de la vie sociale, en particulier dans le logement et l'école. Leurs effets ont eu un rôle plus ou moins accentué dans le délitement du lien social et dans la capacité à faire société.

La société n'arrive plus aujourd'hui à rassembler le plus grand nombre de ses habitants, ni à apporter protection, liberté et justice. Ces quelques chiffres parlent d'eux-mêmes :

- Selon une étude de la Fondation de France, cinq millions de Français, soit un sur huit, souffrent de solitude et ne s'appuient plus que sur un seul réseau qu'il soit familial, amical, professionnel, associatif ou de proximité. En outre, « un Français sur dix se sent exclu, abandonné ou inutile ». Le rapport signale également qu'un Français sur trois risque de basculer dans l'isolement.
- 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 numérique¹.
- Les étrangers et immigrés sont trois fois plus nombreux dans les quartiers prioritaires que dans le reste de la France. Leur taux de chômage est de 20,7 % contre 9,9 % pour les Français nés en France. Leur niveau de qualification est plus faible : 40 % des immigrés de 15 à 64 ans disposent au maximum du brevet des collèges contre 26 % pour l'ensemble de la population mais, même à niveau de diplôme équivalent, leur taux de chômage demeure trois fois supérieur (source : Insee).

Pour autant, pour faire société, chacun doit pouvoir prendre part à la vie sociale, politique, économique et culturelle. Nous savons que notre société est aujourd'hui profondément multiculturelle de par son histoire, c'est ce qui fait sa richesse. Encore faut-il l'accepter, ne pas en avoir peur et permettre à tout un chacun d'y appartenir pleinement, en toute liberté, égalité et fraternité. C'est le défi auquel notre société doit répondre pour se reconstruire.

¹ Emmaüs Connect, 2016.

I. Une nécessité de relier des mondes différents, de créer des passerelles

C'est dans ce contexte qu'a émergé la médiation sociale, sorte de « passerelle » entre des « mondes » différents qui ne se côtoient pas ou plus, qui ne se comprennent pas ou plus.

C'est ce rôle de « passeur », de facilitateur que les premières médiatrices, dites femmes-relais, ont pu mettre en œuvre dans les années 1980 en s'appuyant sur leur propre parcours de vie et leur connaissance des modes de vie des publics pour établir des passerelles entre les habitants et les institutions publiques, leur permettre de « reprendre langue » pour faciliter l'accès aux droits des populations, en particulier les plus fragilisées. Leurs premières missions se sont organisées autour du décodage culturel auprès des populations immigrées, mais également des familles en situation d'exclusion sociale et économique et en perte de repères, pour prévenir les différends liés à des codes sociaux et/ou culturels dans l'objectif de faciliter l'accès aux droits en favorisant la compréhension mutuelle.

Dans le même temps, face à une forme d'insécurité grandissante, notamment avec les jeunes, les pouvoirs publics, les collectivités locales et certains établissements publics (transporteurs, bailleurs sociaux, notamment) recrutent des « médiateurs » issus des quartiers pour leur capacité à intervenir auprès d'autres jeunes, à se faire entendre par eux, en s'appuyant sur le dispositif des emplois jeunes.

Malgré des problèmes de positionnement, un manque de formation et parfois d'encadrement, ces expérimentations ont jeté les premières bases de ce métier en devenir.

Force est de constater que toutes ces pratiques de médiation sociale occupent aujourd'hui une place de plus en plus importante dans la régulation des rapports sociaux d'une société divisée et qu'elles se développent en complémentarité d'autres interventions, notamment dans les champs du travail social, de l'accès aux droits, de l'éducation, de la prévention, de la santé, du logement, du transport, de la gestion de l'espace public ou de l'intégration.

II. Une impérieuse nécessité de reconnaissance de ce métier

C'est pourquoi, dans un contexte de structuration progressive de ces pratiques innovantes, les réseaux FACE, France Médiation, LaFédé et l'Union Nationale des PIMMS, organisateurs des rencontres régionales autour de la norme Afnor, se sont engagés volontairement avec d'autres partenaires² dans une démarche d'élaboration d'une norme métier de la médiation sociale. Ce n'est pas pour figer les modes d'intervention des médiateurs sociaux mais bien pour faire reconnaître ce métier et ceux qui le pratiquent. Il ne s'agit pas « *de rigidifier des pratiques qui ont fait la preuve de leur pertinence et dont l'intérêt réside le plus souvent dans leur inventivité, leur faculté d'adaptation et leur non-assujettissement à des normes institutionnelles. Il s'agit en fait de répondre à une demande largement exprimée d'élaborer une norme volontaire de la médiation sociale qui offre une*

² L'État, des collectivités locales, des réseaux de la médiation sociale, des formateurs de médiateurs sociaux, un centre de ressources pour la politique de la ville, etc.

série de points de repère aux intervenants pour guider leurs pratiques, à leurs employeurs, ainsi qu'aux pouvoirs publics³. »

En effet, la médiation sociale étant définie comme « *un processus de création et de réparation du lien social et de règlements des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions, de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose⁴.* », il apparaît alors nécessaire et légitime que les modes opératoires et les principes déontologiques qui régissent les modalités d'intervention soient précisés et reconnus par tous : médiateurs, pouvoirs publics, partenaires financiers.

N'est pas médiateur qui veut. Ce métier porte des exigences. Il répond à deux principes directeurs : « aller vers », aller au devant des populations sans attendre d'être sollicité ; et « faire avec », c'est-à-dire redonner le pouvoir aux acteurs d'agir sans prendre leur place.

Ces deux principes directeurs fondent la déontologie du métier. La médiation sociale repose sur le principe de libre adhésion des personnes au processus de médiation. Elle permet à chacun de s'exprimer librement, sans contrainte et crée les conditions permettant la recherche de solutions acceptables par les deux parties. Elle est donc, par nature, une nouvelle liberté publique dans le sens où elle permet la reconnaissance mutuelle, rétablit la confiance en soi et dans l'autre, à travers une relation renouvelée.

La médiation sociale n'est bien sûr pas le « remède miracle » aux difficultés sociales, aux tensions urbaines, à l'accès aux droits ou encore à la lutte contre l'isolement. Néanmoins, parce qu'elle nécessite un processus d'adhésion, de liberté, elle peut réussir là où d'autres formes d'intervention ont échoué. La médiation libère la parole, recrée de la communication, lève les incompréhensions, les peurs qui entravent la capacité d'agir des personnes.

Au-delà même de cette liberté retrouvée, la médiation reconnaît la même équité entre les individus puisque son cadre est basé sur l'absence de pouvoir institutionnel. Elle permet à chacun de sortir grandi, en ayant bâti une solution équitable pour tous.

La médiation sociale porte donc en son sein, des valeurs de tolérance, de liberté et d'égalité. Elle favorise la reconnaissance de l'autre. Elle agit contre toute forme de stigmatisation et de discrimination.

C'est pourquoi, les médiateurs doivent pouvoir s'appuyer sur un cadre professionnel, garant d'une intervention de qualité. C'est à ce prix que la médiation sociale trouvera sa pleine et entière reconnaissance.

³ Introduction de la norme médiation sociale, Afnor, 2016.

⁴ *Médiation sociale, pour la reconnaissance d'un métier*, Rapport du groupe de travail interministériel et interpartenarial, Editions du CIV, cahiers pratiques, hors-série, décembre 2011.

Synthèse des ateliers

Cette partie reprend les principaux éléments débattus lors des quatre journées régionales de consultation sur la norme AFNOR, entre février et avril 2016. Lors de ces journées, quatre ateliers thématiques se sont tenus, reprenant les points majeurs discutés lors des réunions de la commission de normalisation AFNOR chargée de proposer une première rédaction de la norme. Ce travail visait d'une part, à informer les structures des premières pistes réfléchies par la commission de normalisation et d'autre part, à enrichir le travail de cette commission par des remontées de terrain.

I. La médiation sociale en pratique : quelles missions des médiateurs ?

Cet atelier avait pour objectif de questionner les activités concrètes menées par les médiateurs afin de dresser les spécificités du métier de médiateur social, métier à part entière qui ne peut être confondu avec d'autres (comme celui d'assistant de service social, d'animateur social, d'éducateur de rue, etc.).

Analyser les activités des différents participants a permis de faire émerger des points communs dans la manière de définir leur pratique professionnelle.

A. Pratiques professionnelles : définition et points communs

- **Le rôle d'interface**

Le médiateur est celui qui est « entre ». Il est un facilitateur de relations. Dans ce sens, il permet aux autres professionnels de travailler en n'étant lui-même qu'un maillon d'une chaîne plus longue. Il ne se substitue pas aux autres professionnels mais leur offre les conditions pour que ceux-ci puissent exercer correctement. Il est donc important pour le médiateur d'avoir développé un réseau partenarial large et de savoir passer le relais pour pouvoir remplir correctement ce rôle d'interface.

- **La gestion ou la prévention de conflit**

Par sa position de tiers, le médiateur est amené à intervenir sur des situations où les relations peuvent être soit conflictuelles soit inexistantes. Dans ces cas de figure, il cherche alors à rétablir une communication entre les différentes parties concernées dans l'optique de faire émerger une solution qui convienne à l'ensemble des personnes. Le médiateur prévient également la dégradation des relations en agissant en amont, à travers des actions de prévention et sensibilisation.

- **La création de lien social**

Dans une optique de prévention des conflits et/ou de mieux vivre ensemble, le médiateur a également pour mission de renforcer les liens sociaux entre habitants, habitants et institutions, usagers d'un service public ... Cette création de lien social peut revêtir différentes formes, comme l'organisation d'activités collectives dans un quartier.

- **Le montage de projets collectifs**

Le médiateur peut accompagner les habitants porteurs de projets dans la réalisation de ceux-ci. Il peut également être à l'initiative de projets étant donné qu'il connaît le territoire et repère les problématiques qui méritent d'être traitées collectivement. Généralement, il n'est pas directement l'animateur de l'atelier, mais son rôle est de permettre aux différents participants et intervenants de se comprendre et d'arriver à communiquer ensemble. Toutefois, dans certains cas précis comme lors d'un atelier portant sur les incompréhensions interculturelles, le médiateur peut être en posture d'animateur.

- **La veille sociale territoriale**

Le médiateur développe une connaissance de son territoire d'intervention. Il connaît les habitants ou usagers d'un service et les difficultés que ceux-ci rencontrent. Une des missions du médiateur consiste à faire remonter ces difficultés et dysfonctionnements repérés aux institutions concernées.

Ces différentes activités ne suffisent pas à elles-seules à définir la particularité de la médiation sociale. Celle-ci réside en effet dans la manière dont ces activités sont menées par les professionnels. Ces principes, autour desquels s'organise la pratique de la médiation sociale, et ce quel que soit le domaine d'intervention du médiateur, confèrent son caractère particulier à la médiation sociale par rapport à d'autres pratiques professionnelles.

B. Principes d'intervention : les particularités de la médiation sociale

- **Le « aller vers » et « faire avec »**

Le médiateur n'attend pas forcément d'être sollicité pour mener à bien ses missions. Il peut faire la démarche d'aller lui-même en avant des sollicitations tout en veillant au consentement des personnes à entrer dans le processus de médiation. Dans le même ordre d'idée, le médiateur ne se substitue pas à une des parties concernées par la médiation, il ne fait pas à la place des personnes mais avec elles, les replaçant dans une position qui leur permet d'agir par elles-mêmes.

- **La relation de confiance comme élément central du processus de médiation**

La proximité entre le médiateur et les personnes médiées aide à établir une relation de confiance mais celle-ci se développe aussi par l'absence de pouvoir coercitif détenu par le médiateur (celui-ci ne peut pas mettre d'amende, ne décide pas de l'attribution ou du refus d'une aide...). Cette absence de pouvoir va encourager les personnes à confier au médiateur des éléments qu'elles ne lui auraient pas forcément communiqués sans cette absence de pouvoir coercitif. Ces éléments peuvent s'avérer décisifs dans la médiation.

- **L'importance d'appréhender les situations de façon globale**

Contrairement à d'autres travailleurs sociaux, le médiateur social ne va pas se concentrer uniquement sur le problème pour lequel la personne vient le rencontrer. Il va appréhender la situation de façon plus globale pour soulever les problèmes que la personne n'aborde pas directement mais dissimule de façon consciente ou inconsciente. La demande formulée par la personne venant voir les médiateurs sert de porte d'entrée à la relation de médiation et permet aux médiateurs de démêler des situations souvent plus complexes.

C. Points de vigilance pour le bon déroulement de l'activité

Deux éléments sont pointés par les médiateurs comme menaçant le bon déroulement de leur activité :

- **La difficulté de maintenir une position de tiers**
La spécificité du médiateur par rapport aux autres professionnels de la sphère sociale réside en sa position de tiers impartial. Il peut être difficile pour un médiateur de tenir une réelle position d'impartialité si l'une des parties prenantes de la médiation se trouve également être financeur de sa structure employeur.
- **Le risque de substitution au service public.** Beaucoup de médiateurs expriment la sensation d'être perçus par les partenaires comme le dernier recours vers qui réorienter les usagers quand ceux-ci ne savent plus quoi faire d'eux. Les personnes rencontrant des médiateurs ont souvent été au préalable renvoyées d'un point à un autre. Il est alors difficile pour un médiateur d'orienter une nouvelle fois la personne auprès d'un autre partenaire même si l'aide demandée ne correspond pas directement aux missions des médiateurs. Or, si le médiateur accepte d'effectuer des actes qui ne relèvent normalement pas de sa sphère de compétence, il risque de se substituer aux services publics.

II. Être médiateur social : profil, compétences, formation

Cet atelier visait à lister les compétences nécessaires au médiateur afin d'identifier celles devant absolument être acquises dès la prise de poste et celles pouvant s'acquérir au fur et à mesure. Il ne s'agissait pas d'identifier des compétences trop élevées qui ne correspondent pas aux réalités des structures, ni de sous-estimer ces mêmes compétences. L'objectif était de réussir à identifier les éléments qui facilitent l'acquisition de compétences professionnelles par les médiateurs.

A. Les compétences du médiateur social

- **La connaissance de l'environnement d'intervention**
Le médiateur doit être en capacité d'identifier et d'appréhender son environnement d'intervention, ce qui ne signifie pas forcément qu'il doit en être issu. Concernant les institutions, le médiateur doit connaître d'une manière générale leur fonctionnement et les éventuelles spécificités locales. Concernant les publics, le médiateur peut posséder des savoirs théoriques généralistes mais ne peut pas s'en contenter. Il est indispensable qu'il soit en mesure d'élaborer un diagnostic pour connaître son territoire, son public, les principales problématiques rencontrées et les enjeux que cela soulève.
- **La connaissance du métier de médiateur social et de ses limites**
Le médiateur doit connaître le cadre et les limites de ses interventions. Cette connaissance renvoie directement à la notion de posture professionnelle à adopter ainsi qu'à l'idée de prendre du recul par rapport à soi et à son travail afin d'être en capacité de remettre continuellement en question ses pratiques.

- **Les compétences techniques**

Au-delà de la question de la posture professionnelle, le médiateur doit posséder des techniques d'analyse comme l'observation, l'écoute active (savoir questionner, savoir reformuler, savoir synthétiser, identifier ou faire émerger des besoins) et la proposition d'une réponse adaptée. Les techniques de gestion des conflits sont plus ou moins mobilisées selon les types de médiation. Le médiateur doit aussi être en capacité de travailler avec d'autres, que ce soit en équipe ou en partenariat.

- **Les compétences communicationnelles**

Le médiateur doit savoir adapter sa communication, aussi bien à l'écrit qu'à l'oral, selon l'interlocuteur auquel il s'adresse. Il doit être en capacité de rendre compte de son action. La maîtrise d'une autre langue ne constitue en aucun cas une compétence fondamentale du médiateur social même si dans les faits le recours à une autre langue est fréquent dans certains types de médiation sociale. Ceci ne peut être qu'un « plus ». La médiation sociale est un métier de la relation humaine, en ce sens les compétences en communication semblent être à la base des autres connaissances.

- **Le savoir-être**

Le médiateur doit posséder une certaine ouverture d'esprit et bienveillance ainsi que de l'empathie, de la curiosité, une capacité d'observation et une certaine connaissance de soi-même. Ces traits de caractère se transforment en compétences professionnelles lorsqu'il s'agit d'adopter une posture professionnelle ou une bonne proximité avec le public.

Les participants à l'atelier ont souligné que le médiateur social ne peut pas maîtriser toutes les compétences dès son arrivée mais qu'il est essentiel qu'il les développe par la suite. La structure doit savoir identifier les aptitudes et les marges de progression des candidats lors des recrutements (c'est-à-dire des savoir-être et des savoir-faire qui ne sont pas encore considérés comme des compétences professionnelles).

Par la suite, pour permettre le développement des compétences, plusieurs éléments sont importants.

B. Les éléments nécessaires au développement des compétences

- **Un encadrement et des modalités de suivi propres aux structures mais organisés**

Il est nécessaire que la structure formule ses attentes à travers une fiche de poste dans laquelle les compétences attendues sont clairement identifiées et sur laquelle elle peut se baser lors des recrutements et lors du développement des compétences du médiateur. Il est essentiel que des temps d'évaluation réguliers soient mis en place. Leurs modalités peuvent varier et impliquer plus ou moins le médiateur dans leur déroulé. Parallèlement, l'organisation de briefings et débriefings, de temps d'analyse de la pratique doit contribuer à l'évaluation, et à la montée en compétence individuelle et collective des membres de l'équipe.

- **La mise en place d'une dynamique de formation**

Cette dynamique de formation qualifiante doit prendre effet dès la prise de poste du médiateur et peut revêtir plusieurs formes (formelle ou informelle, en interne ou en externe, en tutorat, en échange de pratiques, en supervision⁵ ou en coaching...). Elle concerne en tout premier lieu l'acquisition de techniques qui vont être développées tout au long de l'exercice du métier (ou tout au long de la durée du contrat de travail, le cas échéant). La formation diplômante initiale n'est pas une nécessité. De la même manière, la structure ne peut pas exiger du médiateur l'obtention d'un diplôme en cours d'emploi. Il est cependant important de stimuler et donner la possibilité au médiateur de faire reconnaître et valider ses compétences notamment à travers un diplôme, ceci pouvant se faire par exemple par la validation des acquis de l'expérience (VAE).

III. La médiation sociale : du projet de service au projet de territoire

Dans cet atelier, il s'agissait de repérer ce qui, dans l'organisation des différentes structures et services de médiation, permet de garantir la qualité de celle-ci et son inscription dans un projet de territoire plus vaste.

A. L'organisation de l'activité

Plusieurs éléments tenant à l'organisation même de l'activité semblent indispensables pour assurer une médiation sociale de qualité.

- **La présence d'un encadrant**

L'existence d'une personne qui soit clairement identifiée comme un appui, un conseil en cas de besoin est primordial pour les médiateurs y compris dans les petites structures où l'encadrant est alors le directeur voire un membre du conseil d'administration. Il est important qu'il y ait une fiche de poste dédiée à l'encadrant pour que celui-ci soit bien au clair avec ses missions. Il est vivement conseillé que cet encadrant soit un professionnel de la médiation sociale.

- **L'existence d'un parcours de formation**

Compte-tenu de la variété de profils des personnes recrutées, un parcours de formation doit être prévu dès l'arrivée du médiateur dans la structure. Ce parcours peut au besoin démarrer par une formation de base sur la médiation sociale pour s'assurer que le salarié est bien à l'aise avec ses missions dès le départ. Ce parcours de formation doit aussi inclure des formations continues tout au long de la mission du médiateur, en interne ou en externe, pour que ce dernier soit toujours au fait des problématiques et de l'offre de service du territoire. Si possible, la structure doit être en capacité d'accompagner ses salariés sur des formations qualifiantes et diplômantes. Le suivi et l'accompagnement socio-professionnel

⁵ L'analyse des pratiques professionnelles (APP) est centrée sur le médiateur et s'inscrit dans une dynamique collective (l'APP est collective) alors que la supervision peut être tant individuelle que collective et est centrée tant sur le médiateur que sur la personne (de quelle personne s'agit-il ?). Il existe aussi le débriefing technique, différent de la supervision et de l'APP par sa fréquence et son objet de travail (davantage technique).

des médiateurs en contrat d'insertion a été sujet de débats. Deux visions s'opposent : celle selon laquelle il n'est pas évident de laisser ce rôle à quelqu'un d'interne à l'équipe et qui préconise d'externaliser cette mission et celle selon laquelle il s'agirait d'une mission qui relève directement de l'encadrant.

- **Le suivi régulier de l'activité**

Il s'agit d'une condition indispensable pour veiller au maintien de la qualité du service. Ce suivi doit avoir lieu au minimum une fois par semaine, que ce soit sous la forme de réunion d'équipe en présentiel, ou bien par téléphone si l'organisation de la structure ne le permet pas. À travers ce temps d'échanges, le travail d'analyse de pratiques et de simulations est fortement recommandé, qu'il soit fait en interne ou avec un appui extérieur à la structure. La question du soutien psychologique, essentielle pour certains, ne semble pas relever du rôle de la structure pour d'autres.

Des réunions de service qui associent différentes équipes n'intervenant pas sur les mêmes sujets permettent de partager plus largement l'information et d'intégrer son action dans un tout qui fait sens (projet de structure). Par ailleurs, les outils de *reporting* permettent de faire un suivi des activités et sont utiles pour prendre conscience des difficultés que peuvent rencontrer les médiateurs.

- **L'évaluation de la pratique**

Tout médiateur doit pouvoir être évalué sur sa pratique. Pour ce faire, deux méthodes sont privilégiées : l'évaluation sur le terrain (surprise ou non) et l'évaluation globale faite grâce à un entretien annuel (voire biannuel). Ces évaluations servent à détecter les lacunes ou les besoins de formation complémentaires. Elles peuvent également être le moyen de faire évoluer le médiateur sur la base d'une échelle de niveaux concomitante à une grille de salaire évolutive.

Un point de vigilance est également à avoir vis-à-vis des médiateurs bénévoles et volontaires en services civiques. Est-il possible d'être médiateur sans être professionnel ? Et dans ce cas, dans quelle mesure assurer la qualité de la pratique et la formation de la personne ? Ces questionnements reflètent l'appréhension de certaines structures vis-à-vis d'une certification qui leur semble difficilement atteignable pour des raisons financières si les attentes en termes de formation et d'encadrement sont trop élevées.

Pour être pertinente, la médiation sociale doit également s'inscrire dans un projet de territoire, ce qui nécessite pour la structure ou le service de passer par plusieurs étapes.

B. Inscrire la médiation sociale dans un projet de territoire

- **La réalisation d'un diagnostic du territoire et des besoins**

Réaliser un diagnostic partagé est nécessaire pour construire un projet de territoire avec tous les acteurs. Si la structure ne peut pas le réaliser elle-même, il faut au moins pouvoir participer à la réalisation du diagnostic entrepris par d'autres. L'étude de faisabilité d'implantation d'une structure de médiation peut aussi aborder ces questions.

- **Le tissage d'un réseau de partenaires**

Travailler en partenariat avec l'ensemble des acteurs du territoire est primordial. Ces temps de collaboration peuvent prendre la forme de comités de pilotage, de comités de suivi, de groupes de travail spécifiques, de cellules de veille, d'échanges au sein de réseaux locaux, etc. Certains services ou structures invitent, par exemple, des partenaires à leurs réunions d'équipe.
- **La vulgarisation de la médiation sociale**

Clarifier le positionnement des médiateurs parmi les autres intervenants est nécessaire afin de rassurer les interlocuteurs locaux. Cette communication doit se faire autant auprès des élus, des collectivités, des intervenants sociaux, des habitants que des acteurs privés (entreprises). Expliquer la médiation sociale n'est cependant pas toujours suffisant pour éviter que les partenaires n'exigent des médiateurs d'agir en contradiction avec la charte déontologique, par exemple, en exigeant de leur communiquer des noms de personnes accompagnées. Faire accepter aux autres acteurs les principes déontologiques guidant l'activité du médiateur s'avère être un problème récurrent.
- **L'élaboration de conventions de partenariat**

La convention de partenariat permet de se mettre d'accord avec des partenaires sur un cadre d'intervention des médiateurs. Ce cadre vise à garantir alors la qualité de la médiation. Il est abordé dans ces conventions de partenariat des critères et des indicateurs définis collectivement, il s'agit d'un élément important pour faire reconnaître la crédibilité d'une structure auprès des autres acteurs.
- **Tracer les activités**

Le reporting est déterminant pour affirmer l'impact d'une structure de médiation. Ainsi, il peut même être envisagé de réaliser des bilans inter-partenaires pour faire valoir la réussite du travail collectif.

IV. Évaluer : un outil de pilotage et de valorisation de son activité

Il s'agissait dans cet atelier de voir comment les structures et services mettent concrètement en place un suivi et une évaluation de leur activité tout en tentant d'analyser les différents freins rencontrés et la manière de les dépasser. Les données collectées à travers la mesure et le suivi de l'activité vont leur permettre d'alimenter à la fois le rapport d'activité de la structure ou du service ainsi qu'un travail d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation.

En mettant en évidence l'utilité de la médiation, le travail des professionnels va se trouver valorisé.

A. Suivre et évaluer l'utilité de son activité de médiation : les points communs

Le suivi de l'activité de médiation sociale s'effectue dans toutes les structures mais de façon différente aussi bien au niveau de ce qui est mesuré, de l'approche privilégiée (qualitative ou quantitative) que de l'outil utilisé (outil papier, outil informatique, réunion d'équipe). Certaines réflexions sont néanmoins transversales aux différentes structures et services de médiation.

- Des items similaires aux différents outils quantitatifs**

Certaines informations figurent dans tous les outils de suivi quantitatifs utilisés par les structures de médiation sociale. Il s'agit de : la date d'accueil au sein du service, le nombre de personnes accueillies, le profil du public, le prescripteur de la médiation, les difficultés identifiées, le temps passé à l'accueil, le travail concret réalisé par le médiateur, l'orientation de la personne et le résultat de la médiation.
- Des difficultés communes dans l'efficacité du suivi de l'activité**

Le suivi de l'activité peut vite être chronophage si la structure multiplie les indicateurs ou si le médiateur éprouve des difficultés à utiliser l'outil de suivi. Remplir un outil en présence de l'utilisateur peut également perturber le bon déroulement de la médiation. Afin de lever ces freins, il s'agit de dégager aux médiateurs un temps dédié pour renseigner l'outil de suivi utilisé par la structure, de former les médiateurs à son utilisation et surtout, de construire l'outil de suivi en fonction de la réalité de l'activité du médiateur. L'utilisation de l'outil et le suivi de l'activité doivent avoir un sens pour le médiateur afin que celui-ci se l'approprie. À cette fin, l'outil de suivi ne doit pas seulement servir à rendre des comptes mais être un réel outil de pilotage de l'activité suscitant des discussions sur le sens des actions de médiation.
- La difficulté de tout mesurer dans la médiation**

La plupart des structures mesurent leurs volumes d'activités et certains résultats de leurs actions. Cependant, certains indicateurs, comme ceux relevant de la cohésion sociale, sont difficiles à renseigner. Ces effets, non objectivables, liés à la relation créée avec l'utilisateur, sont difficiles à mesurer (bien-être, création de lien social sur le quartier...). Faire renseigner les indicateurs de résultats et d'impacts par les partenaires peut être une piste pour mesurer les effets sur la relation ou analyser ce qu'il se serait produit si la médiation n'avait pas eu lieu.
- Les coûts évités comme approche possible de l'évaluation de l'utilité sociale**

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. Le SROI (*Social Return on Investment* ou Retour Social sur l'Investissement) est une manière d'évaluer ces effets indirects notamment par le calcul de coûts évités (des soins plus rapides vont par exemple éviter des coûts engendrés par une prise en charge retardée du patient). Méthodologiquement, il s'agit de déterminer d'abord le périmètre de l'évaluation, de définir ensuite les parties prenantes impliquées dans l'action (personnes bénéficiaires, entourage, partenaires et professionnels), de déterminer les effets par parties prenantes, et de déduire, de là, les bénéfices ou les coûts évités par la médiation. Évaluer ces gains et ces coûts évités nécessite d'avoir au préalable des outils de suivi efficaces permettant de mesurer les effets des actions. Cette approche par les coûts évités ne doit cependant pas faire perdre de vue que tout n'est pas « financierisable » dans les effets de la médiation sociale.

B. Points de vigilance sur la construction des outils de suivi et d'évaluation de l'utilité sociale

Quelques points de vigilance sont néanmoins à garder en tête dans la construction du suivi de l'activité et de l'évaluation de l'utilité sociale.

- **La nécessité de construire collectivement des indicateurs de suivi**

Les éléments qui sont remontés doivent être partagés entre les médiateurs, leur structure et les commanditaires voire même les partenaires opérationnels du dispositif de médiation. Il faut, en tous les cas, définir collectivement le périmètre de l'évaluation et choisir les indicateurs à renseigner par rapport aux objectifs de l'action (missions et activités du service de médiation sociale). Se mettre d'accord sur ces indicateurs permettra à la structure ou au service de mieux faire comprendre aux partenaires les spécificités de la médiation sociale par rapport à d'autres types d'intervention et servira donc à légitimer son action. Il est utile que les partenaires participent au renseignement d'un tableau de suivi en commun des actions et publics du territoire.

- **L'importance de limiter le nombre d'indicateurs et le périmètre d'échantillonnage**

Afin que le suivi de l'activité ne soit pas trop chronophage, il faut limiter le nombre d'indicateurs et donc se mettre d'accord avec les partenaires sur ceux qui paraissent les plus pertinents (et faciles à collecter) pour rendre compte de l'effet de la médiation. Il vaut mieux se concentrer sur un nombre restreint d'indicateurs, bien alimentés en données, et dont une analyse fine est faite plutôt que de multiplier à l'infini le nombre d'indicateurs. De même, restreindre le périmètre de l'évaluation permet de ne pas se perdre dans une « machine à gaz ».

- **Le renouvellement des indicateurs d'évaluation**

L'évaluation doit s'inscrire dans une temporalité limitée. Elle sert à observer le territoire, elle est un outil de connaissance et ne doit pas servir à dire que tout va bien. L'évaluation de l'utilité sociale ne peut avoir lieu sans indicateurs de contexte préalable à l'activité de médiation. Il faut prendre en compte le contexte de départ pour analyser l'avant et l'après de l'action de médiation sociale. L'évaluation peut ainsi faire émerger de nouvelles questions et faire évoluer les objectifs et actions de la structure. L'évaluation permet aussi de sortir des représentations et de dégager une expertise sociale, d'interpeller les institutions, d'aider à la décision sur la réorientation même de l'action publique locale. Si l'action de la structure ou le diagnostic territorial sont réorientés, les indicateurs peuvent alors eux-aussi évoluer pour s'adapter aux nouveaux objectifs fixés.

Ce que nous ont raconté les chercheurs & les experts

I. La médiation sociale : bilan des pratiques et enjeux de la normalisation

Par Jacques de Maillard (UVSQ-CESDIP)

Créés à partir du début des années 1990 sur la base d'expérimentations locales, les dispositifs de médiation sociale se sont aujourd'hui considérablement diffusés (au sein de collectivités territoriales, transporteurs et bailleurs notamment) et diversifiés. Outre les transports, l'habitat et plus généralement les espaces urbains, qui en ont été le berceau, on en compte également dans les établissements scolaires, avec une diversité de médiateurs et aides éducateurs dans les collèges et lycées, ou encore dans le domaine de la santé. Devant cette diversité, est-il possible d'avoir une analyse générale de ces dispositifs ? Je défendrai ici que les dispositifs de médiation sociale soulèvent des interrogations communes, qui portent sur la professionnalisation, la reconnaissance par le public, et donc l'utilité sociale et la légitimité de ces dispositifs. J'aborderai en terminant la question de l'intérêt de la normalisation⁶.

Entre diversité des dispositifs et questionnements communs

La forte variété des dispositifs se retrouve tant dans les dénominations (de correspondant de soirée à médiateur social en passant par veilleur), les statuts (de fonctionnaire à contrat aidé ou bénévole), les missions (avec des contenus plus ou moins larges donnés à la médiation sociale) que les ancrages institutionnels. Malgré cette diversité, les dispositifs suscitent des questionnements communs : (a) l'utilisation de savoirs et savoir-faire autour de la médiation (neutralité, écoute, absence de sanction) ; (b) la démonstration d'une forme d'utilité sociale, alors qu'il existe souvent une large variété d'intervenants ; (c) la reconnaissance dans leurs territoires d'intervention par les publics, sachant qu'ils doivent faire avec une forte diversité culturelle, ethnique et générationnelle.

Entre proximité et professionnalisation

Ces dispositifs sont traversés par une double légitimité : celle du proche, de l'interconnaissance, qui demande d'être capable d'entrer en contact avec des populations diverses ; celle du professionnel (et de l'institutionnel), qui suppose de disposer de savoirs, savoir-faire et savoir être reconnus et de s'inscrire dans un espace normé (avec des contraintes et ressources qui y sont liés).

La légitimité du proche est essentielle quand les liens avec les institutions traditionnelles se défont, quand les services publics ne parlent plus à la population, quand on est en situation de crise (rappelons que de nombreux dispositifs naissent au début des années 1990 suite à des crises aiguës

⁶ Pour appuyer ce propos, je me fonde principalement sur deux séries de travaux, conduits au début des années 2000 (Maillard, J. de, & Faget J. (2002). Les agents locaux de médiation sociale : un dispositif en quête de légitimité. *Les Cahiers de la sécurité intérieure*, 48, p. 127-147) et au début des années 2010 (Maillard, J. de, « Le difficile renouvellement des métiers de la sécurité publique. Le cas des correspondants de nuit parisiens », *Criminologie*, 46 (2), 2013, p. 109-130). Je m'appuie également, bien sûr, sur les nombreux travaux, rapports, articles portant sur la médiation et les échanges informels avec les acteurs du milieu.

dans les quartiers, dans les transports). De ce point de vue, la médiation sociale s'inscrit dans un creux, un interstice (territorial, organisationnel), un vide, que les institutions et professions traditionnelles n'arrivent pas à remplir.

Mais un second registre a par la suite émergé, essentiellement en réponse aux limites de dispositifs qui se fonderaient uniquement sur le registre du proche (perçus – à tort ou à raison - comme connivents, manquant de savoirs et savoir-faire, peinant à se faire reconnaître par les institutions et professionnels...), d'où le recours à une logique de professionnalisation plus forte (recrutement en dehors du quartier, formations obligatoires, plus forte emprise de la hiérarchie, etc.), logique d'action qui pose en retour des questions quant à l'animation du dispositif (avec le risque d'avoir des dispositifs excessivement « administratifs », alors qu'ils reposent justement sur le contact et la mobilité).

Cette double légitimité, c'est une médiation sociale qui marche sur ses deux pieds. Et c'est un enjeu qui continue d'être central : il est essentiel d'avoir des médiateurs formés, avec des horaires bien cadrés, un encadrement administratif... mais qui doivent également être identifiés par les habitants du quartier ; il est tout autant précieux de disposer de médiateurs qui disposent d'un solide réseau d'interconnaissance, aptes à faire diminuer les tensions quand elles émergent... mais qui savent rendre compte de la façon dont ils interviennent et formaliser leur savoir-faire.

Donnons brièvement des implications de cette double nécessité. Cela pose, d'abord, un enjeu de formation : il est essentiel que les médiateurs aient des connaissances élémentaires (a minima) sur leur environnement institutionnel (donc sur les différents services publics, mais aussi sur ce qu'ils peuvent faire ou ne pas faire), tout en étant adaptées aux besoins locaux et préoccupations quotidiennes des médiateurs.

Cela pose également un enjeu en terme d'encadrement : il est crucial que les médiateurs rendent des comptes sur leur action (importance ici des « fiches d'action » ou des « fiches retour »), mais il importe de ne pas les rendre lourdes et inappropriées (en en faisant un outil d'évaluation de l'action). Rien ne remplace un suivi qualitatif auprès des agents.

Trouver sa place dans les partenariats locaux

La question générale est celle de la « plus-value » de ces médiateurs, de leur capacité à s'insérer dans les interstices territoriaux et organisationnels, de faire ce que les autres ne font pas. Les médiateurs trouvent leur légitimité quand ils parviennent à occuper les interstices (territoriaux, organisationnels), quand ils sont capables de s'insérer dans un tissu institutionnel et associatif (variable d'ailleurs selon les territoires). Cette complémentarité repose sur l'information (ressource rare qu'ils détiennent par leurs contacts), la présence sur le terrain (le contact, la proximité, cf. supra), la mobilité (là où la plupart des services sont immobiles).

Les relations avec les partenaires sont donc un enjeu central, ce qui pose la question de la bonne distance à adopter. Les relations avec les services de police peuvent ici servir d'exemple. Elles ont pu être initialement marquées par un certain nombre de malentendus entre des policiers qui considéraient ces jeunes médiateurs comme des relais des jeunes délinquants, et des médiateurs qui voyaient la police comme déconnectée des quartiers et incapables d'adapter ses modes d'intervention. Les rapports se sont aujourd'hui normalisés, du coup les questions concrètes d'organisation du travail en commun se posent : quelle est la bonne distance ? Quelles informations peuvent être transmises ? Et comment (on songe ici au rôle de la diffusion indirecte de l'information par les responsables de services) ?

Dans cette organisation pratique des partenariats, il faut souligner la place de pivot des municipalités : celles-ci peuvent fabriquer de l'intermédiation, en mettant en relation les structures de médiation avec une vaste palette de partenaires.

Garantir la vie en commun dans les espaces publics

Rappelons l'une des missions centrales de ces médiateurs : favoriser la cohabitation dans les espaces publics (bus, parties communes des logements sociaux, espaces urbains plus généraux), sans nécessairement avoir recours à une réponse répressive. Ceci passe par un travail dans les interstices des espaces urbains (les espaces géographiques non ou peu traités par les autres institutions) et les interstices organisationnels (les problèmes que les autres institutions ne traitent pas). L'intérêt de ces fonctions, c'est le maintien de l'ordre en public, c'est-à-dire d'une forme d'hospitalité, de vivre ensemble dans les espaces publics que Sebastian Roché avait théorisé autour de l'idée du « rappel aux règles de vie » : les médiateurs sociaux viennent par leur présence rassurante jouer ce rôle bienveillant et extérieur au conflit pour apaiser les tensions et rappeler les règles d'usage des lieux⁷.

C'est une tâche pour le moins difficile pour plusieurs raisons : il est difficile de tenir une position de neutralité (les médiateurs ne sont pas des tiers neutres abstraits, mais sont employés par des institutions, plus ou moins directement), ils doivent faire avec des publics aux demandes contradictoires (générationnellement, socialement, etc.).

L'enjeu pour les équipes de médiation est de nouer des contacts avec les jeunes, et notamment les jeunes en plus ou moins forte rupture avec les institutions... tout en n'étant pas vus comme les « complices » des jeunes dans le quartier (sachant que les rumeurs circulent vite). Ceci pose bien évidemment la question des contacts établis avec une diversité d'acteurs, et la juste distance à trouver avec les jeunes.

La question est aussi la place des médiateurs dans la gestion des conflits d'occupation d'espaces, l'occupation des halls d'immeuble étant un cas d'école, dans la mesure où ils doivent osciller entre deux écueils : être un simple supplétif des services de police, se retrouver dans une position d'impuissance. D'où la nécessité de la prise de recul et de l'intervention coordonnée : réfléchir collectivement à la régulation des espaces collectifs par l'échange autour des conditions d'usage des lieux sur la base de remontées d'informations concrètes pour adapter au mieux la réponse publique.

De quelques points d'appui pour l'action

Tous ces enjeux soulèvent des questions de recrutement, de formation, de définitions des missions, d'encadrement, de relais partenariaux. Je propose de suggérer ici quelques pistes.

Une diversité des effectifs qui ne se referme pas sur elle-même

Jouer sur la diversité générationnelle, ethnique, de genre, des équipes est une richesse... à condition de ne pas la refermer sur elle. Il faut savoir jouer de cette diversité au sein des équipes de médiation, sans que cela ne se traduise par des cloisonnements internes. Donnons un seul exemple : avoir des filles dans les équipes de médiation constitue d'un certain point de vue, une très bonne chose pour la prise de contact... mais peut aussi constituer un obstacle. Il est donc crucial de savoir en jouer pour épouser les aspérités du terrain, en mobilisant la diversité des ressources collectives.

⁷ S. Roché, *Tolérance zéro ? Incivilités et insécurité*, Paris, Odile Jacob, 2002.

Une juste définition des missions

Les missions dites de médiation sont extrêmement diverses, bien au-delà de ce que l'on appelle strictement « médiation » (gestion des conflits dans l'espace public, présence visible, règlement des conflits de voisinage, accompagnement vers les services publics, veille technique, etc.). La complémentarité de ces missions permet aux agents de donner du contenu à leurs activités quotidiennes.

La diversité des missions doit être cependant contrôlée pour éviter que les missions soient définies de l'extérieur (par exemple en chargeant les médiateurs de missions de surveillance/sécurité qui leur échappent). Deux demandes doivent donc être combinées : (1) que les médiateurs aient des missions sur lesquelles s'appuyer au-delà de la simple maraude dans l'espace public (favorisant à la fois estime de soi et reconnaissance par les autres), d'où l'exigence de polyvalence ; (2) que les médiateurs n'aient pas le sentiment que leurs missions sont définies par l'extérieur au gré des demandes des partenaires, ce qui suppose ici une forme de constance.

Un encadrement approprié

Le risque avec la médiation sociale est que des principes généraux ne correspondent pas aux attentes des acteurs de terrain, qui sont souvent dans l'exercice de leurs missions sur des lignes de crête, jouant entre des exigences contradictoires. Un enjeu central est celui de la double dimension de soutien et d'encadrement par la hiérarchie. Ceci exige que les encadrants opérationnels soient en mesure de jouer un réel soutien, que les agents disposent de compétences mobilisables au quotidien. La capacité des services à développer des formes d'apprentissage collectif (briefing et débriefing par exemple) est ici cruciale.

Développer l'orientation du public

L'originalité des médiateurs est d'assurer une présence dans l'espace public, souvent à des heures où les autres services fonctionnent plus rarement. Leur accessibilité (permise notamment par les maraudes) est une ressource irremplaçable. Cette accessibilité doit également être favorisée par la diffusion d'informations (numéro de téléphone, plaquettes, etc.) leur permettant d'être contactés plus facilement par la population. Un point essentiel : cette visibilité dans l'espace public doit leur permettre d'abord de prendre contact avec le public plus difficile à toucher par les autres institutions (voir par exemple le rôle joué auprès des sans domicile fixe dans certaines villes). Enfin les médiateurs doivent favoriser les liens avec les structures pérennes, notamment dans une logique d'accès aux droits.

La question de la norme

Reste la question de la normalisation, de ses avantages et inconvénients. Résumons le constat : on note une forte diversité des structures de médiation et la nécessité pour les équipes de médiation de combiner des demandes contradictoires. Trois principes apparaissent ici centraux : la position de tiers, la mobilité, la polyvalence. On l'a vu, il existe des bonnes pratiques, et le champ de la médiation sociale a été marqué par l'adoption de chartes non contraignantes permettant de définir des grands principes de la médiation.

Faut-il aller plus loin dans la normalisation ? Je n'ai pas de réponse définitive, mais tenterais d'avancer différents arguments.

Je vois deux avantages. Une norme permet d'abord de conforter des professionnels, à la reconnaissance encore aujourd'hui incertaine. La norme est un gage de qualité dans un monde éclaté, incertain, aux repères multiples. Ensuite, la norme contribue à structurer une identité commune. On l'a dit : les médiateurs ont des origines très diverses (nldr : parcours) et des conditions d'emploi qui le sont également... Ils peuvent également être définis par l'extérieur. Une norme c'est une possibilité d'afficher des signes de professionnalité pour soi.

Deux risques potentiels se profilent cependant. D'abord, la norme standardise, 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 ? Il y a sans doute ici à réfléchir ce que peuvent être les contours d'une norme (donner des gages tout en ne formatant pas excessivement).

Ensuite, la norme formalise, alors que ces dispositifs sont marqués par un nécessaire pragmatisme du quotidien. La courte histoire de la médiation est l'histoire d'adaptation locale, de ce que Lévi-Strauss appellerait des activités de bricoleur (on fait avec les moyens du bord), des écarts entre la norme (souvent trop ambitieuse) et les arrangements locaux (beaucoup plus pragmatiques)... La médiation repose bien souvent sur la mobilisation de compétences individuelles sur l'engagement de la personne dans la relation. Normer, c'est alors risquer de figer un écart entre la générosité des idées initiales et le prosaïsme de la mise en pratique opérationnelle, entre les exigences professionnelles et les adaptations individuelles.

Toutes ces remarques conduisent à suggérer quelques pistes. Si une norme nationale émerge, elle permettrait d'ancrer certains principes et modes opératoires, mais devrait favoriser une flexibilité encadrée des pratiques et encourager une évaluation concrète, interne et externe, des dispositifs.

II. Le non recours aux droits et aux services des personnes âgées immigrées

Par Sylvie EMSELLEM, Chargée de missions, UNAFO⁸.

Introduction : définition et causes du non-recours aux droits ?

Quelle définition du non-recours aux droits ?

Le non-recours renvoie à toute personne, qui en tout état de cause, ne bénéficie pas d'une offre publique, de droits et de services à laquelle elle pourrait prétendre⁹.

Le non-recours aux prestations sociales en France n'est pas négligeable : 68 % des personnes éligibles au revenu de solidarité active « activités » ne le réclament pas en 2014,¹⁰ et 78% des personnes qui pourraient percevoir une aide au paiement d'une complémentaire santé n'en bénéficient pas en 2012¹¹.

Importée dans les années 90 en France, la lutte contre le non-recours aux droits devient un enjeu majeur affiché des politiques sociales de lutte contre la pauvreté et l'exclusion et constitue un axe prioritaire du plan quinquennal de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale en 2013¹².

Comment expliquer ce non-recours aux droits ?

Trois niveaux d'analyse sont généralement mobilisés pour expliquer le non-recours aux droits :

- le premier niveau d'analyse concerne l'utilisateur lui-même : le non-recours est lié à la non connaissance de la prestation par les usagers qui ne perçoivent pas leur éligibilité ;
- le deuxième niveau d'analyse s'intéresse aux organismes chargés d'administrer les prestations : le non recours peut alors résulter d'un défaut d'information des organismes (ndlr : un manque de communication à destination des bénéficiaires potentiels sur les aides et prestations existantes) ou encore à une attitude plus ou moins active de bénéficiaires potentiels (ndlr : le non-recours dépend alors de la capacité de la personne à "aller vers" cette information, à l'assimiler ; cette attitude active va donc dépendre du niveau d'alphabétisation de la personne, de sa maîtrise de la langue française, etc.) ;
- le troisième niveau d'analyse met en cause le dispositif lui-même dont les règles et les procédures sont peu compréhensibles, les démarches pour accéder et maintenir ses droits sont compliquées et intrusives¹³.

⁸ L'UNAFO est l'Union professionnelle du logement accompagné, qui fédère 110 adhérents au niveau national. Ces adhérents gèrent des résidences sociales, des pensions de famille, des résidences accueil et des foyers de travailleurs migrants.

⁹ Philippe Warin, *Le non-recours : définitions et typologies*, ODENORE, Observatoire des non-recours aux droits et services, juin 2010.

¹⁰ Ibid,

¹¹ Insee-Étude sociale.

¹² Plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale. *Réduire les inégalités et prévenir les ruptures*, p.11.

¹³ Philippe Warin, *Le non-recours : définitions et typologies*, ODENORE, Observatoire des non-recours aux droits et services, juin 2010.

On constate un paradoxe : des politiques publiques de lutte contre le non-recours aux droits et en parallèle, une intensification des entraves et contrôles administratifs auprès des personnes âgées immigrées.

Le constat est unanime : les immigrés âgés connaissent des difficultés criantes pour accéder à leurs droits, ce qui a conduit les politiques publiques en charge de l'intégration des migrants, de la vieillesse, de la lutte contre la pauvreté, à mettre en place des réflexions ou des actions pour faciliter leur accès aux droits :

- A titre d'exemple, l'Unaf o a été financé par la Direction de l'Accueil, de l'Accompagnement des Étrangers et de la Nationalité (DAAEN) pour élaborer le guide du retraité étranger.
- La convention de la Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV), dans le cadre du plan de préservation de l'autonomie, cible les personnes âgées immigrées qui résident en foyer ou résidence sociale comme des « publics » fragiles et se donne pour objectif d'adapter les outils de communication, concernant les droits à la retraite, à ce « public », et d'organiser des actions collectives de prévention de la perte d'autonomie.
- Le rapport de la mission parlementaire¹⁴ réaffirme la nécessité d'accompagner les personnes âgées immigrées pour leur garantir l'accès aux droits, en préconisant une enveloppe dédiée et spécifique pour les résidents en foyer de travailleurs migrants et résidence sociale.

Parallèlement à cette volonté affichée des politiques publiques de lutter contre le non recours aux droits d'une catégorie de la population plus encline à ne pas y accéder, des entraves et des contrôles administratifs s'intensifient auprès de cette même population dans un contexte de raréfaction des moyens financiers, justifiée par la nécessité impérieuse d'équilibrer les comptes de l'État.

Les personnes âgées immigrées : de qui on parle ?

Ce sont majoritairement des hommes « célibatairisés »¹⁵ qui ont leur famille au pays d'origine. A l'âge de la retraite, ils rencontrent beaucoup de difficultés à retourner vivre définitivement auprès de leur famille et pratiquent souvent l'aller-retour entre leur pays d'origine et la France. Ils sont âgés de plus de 55 ans et ont connu un vieillissement précoce du fait des postes qu'ils ont occupés durant leur parcours professionnel. Ils sont en situation de pauvreté, puisque beaucoup d'entre eux perçoivent l'allocation de solidarité pour les personnes âgées (ASPA), d'un montant mensuel de 801 euros.

Leur vieillesse, leur situation de pauvreté et leur trajectoire migratoire sont des paramètres qui s'intriquent et expliquent leur difficile accès aux droits et aux services.

Les facteurs explicatifs du non-recours aux droits sociaux des personnes âgées immigrées

- La méconnaissance des droits sociaux et des rouages administratifs, qui résulte de la complexité des circuits, des procédures administratives et d'une législation mouvante, notamment en matière de droits des étrangers. Cette difficulté est prégnante lors du passage à la retraite, où les immigrés âgés doivent reconstituer leur carrière professionnelle. Les reconstitutions de carrière sont des démarches complexes, nécessitant de trouver

¹⁴ *Une vieillesse digne pour les immigrés âgés : un défi à relever en urgence*. Denis Jacquat, président, Alexis Bachelay, rapporteur, 2013.

¹⁵ Sylvie EMSELLEM, *Décrypter le vieillissement des immigrés par le prisme de leurs liens familiaux*, L'année du Maghreb, CNRS Éditions, 2007, p 601-614.

l'ensemble des justificatifs de travail, de les classer par année de travail, par type de caisse, etc. Une démarche à anticiper quatre à six mois à l'avance pour liquider sa retraite au bon moment.

- Le barrage linguistique, la non-maîtrise de la langue française par certains d'entre eux.
- L'accroissement des démarches administratives dématérialisées, qui s'opèrent par internet et qui s'accompagnent d'une baisse du nombre de lieux d'accueil « physiques » et d'une augmentation des plateformes téléphoniques, ne facilite pas l'accès à l'information, aux droits et aux services.
- Un accès aux droits sociaux « territorialisé » complexe... difficilement compatible avec leur pratique du va-et-vient.

En France, les prestations sociales non contributives ne sont pas exportables. Autrement dit, il est exigé une condition de résidence permanente et effective en France qui peut être variable selon les prestations. Pour percevoir l'Aide à la complémentaire santé (ACS), la Couverture maladie universelle complémentaire (CMUC) et l'ASPA, il faut résider plus de six mois par année civile sur le territoire français. Pour percevoir une aide au logement, il faut résider dans son logement au moins huit mois par année civile, autrement dit le logement ne doit pas être inoccupé pendant plus de 4 mois. Pour percevoir le revenu de solidarité active (RSA), l'absence du territoire ne doit pas excéder 92 jours de date à date ou sur une année civile.

Cette variabilité du nombre de jours de présence sur le territoire est méconnue ou mal connue des immigrés âgés. De plus, vieillissant seuls, ils sont, dès leur retraite, dans un aller-retour entre leur pays d'origine et la France. Cette pratique de l'aller-retour leur permet de faire un compromis entre le fait d'avoir vécu seuls en France pendant une trentaine d'années tout en assurant leur rôle marital et parental à distance. Ils trouvent un équilibre dans ces mouvements entre ici et là-bas, mais ces derniers peuvent restreindre leur accès aux prestations sociales non contributives.

Le non-recours aux droits des immigrés âgés révèle l'intrication des trois niveaux d'analyse explicités précédemment : pour accéder effectivement à leurs droits, les immigrés âgés nécessitent au quotidien un accompagnement par un tiers dans leurs démarches administratives, sachant qu'ils ne peuvent pas compter sur d'éventuels aidants familiaux puisque ces derniers vivent au pays d'origine.

Une intensification des entraves et des contrôles administratifs des services de l'État auprès des immigrés âgés

Les intervenants en charge de l'accompagnement socio-sanitaire des immigrés âgés constatent une intensification des entraves administratives comme en témoignent ces quelques exemples :

- De nombreux immigrés âgés résidant en foyer ou en résidence sociale reçoivent une déclaration d'impôt sur laquelle il est indiqué qu'ils sont divorcés ou célibataires, alors qu'ils sont mariés. Si ces informations ne sont pas rectifiées rapidement, elles auront des répercussions au niveau du calcul du quotient familial de la personne, qui prend en compte l'ensemble des membres du foyer fiscal, qu'ils soient ou non domiciliés en France. Considérés comme des célibataires sans charge de famille, leur quotient familial sera plus élevé, occasionnant des impacts désavantageux sur le calcul des différentes prestations,

telles que la CMU, la CMUC, l'ASPA, etc. Cette nécessité de rectification des erreurs commises complique l'accès aux droits de ces personnes, majoritairement analphabètes.

- Dans les Bouches du Rhône, une fiche de mouvements transfrontaliers et non une copie du passeport a pu être demandée par la Direction générale des Finances publiques (DGFIP) pour contrôler les allers et retours des immigrés âgés entre le pays d'origine et la France. Cette fiche est payante et doit être demandée auprès des consulats, ce qui entraîne des démarches supplémentaires à effectuer, alors que la copie du passeport suffisait jusqu'ici.
- **Pour bénéficier de l'abattement prévu par l'article R 351-6 du CCH¹⁶, une attestation sur l'honneur suffisait.** La CAF demande désormais aux immigrés âgés de prouver, par des documents spécifiques, tels que l'envoi de mandat au nom de l'épouse, qu'ils assument financièrement des charges familiales. Le mandat, dans beaucoup de cas, est envoyé à un membre de la famille du pays d'origine (oncle, neveu, etc.) et non directement à l'épouse. Il leur est donc difficile de répondre à cette nouvelle demande, qui nécessite d'être accompagnés dans des démarches administratives, pour un droit auquel ils accédaient auparavant sans entrave.

Parallèlement, on constate depuis 2012 une intensification des contrôles de la condition de résidence auprès des personnes âgées qui résident en foyer de travailleurs migrants ou résidence sociale par la caisse d'allocations familiales (CAF), les CARSAT et la DGFIP comme en témoignent les données suivantes :

- Un gestionnaire de foyers de travailleurs migrants et résidence sociale, implanté dans 53 départements en France, a connu des contrôles de la CAF dans 25 départements, qui pouvaient concerner 2 ou 3 résidents âgés immigrés ou la totalité des résidents d'une même résidence sociale. En Ile de France, 80% des résidences de ce gestionnaire ont été contrôlées.
- Dans les Bouches du Rhône, la DGFIP contrôle la condition de résidence auprès de 165 retraités qui vivent dans la même résidence sociale à Berre l'Etang.
- Dans le Bas-Rhin, 56 contrôles sont effectués par la CARSAT au sein de la même résidence et 26 dans une résidence située dans le Haut-Rhin, etc.

Ces contrôles semblent s'inscrire dans un contexte de contrôle de la lutte contre la fraude sociale. En effet, à la suite de la circulaire du 23 janvier 2012 relative à la généralisation des dispositions du plan de coopération renforcée de lutte contre les fraudes aux prestations versées par les CAF, un plan d'action a été mis en œuvre dans 14 départements sur cinq thématiques, dont le contrôle de résidence sur le territoire national.

Les conséquences de ces contrôles aboutissent à des sanctions financières qui endettent gravement les immigrés âgés. Considérés comme des fraudeurs, ce qui est une accusation insupportable pour eux, ils doivent rembourser des sommes indues pouvant atteindre 25 000 euros. Se retrouvant totalement démunis pour de longs mois avec une dette énorme, ils décident de partir définitivement au pays d'origine.

¹⁶ L'article R 351-6 du Code de la construction et de l'habitation est relatif au Fonds national d'aide au logement qui finance l'aide personnalisée au logement, la prime de déménagement et l'allocation de logement, ainsi que les dépenses de gestion qui s'y rapportent. Sa gestion est assurée par la Caisse des dépôts et consignations.

Sont qualifiés de fraudes, au regard des textes juridiques, les faits illicites commis intentionnellement par une ou plusieurs personnes physiques ou morales, dans le but d'obtenir un avantage ou le bénéfice d'une prestation injustifiée ou indue au préjudice d'un organisme débiteur de prestation. Or, les immigrés âgés, dans leur majorité, ne savaient pas toujours que les prestations sociales non contributives n'étaient pas exportables et que, selon les prestations, la condition de résidence était variable. Cela s'explique d'autant plus aisément que, jusqu'aux années 2000, en matière de protection sociale, et notamment de Sécurité Sociale, aucun texte de valeur législative ou réglementaire n'indiquait la notion de manière claire et précise, ni ne faisait état d'une durée au-delà de laquelle une personne perdait sa qualité de résident. Des décrets sont venus préciser la condition de résidence pour le maintien des prestations : en 2005 seulement pour l'AAH, en 2006 pour le RMI, et puis pour la majorité des prestations du code de la sécurité sociale en 2007. Ce dernier décret donnera lieu à une circulaire ministérielle en juillet 2008, puis à des circulaires des caisses nationales de sécurité sociale à partir de 2009.

De plus, on pourrait qualifier d'extensive¹⁷, l'interprétation de la commission centrale d'aide sociale de la caisse nationale d'assurance maladie (CNAM) concernant les critères d'octroi de la CMUC et de l'ACS. L'analyse de pratiques professionnelles d'accompagnement des personnes âgées immigrées permet de constater que de nombreux immigrés âgés ne recourent pas à la CMUC ou l'ACS. Leur demande est déboutée systématiquement du fait de la non prise en compte, dans le calcul de leurs ressources, de leur situation maritale et familiale. Autrement dit, ils sont considérés comme célibataires, sans charge de famille. Après quelques investigations auprès de la CNAM, la réponse officielle de celle-ci confirme la position retenue par les caisses sur la question de la composition du foyer pour des personnes, dont des membres de la famille résident à l'étranger et visant à ne pas les inclure dans le foyer CMUC/ACS. La CNAM s'appuie sur une décision de la CCAS n°120421 du 18 septembre 2013. Or, selon les termes des dispositions de l'article R 861-2 du Code de la Sécurité Sociale, le foyer se compose de l'auteur de la demande, de son conjoint soumis à une imposition commune ou de son concubin ou de son partenaire lié par un PACS, des enfants du demandeur, de son conjoint, de son concubin ou de son partenaire lié par un PACS âgés de moins de 25 ans à la date du dépôt de la demande. C'est donc une interprétation que l'on peut considérer d'extensive de la loi, qui est faite par la CNAM, de considérer ces immigrés sans charge de famille, comme le fait la DGFIP, en les considérant comme célibataires.

Alors que les politiques publiques affichent de manière prioritaire la lutte contre le non-recours aux droits des immigrés âgés comme une priorité, dans la pratique, les services de l'Etat entravent et complexifient au quotidien leur accès, et intensifient les contrôles de la condition de résidence.

Le non-recours aux services : pourquoi des personnes n'accèdent-elles pas aux services d'aide à domicile ?

La méconnaissance des services

La première raison, la plus évidente, est qu'une très large majorité d'immigrés âgés ne connaît pas l'existence des services chargés de l'aide aux personnes âgées. Il est alors difficile de demander ou d'accéder à un service, dont on ignore l'existence. Or, les CLICS, les services d'aide à domicile, les conseils départementaux répondent à ce constat, - bien qu'il y ait sur certains territoires une

¹⁷ L'interprétation extensive d'une loi consiste à en élargir la portée au-delà des objectifs voulus par le législateur.

évolution des représentations liées à la prise en compte de cette population – de la manière suivante : ces aides s’adressent à tous les usagers en fonction d’indicateurs liés au niveau de dépendance. Autrement dit, le système de prestations sociales et sanitaires s’adresse à tous, de manière universelle, sans qu’il y ait besoin de prendre en compte les particularismes. (ndlr : il n’y a donc pas de communication particulière de la part des services de droit commun et adaptée aux immigrés âgés ; autrement dit, les aides existent, mais il n’y a pas d’effort communication pour que toutes les personnes, indépendamment de leur inégal accès à l’information, en aient connaissance.) Nous sommes des services de droit commun : cette terminologie semble révéler que certains besoins n’étant pas communs, ils ne seraient pas potentiellement couverts.

Le cloisonnement des secteurs de l’immigration et de la gérontologie

Les associations accueillant le public âgé immigré sont plus au fait des questions concernant l’accès aux droits sociaux que celles touchant la gérontologie. Il leur est plus difficile alors de faire un travail d’orientation vers les structures compétentes. Ce constat est vrai pour le secteur de la gérontologie qui méconnaît le secteur de l’immigration, ce qui rend nécessaire un décloisonnement de ces deux secteurs.

Des grilles d’analyse culturalistes

Les intervenants médico-sociaux décryptent les freins à l’accès aux services gérontologiques par les immigrés âgés avec une grille d’analyse culturaliste. En effet, ils restent persuadés qu’ils n’atteignent pas ce public, du fait de l’existence « *d’un réseau parallèle, d’entraide notamment familiale et communautaire* », alors que les immigrés qui vieillissent en foyer de travailleurs migrants et en résidence sociale n’ont pas de famille en France et que la solidarité entre pairs connaît ses limites, lorsque que les personnes sont en grande dépendance. La culture des personnes âgées immigrées est le facteur explicatif unanimement évoqué par les intervenants sociaux. Selon eux, les immigrés âgés « *ne demandent rien* »..., mais peut-être ont-ils dû mal à formuler des besoins et/ou ne connaissant pas l’offre de services. Dans le cadre de l’aide à domicile, ils refusent « *toute intrusion dans leur intimité* », dont celle des aides ménagères, « *d’autant plus quand ce sont des femmes françaises*. ». Ces freins culturels évoqués sont toutefois à relativiser : de manière générale, rares sont les personnes âgées qui acceptent facilement d’accueillir une personne extérieure à leur entourage, quand les problèmes de dépendance s’accroissent.

Les analystes culturalistes produisent des solutions culturalistes. Pour pallier ces difficultés culturelles, une des associations d’aide à domicile interrogée¹⁸ « *met une personne de la même culture, avec qui l’on s’entend...¾ de nos aides à domicile sont d’origine étrangère, c’est simplifié.* » Or, lorsqu’on interroge des aides ménagères, elles expliquent que la proximité culturelle n’est pas toujours un gage de réussite. Sans nier les difficultés auxquelles sont confrontés les intervenants sociaux par rapport aux immigrés âgés, il serait indispensable d’opérer un véritable travail de pédagogie concernant le fonctionnement de ces services de maintien à domicile auprès des migrants vieillissants et inversement. La sensibilisation, voire la formation des aides à domicile et autres intervenants sociaux concernant les immigrés âgés est nécessaire, puisque certains professionnels ont encore des réticences à intervenir en foyer, résultant de représentations négatives inhérentes au foyer et aux hommes seuls immigrés qui y résident.

¹⁸ Sylvie EMSELLEM, op. cit.

Les formes d'accompagnement

Ce que proposent les adhérents de l'Unafo se rapproche de ce que France Médiation appelle médiation sociale et certains utilisent désormais cette terminologie pour des postes d'intervenants sociaux. Dans un groupe de travail animé par l'Unafo, les participants ont défini collectivement le terme « accompagner » comme : « faire avec » ; être côte à côte avec la personne, ni la parrainer (devant), ni la suivre (derrière).

L'accompagnement peut ainsi recouvrir différentes missions :

- Aller vers les personnes, notamment celles qui sont en situation difficile. C'est plus aisé pour les adhérents de l'Unafo « d'aller vers », car les intervenants sociaux sont dans les logements, à proximité des personnes. Cette fonction de veille est plus facile que dans un espace ouvert.
- Accueillir, être disponible, être à l'écoute.
- Être capable de repérer des besoins de la personne en faisant un diagnostic
- L'informer en rendant accessible l'information
- Répondre aux attentes de la personne, notamment pour favoriser son accès aux droits sociaux et sanitaires
- Mobiliser les différentes aides, orienter et assurer un suivi entre les personnes logées et les partenaires médico-sociaux
- Les soutenir, les stimuler, les conseiller, ce qui nécessite d'instaurer une relation de confiance
- Favoriser la coordination des acteurs sur le territoire, notamment par la signature de conventions-cadre avec le secteur médical, pour faciliter l'orientation.

Quelles compétences pour exercer ces missions ?

Un savoir-faire :

- Avoir un socle commun de connaissances précises relatives aux droits sociaux, sanitaires et des étrangers
- Être en capacité de faire un diagnostic des besoins de la personne
- Favoriser le dialogue interne entre les personnes qui s'occupent de la gestion locative et celles qui s'occupent de l'accompagnement social
- Être capable de capitaliser ce qui a été fait
- Animer le réseau de partenaires

Un savoir-être : se rendre disponible, accessible, établir une relation de confiance et avoir une ouverture d'esprit dans une démarche interculturelle, parce que ce sont des personnes qui ont connu la migration.

Les intervenants sociaux ont une approche globale de la personne, ce qui ne signifie pas un accompagnement social global : si la personne vient pour une demande de logements, ils vont l'accompagner et travailler en réseau avec le territoire et les partenaires référents de ces domaines spécifiques d'intervention sociale.

Les formes prégnantes de l'accompagnement

- **le soutien socio-sanitaire aux personnes sur un plan administratif** : favoriser leur accès aux droits et aux soins, leur accès et leur maintien dans le logement ainsi que l'aide à domicile. Cela ne veut pas dire que les intervenants sociaux ouvrent les droits, mais ils ont une fonction d'écrivain public. Ils vont ainsi écrire pour demander une CMUC, une ACS, affilier la personne à une mutuelle pour assurer un suivi médical. L'intervenant n'est pas spécialiste de tout : si la personne a un problème d'addiction ou une souffrance psychique, l'intervenant ne va pas se transformer en psychologue, il va l'orienter vers le CMP.
- **une fonction d'interface entre ces personnes et le territoire** : c'est-à-dire orienter vers tous les services de droit commun, les services publics, la CAF, la CPAM, tous les services médicaux, les structures d'animation comme les MPT, les associations caritatives, etc. Pour pouvoir bien orienter, il faut d'abord et avant tout connaître le territoire et les personnes ressources mais aussi se faire connaître du territoire et des partenaires. Parce que le territoire n'est pas seulement un espace, c'est une construction sociale, géographique et culturelle. Le développer nécessite de mobiliser et de coordonner les ressources et les énergies. Cette fonction d'interface est très différente selon les territoires. Là où le partenariat et la mise en réseau fonctionnent bien, que les structures connaissent les personnes qui vivent en résidence sociale, cette fonction d'interface est ténue. Là, où il y a une méconnaissance des résidents, cette fonction sera plus intense.

Collectivement, le groupe de travail animé par l'Unafop sur les formes d'accompagnement s'est mis d'accord **pour affirmer le principe de l'orientation vers les services de droit commun** : autrement dit, ne pas se substituer aux services de droit commun, bien que ce principe soit mis à mal aujourd'hui dans la pratique (dématérialisation, des assistants sociaux qui n'aident plus au remplissage administratif des dossiers ou n'ont plus le temps d'accompagner les personnes dans leur accès aux droits, ...).

Orienter, parce que l'intervenant social, qui accompagne l'immigré âgé dans son accès aux droits, n'a pas les compétences ni les prérogatives, bien que nous assistions peu à peu à une défausse des services de droit commun vers les intervenants sociaux qui travaillent au sein des foyers de travailleurs migrants¹⁹. En effet, les assistantes sociales du secteur réorientent les personnes âgées immigrées vers les intervenants sociaux du foyer ou de la résidence sociale. Il ne faut donc pas se laisser happer par l'extérieur. Mais il ne faut pas non plus nier les difficultés de traitement par des acteurs du droit commun.

Il y a également **des actions collectives sur les droits sociaux, sur l'accès aux soins**. Auparavant, ces actions collectives consistaient à faire venir les institutions comme la CNAM, la CNAV, la CAF, etc. qui s'installaient derrière un pupitre et expliquaient aux personnes présentes toute la palette de services proposés, sans trop savoir si l'auditoire s'appropriait le contenu. Aujourd'hui, il y a une implication des parties prenantes qui « co-construisent » notamment avec les résidents, ces ateliers, pour qu'ils puissent mieux se les approprier.

¹⁹ Ndlr : Les structures de médiation sociale et culturelle témoignent du même phénomène.

Tout ce qui vient d'être décrit montre le rôle que peut jouer la médiation sociale dans l'accompagnement de la personne.

Comment garantir la professionnalité de ces accompagnements ?

Aujourd'hui, les acteurs de la médiation sociale travaillent sur la norme. Bien sûr, il est nécessaire de se former initialement, il faut un socle de connaissances sur les savoir-faire et les savoir-être et se former de manière continue, parce que c'est mouvant, notamment la législation en matière de protection sociale.

La norme va permettre de clarifier la position de tiers, la position par rapport à soi-même, ça peut « me » protéger, savoir jusqu'où je vais en tant que professionnel de la médiation sociale, les limites de ma responsabilité. Et aussi ma position par rapport aux autres, aux partenaires : « je ne vais pas me substituer à vos missions même s'il y a une restriction de budget ». Il est possible de décliner la norme sous forme de prestations et de services rendus. (Ndlr : la norme pourra ainsi préciser ce que peut faire un médiateur et ce qui sort de son cadre d'intervention).

Il y a un enjeu de reconnaissance et de professionnalité, il faut donc consolider le référentiel.

De même, c'est important d'évaluer pour montrer l'utilité de la médiation sociale et son nécessaire financement. Cependant, tout ce qui est lié à l'accompagnement, donc à la médiation sociale, ne peut pas être qu'un service. (ndlr : c'est-à-dire une liste de tâches à effectuer pour bien accompagner; beaucoup d'éléments comme l'attitude, l'empathie, l'écoute relèvent de savoir-être du médiateur et qui vont renvoyer plus à la personne qui exerce le métier qu'au métier en lui-même ; ces savoirs-être peuvent néanmoins s'acquérir en formation.)

On peut tout normaliser, quantifier, évaluer les besoins par rapport à l'élaboration d'un diagnostic, sauf ce qui ne peut pas l'être : ce qui peut « bouger » dans chacune des personnes qui sont dans la relation, l'accompagné et/ou 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 que la finalité de la médiation sociale est la réparation du lien social qui reste difficile à évaluer ou à quantifier.

C'est ce qui est exprimé dans le rapport des états généraux du travail social dont le titre reprend les paroles des personnes accompagnées, « *Merci de ne plus nous appeler usagers* ».

La normalisation et l'uniformisation des pratiques professionnelles en matière d'accompagnement tendent à rendre les associations prestataires de service pour plusieurs raisons :

- Les structures d'accompagnement social font face à des exigences de plus en plus poussées de la part des financeurs, dans un contexte de raréfaction des moyens financiers et une intensification de la pauvreté. **La nécessité de faire plus avec moins de moyens financiers rend difficile la prise en compte du temps que nécessitent certains accompagnements individualisés.**
- L'accompagnement individualisé des personnes est actuellement financé dans les structures de manière ponctuelle, par projet et différemment selon les territoires.
- **Une imprégnation des manières de faire du monde de l'entreprise**, qui facilite et / ou accompagne la mutation d'opérateurs du statut associatif vers celui d'une entreprise sociale.
- Faciliter les démarches d'évaluation réclamée par les financeurs.
- **Respecter un processus de labellisation**, qui est parfois un pré requis exigé pour répondre à des appels d'offres ou des appels à projet. Les cadres de fonctionnement actuels ont changé

les conditions de travail des associations. La mise en concurrence au travers d'appels à projet mobilise désormais des compétences en ingénierie de projet, autant que des compétences d'accompagnement. Mais ce mode de faire est plus facilement supporté par des structures importantes, qui ont des compétences adaptées.

Il faut donc plaider [au travers de la norme] pour un maintien des marges d'initiative des associations.

III. Travail social, intervention sociale, médiation sociale

Par Michel AUTÈS, sociologue

Travail social, intervention sociale, médiation sociale : la question qu'on voudrait débattre ici est celle des rapports entre ces trois dénominations. Est-ce qu'elles désignent des pratiques différentes du « social », des manières différentes d'exercer l'action sociale, sont-elles opposées, complémentaires, alliées, appartiennent-elles à un même monde des politiques sociales qui serait en évolution au fil du temps ? Il s'agirait en fait d'analyser les continuités et/ou les discontinuités entre ces différentes façons de pratiquer le « social ». On pourrait même, au fond, se demander s'il s'agit des mêmes pratiques, voire des mêmes politiques qui seraient à l'origine de leurs principes.

Je commencerais par proposer deux types de lectures pour rendre compte de cette problématique : l'une que l'on pourrait dire plutôt « historique », posant la question des continuités et des discontinuités ; l'autre plutôt sociologique, en référence au concept de champ élaboré par Pierre Bourdieu.

Une première lecture, disons historique présenterait le travail social, l'intervention sociale et la médiation sociale comme une sorte d'évolution des pratiques qui serait elle-même à mettre en rapport avec des évolutions de la question sociale et des politiques sociales. Ainsi les institutions, les professionnels, les métiers connaîtraient des transformations en lien avec des changements sociaux et politiques. Si on remonte un peu dans le temps, finalement ce qu'on appelle depuis les années 1970 le travail social a été précédé par l'assistance sociale, l'hygiène sociale, le service social, l'éducation spécialisée, l'animation socioculturelle, c'est-à-dire autant de figures différentes du social, des pratiques, des manières d'agir et des politiques ainsi que des représentations qui les inspirent. On serait donc aujourd'hui, en quelque sorte, dans la continuité de ces évolutions-adaptations nécessaires imposées par les changements même des réalités politiques et sociales.

Si on s'attarde un moment sur le passage du travail social à l'intervention sociale dans les années 1980-1990, on peut mettre en évidence un ensemble de transformations qui sont à l'œuvre : critique de l'assistance et genèse des politiques d'insertion, les politiques de la ville et le développement social qui proposent un autre modèle que la seule intervention sur les individus, changements de vocabulaire, - la pauvreté puis l'exclusion remplacent l'inadaptation et les autres dénominations de l'objet du travail social centré sur les situations individuelles (inadaptation, marginalité, déviance, etc.).

On aurait ainsi un schéma simple : changements dans la société (par exemple, la montée du chômage de masse), changements dans les politiques (l'inflexion libérale des politiques sociales), changement des pratiques professionnelles (l'intervention sociale). Mais ce schéma simple est peut-être en fait un schéma simpliste. D'abord parce qu'il n'y a pas de table rase. Quand survient du nouveau, l'ancien demeure et perdure.

On a donc plutôt une juxtaposition de pratiques qui, de fait, entrent en compétition. Continuités, discontinuités font l'histoire qui est une succession d'aménagements, d'évolutions, mais surtout de luttes, de résistances, de confrontations de modèles d'action, de conceptions, voire de valeurs.

Aussi faut-il préférer une conception plus foucauldienne de l'histoire comme une histoire des luttes, des résistances, des pouvoirs²⁰.

Si on regarde un peu en arrière, on verra que la notion de médiation apparaît comme une constante dans la rhétorique du travail social, j'en donnerais pour exemples le livre de Rémi Hess, ou les travaux de Jean-Yves Dartiguenave et Jean-François Garnier, ou encore ceux de Marcel Bolle de Bal qui a proposé le beau concept de *reliance*²¹.

Par conséquent, il n'y a pas de lecture linéaire mais des généalogies qui s'entrecroisent, des continuités et des discontinuités, des ruptures, des filiations qui peut-être, même souvent, s'ignorent.

Deuxième lecture qui donne un autre éclairage de la même problématique, celle de Pierre Bourdieu, à la lumière de la théorie des champs. Considérons que le social est un champ (ce qui peut faire débat). Un champ est un ensemble d'institutions, d'agents²², de pratiques de règles, qui constituent comme une sorte d'arène dans laquelle se déroulent des luttes qui portent sur la définition des différents éléments du champ : luttes pour la domination dans le champ comme pour la transformation du champ. Dans le champ, il y a des positions dominantes et des positions dominées, donc des agents dominants et des agents dominés en fonction de l'état des luttes dans le champ. On rejoint ici sous un autre angle la perspective foucauldienne précédente sur l'histoire comme histoire des luttes et des résistances. Pour Bourdieu, il s'agit de luttes pour la légitimité dans le champ, pour s'assurer ou conquérir la légitimité et la domination dans le champ, pour avoir le monopole de la définition des enjeux, des finalités, des moyens, des règles d'action etc. qui ont cours dans le champ. Il y a des agents novateurs, porteurs d'orientations nouvelles, qui se construisent autour d'enjeux eux aussi nouveaux. Le cours de Bourdieu sur Manet et la révolution symbolique qu'il introduit dans le champ de la peinture est un exemple de cette approche²³.

On voit bien ici qu'on pourrait développer une lecture similaire pour rendre compte de ce qui se passe dans le champ du social, quand les acteurs de l'insertion s'opposent à ceux de l'assistance. Encore faudrait-il d'abord redéfinir ces termes. Quand surgissent de nouvelles manières de nommer les objets du champ : le lien social plutôt que les classes sociales, l'exclusion plutôt que la marginalité, ou de concevoir les enjeux du champ : insérer plutôt qu'assister, responsabiliser plutôt qu'indemniser, cela signifie que des débats, des visions différents travaillent et s'opposent à l'intérieur du champ pour la définition de ce qui y est légitime.

Se dégage ainsi une sorte de mécanique sociale où chaque acteur/agent joue sa partition, en partie déjà écrite (c'est l'*habitus*), mais où il peut aussi introduire ses propres variations. C'est ce que résume cette citation de Pierre Bourdieu que je livre *in extenso* :

« L'une des ruses de la raison sociale, c'est que le monde social vous envoie de gaieté de cœur là où il veut que vous alliez, vous donne envie d'aller au seul endroit où il veut que vous alliez, et vous ne voudriez pour rien au monde aller ailleurs qu'à l'endroit où l'on veut vous envoyer. C'est l'*amor fati* que j'ai décrit plusieurs fois.

Pour faire comprendre, je dirais que la plupart des expériences biographiques sont de ce type. La plupart du temps nous allons là où le monde social nous aurait envoyé de toutes façons, mais nous y

²⁰ Pour Michel Foucault le pouvoir n'est pas une entité (la fameuse équation savoir-pouvoir qu'on retient souvent) mais une relation, un ensemble de luttes qui sont la trame de l'histoire et de la société. La domination est une figure de ces luttes à un moment donné de l'histoire.

²¹ Cf. la bibliographie en fin d'article pour ces différentes références.

²² Bourdieu préfère ce terme à celui d'acteur pour des raisons théoriques qu'on n'explicitera pas ici.

²³ Cf. bibliographie.

allons contents. C'est ce qu'on appelle la vocation. Il y a évidemment des exceptions et elles sont très importantes : il suffit qu'il y en ait une seule pour que cela change tout – c'est la liberté. »²⁴

Voilà pour les deux lectures possibles de la question initiale. Lectures qui se complètent, qui se rejoignent, bien que dans deux registres différents.

Le travail social, l'intervention sociale, la médiation sociale sont-ils les mêmes, appartiennent-ils à la même généalogie (Foucault), ou au même champ (Bourdieu) ? Quelles continuités, quelles ruptures entre eux dans leur histoire propre ? Quelles luttes et pour quels enjeux à l'intérieur du champ qui les contient ?

Pour cette approche, je choisirai trois angles d'attaque : un angle politique, un angle pratique (le « faire ») et un angle compétences, métier, profession.

Les politiques ont changé

On ne va pas refaire ici toute l'histoire des politiques sociales, le parcours serait trop long depuis l'assistance républicaine née dès la Révolution et mise en forme avec les débuts de la Troisième République à la fin du XIX^{ème} siècle, genèse de l'État Providence et de la sécurité sociale, inflexion libérale des politiques sociales depuis la fin des années 1970.

Il faut rappeler qu'il ne s'agit pas de ruptures brutales, comme on l'a dit. L'ancien demeure dans le présent. Il n'y a pas non plus de retour du même, même s'il existe des cycles dans la politique. Ainsi l'État Providence et l'État néo-libéral sont aujourd'hui en confrontation face à la question sociale qui n'est plus la même qu'aux siècles précédents.

L'inflexion libérale des politiques sociales commence dans les années 1970, sous l'impulsion de la présidence Giscard d'Estaing et de son premier ministre Raymond Barre. Quelques exemples : dans les politiques de logement, l'aide à la pierre remplace l'aide à la personne pour la construction de logements sociaux (création de l'APL), l'allocation parent isolé est censée permettre au parent qui élève seul son enfant d'accéder plus facilement au marché du travail. L'idée centrale de la politique sociale libérale consiste à permettre aux personnes d'accéder aux biens du marché, plutôt que de mettre à leur disposition des biens gratuits ou moins coûteux. La réflexion est la même en ce qui concerne les équipements sociaux. Elle est déjà à l'œuvre de nos jours pour ce qui concerne la santé, en ouvrant la protection sociale aux assurances privées, en augmentant la participation financière des ayants-droits notamment pour les « petits risques ». Elle est déjà entamée pour le secteur social avec les dispositifs financiers mobilisant des fonds privés.

L'insertion, bien entendu, fait partie de la même stratégie. C'est Raymond Barre qui invente, à la fin des années 1970 les « stages d'insertion » face à la montée du chômage des jeunes. Ces stages sont censés leur permettre d'accéder au marché du travail après une formation et une mise en situation.

Cette inflexion porte en elle des modifications considérables. On assiste à un renversement de la logique de la dette sociale qui est un principe de l'État Providence et de la solidarité sociale. Je l'ai dit cent fois et je le répète : l'assistance est le cœur du projet républicain de cohésion nationale et de solidarité. La protection sociale française commence par l'assistance dès les premiers temps de la

²⁴ Pierre Bourdieu *Sociologie générale, volume I* (cf. bibliographie). Cette citation illustre parfaitement ce qu'on appelle le « déterminisme » de Bourdieu que contredit pourtant la dernière phrase. *L'amor fati* signifie l'amour de son propre destin. Citation p. 578 de l'ouvrage.

troisième république, dans les années 1880-1890. Elle est l'expression de la fraternité entre les citoyens. C'est pourquoi il ne faut pas confondre l'assistance et l'assistanat qui est sa dégradation et la conséquence de ses dérives. La déclaration des Droits de l'homme du 24 juin 1793 dit dans son article 21 : « *Les secours publics sont une dette sacrée. La société doit la subsistance aux citoyens malheureux, soit en leur procurant du travail, soit en assurant les moyens d'exister à ceux qui sont hors d'état de travailler.* »

Je ne commente pas plus loin cette belle déclaration, tout en soulignant deux formules, celle de la « dette sacrée » qui exprime la volonté de solidarité et de fraternité entre les citoyens, et celle, justement, qui parle de « citoyens » et non d'individus, terme qui est celui utilisé dans un contexte de pensée économiciste libérale. Quand on dit « l'individu doit s'insérer dans la société », on renverse la formule de la dette sociale ; la société ne doit plus ses secours, l'individu doit se responsabiliser et l'on entre dans une logique de contrepartie.

C'est ce tournant qui s'inaugure à partir des années 1970 en France. Il commence par une critique de l'assistanat (certes, pas toujours injustifiée), mais ignore le projet politique de la dette sociale, qui est le cœur de notre protection sociale.

Cette nouvelle orientation politique ne va pas sans un certain nombre de difficultés et de paradoxes. Par exemple, elle prône des actions plus collectives (notamment, les politiques de la ville, le développement social), mais elle concentre son action sur les individus par les politiques d'insertion. Elle utilise un vocabulaire qui désigne son objet comme étant une conséquence du fonctionnement social : la pauvreté, la précarité, l'exclusion, mais elle met en œuvre essentiellement des actions individuelles tournées vers les problématiques d'insertion des personnes.

Ici s'exprime le fond de la pensée libérale en matière sociale : aider les pauvres c'est faire leur malheur en les installant dans le retrait social, la « mentalité d'assisté », la désincitation au travail..., au contraire, il faut les responsabiliser et conditionner les aides à l'engagement des individus. C'est la logique du contrat, qui est de fait une contrepartie, c'est-à-dire, pas d'aide sans des efforts de la personne pour sortir de sa situation. Ce libéralisme - qui n'a rien à voir avec le libéralisme politique - postule que chacun est responsable de ce qui lui arrive. C'est la logique initiée par le RMI puis par le RSA.

Cette stratégie dite d'activation des dépenses passives s'inscrit dans un contexte de montée du chômage, de croissance des inégalités sociales et d'apparition de manifestations d'une forme de racisme ordinaire. Face à ces réalités, elle se développe sur trois lignes de front.

À la question du chômage, elle répond par l'insertion. Compte tenu de la pénurie d'emploi, cette stratégie n'a pas d'autre fonction que de changer l'ordre des files d'attente du chômage, afin d'éviter la construction d'une population durablement marginalisée. Dans les années 1970, on pensait qu'avec un million de chômeurs la situation serait révolutionnaire. Il y en a aujourd'hui plus de trois millions (près de cinq si on comptabilise toutes les catégories) et la tendance est loin d'être à la révolution. L'insertion remplit donc bien son rôle, même si c'est sur un malentendu.

La question de la montée des inégalités qui provoque des ruptures dans la société (comment vivre ensemble quand on n'a plus rien en commun ?) développe une mythologie du lien social, de la mixité autour d'un ensemble de métaphores jouant sur le lien, la couture, la réparation, métaphores qui masquent l'absence d'une prise en compte politique du problème. Depuis le rapport Dubedout de 1982, on sait tout sur la situation des banlieues. Les plans, plus ambitieux les uns que les autres se

sont succédés avec emphase. Qu'en est-il aujourd'hui, après près de quarante années ? Quand la rhétorique remplace l'action politique, la fiction tient lieu de réalité.

Quant au racisme, devenu un thème majeur du débat politique, il n'est que la conséquence des deux précédentes questions. Incertitude, peur de l'avenir pour soi, pour ses enfants, nourrissent la peur, la recherche de boucs émissaires, voire la haine de l'autre dans un monde où la compétition est devenue le maître mot, l'alpha et l'oméga de la vie sociale dans le cadre d'une mondialisation qui paraît conduite par des forces anonymes.

Face à ces constats, quelles conséquences pour les pratiques des travailleurs, intervenants, médiateurs sociaux ?

Les pratiques ont changé

On l'a vu, de nouveaux outils sont venus s'ajouter aux moyens d'action du social : le contrat, l'insertion par l'économie, le développement social... On recherche l'implication des usagers, soit dans le rapport individuel, soit dans des formes d'action collective.

La proximité avec les publics devient un élément essentiel de la pratique, notamment à cause des ruptures sociales dont on a parlé plus haut (la fameuse « fracture sociale » de Jacques Chirac). C'est d'ailleurs dans cette nouvelle considération qu'est apparue toute une série de nouveaux métiers, dont la motivation sociale était justement le contact avec des populations de plus en plus éloignées du centre de la société (ce que cherche à traduire la notion d'exclusion), si éloignées que les modalités ordinaires de l'action sociale ne fonctionnent plus avec elles. C'est ce qu'on a cherché à expliquer par l'apparition de « nouveaux publics » du social. Or, les publics ne sont pas « nouveaux », ils sont simplement de plus en plus nombreux et de plus en plus éloignés. Et, du coup, les modes traditionnels d'action n'arrivent plus à les atteindre.

En même temps, cette situation conduit à une inefficacité du droit, à laquelle s'ajoute une pression financière qui est devenu un leitmotiv depuis les années 1970 et qui a donné naissance à de nouvelles conceptions du management dans les institutions sociales : culture du résultat, de l'évaluation, techniques de l'appel d'offres etc.

Il en résulte un discours qui s'amplifie depuis cette époque : le social coûte (trop) cher, le travail social est inefficace, il faut inventer d'autres formes d'action, d'où l'intervention sociale et l'apparition de nouveaux métiers dotés de nouvelles compétences.

Professions versus métiers – Qualifications versus compétences

Après ce long chemin peut-être un peu ardu, nous voici enfin arrivés au cœur de notre sujet initial : les professions et les métiers du social se sont transformés.

D'abord une remarque : cette évolution ne touche pas que les métiers du social, elle a commencé dans l'industrie dès les années 1970, et elle atteint depuis les années 2000 les métiers de service, puis les métiers de la relation.

Cette évolution, on peut la résumer en une phrase : la compétence l'emporte sur la qualification ; la logique de métier l'emporte sur la logique de la profession. Pardon pour ce dernier détour, mais il faut dire quelques mots sur la définition de ces différents termes.

La profession c'est la reconnaissance sociale, c'est le statut, et c'est aussi, d'une certaine façon, la sécurité du salarié. Le diplôme est l'outil principal de cette reconnaissance. Le diplôme justifie une qualification, socialement encadrée, qui permet l'exercice du métier. Comme le dit Bourdieu, le diplôme est une magie sociale. Vous pouvez être à la moitié d'un quart de point du dernier admis à l'agrégation : celui qui est devant vous est tout, et vous, vous n'êtes rien. Profession, qualification, statut, reconnaissance sociale vont ensemble.

La compétence, c'est tout autre chose. La compétence c'est le savoir-faire, un savoir-faire en action, une capacité à résoudre des problèmes, à s'adapter au sein des relations de travail etc. Mais c'est aussi une façon d'être, une sorte d'aisance relationnelle, une capacité à communiquer.

C'est dire que dans la compétence il y a des choses qui s'apprennent, et d'autres qui ne s'apprennent pas, qui sont le résultat de l'éducation familiale, du milieu social, de l'histoire de vie.

Par conséquent, la compétence c'est « le métier » (au sens où on dit de quelqu'un qu'il a « du métier », qu'il « s'y connaît »), soit un agencement de compétences techniques et de compétences personnelles acquises socialement. Il y a une part de mystère dans cette alchimie particulière. D'ailleurs, le mot métier est étymologiquement dérivé des racines qui donnent « mystère » et « ministère », c'est-à-dire, au fond, à tout ce qui fait transition entre le sacré et le profane, entre ce qui est terrestre, matériel, ordinaire et ce qui vient d'un au-delà, d'un univers spirituel et secret.

On voit bien que cette compétence relationnelle, cette faculté d'entrer en relation, cette facilité de communiquer avec autrui, même avec un autrui en difficulté, en déshérence, en souffrance, est la compétence même de la médiation.

Cette compétence est partagée par tous les métiers du social, parce que le social c'est avant tout la relation. Le service que rend le social, c'est la relation. On pourrait presque dire ici que la médiation sociale est une modalité de la relation comme service ; l'éducation spécialisée, la relation éducative, la relation pour établir une demande d'aide, un accès au droit, la relation avec les jeunes d'un quartier, avec des migrants, avec des familles en difficulté, voire même la médiation familiale etc. Ces métiers représentent différents genres de relations qui mobilisent des compétences techniques différentes. Cependant, ils ont tous en commun de partager la même compétence relationnelle qui est le cœur des métiers du social.

Dans le social, tout le monde fait le même métier, avec des particularités institutionnelles, des modalités de rencontre, des compétences techniques qui peuvent être différentes. Mais ils ont en commun d'être des métiers de la relation.

On peut faire, pour comprendre cela, une comparaison avec les métiers du soin ou de l'éducation. Qu'on soit médecin, infirmière, professeur d'université dans un CHU, aide-soignant, on fait le même métier : le métier du soin. Mais ces métiers ont des compétences différentes, complémentaires dans l'exercice du soin et sont organisés au sein de professions différentes. De même, qu'on soit instituteur, maître de conférence ou professeur d'université, auxiliaire de vie scolaire, professeur de collège ou de lycée, comme en médecine, on peut exercer dans des matières ou des spécialités différentes, mais chacun pratique l'apprentissage des savoirs, l'éducation (au sens scolaire), l'acquisition par les publics (différents) de connaissances théoriques et/ou techniques.

Parce que le métier c'est le faire, le savoir-faire, la compétence, l'alchimie particulière entre des connaissances, des compétences techniques, des compétences relationnelles. Entre le fait d'être agrégé d'histoire et la capacité d'enseigner dans une classe, il y a toute la différence entre la

profession qui s'apprend et se légitime par le diplôme et la compétence sociale qui ne s'apprend pas mais qui fait qu'on a « du métier ».

Par conséquent, ce qui fait la différenciation au sein des mêmes familles de métier, c'est la qualification, c'est la professionnalisation, bref [ndlr : et pour le dire brièvement], c'est la reconnaissance sociale.

Ce qu'on appelle les métiers de la médiation sont à la quête de cette reconnaissance.

Mais il faut rappeler ici ce qui a déjà été évoqué plus haut : aujourd'hui tous les champs professionnels sont bousculés par la montée des logiques de compétence dans les modes du travail. Parce que la profession renvoie à des collectifs inscrits dans des statuts, reconnus et classés dans des conventions collectives, alors que la compétence est toujours individuelle²⁵.

Ceci est considérable car cela change complètement les rapports sociaux dans le travail. La compétence se prouve, s'évalue, se constate ; les rapports entre des collectifs de travail deviennent des rapports inter individuels, des rapports personnalisés. On apprécie, on évalue des personnes. C'est ce qu'Alain Supiot appelle des rapports d'allégeance. Le management contemporain demande de la compétence, il demande que les travailleurs se motivent et se contrôlent eux-mêmes, donnent de leur personne, il se méfie des qualifications et des collectifs de travail organisés dans des professions.

La confiance, la relation, l'implication sont au cœur du travail. La contrepartie, c'est l'isolement des travailleurs, la nécessité de faire constamment la preuve de son efficacité, de sa compétitivité. Cette pression a des conséquences : la souffrance au travail, voire le harcèlement qui sont devenus des thèmes majeurs de la psychodynamique du travail²⁶.

Le paradoxe aussi c'est que ces nouveaux mondes du travail qui prônent l'autonomie, l'initiative du travailleur, produisent en même temps une inflation de normes, de procédures, de protocoles, de contraintes (essentiellement d'ordre financier), qui encadrent l'homme au travail. Tout se passe comme si c'était l'intériorisation des normes qui devenait la mesure de la compétence.

Autour de ces questions, j'ai voulu à la fois donner des outils de lecture et de compréhension, mais aussi dégager des enjeux politiques et stratégiques. 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.

La question est de savoir si ce qui les rapproche est plus important que ce qui les différencie. La question est aussi, dans une lutte pour la reconnaissance sociale, de savoir identifier qui sont les alliés et qui sont les adversaires.

²⁵ Même s'il existe une compétence collective dont on ne parle pas ici.

²⁶ Voir les travaux de Christophe Dejours et de son équipe (cf. bibliographie)

Bibliographie

Pour approfondir l'intervention de Michel Autès :

- Bolle de Bal (Marcel), *De la reliance*, Tome I « Reliance et théorie », Ed. Voyages au cœur des sciences humaines, Paris, L'Harmattan, 1996.
- Bourdieu (Pierre), *Manet. Une révolution symbolique*, Paris, Seuil, 2013.
- Bourdieu (Pierre), *Sociologie générale*, Volume I, Paris, Seuil, 2015.
- Chauvière (Michel), *Le travail social dans l'action publique. Sociologie d'une qualification controversée*, Paris, Dunod, 2004.
- Chopart (Jean-Noël) dir., *Les mutations du travail social. Dynamiques d'un champ professionnel*, Paris, Dunod, 2000.
- Conseil d'État, *Le droit souple*, Étude annuelle 2013, Paris, La documentation française, 2013.
- Dartiguenave (Jean-Yves) Garnier (Jean-François), *Un savoir de référence pour le travail social*, Ramonville Sainte Anne, Érès, 2008.
- Dejours (Christophe), *Travail, usure mentale*, Paris, Bayard, 2000.
- Dubedout (Hubert), *Ensemble refaire la ville*, Paris, la documentation française, 1983.
- Foucault (Michel), « Le sujet et le pouvoir », in *Dits et Écrits*, Tome IV, Paris, Gallimard, 1994, pp. 222-243.
- Gauchet (Marcel), *La révolution des droits de l'homme*, Paris, Gallimard, 1989.
- Hess (Rémi), *Le temps des médiateurs, le socioanalyste dans le travail social*, Paris, Anthropos, 1981.
- Honneth (Axel), *Les luttes pour la reconnaissance*, trad. fr., Paris, folio essais, 2000.
- IGAS, *L'intervention sociale, un travail de proximité*, Rapport annuel 2005, Paris, La documentation sociale, 2006.
- Supiot (Alain), *Gouverner par les nombres*, Paris, Fayard, 2015.

Pour parfaire vos connaissances sur la médiation sociale :

Rapports institutionnels

Une nouvelle ambition pour les Villes. De nouvelles frontières pour les métiers : rapport au ministre de la Ville. Claude BREVAN, Paul PICARD, ministère de la Ville, Paris : La Documentation Française, 2001. Rapport officiel.

[En ligne] www.ladocumentationfrancaise.fr/rapports-publics/014000115/index.shtml

La médiation sociale : une démarche de proximité au service de la cohésion sociale et de la tranquillité publique - Clés pour la mise en œuvre et la professionnalisation, sous la direction de Françoise GAUTIER-ETIÉ et Éric LENOIR, Paris : DIV et CNFPT, déc. 2004, 287 p. (Coll. Repères). [En ligne] www.ville.gouv.fr/?La-mediation-sociale-decembre-2004

La médiation sociale, une démarche d'écoute et de prévention au service de la cohésion sociale, Centre national de la fonction publique territoriale, délégation interministérielle à la Ville, ministère de l'Emploi, du Travail et de la Cohésion sociale, 2005.

Professionaliser la médiation sociale, Maryse CHAIX, Marie-Joëlle GORISSE, Collection Rapports,

DGAS, 41 p., janvier 2006. [En ligne] <http://i.ville.gouv.fr/reference/5533/professionnaliser-la-mediation-sociale-programme-18-du-plan-de-cohesion-social-rapport-pilote>

Diagnostic territorial sur les gisements d'emplois en médiation sociale dans la région Nord-Pas de Calais, Laurent GIRAUD, Hélène DUCLOS, Conseil régional Nord-Pas de Calais, DRJSCS, France Médiation, 98 p., juillet 2011.

Médiation sociale : pour la reconnaissance d'un métier, Rapport du groupe de travail interministériel et interpartenarial, Les Éditions du CIV, Collection : Cahiers pratiques, 2011.

Évaluation - Pratiques professionnelles

Pratiques professionnelles de la médiation sociale, sous la direction de Jean-Édouard GRÉSY, édition France Médiation, 128 p., 2011.

Guide d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale, Cahiers pratiques Hors-Série, éditions du CIV, 168 p., 2009. [En ligne] www.ville.gouv.fr/IMG/pdf/GuideSGCIV_EvaluationMediation.pdf

Face à la conflictualité et à la violence, quelle efficacité de la médiation ? Centre d'analyse stratégique, Note de veille, 147p., juillet 2009.

[En ligne] <http://www.strategie.gouv.fr/IMG/pdf/NoteVeille147.pdf>

Évaluation de l'utilité sociale de cinq structures de médiation sociale, Culture et Promotion, Hélène DUCLOS, Jean-Édouard GRÉSY, Rapport au ministère du Logement et de la ville, 123 p., 2008.

[En ligne] <http://i.ville.gouv.fr/reference/4034/evaluation-de-l-utilite-sociale-de-cinq-structures-de-mediation-sociale-mars-2008-rapport>

Évaluation des actions de proximité des médiateurs de santé publique et de leur formation dans le cadre d'un programme expérimental mis en œuvre par l'IMEA, Ministère de la Santé et des solidarités, 138 p., juillet 2006. [En ligne] <http://www.cfmsp.org/spip.php?article15>

La médiation sociale et culturelle en Île-de-France. Croisement des pratiques professionnelles, BOUVIER Thérèse, MADELIN Bénédicte, Profession Banlieue, (coll. Les Textes), 2013.

Référentiel Femmes-Relais, DUGUÉ Elisabeth (Coll.), MAUREL Elisabeth (Coll.), IRTS Île-de-France-Paris, Profession Banlieue, 2003, 2^{ème} édition.

Des clés pour un enrichissement des pratiques de médiation sociale, REMISE Dominique, Profession Banlieue, (coll. Les Textes), 2014.

Médiatrices sociales et culturelles –Adultes-relais

Adultes-relais, les médiateurs de la ville. Dossier thématique de l'Agence régionale de la formation tout au long de la vie (ARFTLV) Poitou-Charentes, Agence régionale de la formation tout au long de la vie Poitou-Charentes, 2010. [En ligne] <http://i.ville.gouv.fr/reference/7040>

Femmes-relais : quelle place dans l'intervention sociale ? Actes de la rencontre du 16 novembre 1999, Profession Banlieue, Collection Les actes des rencontres, édition Profession banlieue, 2000.

Les femmes-relais médiatrices sociales et culturelles, des principes déontologiques, un métier, Fédération des femmes-relais de Seine-Saint-Denis, Profession Banlieue, édition Profession Banlieue,

87 p., 2006.

Adultes-relais : l'évolution d'une politique de la ville, Cécile BARON, Patrick NIVOLLE, Nicolas SCHMIDT, Centre d'études de l'emploi, n° 55, 4 p., juin 2008. [En ligne] www.cee-recherche.fr/fr/connaissance_emploi/55ce-adultes-relais-evolution-politique-ville.pdf

Convertir l'expérience en qualification professionnelle : l'exemple des médiatrices culturelles et sociales en Seine-Saint-Denis, Cécile BARON, Marie-Christine BUREAU, Yves LOCHARD. In : Les politiques d'entreprise en matière de certification et l'utilisation de la VAE. Sources : CEREQ, CEE et IRES, chapitre 7, p. 83-96, mai 2008. [En ligne] www.cee-recherche.fr/fr/rapports/46-RappR_Politique_certification_validation_experience.pdf

La médiation sociale et culturelle dans le secteur hospitalier, Profession Banlieue, Fédération des associations de femmes-relais de Seine-Saint-Denis, Hôpital Avicenne, 2010. [En ligne] www.professionbanlieue.org/c_7_40_Publication_1376__0__La_mediation_sociale_et_culturelle_dans_le_secteur_hospitalier_23_p_a_telecharger.html

20 ans de médiation sociale et culturelle, 20 ans d'intervention auprès des habitants, Arifa, Fédération des associations de femmes-relais de Seine-Saint-Denis, Profession Banlieue, 2011.

Fiches-dossiers pratiques

Sécurité, tranquillité : la médiation dans une politique de tranquillité résidentielle, Les Cahiers de l'USH n° 142, mai 2011.

Répertoire des métiers territoriaux : le métier d'agent de médiation et de prévention. Fiche métier du Centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT), Centre national de la fonction publique territoriale, 2009.[En ligne] <http://i.ville.gouv.fr/reference/7043>

Professionaliser les médiateurs sociaux par la validation des acquis de l'expérience. Note technique, ministère de l'Emploi et de la cohésion sociale, 8 p., janvier 2007.[En ligne] http://i.ville.gouv.fr/divbib/doc/Dip_VAE.pdf

Livre blanc des assises nationales de la médiation sociale, Édition France Médiation, 2012.

Les apports de la médiation sociale dans la gestion urbaine de proximité, Les fiches d'expérience de la rénovation urbaine, Agence nationale pour la rénovation urbaine, Union sociale pour l'habitat, Secrétariat général du Comité interministériel des villes, Fiche n° 5, 8 p., septembre 2006. [En ligne] <http://i.ville.gouv.fr/reference/5534>

La médiation sociale par et pour les élèves. Fiche d'expérience du Pôle de ressources départemental ville et développement social du Val-d'Oise (Pôle ressource 95), Pôle de ressources ville et développement social du Val-d'Oise, 1^{er} janvier 2010. [En ligne] <http://i.ville.gouv.fr/reference/5970>