

## **La médiation, une ressource indispensable pour la solidarité et l'égalité !**

Depuis leur apparition à la fin des années 1980 jusqu'à aujourd'hui, les médiateurs et médiatrices sociales et culturelles sont les premiers interlocuteurs d'une partie croissante des habitants. Dans le contexte actuel d'aggravation des inégalités sociales, la médiation apparaît incontournable pour assurer l'accès aux droits de toutes et tous, notamment pour les personnes les plus fragiles, et favoriser ainsi la cohésion sociale.

### **Favoriser le dialogue avec les administrations et prévenir les conflits**

De nombreux habitants entretiennent des relations parfois compliquées avec les administrations et professionnels de leur territoire et ce pour des raisons variées : méconnaissance des dispositifs existants, barrière de la langue, manque de confiance en soi, méfiance envers les institutions par exemple vis-à-vis des assistantes sociales perçue comme celles qui « enlèvent » les enfants aux familles, etc. Le rôle de la médiation est de désamorcer des situations pouvant être ou devenir conflictuelles, entre autres via un décodage culturel, en permettant à chacun de comprendre l'approche des propos de l'autre. Permettre une meilleure compréhension et respect de la culture de chacun a toujours été au cœur de la médiation sociale et culturelle. L'accueil et l'écoute sont au centre du métier de médiation, la mise en confiance de la personne étant primordiale pour pouvoir l'accompagner dans ses démarches et l'aider à accéder à ses droits. Des ateliers collectifs (préventions santé, droits sociaux, fonctionnement de l'école, etc.) permettent également aux personnes d'accéder à un certain nombre d'informations, de renforcer les liens sociaux, de développer une forme d'entre-aide et de soutien sur le quartier.

### **Permettre l'accès aux droits**

Face aux complexités des rapports avec les administrations, le rôle des médiateurs et médiatrices est de faire connaître aux personnes les dispositifs qui existent, les orienter et éventuellement les accompagner physiquement à des rendez-vous afin qu'elles puissent accéder à leurs droits.

Aujourd'hui, de nouveaux besoins apparaissent notamment liées à la dématérialisation des démarches et à l'absence fréquente d'interlocuteur dans les administrations (suppression des guichets, plateformes téléphoniques inaccessibles...). Des personnes qui étaient auparavant autonomes se mettent à avoir besoin d'un accompagnement ce qui exige de donner accès à leurs adresses mail donc d'avoir une véritable confiance en l'association. Certaines situations sont bloquées car les logiciels des administrations ne peuvent recenser toutes les situations et qu'il est impossible de prendre contact avec un agent administratif en cas de problème. Les bugs des plateformes, l'absence ou la mauvaise connexion internet obligent à recommencer plusieurs fois les mêmes démarches...

### **Des professionnel·les de la prévention sociale**

Le temps d'accompagnement face à ces nouvelles situations se rajoute aux activités initiales des associations de médiation sociale et culturelle. Le temps plus important accordé aujourd'hui à la constitution de dossiers se fait au détriment du temps d'accueil et d'écoute. C'est pourtant grâce

à cette écoute active que les médiatrices parviennent à déceler des situations de nonaccès aux droits et à orienter et accompagner les personnes ; ou encore de violences intrafamiliales, la personne venant généralement voir la médiatrice d'abord pour une autre raison avant d'aborder le sujet.

De fait, la connaissance fine du public, du quartier et des besoins n'est pas une option mais bien essentielle pour démêler des situations et pour monter des actions adaptées. Les actions collectives menées et les temps d'échanges avec les habitants permettent aux associations de connaître les problèmes qui traversent le quartier, de les faire remonter aux pouvoirs publics ou de monter des actions adéquates avec leurs partenaires (par exemple connaître ce qu'il se passe entre les jeunes sur le quartier va permettre d'enclencher certaines actions à l'école).

### **Des professionnel·les expérimenté·es**

La médiation sociale et culturelle s'est professionnalisée et structurée autour d'un cadre déontologique, d'un référentiel d'activités, de formations, de titres professionnels (MSADS notamment) et d'une norme métier volontaire mais non obligatoire « Médiation sociale » (norme AFNOR 60-600). Actuellement, un projet de loi visant à faire entrer la médiation sociale dans le code de l'action sociale et des familles est porté à l'Assemblée nationale par Patrick Vignal, député Renaissance de la 9<sup>ème</sup> circonscription de l'Hérault, et a recueilli le soutien de plus de 150 parlementaires.

### **Pour la reconnaissance de ce métier et la pérennisation des postes**

Bien qu'il s'agisse aujourd'hui d'un métier à part entière dont l'utilité sur les territoires est reconnue par de nombreux partenaires, les associations de médiation sociale et culturelle sont confrontées à un manque de moyens de plus en plus important. Obtenir des financements pour des postes pérennes est aujourd'hui impossible. Alors que les conventions adultes-relais avaient été créées en 2000 pour permettre aux associations de médiation sociale et culturelle d'embaucher et de développer leur activité sans qu'il ne soit question d'un nombre limité de renouvellements, il est aujourd'hui de plus en plus difficile d'obtenir la reconduction ou l'obtention de nouvelles conventions. Ces conventions sont réorientées vers des postes davantage axés sur la tranquillité publique (comme les Bataillons de la prévention), sans que de nouveaux dispositifs viennent prendre le relais pour pérenniser les postes centrés sur l'accès aux droits.

Face à ces constats, la Fédération des associations de médiation sociale et culturelle d'Ile-de-France réclame :

- la pérennisation et l'augmentation du nombre de postes de médiateurs et médiatrices sans durée dans le temps du financement public ;
- un accès professionnel pour les médiateurs et médiatrices à un interlocuteur dans les différentes administrations afin de pouvoir rechercher les issues possibles sur les situations bloquées et complexes ;
- l'organisation d'une table ronde réunissant l'État, les Départements et les collectivités locales pour une reconnaissance de la médiation sociale et son financement par le droit commun.