



# Les Textes de Profession Banlieue

ATELIERS ANIMÉS PAR CAMILLE GREMEZ  
BÉNÉDICTE MADELIN ET CANDICE VINCENT

FÉV.  
2014

• PROFESSION BANLIEUE  
• FRANCE MÉDIATION

## **Dire que la médiation sociale est utile ne suffit pas : prouvons-le !**

L'évaluation de l'utilité sociale de structures de médiation sociale et culturelle, réalisée par Profession Banlieue et France Médiation entre 2010 et 2012, a donné lieu à une publication<sup>1</sup> très vite apparue comme une nouvelle « pièce à conviction » de l'urgence d'inscrire la médiation sociale dans le droit commun des politiques publiques. Les habitants et partenaires interrogés pour cette étude ont reconnu le caractère indispensable de l'action des médiateurs sociaux, notamment en termes de lien social et d'accès aux droits. Toutefois, l'affirmation de cette utilité ne se traduit que rarement par la signature de conventions partenariales et l'obtention d'un soutien financier suffisant et pérenne, les associations étant dès lors dépendantes des subventions attribuées dans le cadre des appels à projets ou des emplois aidés.

**1**

### **Les difficultés de reconnaissance de la médiation sociale et culturelle**

Deux freins majeurs semblent bloquer la reconnaissance pleine et entière de la médiation sociale et culturelle. Tout d'abord, on note une vraie difficulté à faire reconnaître l'utilité de sa mission. Quand un médiateur travaille dans le cadre de l'accueil des primo-arrivants en situation d'urgence sociale, il assure une mission

<sup>1</sup> Profession Banlieue, *L'Évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale et culturelle. Un outil pour la reconnaissance du métier*, Groupe de travail, juillet 2013, 101 p. (voir en page 8 de ce document).

## Dire que la médiation sociale est utile ne suffit pas : prouvons-le !

de service public relevant des prérogatives de l'État. Lorsqu'il accompagne des familles à la Protection maternelle et infantile (Pmi) ou au service social départemental en levant les représentations et réticences des familles, il contribue à consolider l'efficacité de l'action du Conseil général. Quand il opère une médiation lors d'un conflit de voisinage, il contribue au mieux vivre ensemble, à la cohésion sociale, à l'amélioration du cadre de vie... objectifs poursuivis par la ville, le bailleur, l'État.

Comment convaincre ces différents partenaires de financer la médiation sociale non seulement sur un projet mais également sur son fonctionnement courant ? Quels modes de portage originaux (groupements d'employeurs, portage de commandes mutualisé, conventions pluri-annuelles avec les pouvoirs publics, etc.) permettraient le financement pérenne de la médiation sociale portée par des associations<sup>2</sup> ?

L'après-midi de travail, organisé par Profession Banlieue et la Fédération des associations de médiation sociale et culturelle d'Île-de-France<sup>3</sup>, a ainsi été l'occasion pour les médiateurs sociaux franciliens d'échanger et de questionner leurs pratiques et postures professionnelles afin de construire un argumentaire et d'affirmer collectivement, en particulier vis-à-vis des acteurs locaux, en quoi la médiation sociale est indispensable.

### 2

## Une utilité réaffirmée par des exemples concrets

La médiation sociale et culturelle permet de recréer le lien social là où il s'est cassé : notamment auprès des publics précarisés et exclus. Tout au long de cet après-midi, médiatrices et médiateurs ont ainsi réaffirmé l'utilité de leurs actions au travers d'exemples concrets issus de leurs expériences.

2

### LES MÉDIATEURS EN MILIEU SCOLAIRE

Dans l'environnement scolaire, les médiateurs sociaux et culturels sont présents pour accompagner familles et élèves lorsqu'ils en ont besoin. Ces accompagnements peuvent avoir différents motifs. Par exemple, lors d'une réunion éducative, les médiateurs sont invités à entendre ce qui se joue pour être en capacité de retransmettre à la famille les questions qui ont été posées, les interrogations émises par le corps enseignant sur les difficultés de l'enfant (qui peut avoir besoin d'un suivi orthophoniste, psychologique, sanitaire, etc.). Extérieurs à l'institution scolaire, les médiateurs ont avec les familles un autre vocabulaire, plus compréhensible, moins spécialisé. Leur posture d'accompagnement des familles vers les partenaires leur permet de sécuriser le relais et d'instaurer un rapport de confiance.

<sup>2</sup> C'est l'un des objectifs du groupe de travail piloté par le Commissariat général à l'égalité des territoires (Cget) réunissant France Médiation, la Fédération des associations de médiation sociale et culturelle d'Île-de-France et Profession Banlieue.

<sup>3</sup> La Fédération des associations de femmes-relais de Seine-Saint-Denis, créée en juin 2000, élargie au niveau régional en novembre 2012 (devenant ainsi la Fédération des associations de médiation sociale et culturelle d'Île-de-France), vise à soutenir, promouvoir et développer la qualification et la professionnalisation des femmes-relais médiatrices en vue d'aboutir à une reconnaissance de la médiation sociale et culturelle. Si la Fédération a choisi de s'ouvrir au niveau francilien, c'est notamment pour accroître la représentativité des associations auprès des instances administratives et politiques et de garantir une plus grande sécurité de l'emploi.

## **Dire que la médiation sociale est utile ne suffit pas : prouvons-le !**

Les participants à l'après-midi estiment que l'intervention des médiateurs est bénéfique notamment parce que ces derniers ne sont pas intégrés aux établissements scolaires. Leur extériorité fait donc leur spécificité et leur force.

À Montreuil, les collégiens sont sensibilisés par l'association de prévention spécialisée Rues et Cités à l'intérêt de recourir à un médiateur social en cas de conflit entre élèves ou entre le corps enseignant, entendu au sens large, et les élèves. Le collège met à disposition de l'association une salle pour assurer cette sensibilisation (à raison d'une heure par classe). Les délégués de classe sont quant à eux spécifiquement formés afin d'adopter cette posture de médiation. Ce projet, développé à la demande du principal de collège, n'est pas financé par le collège et n'a pas entraîné la signature d'une convention particulière, malgré le temps de travail relativement conséquent qu'y consacre le professionnel de l'association impliquée.

L'association Arpe, à Clamart, a instauré dès sa création un lien avec les écoles de la ville. Depuis deux ans, des permanences ont été mises en place pour permettre aux parents de rencontrer les médiatrices. Tous les deux mois, une permanence destinée aux professeurs des écoles est organisée à l'intérieur des établissements. Ces deux permanences permettent de lever des incompréhensions et des points de blocage. Bien que cette action soit utile, elle n'est pas soutenue financièrement par l'Éducation nationale.

À Aulnay-sous-Bois, l'Association des femmes-relais et médiateurs interculturels intervient auprès des écoles primaires et des collèges. Les médiateurs sont également là pour expliquer aux parents le fonctionnement de l'établissement et la place qu'ils peuvent y occuper. Cela permet de changer le regard des parents vis-à-vis de l'école, ils en ont moins peur et s'engagent davantage dans la vie scolaire de leurs enfants : certains ont rejoint l'association de parents d'élèves, d'autres participent aux conseils de classe.

### **LES ACTIONS DE MÉDIATION DANS LE DOMAINE DE LA SANTÉ**

Les médiateurs peuvent être amenés à intervenir dans le cadre sanitaire. Car, si leurs premières interventions consistaient majoritairement à rassurer et à lever les difficultés de communication entre les publics et les professionnels, leur rôle a aujourd'hui évolué : les médecins sollicitent leur aide en tant qu'experts dans le cas de situations sociales complexes. Cette légitimité a été gagnée au fil des années et des actions réalisées. Deux projets concrets, l'un à Clichy-sous-Bois et l'autre à Pantin, contribuent à prouver l'utilité de la médiation sociale.

#### **• L'action de médiation de Clichy-sous-Bois**

Il y a plusieurs années, le centre d'examen de santé de la Caisse primaire d'assurance maladie (Cpam) de la Seine-Saint-Denis regroupait ses équipements d'analyse dédiés aux examens complémentaires à Bobigny. Les Séquanodyonisiens qui avaient besoin d'examens approfondis étaient orientés vers ce centre. Mais les professionnels de la santé se rendent compte rapidement que les habitants les plus éloignés géographiquement de ce centre ne s'y rendent pas et concluent à la nécessité de décentraliser les structures. Un premier centre est implanté à Neuilly-sur-Marne, mais reste peu fréquenté. L'analyse de cette situation montre que cette faible fréquentation est essentiellement due au fait que l'in-

## Dire que la médiation sociale est utile ne suffit pas : prouvons-le !

formation auprès des habitants n'est pas relayée et que ces derniers ne sont pas sensibilisés à l'intérêt de se rendre à ce centre d'examen.

À Clichy-sous-Bois et Montfermeil, le réseau associatif, important et déjà implanté dans les quartiers prioritaires, avait cependant développé plusieurs actions de santé, notamment dans les quartiers du Chêne pointu, du Haut-Clichy (à Clichy-sous-Bois) et des Bosquets (à Montfermeil). L'association de médiation sociale et culturelle Arifa accompagnait notamment des femmes pour effectuer des dépistages et pour se rendre jusqu'au centre d'examen de Bobigny si des analyses complémentaires devaient être effectuées. Cette action permettait d'ailleurs de révéler les principaux problèmes de santé rencontrés par les habitants : diabète, obésité, maladies cardio-vasculaires, hyper-tension, etc., des maladies aggravées par le non-recours aux droits et à la protection sociale, l'absence de suivi médical liée à l'enclavement de ce territoire et à la désertification médicale de ce dernier ainsi qu'à la précarité des habitants. L'équipe du centre d'examen de Bobigny délocalisait alors son équipe médicale et venait procéder à des prélèvements (urinaires, sanguins et autres) au sein de la Maison des services publics. Toutefois, les examens complémentaires se faisaient à Bobigny. L'Arifa louait alors un car pour accompagner les personnes peu mobiles et celles ayant besoin d'être accompagnées afin de garantir leur suivi sanitaire. Parallèlement, des ateliers pédagogiques étaient organisés sur l'accès aux droits à la Caisse régionale d'assurance maladie d'Île-de-France (Cramif) et sur l'équilibre alimentaire.

Cette mobilisation de l'Arifa aboutit, en 2013, à la création par la Cpm d'une antenne de son centre d'examen à Montfermeil : Cap prévention santé. Pendant cinq ans, l'Arifa effectue ainsi un travail d'identification de la population éloignée du système de santé, d'accompagnement, d'inscription, d'aide au remplissage des questionnaires de soin. En à peine six mois, le taux de fréquentation du centre de Montfermeil augmente considérablement, justifiant ainsi l'investissement consenti par la Cpm pour l'ouverture et l'équipement de ce centre.

Pour mener à bien cette action, l'Arifa a été soutenue par l'Agence régionale de santé (Ars), les villes de Clichy-sous-Bois et de Montfermeil ainsi que l'État, dans le cadre du contrat urbain de cohésion sociale (Cucs). Au début de cette expérience, l'association réalisait quatre à cinq sessions d'accompagnement au dépistage par an ; elle organisera pendant l'année 2014 douze sessions (à raison d'une par mois).

### • L'action de médiation de Pantin

Cette action portée par l'Association des femmes médiatrices sociales et culturelles de Pantin se déroule en partenariat avec l'hôpital Avicenne de Bobigny. Le chef de clinique du service des maladies infectieuses et tropicales, le Professeur Olivier Bouchaud, cherchait en effet une solution pour les patients dénutris, qui ne s'alimentaient plus durant leur hospitalisation. C'est ainsi qu'il fait appel aux femmes médiatrices afin de permettre que ces patients, notamment d'origine étrangère, aient accès à une alimentation plus conforme à leur goût habituel, pour améliorer et promouvoir leur nutrition.

Les médiatrices de cette association, en partenariat avec l'hôpital, signataire d'une convention, ont alors proposé de faire elles-mêmes les repas, puis de manger avec les patients : s'asseoir, parler, aller vers les malades et établir un contact avec eux. « *Il s'agit surtout d'accompagnement, de relation, d'affection, et de promouvoir toute la dimension humaine sans laquelle un corps ne peut pas s'améliorer, surtout quand il est très malade. C'est pour cela que l'action des femmes médiatrices et des associations en général est absolument fondamentale* », rappelait déjà en 2010 ce chef de

## Dire que la médiation sociale est utile ne suffit pas : prouvons-le !

service, lors d'une journée de rencontre à l'hôpital Avicenne. Mais comment mesurer les économies réalisées par l'hôpital et la Sécurité sociale grâce à cette action ?

### RÉNOVATION URBAINE ET MÉDIATION SOCIALE

Certaines associations de médiation sociale ont pour mission de mobiliser, sensibiliser et rendre les habitants acteurs de leur cadre de vie, notamment dans les quartiers bénéficiant d'un programme de renouvellement urbain (Pru). Les médiateurs de l'association Couleurs d'Avenir interviennent dans ce contexte. Ils agissent notamment dans le cadre de conflits de voisinage, pour la préservation du bâti, le bien vivre ensemble, l'amélioration de la relation entre référents d'immeuble, bailleurs sociaux et municipalité.

En effet, les opérations de démolition-reconstruction affectent la vie des habitants, notamment de ceux qui sont relogés, et les quartiers concernés évoluent. Les médiateurs de l'association accompagnent ces changements en faisant du porte à porte pour nouer le dialogue avec les habitants et en s'associant aux ateliers de sensibilisation menés par les partenaires (maisons de l'habitat, bailleurs sociaux) concernant les « modes d'habiter » dans les logements neufs. La relation de confiance et de proximité établie par les médiateurs avec les habitants est importante pour leur donner envie de s'impliquer dans la vie locale et dans leur nouvel environnement.

Couleurs d'Avenir est financée par l'État, les bailleurs et la municipalité. À Montfermeil, l'association ne devait être présente que trois années, le temps d'accompagner l'opération de rénovation urbaine. Cependant, au vu de l'utilité du travail de terrain mené par les médiateurs, les partenaires ont décidé de financer l'association une année supplémentaire. Couleurs d'Avenir travaille sur un enjeu majeur : faire en sorte que ce quartier, qui a totalement changé de visage, puisse fonctionner normalement, durablement, sans qu'il y ait de dégradations, de conflits majeurs, et que les habitants puissent y avoir leur place et s'y reconnaître.

Le Pru signé par la ville de Montfermeil prévoyait dès l'origine l'intervention d'une équipe de médiateurs afin d'accompagner le changement physique du quartier. Grâce à leur présence les habitants réfléchissent à l'image qu'ils veulent donner à voir de leur quartier et apprennent à structurer leur pensée pour mieux l'exprimer. En effet, les actions collectives organisées par les médiateurs sociaux permettent de valoriser le point de vue des habitants. Le médiateur se positionne en tant qu'interlocuteur neutre lors des réunions publiques. Il ne porte pas la parole des habitants mais les accompagne pour qu'ils s'expriment pas eux-mêmes. Couleurs d'Avenir permet ainsi de recréer des liens entre bailleurs et habitants et incite ces derniers à proposer des projets et à les soumettre aux institutions. Cette position donne aux habitants une force supplémentaire pour se dire : « j'ai envie de redonner une identité à mon quartier, de lui donner une autre image, que l'on arrête de considérer ce territoire comme dangereux ». Dès lors, une nouvelle dynamique participative se développe sur le territoire avec des habitants davantage associés à l'élaboration des projets.

### ÉTABLIR UNE DIMENSION COLLECTIVE DANS LA VIE DES HABITANTS

Plusieurs partenaires considèrent que les associations de médiation sociale et culturelle n'ont pas à proposer des activités collectives du type atelier cuisine, animation de quartier, activité sportive... S'ils sont réticents, c'est parce que, selon

## Dire que la médiation sociale est utile ne suffit pas : prouvons-le !

eux, ces actions ne relèvent pas à proprement parler d'une activité de médiation. Pourtant, ces activités en sont un support, parce qu'elles permettent d'instaurer un climat de confiance, de rompre l'isolement, d'encourager la libre parole, etc. Et quand une situation nécessite une médiation, tout le travail préalable de connaissance et de reconnaissance des médiatrices est déjà réalisé. Ainsi, les associations de médiation sociale et culturelle organisent fréquemment des sorties familiales au musée, dans un parc, à la mer. Il s'agit de temps privilégiés pour des personnes en souffrance qui n'ont pas la possibilité de partager des moments de détente avec leurs enfants. Ces sorties sont indispensables pour recréer du lien social.

La mise en place d'ateliers collectifs constitue une opportunité de partager des moments conviviaux et parfois d'inciter ceux qui ne parlent pas la même langue à échanger grâce à la médiation culturelle. Ces moments permettent de briser le repli identitaire dans lequel vivent certains habitants et de prouver que, même sans langue commune, il reste possible de dialoguer avec ceux qui nous entourent.

### UNE RELATION INSTITUTIONS/HABITANTS FACILITÉE POUR FAVORISER L'ACCÈS À L'AUTONOMIE ?

Les médiateurs sociaux et culturels permettent de tisser du lien entre institutions et habitants, sans prendre parti pour l'un ou l'autre, du fait de leur position de tiers impartial et neutre. Leur action ne vise pas à faire appliquer la loi, les règles, les normes instituées, mais à donner aux personnes les clés de compréhension de leur environnement proche, aussi bien des administrations auxquelles ils ont affaire, que des associations pouvant les aider dans la résolution de leurs problèmes ou la concrétisation de leurs projets.

Puisque les médiateurs travaillent sur la place de l'individu dans son quartier, ils sont en lien avec les services politique de la ville, citoyenneté, démocratie, tranquillité publique, sport et culture. Le médiateur connaît les dispositifs, les structures et les services présents au sein d'un territoire, que ce soit dans le milieu scolaire, sanitaire ou social. Il est en capacité de créer des passerelles entre les acteurs locaux. Mais toutes les institutions ne reconnaissent pas ce rôle qui interroge, de fait, le fonctionnement de leurs services et la cohérence des différentes interventions administratives.

Le but de la médiation sociale et culturelle est donc d'amener les usagers à comprendre le fonctionnement des différentes institutions afin qu'ils puissent effectuer leurs démarches de manière autonome. Chaque institution s'occupe en effet de son champ d'intervention ; le médiateur permet une cohérence entre ces dispositifs. L'écoute, la reformulation, l'accompagnement physique, la capacité d'adaptation à chaque problématique, la réactivité et la disponibilité font la force des médiateurs.

Les institutions bénéficient donc de l'action de médiation. Le médiateur facilite leur communication vers les habitants, ce qui leur permet d'éviter par exemple des campagnes de prévention coûteuses et parfois sans impact réel. Une culture a sa langue, son système de valeurs, sa logique, sa façon de penser, qui influencent les relations interpersonnelles. Le décryptage culturel qu'opère le médiateur rend ainsi son intervention primordiale pour accélérer la résolution des situations. Lorsque le médiateur partage la même origine que la population qu'il accompagne, cela renforce sa capacité à améliorer la compréhension et la confiance mutuelle. Le médiateur met ainsi au service de ses partenaires ses compétences de décodage culturel. Il est en capacité d'analyser des situations et de



## Dire que la médiation sociale est utile ne suffit pas : prouvons-le !

faire des propositions afin que les institutions rendent accessibles leurs dispositifs, leurs modes de communication, leurs projets, leurs pratiques, et réorientent leurs solutions. Si besoin, les médiateurs donnent ainsi les clés de compréhension aux institutions.

De plus, les médiateurs prennent le temps de faire du porte à porte, d'aller vers les habitants, de les écouter. Ils instaurent aisément un climat de confiance et parviennent à mobiliser un public nombreux lorsque les partenaires les sollicitent pour organiser une action. Les bailleurs (sociaux ou privés), les structures de santé, du social, n'ont pas les moyens humains suffisants pour entrer en contact avec les résidents ou mobiliser le public, même si elles ont pour mission de faire de l'information collective. Tout le travail de proximité et de mobilisation du médiateur est donc indispensable pour toucher des publics que les institutions ne parviennent pas (ou plus) à toucher.

### 3

## La médiation sociale est utile : prouvons-le !

Malgré les nombreux exemples locaux et témoignages attestant du besoin des médiateurs sociaux et culturels sur les territoires, ceux-ci ont bien souvent du mal à démontrer leur utilité. En effet, recueillir le témoignage de partenaires ou d'habitants pour montrer que « *la mairie a besoin de moi* » ou que « *grâce à mon action, la situation d'une femme isolée s'améliore* » ne suffit plus dans un contexte où l'argent public se fait rare et où les associations de proximité sont souvent les premières touchées par les baisses de subventions. D'autres arguments doivent être trouvés pour prouver de façon précise l'utilité de la médiation sociale.

Des actions commencent à s'orienter vers cette voie, comme la finalisation de la publication *L'Évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale et culturelle : un outil pour la reconnaissance du métier* (voir page 8 de ce document), qui a été l'occasion de repenser et d'adapter un certain nombre d'outils permettant de mesurer l'utilité sociale de ces dernières, et de chiffrer l'intérêt économique de recourir à la médiation sociale par la mesure des coûts évités. Ce rapport nous apprend par exemple que le coût d'une journée d'hospitalisation en médecine générale au Chu de Lyon en 2012 est plus élevé que le salaire mensuel d'un médiateur. Ou encore que le coût d'une expulsion locative équivaut à deux ou trois salaires mensuels de médiateur.

Pour aller dans le même sens, un atelier de travail a proposé la création d'un outil d'évaluation commun à toutes les associations, dans toutes les villes, afin de prouver, dans des cas précis, que la médiation a été utile et que l'intervention des médiateurs permet de débloquer et de faire évoluer toutes sortes de situation. Cet outil prendrait la forme d'un tableau organisé de la manière suivante :

- une première colonne indiquant qui a demandé l'intervention d'un médiateur ;
- une deuxième colonne précisant l'action réalisée par le médiateur ;
- une troisième colonne explicitant le résultat obtenu.

Par la suite, il serait possible d'ajouter une quatrième colonne quantifiant les coûts évités grâce à l'action du médiateur. Récemment un responsable du ministère de l'Éducation nationale, ancien inspecteur d'académie de la Seine-Saint-Denis, expliquait par exemple que la scolarité d'un élève coûtait 225 000 euros

## Dire que la médiation sociale est utile ne suffit pas : prouvons-le !

à l'État. Mais combien coûte un décrocheur de 15-16 ans, qui rompt sa scolarité ? En février 2014, lors d'un colloque à Cayenne sur les politiques d'accueil et d'intégration en France, un des intervenants expliquait que l'expulsion d'un sans-papiers adulte coûtait en moyenne 25 000 euros. L'intervention d'un médiateur (qui a par exemple aidé un étranger à faire ses démarches en temps et en heure, et donc évité son expulsion) permet donc à la société de faire des économies. Financer la médiation de façon pérenne constitue ainsi un investissement rentable, sur le court et le long terme.

	Qui a sollicité l'intervention du médiateur?	Action réalisée par le médiateur	Résultats de l'action	Coûts évités par cette action
Action 1				
Action 2				
Action 3				

Pour combler les lacunes dans l'évaluation de l'utilité sociale et économique de la médiation sociale et culturelle, Profession Banlieue mettra en place prochainement un groupe de travail enrichi de l'expertise de spécialistes de la méthode du retour social sur investissement (Sroi, de l'anglais *Social return on investment*) afin de mieux identifier et de monétiser la part des contributions et des impacts de la médiation dans l'évaluation du coût global d'une situation donnée.

### PUBLICATION DE PROFESSION BANLIEUE



L'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale et culturelle. Un outil pour la reconnaissance du métier

Dans le prolongement des actions de qualification des médiatrices sociales et culturelles, Profession Banlieue et la Fédération des associations de médiation sociale et culturelle de Seine-Saint-Denis ont souhaité former les associations à l'évaluation de leur utilité sociale en faisant appel à France médiation. Cette démarche, véritable outil de pilotage des associations, a permis de repérer les points forts structurant le métier de médiateur social et culturel mais aussi les points de vigilance.

Animé par FRANCE MÉDIATION

2013 – 102 pages – 15 euros