



MÉDIATEUR SOCIAL, UN MÉTIER DÉSORMAIS RECONNU ET ENCADRÉ

Après plus d'un an de travaux, la première norme consacrée au métier de médiateur social vient d'être publiée fin 2016¹. Elle est le produit d'un groupe de travail piloté par l'Association française de normalisation (Afnor), co-animé par le Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET) et le Secrétariat général du Comité interministériel de prévention de la délinquance et de la radicalisation (SG-CIPDR). Résultat du consensus de l'ensemble des parties prenantes – réseaux de la médiation sociale, bailleurs sociaux, collectivités territoriales, acteurs de la formation – cette norme répond à un besoin récurrent de clarification du champ de la médiation sociale, de ses conditions d'exercice et de son articulation avec les autres métiers du travail social. Elle a vocation à définir clairement le cadre du métier, à stimuler la professionnalisation des intervenants et, par là, assurer leur visibilité et leur reconnaissance.

UN MÉTIER EN PLEIN ESSOR

La médiation sociale fait office 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 mis en œuvre dès les années 1980, en s'appuyant sur leur propre parcours et leur connaissance des modes de vie des différents publics, pour (r)établir le lien entre ceux-ci et les institutions, leur permettre de « (re)prendre langue », et faciliter l'accès aux droits, en particulier pour les populations les plus fragilisées.

Dans la décennie suivante, les pouvoirs publics, les collectivités locales, les organismes de transports publics ou les bailleurs sociaux ont recruté des médiateurs issus des quartiers de la politique de la ville, en s'appuyant notamment sur le dispositif des emplois jeunes. Malgré des difficultés initiales de positionnement, un manque de formation et parfois d'encadrement des médiateurs sociaux, ces expérimentations ont jeté les premières bases de ce métier en devenir.

Janvier 2017

#32

¹ Norme XP X60 600
« Cadre du métier de médiateur social ».

L'ensemble des pratiques de médiation sociale (résolution des conflits, accès aux droits, etc.) occupe aujourd'hui une place de plus en plus importante dans les territoires, pour la régulation des rapports sociaux d'une société de plus en plus complexe. Ces pratiques se développent en complémentarité avec d'autres interventions, notamment dans le champ du travail social, de l'accès aux droits, de l'éducation², de la prévention, de la santé, du logement, du transport, de la gestion de l'espace public ou encore de l'intégration. De fait, les médiateurs sociaux représentent désormais 12 000 emplois, dont un tiers est en contrat adultes-relais³.

UNE NORME POUR AIDER À PROFESSIONNALISER LES PRATIQUES

Dans un contexte de structuration progressive de ces pratiques innovantes, les réseaux de médiation sociale se sont engagés volontairement dans la démarche d'élaboration d'une norme « métier de la médiation sociale ». Cette démarche n'a pas pour objet de figer les modes d'intervention des médiateurs sociaux, mais bien de faire reconnaître leur métier et ceux qui l'exercent. L'objectif n'est 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 [...] qui offre une série de points de repère aux intervenants pour guider leurs pratiques, à leurs employeurs, ainsi qu'aux pouvoirs publics* »⁴.

MÉDIATION SOCIALE : DE QUOI PARLE-T-ON ?

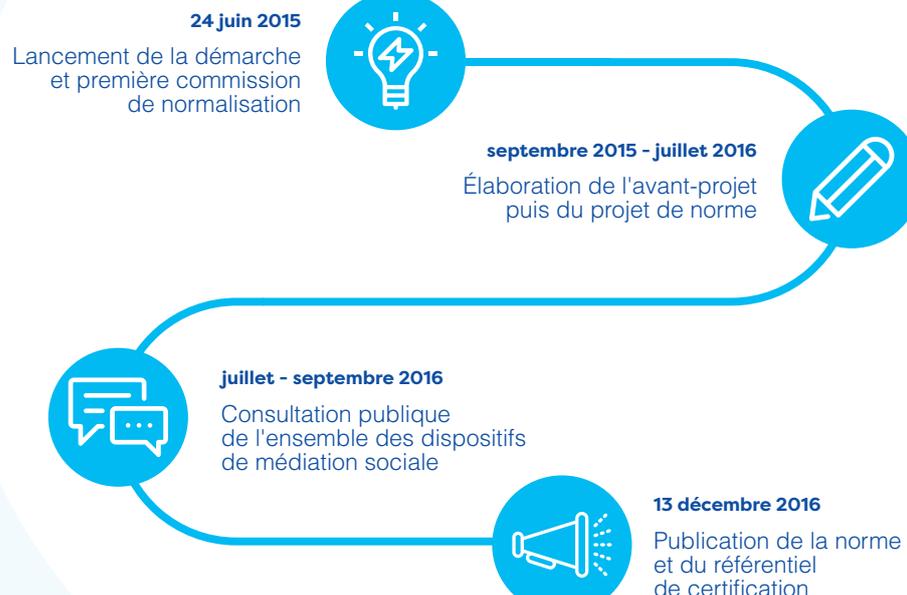
La médiation sociale peut être définie comme « *un processus de création et de réparation du lien social et de règlements des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions, de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose* ».

Définition issue du séminaire européen **Médiation sociale et nouveaux modes de résolution des conflits de la vie quotidienne**, organisé par la Délégation interministérielle à la ville (Div), le 22 septembre 2000 à Créteil.

Le métier de médiateur porte en effet des exigences. Il répond à deux principes directeurs : « aller vers » les populations sans attendre d'être sollicité ; et « faire avec », c'est-à-dire redonner aux acteurs le pouvoir d'agir sans prendre leur place. Ces deux principes directeurs concourent notamment à la déontologie du métier. La médiation sociale repose sur le principe de libre adhésion des personnes au processus. Elle permet à chacun de s'exprimer librement, sans contrainte, et crée les conditions permettant la recherche de solutions acceptables par les parties.

Bien sûr, la médiation sociale n'est pas le « remède miracle » aux difficultés sociales, aux tensions urbaines, à l'accès aux droits ou encore à la lutte contre l'isolement.

LES GRANDES ÉTAPES DE L'ÉLABORATION DE LA NORME



² CGET. *La médiation sociale dans les collèges des quartiers prioritaires de la ville : une expérimentation positive*. 2016 (En bref, n°12).

³ En 2016, ce dispositif est doté de 66,2 millions d'euros pour la rémunération des postes (programme 147 « Politique de la ville »).

⁴ Introduction de la norme des métiers de la médiation sociale XP X 60 600.

Néanmoins, parce qu'elle nécessite un processus d'adhésion et de choix, elle peut réussir là où d'autres formes d'intervention ont échoué. La médiation libère la parole, recrée de la communication, lève les incompréhensions et les peurs qui entravent la capacité d'agir des personnes. Elle garantit l'égalité de traitement entre les individus par un tiers impartial et indépendant. 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.

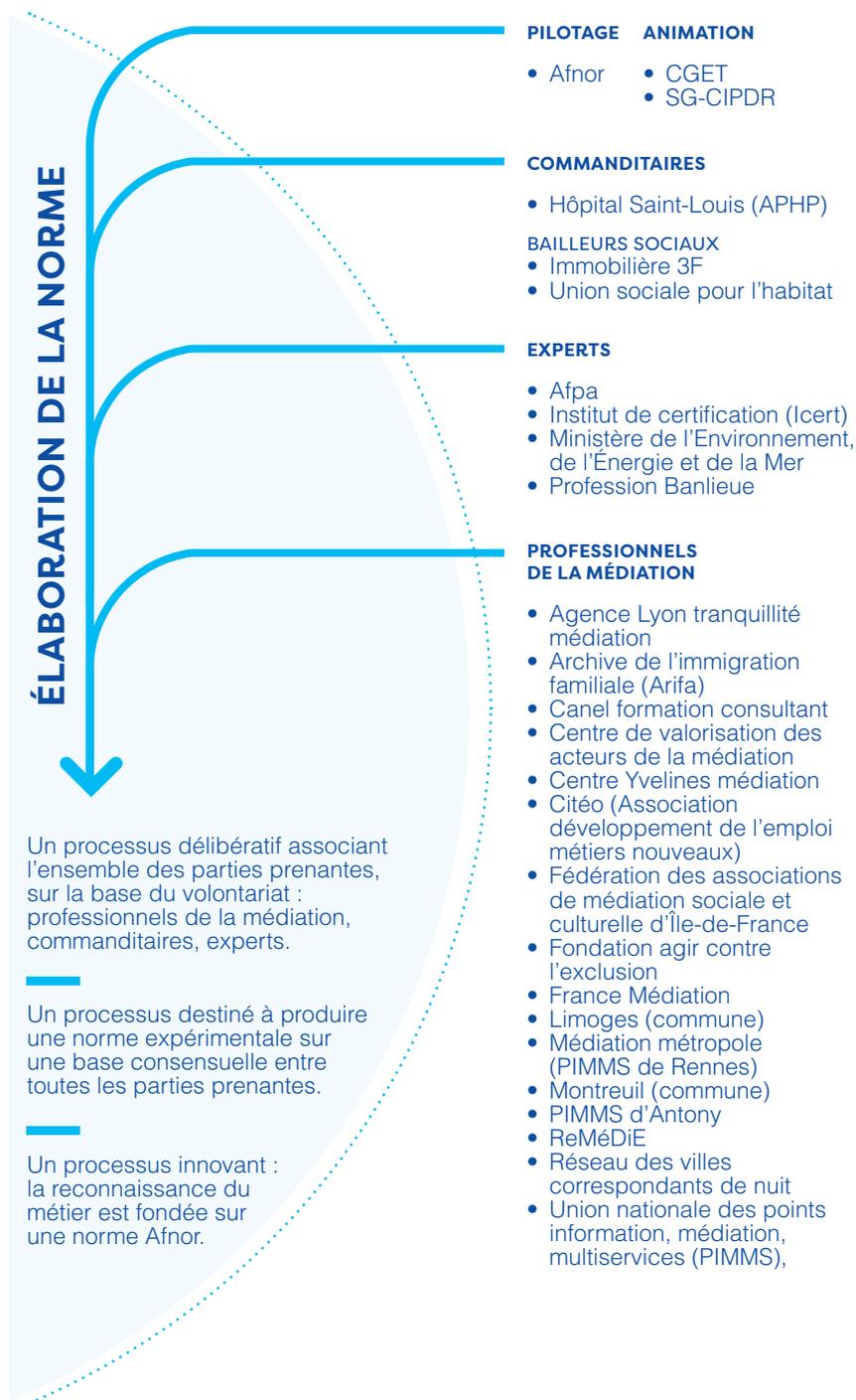
Dès lors, il est indispensable et légitime que ses modes opératoires et principes déontologiques soient précisés et reconnus par tous : médiateurs, pouvoirs publics, partenaires financiers. C'est pourquoi les médiateurs doivent pouvoir s'appuyer sur un cadre professionnel, garant d'une intervention de qualité. C'est à ce prix que la médiation sociale trouvera sa pleine et entière reconnaissance.

METTRE LA NORME EN PRATIQUE

L'élaboration de la norme XP X 60 600, de mi 2015 à fin 2016 (voir infographies page précédente et ci-contre), a constitué une première étape. La seconde étape s'ouvre maintenant, avec la possibilité pour les structures de médiation sociale de se faire « certifier » (voir infographie page suivante). Cette certification, qui s'effectue sur la base du volontariat, confirme que les structures ont des pratiques conformes aux exigences de la norme, offrant ainsi une garantie de qualité aux partenaires et commanditaires de la médiation sociale.

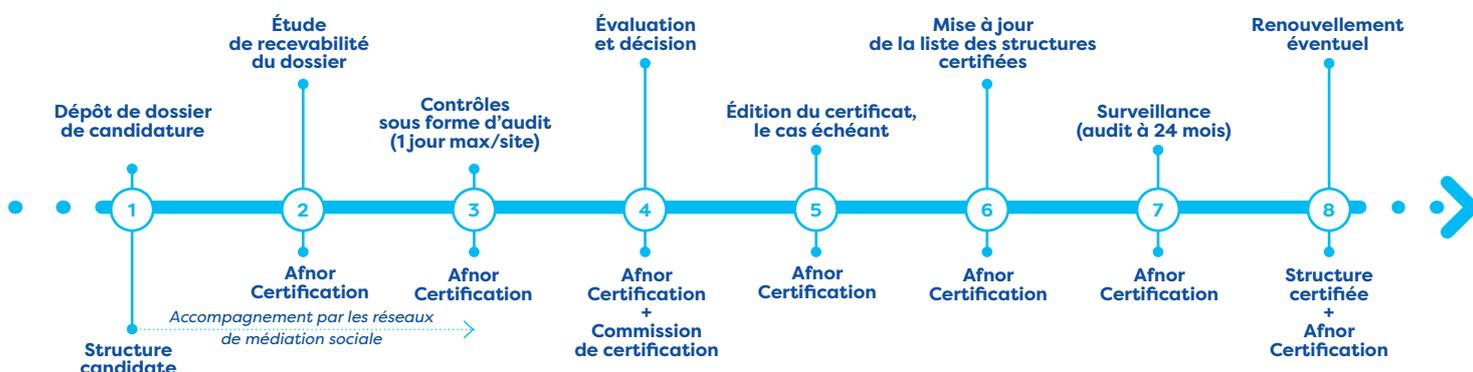
Toute entité qui développe des activités de médiation sociale, en employant notamment des médiateurs sociaux, peut demander cette certification. Celle-ci est délivrée à la suite d'un audit réalisé par l'Afnor, organisme indépendant. C'est l'Afnor qui délivre les certificats de conformité aux structures répondant aux exigences spécifiées dans un référentiel construit sur la base de la norme.

Ce référentiel reprend toutes les composantes de la norme et les décline en obligations, dont le suivi devra faire l'objet de preuves lors de l'audit de l'Afnor. Les éléments de preuves sont à rechercher par l'auditeur à travers des documents mais également lors d'entretiens réalisés sur place avec la structure candidate à la certification. Le référentiel de certification prévoit ainsi, par exemple, que le cadre déontologique puisse être attesté par l'existence d'un document tel qu'une charte, des statuts, certaines stipulations des contrats de travail...



Cependant l'audit doit aussi s'assurer de l'appropriation par les équipes et leur encadrement de ces principes déontologiques. Le respect de la norme peut également être prouvé par le contenu des conventions de partenariat ou de prestations. Par ailleurs, la structure devra faire la démonstration qu'elle s'est engagée, s'agissant de son organisation, dans une démarche qualité (existence d'un organigramme, d'un projet de service...) et qu'elle en assure le suivi (réunions d'équipe, tenue des plannings, plan de formation...).

LES ÉTAPES DE LA CERTIFICATION



La démarche de certification est un moyen d'assurer la bonne mise en œuvre des actions concourant au respect des exigences du référentiel de certification. L'objectif n'est pas le « zéro défaut », mais de s'assurer de la capacité de la structure à s'autoévaluer et à s'améliorer. La certification, valable quatre ans, fera l'objet d'un contrôle à mi-parcours.

Pour accompagner ce processus de certification, une commission donnera un avis consultatif sur les dossiers nécessitant un arbitrage. Cette commission contribuera également au développement de la certification et validera le référentiel et ses évolutions. Co-présidée par le CGET et le SG-CIPDR, elle sera composée de trois collègues (les réseaux de médiation sociale, les utilisateurs, les experts). Le CGET et le SG-CIPDR réfléchissent aux meilleurs moyens de faciliter l'accès à la certification pour les structures et souhaitent permettre que même les plus fragiles puissent s'approprier cette démarche.

Ainsi, des actions d'accompagnement des structures qui le demandent pourraient être prévues, pour leur permettre de se préparer à l'exercice... et à le réussir ! La normalisation, expérimentale, évoluera d'ici quatre ans en fonction de son application sur le terrain à travers la certification.

Avec la normalisation, la professionnalisation des métiers de la médiation sociale aura réalisé des progrès décisifs, qui consolident ses acquis sans remettre en cause la capacité d'innovation sociale dont la médiation sociale est porteuse depuis ses origines. Cette consolidation des pratiques sera propre à susciter la confiance entre les parties prenantes, qui confortera le développement et un déploiement élargi de la médiation sociale dans les territoires.