

La médiation de proximité.

**Un couteau suisse au service du lien social
et de la tranquillité publique.**



**Diplôme Universitaire Médiation et règlement
des conflits**

Mélissa BEKHTAOUI

Mémoire réalisé sous la direction de

Langis GALLANT

Le 23 Novembre 2018

« La règle d'or de la conduite est la tolérance mutuelle, car nous ne penserons jamais tous de la même façon, nous ne verrons qu'une partie de la vérité et sous des angles différents ».

Mohandas Karamchand Gandhi

« Les conflits dans le monde sont le miroir de nos conflits intérieurs non résolus ».

Eckart Tolle

Ecoute

Neutralité

Bienveillance

Impartialité

Confidentialité

Empathie

Quartiers
populaires



Proximité

Indépendance

Lien social

Tranquillité publique

REMERCIEMENTS

Je remercie mon directeur de mémoire Langis GALLANT, d'avoir été présent pour me guider dans l'écriture de ce mémoire, pour le soutien qu'il m'a apporté et pour la confiance qu'il m'a accordée tout au long de cette formation.

Je remercie aussi tous les formateurs et formatrices, pour tout ce qu'ils nous ont apportés et partagés grâce à ce cadre sécurisant, durant la formation.

Je tiens aussi à remercier mes collègues de formation pour les échanges très enrichissants que nous avons eus lors de nos rencontres.

Cette formation m'a permis de me professionnaliser et de travailler avec des outils de médiation qui sont indispensables dans ma pratique au quotidien.

Je remercie ma direction qui m'a permis d'accéder à cette formation et aussi mes collègues de travail qui m'ont soutenu dans les moments de doutes, ainsi que ma collègue en charge de la formation sans qui ça n'aurait été possible.

Aujourd'hui, je me sens plus légitime dans mon travail et je peux valoriser ce que je fais au quotidien grâce à cette formation.

SOMMAIRE

INTRODUCTION	p 7
I. LA MEDIATION DE PROXIMITE	p 9
I.1. La naissance de la médiation dans les quartiers populaires.....	p 9
I.2. Politique de la ville et ses enjeux.....	p 11
I.3. Les femmes relais.....	p 16
I.4. Les grands frères.....	p 18
I.5. L'évolution d'une médiation sauvage vers un métier reconnu.....	p 21
II. LE MEDIATEUR ADULTE RELAIS, UN COUTEAU SUISSE AU SERVICE DU LIEN SOCIAL ET DE LA TRANQUILITE PUBLIQUE	p 24
II.1. Le dispositif adulte relais.....	p 24
II.2. Le cadre juridique du médiateur « adulte relais » et son code de déontologie.....	p 27
II.3. Les différents domaines d'activité, champs d'intervention et environnements du médiateur « adultes relais ».....	p 30
II.4. Etat des lieux des besoins de médiation de proximité en France.....	p 31
II.5. L'adulte relais, un dispositif au service de la tranquillité publique.....	p 37
II.6. Le regard des financeurs sur une réalité de terrain en perpétuelle évolution.....	p 40
III. CONCLUSION	p 43
BIBLIOGRAPHIE-SITOGRAFIE	p 44
ANNEXES	p 45 à 46

INTRODUCTION

Notre société souffre d'une détérioration du lien social, d'une augmentation des formes de violences, d'incivilités, en France dans les quartiers et les espaces publics ; les conflits y sont de plus en plus prégnants. Cette forme de communication collective est étroitement liée à l'émergence de problématiques d'accès aux droits et de situations de détresse familiale, sociale et financière.

Les citoyens ont besoin d'une écoute sincère et d'appartenance dans le monde, ainsi qu'une reconnaissance de leurs valeurs et de leurs besoins. Ils possèdent en eux-mêmes des ressources considérables pour se comprendre, se percevoir différemment, changer leurs attitudes fondamentales et leurs comportements vis-à-vis d'eux-mêmes mais aussi des autres.

Seul un climat bien sécurisant, fait d'attitudes facilitatrices, peut permettre d'accéder à leurs ressources personnelles. Ils ont besoin d'être écoutés et reconnus par leur place dans la société, grâce à leurs valeurs et leurs besoins.

Les politiques publiques et les financeurs essaient de s'adapter aux citoyens vivant dans la cité, mais ce n'est pas sans mal car leurs besoins mutent, évoluent, dans le cadre de l'emploi, du lien social, de la sécurité et des difficultés d'ordre familiale et éducative.

La médiation sociale de quartier participe à la consolidation des liens entre autres dans le cadre de la cohésion sociale. Le délitement du lien social est bien présent et n'est pas sans conséquence sur notre société moderniste car les institutions se désinvestissent des quartiers en perdition, en raison du manque de moyens humains et financiers.¹

Le médiateur de proximité répond aux besoins des citoyens se retrouvant dans des situations conflictuelles qui ne dépendent pas d'actions de sécurités et d'actions sociales classiques, auxquelles les moyens de réponses de droits communs sont souvent inadaptés.

La médiation de proximité est « ***un processus de création ou de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant***

¹ Source France médiation

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 ».²

Elle est un art et comme tous les arts, elle demande de la créativité afin de permettre aux médiés d'exprimer leurs émotions dans la plus grande bienveillance qu'il soit. Nous vivons dans un monde en changement perpétuel avec des instances très cadrées où la bienveillance et la créativité n'ont pas leur place.

La médiation sociale est considérée comme « l'enfant pauvre » à contrario de la médiation en entreprise ou de la médiation familiale, car ces deux instances bénéficient d'un cadre d'intervention plus structuré, et sont exercées par des professionnels diplômés.

La médiation est devenue multiple et pluridisciplinaire. Elle s'est institutionnalisée et s'est développée par l'intermédiaire de médiateurs investis de pleins pouvoirs créés en janvier 1973. Nommé par le conseil des ministres, le Médiateur de la République aide les personnes qui contestent une décision ou un comportement inadapté de l'administration.

Son rôle est de traiter les réclamations, de lutter contre l'inexécution des décisions et faire des propositions de réforme. La médiation pénale, quant à elle, s'est introduite dans le code de procédure pénale par la loi du **4 janvier 1993**. La médiation familiale a été formalisée par la création d'un conseil national familial en **2001** et d'un diplôme d'état spécialisé. Elle sera appliquée par la loi de mai **2004**³ relative au divorce.

La médiation judiciaire a pour but d'apporter des réponses plus rapides afin d'éviter des traumatismes et des aléas du contentieux. Localement, la médiation de proximité, ont vu le jour afin de résoudre des conflits de la vie quotidienne et ayant pour but de créer ou recréer du lien social.

La médiation de proximité mentionnée dans la loi du **1 août 2003**⁴ a prouvé sa capacité à restaurer une relation basée sur l'écoute, le dialogue, la disponibilité, la responsabilisation, la réactivité, le volontariat et la bienveillance. Elle est donc une réponse de terrain ayant pour objectif d'améliorer la tranquillité publique et répondre aux besoins de la cohésion sociale.

²Définition France Médiation : <http://www.francemediation.fr/index-module-orki-page-view-id-197.html>.

³ LOI n° 2004-439 du **26 mai 2004** relative au divorce.

⁴ Loi n° 2003-710 du **1 août 2003** d'orientation et de programmation pour la ville et la rénovation urbaine.

I. LA MEDIATION DE PROXIMITE

I.1. La naissance de la médiation dans les quartiers populaires

« La médiation sociale naît de la conjonction de l'exode rural et du changement brutal de contexte économique et social dans les années 1975 : la crise pétrolière marque la fin des « Trente glorieuses » et engendre des restructurations industrielles et une croissance continue du chômage et des difficultés des familles. »⁵

La médiation de proximité a vu le jour dans les années **1980** et remonte à des pratiques anciennes notamment mises en œuvre en Afrique et traduites par « L'art de la palabre »⁶. Les usagers faisaient recours à leurs voisins, à leurs amis, aux patriarches, aux prêtres et aux anciens pour régler les problèmes relationnels et régler les conflits à l'amiable, étape préalable avant de faire appel aux professionnels de la médiation.

La médiation faite dans les villages, prenaient en compte les attentes et les besoins communs de chacun. Suite à la migration rurale-urbaine et à la présence grandissante des habitants dans les grandes villes, ces pratiques de régulation de conflits sont rejetés et mis de côté laissant la place à un tiers extérieur neutre, impartial et indépendant.

Selon France médiation, à la fin des années 1980, des actions de médiation ont émergé dans les quartiers dits « en difficultés », à Amiens, Grenoble, Montfermeil et Marseille. Des femmes, essentiellement issues de l'immigration ont voulu aider les familles à se rapprocher des institutions telles que les services sociaux, les services de santé, le service public de l'emploi et bien d'autres.

Comme « les femmes relais » ou « les correspondants de nuit », la médiation de proximité a d'abord reposé sur des démarches citoyennes souvent impulsées par des habitants issus eux même des quartiers sensibles. Puis à la fin des années 1990, de nouveaux dispositifs sont apparus, mis en place afin de tenter d'absorber le chômage des jeunes, de créer de nouveaux emplois et destinés à répondre aux besoins non satisfaits. En 1992, après les violences urbaines

⁵ Ressource France médiation <http://www.francemediation.fr/index-module-orki-page-view-id-197.html>

⁶ *L'art de la palabre ou bien l'art de la parole*. La palabre est une coutume de rencontre pour créer et maintenir du lien social. Très souvent, un village ont une maison traditionnelle, ou lieu dédié qui se nomme la « case à palabres »

une nouvelle expérimentation viendra donner de l'appui au déploiement de la médiation, ce sont « les messagers ».

Ces nouveaux messagers sont aussi appelés les femmes relais et les grands frères. Ils ont émergé afin de répondre aux besoins rencontrés par les habitants. Ces actions viennent en complément des actions traditionnelles de droit commun, déjà existantes telles que les Services Sociaux⁷, les Pôles Emploi⁸, les Centres Communaux d'Action Sociale⁹, les Délégations Territoriales¹⁰ et les Centres Sociaux¹¹.

Ces démarches citoyennes ont fait émerger des dispositifs de médiation telle que les « contrats jeunes » et les « contrats adultes relais »¹² pour que les personnes bénévoles puissent continuer à pratiquer la médiation dans un cadre salarié.

Ces nouveaux services ont été déployés et portés par des associations, les pouvoirs publics afin de restaurer une relation de proximité, de confiance avec les habitants. Cette forme d'initiative sociale est destinée à lever à un certain nombre de difficultés souvent cumulatives d'ordre financières, familiales, concernant la santé physique, la santé mentale, la mobilité et l'accès aux droits communs.

C'est un métier en relation avec le public et les territoires en difficultés, souvent exercé dans des conditions difficiles et qui manque de valorisation. La médiation de proximité occupe une place importante, en particulier au sein des quartiers de la politique de la ville, où se délite le lien social déclenchant un sentiment d'abandon et nourrissant le sentiment d'insécurité déjà présent dans ces quartiers.

La particularité de la médiation de proximité réside dans le fait qu'une grande majorité des services développés dans ce domaine, relèvent jusqu'ici d'emploi aidés, amenant souvent à des confusions entre les questions relatives au statut et celles concernant les fonctions mises en

⁷ **Les services sociaux** désignent, l'ensemble des institutions, publiques ou privées, assurant le travail social, la protection des personnes vulnérables de par leur situation économique (pauvreté), médicale (handicap), leur âge (enfance et vieillesse), leur isolement social (délinquants, sans-abris) ou linguistique.

⁸ **Pôle emploi** est un opérateur du service public de l'emploi issu de la fusion entre l'ANPE et le réseau des Assedic devenue effective par la loi du 13 février 2008 relative à la réforme du service public de l'emploi.

⁹ **Le Centre Communal d'Action Sociale** est un établissement public communal qui intervient dans les domaines de l'aide sociale légale et les actions et activités sociales.

¹⁰ **La délégation territoriale** est "une délégation de service public", d'après la définition donnée dans le code général des collectivités territoriales (article L 1411-1).

¹¹ **Un centre social** est un équipement de quartier à vocation sociale ouvert à l'ensemble de la population habitant à proximité, offrant des services à finalité sociale.

¹² **Les « contrats jeunes » et les « contrats adultes relais »** sont des Contrats aidés.

œuvre.¹³ La médiation est plurielle, ce qui provoque des confusions entre les activités de médiation liées à la gestion des conflits et plus amplement aux activités reliées à la communication et la relation. L'accroissement des différents usages de médiation ces dernières années, accentue le flou quant aux missions des médiateurs car il existe une tendance à désigner, médiation, pour toute interposition d'un tiers dans le cadre social, ce qui nécessite la clarification de la réelle définition de la médiation.

Les activités de médiation de proximité s'appliquent à des classes d'intervention très variées, aux rôles divers avec une fonction de médiation complétée par des activités d'accueil, d'information, d'animation, de prévention et de service. Cette clarification passe par la définition de deux sillons d'intervention répondant aux besoins de la tranquillité publique et de la cohésion sociale. En premier lieu, le champ de « prévention et sécurité du cadre de vie » tel que les agents locaux de la médiation sociale, les agents de transports en commun, les médiateurs en rapport aux bailleurs.

En second lieu, le champ « accompagnement social et médicosocial des personnes et des familles » ayant pour mission d'informer, orienter, aider, accompagner et pratiquer la médiation en direction de personnes ayant des problématiques sociétales, de santé physique et mentale. Dans les deux cas, « les agents locaux de médiation sociale » (ALMS) interviennent la plupart du temps à chaud et ils caractérisent le cœur de la médiation en relation avec la prévention en général. Les agents de médiation sont embauchés pour la moitié d'entre eux par des collectivités locales et établissements publics et des associations ou régies de quartiers en très grande majorité sur les territoires de la politique de la ville.

I.2. Politique de la ville et ses enjeux

La politique de la ville est un des piliers d'appui de la médiation, son ossature se dessine grâce à l'émergence de différentes dates et lois clés. Les dispositifs liés à la politique de la ville tels que : « le contrat de ville »¹⁴ (annexe 3), « les Conseils Communaux de Prévention de la Délinquance »¹⁵, et les différentes formes d'emplois aidés, ont joué un rôle nécessaire dans la mutation de la médiation de proximité.

¹³ Source div la médiation sociale : <https://vdocuments.site/2004-mediation-sociale.html>

¹⁴ **Le contrat de ville** permet de réaliser des projets sous la forme contractuelle entre l'État, les collectivités locales et leurs partenaires.

¹⁵ **Le Conseil Communal de Prévention de la Délinquance** est une structure dont le rôle est de faire remonter la réalité de terrain à l'instance nationale. Le conseil communal ne bénéficie d'aucune structure juridique pour agir.

Les ancêtres de la politique de la ville sont apparus en 1977, ayant comme nom « Habitat Vie Sociale », celui-ci englobe des actions qui impliquent un travail transversal et interministériel concernant, à cette période une cinquantaine de grandes cités « HLM »¹⁶ dégradés. En mars 1981 Schwarz Bertrand¹⁷ a été chargé par le premier ministre de définir une meilleure articulation entre les services de droits communs à destination des jeunes de 16 ans à 25 ans.

Il émit un rapport sur l'insertion sociale et professionnelle des jeunes qui donna naissance à des permanences d'accueil, d'information et d'orientation et la création des Missions Locales. Puis une circulaire sur les zones d'éducation prioritaire (ZEP)¹⁸ vit le jour suite à la création de la Commission Nationale de Développement Social des Quartiers.

La deuxième période est l'émergence d'une expérimentation du développement social des quartiers de 1982 à 1984 qui sera appelée « le laboratoire » dans seize quartiers ciblés, dont les soldes sont assurés dans le cadre du Fonds d'Aménagement Urbain. En mars 1982, les premières lois de délocalisation commencent à voir le jour et viennent renforcer les pouvoirs de décision des collectivités territoriales.

Ensuite en novembre 1983, l'association « banlieue 89 »¹⁹ voit le jour. Elle a pour but d'améliorer l'urbanisme, ce qui donna naissance à cent seize réalisations qui deviendront des piliers des contrats de villes.

Le bilan de ces actions a mis en évidence principalement des procédures de réhabilitation de logements. L'action se résume aussi à la mise en place de mesures d'accompagnement social et urbain, la finalité est de faire émerger la collaboration des habitants qui était jusque-là, quasi absente.

Un grand rapport vit le jour concernant la prévention de la délinquance, ce qui mena à la création des Conseils Sécuritaires de Prévention de la Délinquance (CSPD)²⁰ pour l'insertion sociale et professionnelle des jeunes. Le partenariat et la co-construction entre les collectivités locales et l'Etat deviendra alors, un moyen essentiel de l'action de la politique de la ville.

¹⁶ *Un HLM* est un immeuble construit avec l'aide de l'État et de diverses collectivités en direction des foyers aux ressources modérés.

¹⁷ *Rapport de Schwarz Bertrand* : http://ml-salon.fr/dossiers/%20rapport_schwartz.pdf

¹⁸ *Circulaire n° 2003-133 du 1er septembre 2003*, intitulée Éducation prioritaire donnant vie aux zones où l'action éducative est renforcée afin de lutter contre l'échec scolaire.

¹⁹ *Banlieue 89* est une association créée en 1981 et disparue en 1991.

²⁰ *Les Conseils Sécuritaires de Prévention de la Délinquance* sont remplacés par les Conseils locaux de sécurité et de prévention de la délinquance en 2002.

« En juin 1984, le Comité International des Villes (CIV)²¹ fut créé et remplaça le Fond d'Aménagement Urbain (FAU) par le Fond Social Urbain (FSU) ; ce dispositif étant directement lié au transfert des compétences en matière d'urbanisme. Le FSU quant à lui est destiné à financer des opérations pour la solidarité nationale des quartiers subissant de graves déséquilibres sociaux. »²²

En 1985, des contrats d'action de prévention de la sécurité, sont mis en place dans le cadre des conseils de prévention de la délinquance. Puis la Caisse des Dépôts et de Consignations lança en 1988 l'action des quartiers populaires en difficulté, qui sera appelé « Programme Développement Solidarité ».

Par la suite, le Conseil National des Villes fut créé ainsi qu'une Délégation Interministérielle à la Ville et au Développement Social Urbain. L'objectif de cette création n'était plus de traiter le quartier pour lui-même, mais d'élargir à la ville voir à l'agglomération.

Le 23 février 1989, une circulaire du Premier ministre dite « circulaire Rocard »²³ laisse dessiner ce que sera la politique de la ville et celle-ci a marqué une étape sérieuse dans l'histoire de la réflexion menée sur le service public et la réforme de l'Etat en France. Celle-ci répondra à deux principes, le premier sera le niveau d'intervention dans les quartiers, dans les communes, dans les agglomérations et le deuxième sera les actions économiques, sociales, éducatives, culturelles et sportives.

À ce titre, treize contrats de ville sont signés entre 1990 et 1993. Les premiers contrats de ville expérimentaux vont faire émerger des questions, dont la première celle du « service public ». C'est un moment important car des lois émergentes ont pour objet de faire évoluer la politique de la ville, la loi d'orientation pour la ville et la loi de solidarité financière. En 1990, des quartiers pilotes sont choisis pour tester l'intégration des familles issues de l'immigration. En 1991, le Président de la République nomme par décret, les treize premiers sous-préfets en France. Ils seront chargés de la mission de la politique de la ville. Ils seront quinze en 1992 et trente en février 1994.²⁴

²¹ **Le comité interministériel des Villes** est une instance de décision de la politique de la ville dépendant du ministère de la Ville. Il réunit, sous l'autorité du Premier ministre ou du ministre chargé de la Ville, tous les ministres concernés par cette politique afin de définir les programmes et répartir les moyens.

²² **Source Les politiques de la ville depuis 1977** : <http://e-cours.univ-paris1.fr/modules/uoh/paris-banlieues/u8/res/chronopolvil14062004-1.pdf>

²³ La **circulaire Rocard** du 23 février 1989, signée par le Premier Ministre Michel Rocard (10 mai 1988/15 mai 1991), sur le renouveau du service public.

²⁴ **Source** : <https://www.cairn.info/revue-francaise-des-affaires-sociales-2001-3-page-15.htm>

Dans ce cadre, les politiques décident de créer et d'attribuer un Fonds Interministériel d'Intervention à la politique de la ville afin de limiter le nombre d'opérations, fonds cofinancé par différents ministères. Le but est de permettre l'efficacité de cette politique.

Quant aux premiers contrats de ville, ils ont vu le jour sous l'impulsion de Simone Veil, Ministre des Affaires sociales dans le gouvernement d'Édouard Balladur. Par la suite, en novembre 1996 « Le pacte de relance »²⁵ pour la ville est créé dans le but de développer les activités et l'emploi dans les quartiers en difficultés et de désenclaver ceux-ci, en les ouvrant au reste de la ville.

Ce qui permet de favoriser la mixité sociale en limitant la « fracture sociale »²⁶ dénoncée par Jacques Chirac. De plus, il est voué à améliorer le sentiment de sécurité des habitants et de restaurer leur cadre de vie afin de lutter contre la ségrégation sociale dans les espaces urbains.

Les quartiers en difficultés dit « prioritaires » sont définis par le calcul du salaire médian. Selon la définition de l'INSEE « *Salaire tel que la moitié des salariés de la population considérée gagne moins et l'autre moitié gagne plus. Il se différencie du salaire moyen qui est la moyenne de l'ensemble des salaires de la population considérée.* ».²⁷

En octobre 1997, une loi relative au développement d'activités est votée et appliquée afin de prioriser l'insertion des jeunes des quartiers par la création des contrats jeunes. Les quartiers de la politique de la ville constituent alors des lieux privilégiés de nouveaux services pour les habitants. Puis en 1998, une nouvelle génération de contrat de ville voit le jour et en 1999. Ils bénéficieront d'une augmentation de budget de plus de 40 % et de plus de 70% en 2001.²⁸

En 2003, la Loi Borloo d'orientation et de programmation pour la ville et la rénovation urbaine lance le « Programme National de Rénovation Urbaine » et crée l'Agence Nationale de Rénovation Urbaine (ANRU) ayant pour but de financer la réhabilitation de « Quartiers Anciens », l'ANRU intervient notamment sur les logements, les espaces publics, les équipements scolaires, les crèches, les commerces et l'activité économique. Elle prévoit aussi la construction, la réhabilitation et la destruction de logements sociaux.

²⁵ Loi n° 96-987 du **14 novembre 1996** relative à la mise en œuvre du pacte de relance pour la ville.

²⁶ *La fracture sociale* désigne le fossé séparant une tranche socialement intégrée de la population d'une autre exclu.

²⁷ *Définition Insee lien internet* : <https://www.insee.fr/fr/metadonnees/definition/c2045>

²⁸ *Source* : <https://www.cairn.info/revue-francaise-des-affaires-sociales-2001-3-page-15.htm>

Puis en 2005, les Préfets délégués à l'égalité des chances sont créés, à la suite des émeutes de banlieue qui ont débutés à Clichy-sous-Bois, à la suite du décès de deux adolescents, qui furent électrocutés dans l'enceinte d'un poste électrique. Ils cherchaient à échapper à un contrôle de police.

Puis un second événement de cet ordre, étendra les émeutes de Clichy-sous-Bois et Montfermeil à l'ensemble de la Seine-Saint-Denis, puis à des communes partout en France. L'état d'urgence est déclaré le 8 novembre 2005 et durera trois mois. Au total, 2 921 personnes ont été interpellées et quatre personnes ont perdu la vie. De plus, d'importantes dégradations d'infrastructures et de matériel ont été recensées, en particulier des voitures brûlées.

A la suite de ces violentes émeutes, la loi pour « l'Egalité Des Chances »²⁹ est créée en 2006 pour favoriser l'égalité entre les citoyens. C'est une réponse aux situations d'inégalités et de discriminations qui touchent les populations des quartiers difficiles, notamment les jeunes.

Les cinq principales missions de cette loi sont de favoriser l'emploi des jeunes résidant dans les zones urbaines sensibles, de renforcer la lutte contre les discriminations, d'encourager les parents à exercer leur autorité parentale, de renforcer les pouvoirs des maires face aux délits et incivilités et mettre en place un service civil volontaire destiné en particulier aux jeunes en difficulté.

Il a été instauré par la loi du 31 mars 2006 pour l'égalité des chances, par un décret permettant l'acquisition d'une formation civique et professionnelle. En 2007, les contrats de ville version 2001-2006 arrivent à échéance et sont remplacés par les Contrats Urbains de Cohésion Sociale (CUCS). Le CUCS était un dispositif de la politique de la ville jusqu'en 2014.

Les quartiers en CUCS et les ZUS³⁰ ont été ensuite supprimés et remplacés par mille trois cent quartiers prioritaires de la politique de la Ville (QPV), dans le cadre de la Loi de programmation pour la ville et de la cohésion urbaine, adoptée le 21 février 2014. L'idée des politiques est de mettre sur le devant de la scène le concept de l'empowerment³¹ et l'idée de renforcer la participation des citoyens, particulièrement depuis les émeutes de 2005. La société et les élus

²⁹ Loi n° 2006-396 du 31 mars 2006 pour l'égalité des chances donne de nouveaux outils à la politique de cohésion sociale, en renforçant les moyens d'action pour lutter contre les discriminations et en créant l'Agence pour la cohésion sociale et l'égalité des chances.

³⁰ Une *zone urbaine sensible* était un territoire défini par les pouvoirs publics français pour être la cible prioritaire de la politique de la ville.

³¹ *L'empowerment* est l'évolution de pouvoir des individus ou à des groupes leur permettant d'agir sur les conditions sociales, économiques, politiques ou écologiques auxquelles ils sont confrontés.

s'interrogent quant aux relations entre les groupes sociaux, entre les générations, entre les cultures, entre les usagers et les services publics.

Puis localement, différentes initiatives commencent à voir le jour pour résoudre des conflits de la vie quotidienne dans les quartiers. En 2014, deux mille agents de médiation sont créés, et pour la plupart, ils travaillent au sein d'associations. Le but est de recréer du lien social par l'action de médiation sociale appelée aussi médiation de proximité.

Ces postes ont pris racine grâce à différentes initiatives de la part des citoyens et citoyennes, débutant par les femmes issues de l'immigration, les femmes relais qui ont été suivies de près par l'émergence des grands frères.

I.3. Les femmes relais

A la fin des années 80, les femmes relais se sont créées officiellement à Clichy-sous-Bois en région parisienne. A la différence des médiateurs de proximité, les femmes relais n'ont pas été professionnalisées mais se sont plutôt développées sous une forme de bénévolat dans l'objectif d'établir ou de rétablir les liens relationnels et de la communication, souvent exercés dans des Points d'Information et de Médiation et Multiservice³². (PIMMS)

Les PIMMS ont été créés en 1995 à l'initiative de six entreprises de services publics comme GDF, EDF, la poste, les Transports en Commun Lyonnais, qui étaient confrontés aux difficultés à gérer les relations, avec les clients habitant dans les quartiers. L'évolution a été rapide, elle a donné naissance à l'union nationale des PIMMS, et a permis l'intégration professionnelle de personnes rencontrant des difficultés dans l'accès à l'emploi en les formant aux métiers de la médiation.³³

Leur place de médiatrice dans la cité est bien différente de celle des « grands frères ». Elles sont plutôt appréciées par leur posture de tiers neutre et impartial. Les femmes relais ont des points forts comme les usages des langues étrangères et permettent ainsi une meilleure intégration, une meilleure compréhension des difficultés, ce qui leur permet de réguler les conflits rencontrés.

Leur première fonction est d'instaurer un dialogue par le biais d'un accueil chaleureux, convivial et respectueux de la personne dans une vraie écoute. Ce temps des palabres est un moment clé,

³² *Les PIMMS* sont des lieux d'accueil ouverts à tous, interfaces de médiation entre les populations et les services publics.

³³ *Source* : https://www.labo-cites.org/system/files/import/cr37-p17-18_1.pdf

pour instaurer la confiance, avec les personnes qui se sont souvent faites malmenées et bousculées par des institutions créant des fossés d'inclusion sociale.

Le besoin de médiation entre l'institution scolaire et les parents, se fait là aussi ressentir. Elle est très importante autant pour l'école que pour les familles. Ces dernières veillent au maintien de la communication en particulier lors de conflits de valeur entre les parents et les professionnels de l'éducation nationale et les élèves eux-mêmes.

Les femmes relais ont été des novatrices de l'action sociale solidaire car elles ont exercé ce métier d'elles même, dans leurs lieux de vie, dont le but premier était d'aider son prochain et de faciliter l'accès aux services publics, aux personnes vivant dans les quartiers sensibles.

Un long parcours vers la reconnaissance de la profession débute alors. Ces activités demandent un certain nombre de compétences nécessaires à la relation d'aide : écoute active, l'empathie et la prise de distance avec l'utilisateur.

Elles n'ont pas de formation validée par une certification, leurs compétences sont très majoritairement acquises au fur et à mesure de leur expérience de vie personnelle. Elles s'appuient donc sur leurs savoirs, ce qui leur permet de construire elles même, leur propre mode d'intervention, d'adaptation, de partage avec les usagers, ce qui leur apporte une vraie légitimité aux yeux de leurs publics.

Elles permettent également aux professionnels sociaux, éducatifs et sanitaires, de renouer des relations sereines avec le public. Elles sont aussi bien placées pour découvrir les demandes sous-jacente, c'est-à-dire les besoins cachés ou non verbalisés par leur public. Leur premier travail est de participer à ce que chacun et chacune puisse formuler ses besoins, afin de les porter dans une discussion constructive.

Cette fonction de relais, neutre et impartial peut-être ainsi à l'origine de changements des modes d'intervention des institutions. Les associations employeuses de ces femmes relais sont en capacités de laisser apparaître des discussions autour de l'amélioration du service public, par une meilleure prise en compte des attentes et des besoins des habitants par les institutions.

En 1997, l'Institut Régional de Travail Social (IRTS)³⁴ de Paris a contribué à la professionnalisation et la structuration de ces nouvelles méthodes de médiation par

³⁴ **L'IRTS** est un institut de formation professionnelle aux métiers de l'Intervention Sociale.

l'élaboration d'un premier référentiel de compétences³⁵. Il est créé en lien avec les femmes relais et les associations permettant de faire remonter les résultats concrets du terrain. Puis en 2000, la fédération des associations de femmes-relais voit le jour en Seine Saint Denis.

Elles ont connu des emplois précaires (contrats aidés, cdd, mi-temps, etc...) mettant à mal leur stabilité au niveau professionnel et personnel. Elles ont pu développer leur activité grâce au poste « adulte relais »³⁶ qui fut supprimé une première fois, avant d'être rétabli pour répondre aux « émeutes de novembre 2005 » qui ont déclenché un sentiment d'injustice et une colère collective dans les quartiers.

Leur activité est à l'origine militante, ce qui a permis de faire émerger la professionnalisation d'un métier non connu jusque-là. Par la suite les pouvoirs publics ont officialisé le rôle des bénévoles et ont permis une reconnaissance de leurs doubles compétences dans les activités de type social : la médiation et l'accompagnement dans le cadre de l'évaluation de l'utilité sociale de la médiation.

En parallèle à l'émergence des femmes relais, le plan anti violence est appliqué par la présence de la police dans les quartiers. Suite à ce plan répressif, un autre moyen d'apaisement bénévole déjà existant est mis sur le devant de la scène, « les grands frères ».

I.4. Les grands frères

Les médiateurs dits, « les grands frères » nés en 1980 sont intégrés à ce plan. Ils prennent aussi vie dans les quartiers. Ils vont répondre aux besoins d'apaisement à la violence naissante dans les quartiers suite aux différentes émeutes nationales de 2006, qui ont été déclenchées par un incident survenu dans une mosquée ; « le lancer de gaz lacrymogène par les services de police »³⁷.

« Les grands frères » sont connus et reconnus dans leurs quartiers, ce qui permet de faire redescendre les tensions, les conflits, et de rappeler à l'ordre les auteurs de troubles, auteurs d'incivilités, sans pouvoir légal de sanction par le biais de communication et de bienveillance.

³⁵ *Référentiel de compétences* :

https://www.professionbanlieue.org/IMG/pdf/referentiel_femmesrelais_mars2003.pdf

³⁶ *Les Adultes relais*, sont des contrats aidés de médiation.

³⁷ *Article de journal le monde* : https://www.lemonde.fr/societe/article/2007/11/28/les-emeutes-de-2007-ne-ressemblent-pas-a-celles-de-2005_983252_3224.html

Néanmoins ces derniers se retrouvaient souvent à faire de la répression éducative par leur posture a contrario des femmes médiatrices qui, elles étaient plus dans une posture d'écoute.

Les « Grands frères » sont représentés dans les têtes collectives comme des jeunes issus des quartiers en marge de la société et avec des moyens d'interventions plus ou moins dirigés par la communauté de vie, étant plutôt comme un représentant des personnes vivant dans ces quartiers populaires. Les premiers grands frères âgés de 25 à 35 ans, ont vu le jour à l'initiative des habitants et des associations de prévention pour une meilleure citoyenneté des jeunes, pour ne pas dire encore « intervention éducative » pour sortir des crises des banlieues.

Ces emplois se professionnalisent par la mise en place de contrats aidés pour répondre au mouvement de rébellion et des manifestations issus de la rue. Ils se sont alors inspirés de l'expérience « des grands frères » qui intervenaient auprès de leurs cadets dans les quartiers populaires défavorisés depuis les années 1980.

La mise en place de ces dispositifs répond à des résultats d'enquêtes de terrain, réalisées auprès de différentes équipes qui avaient pour mission la régulation de l'ordre social au sein des espaces publics, de la mise en relation des habitants de quartier urbain dit « pauvre », avec les institutions de service public. Le recrutement des grands frères passe alors par la proximité locale, ethnique, et d'âge.

L'objectif était de faire du rapprochement et d'établir la communication entre les personnes issues des quartiers et l'état sans violence. Des fiches de poste n'ont pas été nécessairement créées. Il a suffi de laisser faire le sens pratique et moral des médiateurs, dans leurs ressources personnelles, en allant puiser dans leurs expériences. Ils jouent alors un rôle clé de régulateur social grâce à leur connaissance intime des lieux, du public et de leur manière de vivre.

Selon les sources ³⁸, concernant la place spécifique des femmes dans la médiation de régulation, un court extrait d'un rapport de la délégation interministérielle à la ville sur les nouveaux métiers de la ville renseigne sur la place qui est accordée aux femmes à cette période. Les médiatrices ne représentent que 25 à 30 % des effectifs des médiateurs en 1999.

³⁸ *Les femmes dans la médiation sociale* : une minorité complémentaire ou discriminée lien internet : [file:///C:/Users/utilisateur/Downloads/CDGE_057_0203%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/utilisateur/Downloads/CDGE_057_0203%20(1).pdf)

Et pourtant, la féminisation de cette intervention est souvent présentée comme un atout pour engager la communication sur des thèmes comme l'éducation et la santé. Emergeront alors les équipes mixtes chez les agents locaux de médiation.

Cependant les métiers de la médiation de proximité à cette époque restent très masculins et la place de la femme est difficile à faire dans le cadre des interventions de médiation de rue dite « à chaud ». La mise en œuvre d'une posture de type traditionnel paternelle est plus présente auprès des jeunes garçons des quartiers.

Les jeunes garçons qui se rebellent, sont pour la plupart, en lien avec un manque paternel car ces jeunes sont souvent issus de familles monoparentales³⁹ et de père absent. A cette époque, les grands frères travaillent dans un contexte de ghettoïsation de nombreux quartiers populaires en France. L'intervention sociale est particulièrement travaillée par l'état par le biais de logiques ethniques et d'appartenances aux quartiers.

Les pouvoirs publics recrutent sans mesures des médiateurs de proximité en situation précaire à partir de critères principalement territoriaux, qui travaillent dans les services municipaux afin qu'ils s'investissent de missions de régulation, de communication avec un public inconnu des institutions et les politiques.

Ces jeunes « pacificateurs »⁴⁰ sont en effet chargés de surveiller leurs pairs, ce sont des intervenants choisis parce qu'ils résident dans un quartier populaire et interagissent quotidiennement avec les jeunes de la cité dans le cas de quartier ghetto. Ils sont souvent recrutés pour leur capacité à incarner des figures exemplaires. Ils ont des compétences personnelles, relationnelles, culturelles, religieuses et physiques. Ces méthodes pourraient être appelées de « la discrimination positive »⁴¹ par les financeurs.

Le médiateur a cette proximité, avec les jeunes de la cité que les acteurs du gouvernement ont du mal à saisir. Effectivement, un fossé de compréhension existe et persiste dans la communication de ces deux classes sociales bien différentes. Durant cette période beaucoup de représentations se sont installées dans les têtes des citoyens et des travailleurs sociaux. Les grands frères souffrent de leur image issue des quartiers. Les représentations circulantes à cette

³⁹ En 2005, 1,76 million de *familles sont composées d'un seul adulte* qui vit sans conjoint avec un ou plusieurs enfants de moins de 25 ans dans un même logement. Dans 85 % des cas, il s'agit d'une mère et de ses enfants.

⁴⁰ *Source* : <https://www.cairn.info/revue-migrations-societe-2012-2-page-25.htm>

⁴¹ *La discrimination positive* est une action positive mise en place pour « favoriser certains groupes de personnes victimes de discriminations systématiques » de façon temporaire, en vue de rétablir l'égalité des chances.

période, seraient qu'ils favorisent les confrontations en stimulant les jeunes des quartiers potentiellement violents. Ils étaient même parfois soupçonnés de cacher des activités défendues, victimes de mauvais traitements et d'abus de pouvoir de la part d'une police, sur les nerfs à causes des émeutes passées. C'est comme si, les émeutes s'étaient cristallisées dans les consciences collectives menant à des comportements de stigmatisation.

C'est alors que débute un long processus d'injonctions paradoxales génératrices de souffrance pour ces nouveaux médiateurs. Les grands frères commencent alors à quitter la fonction de pacification, pour se construire comme des individus capables de faire leurs propres choix pour pouvoir réellement exister parmi ses pairs.

À partir de leur propre expérience, ces acteurs ont compris que l'autorité dans les rapports sociaux était contre-productive et pouvait être génératrice de l'augmentation des phénomènes de violence. **« Il est important de dissocier la médiation de proximité dans les quartiers ghettoïsés, des actions de pacification concernant les phénomènes de délinquance et de gestion des désordres urbains, qui relèvent plus du contrôle social au sein des quartiers populaires. »**⁴²

I.5. L'évolution d'une médiation sauvage vers un métier reconnu

Le recrutement des médiateurs sociaux s'organise autour de la croyance selon laquelle l'identité personnelle et la ressemblance au public d'intervention, est peut-être un moyen de réussite de leurs missions. Lors des premières actions mises en place par les médiateurs, ils se sont vus confier des actions relevant de l'éducation spécialisée qui apparaît aux yeux des travailleurs sociaux concernés, comme une conquête de pouvoir déloyale.

Durant leurs premières années d'existence, et sans réel encadrement de proximité pour faciliter leur intégration auprès des structures locales, les médiateurs sont en recherche de leur public. Les locaux sont implantés dans des rues animées où circulent au quotidien des adolescents. Ce qui leur permet d'amorcer le dialogue pour progressivement se constituer leurs publics. Ils se positionnent alors, sans en avoir conscience sur un territoire déjà occupé par une catégorie de professionnels ; les éducateurs spécialisés de prévention et les assistantes sociales.

Des tensions s'installent alors entre les différents services de professionnels. En entrant sur des zones d'actions déjà prisés et sans tenir compte des prérogatives des acteurs déjà en place, les

⁴² Source : <https://www.cairn.info/revue-migrations-societe-2012-2-page-25.htm>

médiateurs de proximité déstabilisent les professionnels qui se sentent menacés dans leur espace de travail. Par la suite, pour justifier le refus de coopérer avec les médiateurs, les intervenants sociaux expriment leur mécontentement du fait que les médiateurs n'ont pas de statut professionnel bien défini. Leur manque de formation va alors être mentionné par les professionnels comme être le motif de non collaboration. Les professionnels du travail social en viennent à refuser d'échanger avec les médiateurs sociaux car ils ne sont pas voués à respecter l'usage éthique du secret professionnel, et va se définir comme une tactique pour protéger leur niveau d'intervention.

Le code de déontologie et l'incertitude quant à la qualité de l'intervention des médiateurs, est donc pour les travailleurs sociaux, un moyen de couper court aux sollicitations des médiateurs, ce qui permet aux intervenants sociaux de se prémunir. Les médiateurs doivent donc se résoudre à une absence de relation et de collaboration avec leurs pairs, car ils ne justifient pas d'une intervention de qualité, de diplômes reconnus, de formations adaptées et de code de déontologie défini tel que celui du secteur du travail social.

Afin de résoudre ce problème relationnel, des coordinateurs sont recrutés par les employeurs afin d'assurer l'encadrement des médiateurs et de rassurer les professionnels locaux. Il s'agit également d'organiser la remontée d'information concernant les pratiques des médiateurs aux financeurs. Une partie du salaire des contrats aidés nécessite une remontée d'information, ayant pour but d'évaluer l'utilité sociale des activités mises en place. De ce fait, les financeurs et les structures employeuses des adultes relais décident de recruter des personnes issues du monde professionnel avec qui les médiateurs entretiennent des relations difficiles.

L'objectif est de jouer un rôle de facilitateur entre les intervenants sociaux et les médiateurs de proximité. Dans un premier lieu, ce sont des éducateurs de prévention spécialisée qui sont recrutés grâce à leurs connaissances du code de déontologie des travailleurs sociaux. Ils ont la capacité de contacter directement les services sociaux. Ces coordinateurs vont permettre d'établir des contacts réguliers avec les professionnels réticents et de les rassurer. L'objectif est d'instaurer une relation professionnelle de confiance entre chacun. De plus, par ce biais les médiateurs peuvent enfin participer à des groupes de travail où sont présents les travailleurs sociaux qui les ont rejetés, puis va permettre d'établir un premier contact dans un premier temps et un partenariat sur du long terme.

Les adultes relais tel que les femmes relais, les grands frères commencent alors à se faire leur place dans le milieu du social. Par la suite les coordinateurs vont instaurer des réunions de

travail interne, une fois par semaine ; ce sera un temps consacré à l'organisation des services pour évoquer des difficultés rencontrées par les médiateurs. Puis ils décident de mettre en place des temps d'échange et d'analyse de leur pratique. Leurs tâches commencent à se clarifier et les inquiétudes des partenaires de territoire se dissipent laissant place aux médiateurs pour qu'ils puissent enfin jouer leurs rôles. Ces acteurs ont conscience qu'ils sont désormais indispensables pour rétablir des relations saines hors des murs et des familles les plus rebelles.

La médiation n'est plus de jouer le rôle de régulateur mais plutôt qu'elle devienne un processus structuré où l'on respecte les grands principes de cet art. L'objectif est d'accompagner par des actions de médiation les publics fragilisés dans leurs échanges avec les professionnels des institutions municipales, sociales et scolaires. Les adultes relais dit "médiateurs/trices de proximité" recrutés, doivent inventer leur mode d'intervention en situation de travail. Leurs contrats se dessinent sous forme d'emplois temporaires initiés par les pouvoirs publics dans le cadre de programme de lutte contre le chômage.

Pendant cette période, il y a peu de garantie quant à leur maintien de contrat sur le long terme car la pérennité est soumise aux aléas de l'attribution de financement public. La professionnalisation de la médiation de proximité est ardue, étant donné qu'elle ne dispose d'aucune reconnaissance officielle puisque leur filière de formation est inexistante. Ces médiateurs veulent obtenir une forme d'autonomie qui leur permettrait de se préserver de la dépendance, du contrôle et de la domination exercée par d'autres professionnels.

La médiation sociale est développée sous l'impulsion de programme public de lutte contre le chômage, tel que les programmes « nouveau emploi service » où « adultes-relais ». Pour ce faire, ces nouvelles formes d'interventions sociales sont renforcées suite à la création et au développement de la politique de la ville, dans ce cadre, dix mille postes d'adultes relais voient le jour.

La volonté politique est de développer et de soutenir ce type d'intervention en passant par la professionnalisation et l'évolution de la médiation. Ce soutien se concrétise, en 2000, grâce à l'organisation d'un séminaire européen à Créteil⁴³ sur la médiation sociale, auquel ont participé de nombreux experts issus de 12 pays européens. Ce séminaire a permis d'arrêter une définition de la médiation sociale et posé les fondements du cadre déontologique de la médiation sociale ainsi que des programmes de formation adaptés.

⁴³Paris Créteil septembre 2000 : http://www.ville.gouv.fr/IMG/pdf/mediation-francais_cle573239.pdf

II. LE MEDIATEUR ADULTE RELAIS, UN COUTEAU SUISSE AU SERVICE DU LIEN SOCIAL ET DE LA TRANQUILITE PUBLIQUE

II.1. Le dispositif adulte relais

Le dispositif « adulte relais » a été créé par le Comité Interministériel des Villes (CIV)⁴⁴ le 14 décembre 1999 pour permettre aux initiatives locales émergentes, d'accéder à un cadre plus stable, ciblant à favoriser le lien social par des actions de médiation sur le territoire de la politique de la ville.

Dans ce cadre, le Commissariat Général à l'Égalité des Territoires (CGET)⁴⁵ s'est retrouvé en charge de piloter la politique de la ville et le dispositif adulte relais au niveau national. Le CGET a été créé en 2014, pour donner suite au regroupement de l'Agence Nationale pour la Cohésion Sociale pour l'Égalité des chances (ACSE)⁴⁶, de la Délégation à l'Aménagement du Territoire et à l'Attractivité Régionale (DATAR)⁴⁷ et du Secrétariat Général du Comité Interministériel des Villes (SGCIV)⁴⁸.

La CGET a pour mission de répartir les fonds publics attribués aux dispositifs adulte relais, d'en contrôler la destination et les résultats qu'ils produisent. En 2014, soixante-quinze millions d'euros ont été dédiés à la rémunération des postes adultes relais et quatre cents postes complémentaires ont été attribués dans le cadre d'un appel à projets mis en place dans tous les départements, pour répondre en priorité aux besoins : d'accès à l'emploi, de tranquillité publique et de la participation citoyenne des habitants.

De 2010 à 2015, des enquêtes annuelles sont réalisées, puis en 2015, une enquête sous forme d'un questionnaire est distribuée en région Rhône Alpes. Celui-ci servira de test afin de cibler les typologies des activités, des domaines et des thématiques afin de représenter au mieux les actions de ces postes et partager la réalité du terrain.

⁴⁴ **Le comité interministériel des Villes** est l'instance de décision de la politique de la ville.

⁴⁵ **Les CGET** a été créé par le décret n° 2014-394 du 31 mars 2014.

⁴⁶ L'**ACSE** est un établissement public qui venait en aide aux personnes rencontrant des difficultés d'insertion sociale ou professionnelle.

⁴⁷ **Le DATAR** était l'organisme administratif chargé de mettre en œuvre la politique nationale d'aménagement et de développement du territoire et mettait en application les décisions du Comité Interministériel d'Aménagement et de Développement du Territoire (CIADT)

⁴⁸ **Le SGCIV** est une administration placée sous l'autorité du ministre du Travail, de la Solidarité et de la Fonction publique. Il est chargé de concevoir, d'animer et d'évaluer la politique destinée aux quartiers les plus en difficulté.

Au total, 4181 postes ont été créés en 2014 au niveau national et 4000 postes en 2017, ce qui représente une diminution de 181 postes en 3 ans. Les adultes relais intervenaient dans « 1292 quartiers prioritaires » en 2014 en métropole et dans « 217 » réparties en outre-mer.

Puis le 22 mai 2018, le chef de l'état précise dans « un dossier de presse »⁴⁹ en date du 18 juillet 2018, ses orientations quant aux postes adultes relais. Il souhaite renforcer l'action des médiateurs adultes relais déjà en poste, par la création de 1000 postes supplémentaires à compter de 2019, répartis sur 1514 quartiers prioritaires du territoire français.

Ce qui laisse penser que le besoin de médiation dans les quartiers populaires est en pleine expansion et que le besoin d'apaiser les conflits dans ces quartiers est bel et bien présent, encore aujourd'hui pour améliorer les relations des habitants, les interactions, le vivre ensemble dans les quartiers et aussi avec les services publics.

Le contrat adulte relais relève de critères bien spécifiques, dans le but de mener à bien, les missions demandées par les financeurs et aussi pour répondre aux besoins d'insertion professionnelle dans les quartiers. Les personnes pouvant prétendre à ces contrats doivent être âgées au minimum de 30 ans, être sans emploi ou éligible à un contrat aidé et doivent résider dans un des quartiers prioritaires dans lequel elles travailleront.

Le législateur a fixé l'âge minimum légal à trente ans car ces contrats adultes relais demandent une certaine maturité des titulaires pour mener au mieux leurs missions à accomplir. Il n'est donc pas possible de déroger à cette condition. (*Cour de cassation du 21 novembre 2012 pourvoi 11-13391*). (Annexe 4)

A contrario, il est possible de faire une demande de dérogation auprès du préfet du département concernant le territoire de résidence de l'adulte relais. Dans ce cas, l'employeur doit justifier de ses difficultés à recruter des candidats, correspondant aux critères dans les zones prioritaires. Ce critère n'est appréciable qu'au moment de l'embauche, ce qui ne contraint pas l'adulte relais à devoir résider perpétuellement sur le quartier.

Les employeurs des adultes relais peuvent dépendre du droit public (tels que les mairies, les Conseils Généraux, les Conseils Régionaux, les établissements publics de coopération intercommunale et d'enseignement ou de santé), des associations, des entreprises publiques ou

⁴⁹ Sources *dossier de presse 2018* : http://www.cohesion-territoires.gouv.fr/IMG/pdf/mobilisation-nationale-pour-habitants-quartiers_2018-07-18_web.pdf

privées chargées de la gestion d'un service public pour des missions ne relevant pas de leurs compétences classiques (telles que les offices HLM et SA des groupes d'intérêt public).

Les employeurs reçoivent une aide annuelle dont le montant par poste de travail, est fixé à 19349,15 €. À savoir que le montant a été revalorisé au **1er juillet 2018 en application du décret décret n° 2015-1235 du 2 octobre 2015** (annexe 4). Cette somme est identique pour l'ensemble des employeurs. Celle-ci peut être versée au prorata du temps de travail si le contrat relève d'un temps partiel ne devant pas être inférieur à un temps de travail de 17h50 hebdomadaire.

Ce montant est reconsidéré au 1er juillet de chaque année, selon l'évolution du SMIC, il est versé à l'embauche de l'adulte relais et pour les périodes pendant lesquelles le poste est occupé. Cette aide est versée directement à « l'ASP »⁵⁰ pour le compte du CGET. L'employeur n'est pas dans l'obligation de s'implanter dans un quartier prioritaire de la politique de la ville. En revanche, l'adulte relais doit intervenir dans les Quartiers Prioritaires de la Ville en répondant aux piliers du contrat de ville (annexe3) dont il dépend.

La convention passée avec l'employeur et les financeurs, a une durée de 3 ans, renouvelable sous certaines conditions, l'employeur peut signer un contrat à durée déterminée ou à durée indéterminée à l'adulte relais dès l'embauche. Dans le cas d'un CDD adulte-relais, la durée de 3 ans est renouvelable une fois.

En ce qui concerne la formation des adultes relais, elle est obligatoire et les employeurs doivent faciliter leurs parcours professionnels par la mise en place de formations. Les postes adultes relais répondent aussi, aux besoins d'insertion professionnelle du territoire, et le contrat adulte relais est voué à répondre aux besoins d'emplois des habitants des quartiers. Ils peuvent suivre un accompagnement professionnel, afin de mettre en place un projet de Validation des Acquis de l'Expérience (VAE), le temps de la Convention.

« **L'article 5** » de la convention (annexe 1) précise les conditions du dispositif de formation et d'accompagnement devant être mis en place par l'employeur : « **la formation de l'adulte relais incombe à l'employeur qui mobilise la contribution de l'Organisme Paritaire Collecteur Agréé (OPCA)⁵¹ dont il relève, ou des autres dispositifs de droit commun de financement de**

⁵⁰ L'Agence de services et de paiement est un établissement public qui a été créé le 1er avril 2009, l'ASP a pour mission le contrôle et le versement des fonds publics.

⁵¹ Une OPCA est une structure agréée par l'Etat qui a pour missions de collecter les fonds versés par les entreprises ; financer les formations des salariés ; conseiller les employeurs et les salariés en matière de formation.

la formation professionnelle (...). L'employeur doit permettre l'accès aux formations de prise de poste lors d'un premier recrutement ainsi qu'à toutes formations diplômantes dans le champ de la médiation sociale ou dans d'autres secteurs. Il s'engage également à faciliter le parcours professionnel de l'adulte relais (accès à la VAE, au bilan de compétences, appui à la recherche d'emploi...) pour aider à sa mobilité ».

Des actions d'accompagnement spécifiques peuvent être financées par le « CGET » et être mises en place par la Direction Régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale (DRJSCS). Ces plans régionaux comportent **trois volets** ; le premier volet est la mise en place de formations orientées vers la prise de poste dans le champ de la médiation sociale.

Puis le deuxième volet, est le renforcement des parcours de mobilité en proposant pour chacun, un bilan professionnel individuel. Pour finir, le troisième volet est la mise en place de journées d'échanges ayant pour objectif de mobiliser les employeurs et les adultes relais sur les activités de médiation sociale sur le territoire (*Annexe 2*).

II.2. Le cadre juridique du médiateur « adulte relais » et son code de déontologie

Les médiateurs sociaux sont dirigés par certaines règles juridiques, éthiques, démarquant ce qui leur est autorisé et ce qui leur est interdit dans le cadre de la loi. Les médiateurs sociaux doivent garantir une protection légale tant pour les usagers que pour les intervenants, ainsi que les partenaires, ce qui garantit leur efficacité.

À ce jour, selon le décret n° 2016-591 du 11 mai 2016, relatif au contrat d'adulte-relais (*annexe p*), les adultes relais ont pour missions :

- Informer et accompagner les habitants dans leurs démarches,
- Faciliter le dialogue social entre services publics et usagers, et notamment établir des liens entre les parents et les services qui accueillent leurs enfants,
- Contribuer à améliorer ou préserver le cadre de vie, prévenir et aider à la résolution de petits conflits de la vie quotidienne par la médiation et le dialogue,
- Faciliter le dialogue entre générations,
- Accompagner et renforcer la fonction parentale par le soutien aux initiatives prises par les parents,
- Accueillir, écouter, concourir au lien social dans un équipement de proximité ou une association,

- Contribuer à renforcer la vie associative de proximité et développer la capacité d’initiative et de projet dans les quartiers.

Il est dit dans *le code du travail*, que les adultes relais, ne peuvent pas intervenir pour exercer des fonctions d’animation, d’encadrement ou des actes relevant du maintien de l’ordre public. Ils interviennent dans les quartiers prioritaires de géographie de la politique de la ville, selon *le décret n°2015-1138 du 14 septembre 2015* ce dernier, rectifiant la liste des quartiers prioritaires de la politique de la ville.⁵²

Le cadre d’intervention des médiateurs de proximité a connu une grande évolution lors du séminaire organisé par le secrétariat général du CIV en septembre 2000. Les pratiques de médiation se sont centrées autour de deux grands principes « aller vers » et « faire avec » les habitants, les citoyens. De plus ce séminaire a permis d’arrêter les grands principes éthiques de la médiation sociale⁵³.

La neutralité et l'impartialité sont deux principes garant du cadre d'intervention des médiateurs. Ils ne doivent pas favoriser l'une ou l'autre des parties et en aucun cas influencer la solution émergée. Ce sont des principes qui dépendent de la reconnaissance du statut de médiateur et de leur formation.

La négociation et le dialogue, sont des principes fondamentaux. En aucun cas le médiateur ne peut se situer dans un cadre d'intervention d'autorité envers les médiés.

Le libre consentement et la participation des habitants, sont des principes indispensables au bon déroulement de la médiation sociale. Il est possible que l'une ou l'autre des parties décide de revenir sur sa participation à tout moment. Les médiés doivent absolument être volontaires. Le médiateur est en équilibre quant à la recherche constante de l'adhésion des parties, à la résolution du différend qui les oppose ou à l'amélioration de leur communication. La personne médiatrice a un devoir d'explication sur les conditions de son intervention et sur ses limites.

La mobilisation des institutions dans le cadre de la médiation sociale, quant à elle contribue à la révélation de dysfonctionnement des institutions permettant de participer à sa modernisation afin d'établir une plus grande proximité avec les usagers.

⁵² Lien Internet : <https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2015/9/14/VJSV1518870D/jo>

⁵³ Code de déontologie : <https://www.cofrimi.com/images/PDF/Charte.Med.Soc.pdf>

De plus, la protection des droits des personnes est obligatoire. La médiation sociale tend à une protection des personnes et de leur droit et ne peut en aucun cas se substituer aux prestations ou aux droits garantis de chacun. Elle consiste à une amélioration des relations sociales sans jamais obliger, qui que ce soit, à renoncer à ses droits.

Quant au respect des droits fondamentaux, la médiation sociale garantit les droits de l'homme énoncés par la Convention européenne⁵⁴, le médiateur doit favoriser l'émergence des solutions sans l'influencer, dans le respect des libertés publiques et des règlements qui protègent la vie privée du citoyen.

La discrétion et le respect de l'anonymat s'imposent au médiateur. La reconnaissance de celui-ci repose sur la confiance qu'il inspire aux parties. Il ne peut utiliser des informations recueillies lors de la médiation. Elles ne sont révélées qu'avec l'accord des parties, dans le respect des lois. Les médiateurs sont confrontés à des situations complexes, pour autant la responsabilité de citoyens au regard de la loi ne doit pas déroger.

Le médiateur a l'obligation de porter assistance à personne en danger, de dénoncer des crimes et les violences faites aux personnes particulièrement fragiles. Le médiateur ne doit pas utiliser son influence pour obtenir quelques avantages de la part des habitants, des usagers ou des structures auprès desquels il intervient. Le médiateur a la possibilité de refuser une intervention, selon la situation, la nature spécifique du conflit, du problème, du lieu concerné et des personnes impliquées.

Il peut également être conduit à interrompre le processus de médiation qu'il a engagé, mais ne doit pas prendre cette décision seule. Il passera le relais, si, les conditions nécessaires sont réunies. Les conditions d'un bon exercice de la médiation sociale nécessitent des aptitudes ou des prérequis d'ordre relationnel d'ouverture, d'analyse des situations.

De plus le médiateur se sert de son expérience pour répondre aux problématiques et exercer au mieux la médiation. La formation permet l'acquisition de véritables compétences professionnelles de la médiation sociale. La formation repose sur l'alternance des mises en situation, sur l'analyse des pratiques, sur l'intervention des acteurs professionnels et doit être régulièrement actualisée. Il est primordial qu'elle intègre en particulier des éléments relatifs à la déontologie et à l'éthique.

⁵⁴ *Convention européenne des droits de l'homme* : https://www.echr.coe.int/Documents/Convention_FRA.pdf

Quant à l'encadrement au sein de la structure employeuse, il est indispensable et permet à la fois de contrôler et de soutenir des médiateurs. Cet encadrement doit être complété par un travail de supervision. Elle est également le signe concret de l'engagement de la structure ou de l'institution pour soutenir les services de médiation dans leurs organisations et fonctionnement.

En ce qui concerne le partenariat, les médiateurs ne sont pas là pour faire à la place des autres professionnels, c'est une activité distincte. Les médiateurs développent leurs interventions en articulation et complémentarité avec les autres intervenants de territoire.

II.3. Les différents domaines d'activité, champs d'intervention et environnements du médiateur « adultes relais »

La médiation de proximité concerne divers domaines d'activité⁵⁵ relevant de l'habitat, des transports, de la santé, de l'éducation, de la tranquillité publique, de l'intervention sociale, des services à la population. L'adulte-relais intervient essentiellement dans les espaces et équipements publics, dans les quartiers, de jour ou de nuit, mais aussi pour les bailleurs dans les espaces privés.

Dans le cadre de la prévention et médiation dans les transports, l'adulte-relais intervient particulièrement dans les transports publics notamment urbains. Il est vigilant quant au respect des règles et au maintien de la tranquillité. Il peut également informer les usagers, réguler les flux de voyageurs, signaler les dégradations et dysfonctionnements rencontrés.

Dans le domaine d'intervention du lien social et de la vie de quartier, l'adulte-relais intervient dans le cadre de la cohésion sociale. L'objectif est la mise en lien et la mobilisation des habitants d'un quartier par l'organisation d'animations ou d'événements. Il peut accueillir et orienter les habitants en fonction des besoins définis, sans forcément les mettre en lien avec les services et institutions concernés, à contrario du médiateur pour l'accès aux droits et aux services. Il va à la rencontre des habitants, organise des activités de sensibilisation.

Sur le champ de la médiation scolaire, l'adulte-relais peut être employé par une association ou un établissement scolaire. Ses missions peuvent être variées : la conduite d'actions visant la réussite scolaire, la mise en relation entre les parents et l'institution scolaire, l'accompagnement des élèves, la lutte contre l'absentéisme.

Concernant la médiation pour l'accès aux droits et aux services, l'adulte-relais accompagne les personnes dans leurs démarches auprès des institutions, des services et équipements, dans

⁵⁵Sources : http://www.ville.gouv.fr/IMG/pdf/GuideSGCIV_EvaluationMediation.pdf

divers domaines touchant à la santé, au sport, à l'habitat, à l'emploi, à la justice et à la culture. Il accueille le public, l'oriente et l'accompagne dans ses démarches.

Il apporte un soutien administratif et fait l'interface entre les services publics, les institutions et les usagers. Il les informe sur leurs droits et il règle les conflits ou problématiques entre institutions et usagers. Il peut également sensibiliser le public sur l'accès aux loisirs comme le sport et la culture.

Pour la médiation en faveur de la participation des habitants, le médiateur adulte relais. Il a pour vocation d'accompagner les démarches de participation citoyenne en intervenant à chaque étape du processus participatif. Il mobilise des habitants, apporte un appui aux initiatives de collectifs d'habitants ou d'associations et il valorise les démarches collectives.

Ces médiateurs peuvent être amenés à gérer des conflits de voisinage ou entre usagers, à rendre compte d'événements observés sur le terrain et signaler des dégradations ou des dysfonctionnements. Ils informent également les habitants sur les services publics, rappellent les règles de civisme, apaisent les habitants par leur présence.

II.4. Etat des lieux des besoins de médiation de proximité en France

L'Etat des lieux concernant les besoins du territoire au niveau national fait ressortir 44 offres d'emploi⁵⁶ « d'adulte relais » en date du 23 octobre 2018 sur le site du pôle emploi. Ce qui permet de mettre en exergue les différentes missions et les différents champs d'intervention des médiateurs adulte relais, ainsi que leur niveau d'intervention.

Synthèse des offres d'emplois adultes relais selon les missions demandées :

Dans un premier temps, nous retrouvons des offres d'emploi d'agents relais, ce sont des médiateurs en charge de la médiation sociale auprès des communautés d'agglomérations, des bailleurs sociaux pour les habitants. Ils doivent mobiliser les habitants sur des actions de sensibilisation en menant des ateliers collectifs d'animation, sur différentes thématiques. Ils participent à des réunions avec les partenaires et doivent avoir des capacités à dialoguer avec tout public puis avoir la capacité à travailler en équipe et de manière autonome.

Dans un second temps, nous retrouvons des offres d'emploi des médiateurs/médiatrices, ils ont pour mission d'aller au contact du public pour les écouter, pour demander leurs problématiques et leur faciliter le dialogue avec les services concernés. Ils aident à la résolution des petits conflits de la vie quotidienne par la médiation et facilitent le dialogue entre les

⁵⁶Sources : <https://candidat.poleemploi.fr/offres/recherche?motsCles=adulte+relais&offresPartenaires=true&rayon=10&tri=0>

générations. Ils accompagnent et renforcent la fonction parentale par le soutien aux initiatives en rapport aux prises de décision par les parents. Ils renforcent la vie associative, développent la capacité d'initiative et de projet des habitants.

Ils font le lien entre les habitants et les services proposés au sein des équipements municipaux à l'échelle du quartier ou de la ville. Dans d'autres cadres, ces médiateurs travaillent autour de la participation des habitants, ils doivent expliquer les enjeux démocratiques et opérationnels des instances œuvrant sur la citoyenneté. Ils favorisent la médiation pour l'accès aux droits et aux services en initiant et organisant des actions permettant de créer du lien social.

Puis, ils sont aussi amenés, à animer et encadrer des réseaux d'échanges et de savoirs entre les habitants en assurant le bon fonctionnement des actions. Ils régulent les tensions entre les individus et les institutions en mettant en place des techniques de gestion du stress et de médiation. Ils font régulièrement du travail de rue et d'accroche, avec des publics en difficultés et non captifs.

Ces médiateurs peuvent aussi intervenir dans le cadre de complexes aquatiques et de piscines municipales afin de mettre en place des actions permettant de réguler d'éventuels conflits par le dialogue. Les adultes relais interviennent aussi sur des secteurs sensibles afin de canaliser les tensions ou conflits entre les jeunes et les institutions. L'objectif est d'améliorer le cadre de vie des personnes et de répondre aux besoins de tranquillité publique. Ils sont souvent présents pour aider, soutenir et orienter les personnes les plus fragiles.

Dans un troisième temps, nous retrouvons les offres d'emploi des médiateurs/trices QPV. Ils assurent une présence active dans les quartiers situés dans le périmètre défini par le cadre de la politique de la ville. Ils orientent des jeunes des quartiers vers l'offre de service de la Mission Locale. Ils sensibilisent les jeunes aux contrats d'apprentissage, à la création d'entreprise, à la découverte des métiers en lien avec les structures spécialisées, ils permettent une mise en relation avec les conseillers. Ils collaborent et participent activement à l'élaboration des projets des quartiers dans la durée et permettent de tisser du lien entre les missions locales, les jeunes et leurs familles.

Dans un quatrième temps, nous retrouvons des offres d'emploi des médiateurs/trices « PIMMS ». Ils accueillent et accompagnent des clients d'entreprises de service public, pour faciliter l'accès aux droits. Ils mènent des actions de médiation sur les thématiques de l'énergie. Ils informent et orientent le public, en vue de faciliter l'accès aux services généralistes d'aide aux démarches et mènent des actions de médiation en allant à la rencontre des usagers des gares.

Ils représentent les associations et renforcent le lien avec les acteurs locaux. Ils doivent avoir des capacités de communication et d'animation lors des rencontres collectives. De plus, ils doivent maîtriser l'environnement informatique, pour répondre aux besoins des habitants concernant leurs démarches administratives numériques. Ils ont le sens du contact relationnel physique et téléphonique ainsi que la capacité rédactionnelle.

Dans un cinquième temps, il y a des offres d'emploi des médiateurs/trices socioéducatifs. Ils interviennent au sein d'établissements à destination d'un public adolescent. Ils accueillent, accompagnent, mettent en place des actions de prévention socio-éducatives. Ils ont du temps dédié au partenariat et du temps de concertation en équipes.

Ils doivent avoir des connaissances impératives dans le champ de la santé et de la jeunesse. Ils animent et encadrent les publics lors des actions de parentalité. Ils sont mobilisés pour accompagner et assurer la médiation entre parents/enfants et partenaires institutionnels ; tels que les établissements scolaires, les centres de loisirs, les crèches. Dans le cadre éducatif, les médiateurs peuvent aussi être sous l'autorité du Délégué du Préfet de territoire. Ils ont pour mission ; nouer le contact avec les jeunes en allant vers eux, en instaurant une relation de confiance et en désamorçant d'éventuels conflits. Ils font le lien avec les référents de parcours du suivi des jeunes, en y associant les parents et/ou les représentants légaux puis ils participent à l'organisation d'actions de socialisation et de remobilisation.

Dans un septième temps, nous retrouvons des offres d'emploi de médiation pour l'accès aux droits et aux soins. Ces médiateurs contribuent là, au lien social en allant à la rencontre des habitants dans les Quartiers Prioritaires en tenant des permanences administratives. Ils doivent avoir une forte capacité d'écoute et avoir les aptitudes pour gérer les conflits. Ils accueillent les personnes, actualisent les informations mises à la disposition du public. Ils analysent la situation et les besoins de la personne, ils conseillent et sensibilisent les jeunes, les parents, les migrants sur des thèmes comme : le droit des femmes, la citoyenneté et le logement.

Dans un septième temps, nous trouvons une offre d'emploi d'Assistante de direction sur un poste adulte relais. Ce poste comporte deux missions : assister directement la directrice dans ses fonctions par le montage des projets de l'association, le suivi, l'évaluation, la rédaction des rapports et des bilans. Puis la deuxième mission est d'assurer un service de médiation d'accès aux droits tout public. L'objectif est d'instaurer et maintenir une relation de confiance, d'informer le public, de faire émerger et expliciter les différentes composantes d'une situation conflictuelle. Le but est d'établir ou de rétablir, par un processus de médiation, la relation entre une personne, une structure et contribuer à la résolution des situations conflictuelles.

Dans un huitième temps, il y a les offres d'emploi des médiateurs/trices scolaires. Ils améliorent le dialogue et participent à la consolidation des liens entre l'institution scolaire, les élèves et leur famille, ils régulent les conflits, préviennent de l'absentéisme et contribuent à améliorer la réussite éducative. Ils prennent en charge, au travers de différents ateliers du mercredi, les jeunes filles repérées, comme étant en voie de décrochage scolaire (discrimination positive).

Ils mettent en place, en liens étroits avec les partenaires associatifs du quartier, les représentants des institutions, leur dispositif et le collège, un parcours spécifique de retour vers la scolarité. Ils effectuent un travail de proximité avec la population ciblée, par des présences régulières. Ils participent et animent des soirées débats, sur les thèmes de la prévention des conduites à risques et des addictions.

Les médiateurs scolaires doivent avoir des connaissances des dispositifs de la réussite éducative et du public adolescent. Ils doivent faire preuve de discrétion, de distance et de neutralité en respectant la confidentialité dans leur cadre d'intervention. Les médiateurs ont pour mission de favoriser le mieux vivre ensemble, principalement au sein de l'établissement scolaire, mais également à l'extérieur du collège.

Ils préviennent de toutes formes d'incivilité et de violence. Ils ont pour objectif de promouvoir les pratiques de médiation par l'écoute, l'entraide et en gérant les conflits par la communication et la coopération au sein de l'établissement. Ils assurent une veille permettant de prévenir de la violence, de par leur relationnel avec les élèves et assurent la médiation entre les élèves, ou entre les élèves et le personnel de l'établissement.

Ils prennent en charge les élèves exclus des cours afin d'échanger avec eux sur le motif de leur exclusion. Une construction d'outils de réflexion est proposée ainsi qu'un travail autour de leur comportement et ses conséquences. Dans le cadre d'un partenariat avec l'équipe de direction et de la vie scolaire, ils élaborent une politique de prévention, notamment via la participation à des réunions bimensuelles.

Dans un neuvième temps, nous retrouvons les médiateurs/trices école-famille. Ils ont en charge l'accompagnement des familles, des projets, de l'orientation des jeunes. Ils font le lien avec les écoles, les autres acteurs de l'éducation et les parents pour répondre aux difficultés de parentalité. Ils aident les institutions à mieux comprendre le fonctionnement du quartier. Ils développent un réseau de partenaires et établissent des contrats de médiation avec les couples et les familles. Ils organisent des rencontres en favorisant le dialogue entre les participants. Ils

ont à charge d'accompagner les couples ou les familles afin d'apporter un appui à la « formalisation du projet » d'entente conjugale ou familiale. Ils doivent vérifier le consentement des participants, leur motivation lors de la mise en place de la médiation et les informer sur les méthodes d'intervention.

Dans un dixième temps, nous retrouvons des offres d'emploi des médiateur/trices s jeunesse et sport. Ils travaillent en interaction avec de nombreux partenaires au premier rang tels que les travailleurs sociaux, les établissements scolaires, les services municipaux, la prévention spécialisée, les bailleurs et les associations locales. Les médiateurs aident et accompagnent les personnes dans leurs démarches et régulent les tensions, les conflits entre individus et institutions. Ils suscitent des projets, organisent et prennent en charge des activités centrées sur la jeunesse dans le cadre d'une approche par le sport.

Dans un onzième temps, nous retrouvons des offres d'emploi des médiateurs/trices emploi. Ils amènent les jeunes à prendre ou reprendre contact avec les structures du Service Public de l'emploi, adaptées à la situation de chacun. L'objectif est de faire bénéficier les habitants des offres de service auxquelles ils peuvent prétendre. Ils aident les habitants à lever les freins (addiction, mobilité, familiaux, etc..) et facilitent l'accès au premier rendez-vous avec les différents services. Une attention particulière est donnée aux jeunes de 16 ans à 18 ans sortant de scolarité diplômés ou bien décrocheurs. Les médiateurs interviennent dans les lieux publics, maisons de quartiers⁵⁷, centres sociaux, BIJ-PIJ⁵⁸ et autres partenaires.

Dans un douzième temps, il y a aussi des offres d'emploi des médiateur/trices s en espace public qui ont à charge la prévention de la délinquance. Ils ont une présence active de proximité avec les habitants et répondent aux conflits en temps réel mais aussi sur un temps différé. Ils font une veille sociale territoriale permanente et travaillent en partenariat avec les services de police, les services d'urgences de santé, du logement, les pompiers, les bailleurs.

Dans un treizième temps, nous retrouvons les offres d'emploi des Médiateurs/trices cadre de vie. Comme leurs autres collègues médiateurs, ils accueillent, écoutent, informent et accompagnent les habitants dans leurs démarches. Ils contribuent à améliorer et à préserver le cadre de vie des habitants. Ils facilitent les relations entre les locataires et les bailleurs sociaux, mais aussi entre les locataires et les propriétaires du secteur privé. Ainsi, ils contribuent à l'amélioration des relations de voisinage et des relations intergénérationnelles. Ils ont pour

⁵⁷ *Une maison de quartier* est un espace d'accueil, de loisirs implantés dans des quartiers de grandes villes, proposant aux habitants des actions sociales, des services de proximité et des activités socioculturelles.

⁵⁸ *Le B.I.J.* est un service municipal voué à l'information jeunesse et le *PIJ* est un espace d'accueil et d'information où les jeunes ont accès à une information complète.

mission de restaurer « l'envie d'agir » des habitants et les incitent à participer à la vie locale. Un travail de rue et d'accroche avec les publics de 16 à 25 ans sortis du système scolaire est indispensable. Ces jeunes décrocheurs sont sans qualification ou sans solution d'insertion professionnelle.

Dans un treizième temps, il existe des offres d'emploi d'animateurs/trices d'accueil de jeunes. Les jeunes ont entre 13 et 17 ans, les médiateurs proposent des temps de médiation et de rencontre afin de concevoir, préparer, organiser et réaliser des activités. Les médiateurs encadrent ces jeunes et ils sont garants du bon fonctionnement de l'accueil des jeunes sous la responsabilité de leur direction.

Et pour terminer, nous retrouvons des offres d'emploi des Médiateurs/trices conseils citoyens. Quant à eux, ils travaillent en partenariat avec « les conseils citoyens »⁵⁹, les associations et les acteurs de terrain. Ils sont présents pour proposer et animer des actions favorisant le lien social et l'entraide des habitants.

Ils repéreront et orienteront les demandeurs d'emploi démobilisés vers une démarche globale d'inclusion sociale. Ils sont des personnes ressources car ils peuvent accueillir des familles au sein d'épiceries sociales et de restaurants associatifs. Ils participent aux différentes activités telles que la distribution des colis alimentaires, la préparation des repas, les achats des denrées, la remise en état des locaux et la gestion des stocks.

On peut constater, comme en ressort dans l'état des lieux des offres d'emploi en France, que les médiateurs de proximité interviennent dans différents contextes. Ils travaillent pour les collectivités locales et avec les partenaires de leur territoire tel que les CCAS, les Mairies, les tribunaux, préfetures, les commissariats, les gendarmeries, les Impôts, les trésors publics, les Communautés d'agglomérations, les bibliothèques et les piscines municipales.

Ils sont aussi employés par les bailleurs sociaux, bailleurs privés, les services de transports en commun (Bus, Train, Métro, autre...), les services publics (CAF, CPAM, Pôle Emploi, Mission Locale, Cap Emploi), les établissements scolaires (écoles primaires, collèges, lycées), les hôpitaux et les associations (centres sociaux, conseils de quartier, conseils citoyens, régies de quartiers, associations sportives, PIMMS, autres...).

Nous avons pu le voir grâce à cet état des lieux, il est très clair que les postes adultes relais semblent être de vrais « couteaux suisses ». Ils interviennent sur différentes activités en même

⁵⁹ *Les conseils citoyens* sont des structures indépendantes du pouvoir politique, ayant pour objectif la participation active et directe de l'ensemble des habitants, des acteurs des quartiers, dans l'élaboration et la mise en œuvre des contrats de ville.

temps et ont plusieurs missions, dont à chaque fois un rôle de médiateur adossé à des missions d'accueil, d'accompagnement social et professionnel, d'éducation et d'animation.

Les médiateurs de proximité sont multitâches et doivent répondre à des besoins qui parfois n'apparaissent pas dans la convention adulte relais et qui dépassent leurs compétences. De plus, les médiateurs de proximité travaillent avec un public multipliant les difficultés, des problématiques en lien à une précarité persistante et grandissante dans les quartiers prioritaires.

Les habitants sont souvent en souffrance qu'ils soulagent par les addictions telles que l'alcool, les drogues douces et drogues dures. Ce qui engendre souvent, des trafics se passant dans les cages d'escaliers d'immeubles et souvent indéléguables par les services de police.

Les violences urbaines, des violences conjugales et sexistes, des conflits de voisinage sont souvent le reflet d'une précarité sociale intense dans ces quartiers ainsi qu'un manque de présence des services de police.

II.5. L'adulte relais, un dispositif au service de la tranquillité publique

La médiation de proximité a une place importante pour les politiques locales de prévention de la délinquance. Elle constitue un dispositif développé qui concerne la question de la tranquillité publique, mais elle fait encore l'objet d'abondantes critiques de certains services. Elle conserve pour certains partenaires, une image encore très négative, du fait d'une assimilation à l'expérience dit « des grands frères ».

Une circulaire⁶⁰ conjointe du secrétariat général du Comité Interministériel des Villes et du Comité Interministériel de Prévention de la Délinquance du 20 mars 2012, fait de la médiation de proximité, un moyen d'intervenir dans les quartiers prioritaires dans le cadre de la prévention de la délinquance.

Aujourd'hui les équipes de médiation sont moins isolées dans le tissu partenarial de par les missions qui leur sont confiées, car elles sont plus claires. Le groupe de travail interministériel et partenarial piloté par le SG-CIV a identifié quatre profils de médiateur qui relèvent ainsi de la tranquillité publique⁶¹ :

- Le médiateur de proximité dans l'espace public,
- Le correspondant de nuit,
- Le médiateur de proximité dans le logement social,
- Le médiateur de proximité dans les transports.

⁶⁰ Source : <file:///C:/Users/utilisateur/Downloads/31oct2012.pdf>

⁶¹ Source : <file:///C:/Users/navette/Downloads/2012-guide-mediation-sociale-tranquillite-publique.pdf>

Cette médiation se singularise par ce mode spécifique d'intervention, contrairement à la médiation sociale et culturelle qui suppose dans la plupart des cas une gestion des conflits sur un temps différé. La médiation proximité de tranquillité publique se réalise, la plupart du temps à chaud. Elle ne se borne pas à une simple présence et ne se confond pas avec de la surveillance. C'est une présence active de proximité permettant d'aller au-devant des personnes pour les rassurer, pour prévenir des incivilités et réguler les conflits. Les équipes de médiation doivent aussi assurer le passage de relais, auprès des services adaptés dans certains cas, dont elles sont saisies ; tel que les services sociaux, les services techniques, les services de sécurité publique et les services judiciaires.

Les médiateurs agissent au niveau « infra-pénal », en prévention et sans pouvoir oppressif, ce qui les distingue des « agents de sécurité publique ou privée ». Ils sont présents pour désamorcer des situations conflictuelles par le dialogue. Les acteurs avec lesquels ils ont principalement des contacts, sont les personnes qui travaillent au sein des services publics, comme la gendarmerie nationale, la police municipale, les éducateurs de prévention spécialisée, les gardiens d'immeuble, les conducteurs de bus et les contrôleurs de transport.

Les médiateurs font remonter leur constat de dysfonctionnement et de dégradation auprès des « services techniques des collectivités et des bailleurs ». Ils sont aussi amenés à faire des constats dans le champ social et psychologique, concernant des situations de détresse auprès des services spécialisés. La médiation sociale en matière de tranquillité publique représente plus de neuf mille postes au plan national, CDD, CDI, Contrats aidés tout confondu.⁶²

Les principaux employeurs sont les collectivités territoriales, des sociétés de transports, les bailleurs sociaux, le secteur associatif. Les collectivités territoriales, quant à elles déploient près de cinq mille agents de médiation et de prévention. Ces derniers sont titulaires de la fonction publique territoriale. Les sociétés de transports emploient directement deux mille agents par le biais de conventions passées avec des associations. Les bailleurs sociaux emploient eux aussi, directement une centaine d'agents de médiation locative.

Reste alors le secteur associatif, qui lui est le principal porteur « d'emploi aidé » dans ce secteur d'activité, comme les contrats adultes relais. Mille deux cents postes sont déployés dans le cadre de la tranquillité publique. Par exemple, à Besançon, plusieurs éléments de diagnostics ont motivé la création en 2007 d'un service de correspondants de nuit, grâce à l'observatoire de la sécurité. Il en est ressorti le constat suivant ; un nombre de fois plus important de troubles la

⁶² *Source* : [file:///C:/Users/navette/Downloads/2012-guide-mediation-sociale-tranquillite-publique%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/navette/Downloads/2012-guide-mediation-sociale-tranquillite-publique%20(2).pdf)

nuit et le sentiment d'insécurité nocturne des citoyens de plus en plus élevé, comme ont pu en témoigner les courriers adressés au maire.

Le sentiment d'abandon des habitants la nuit en cas de soucis, est due en partie à la fermeture d'une grande partie des services publics dans les secteurs populaires. La médiation est considérée comme l'un des nombreux leviers, dont disposent les maires pour mettre en œuvre, leur stratégie territoriale de sécurité de prévention de la délinquance.

La médiation fait partie des moyens d'action qui relèvent d'initiatives locales et qui sont destinées à s'inscrire dans un partenariat avec l'État, la police, la gendarmerie, la protection judiciaire et de la jeunesse, le Conseil Général, les opérateurs de transport, les bailleurs sociaux et le tissu associatif.

Afin de vous permettre une représentation réaliste de la manière dont les politiques locales s'emparent de cet outil qu'est la médiation, voici un article sur la médiation, qui a été publié le 30 octobre 2018, concernant une commune du Val-de-Reuil dans l'Eure, dans la région de la Normandie souhaitant pérenniser son dispositif de médiation.⁶³

Val-de-Reuil veut pérenniser son dispositif de médiation

La majorité a mis en place un dispositif de proximité, avec des équipes patrouillant dans la ville, pour recueillir les doléances de ses habitants.

Publié le 30 Oct 18 à 15:00

Mohamed Atif, responsable de l'équipe de médiation ; Dominique Lego, adjoint à la Sécurité, Maryline Niaux, adjointe à l'Action sociale, et Allal El Ouerdighi, directeur du CCAS. (©©*La Dépêche de Louviers*)

Depuis le mois de juin, le Centre communal d'action sociale (CCAS) travaille avec des médiateurs, des équipes de trois personnes (le jour) et quatre (la nuit) pour recueillir les doléances et apaiser les tensions. « Il y a une pérennisation en cours, on est satisfaits, explique Allal El Ouerdighi, le directeur du CCAS. On est partis sur un contrat d'un mois, on est passé à trois, et demain ça pourra être un laboratoire pour l'État, dont on va solliciter des aides. »

Pourtant, le directeur considère que la sécurité n'est pas le point central du dispositif. « Le territoire est déjà majoritairement pacifié, alors qu'ailleurs c'est un peu moins calme », persifle le responsable. Même s'il est important pour lui de renforcer la



figure de « l'autorité ». Les adjoints, Dominique Lego et Maryline Niaux, approuvent ce constat. « Les médiateurs connaissent mieux les gens que la police, ils ont plus de crédit. » Idéal, explique le directeur, pour demander à des personnes attroupées dans un hall d'immeuble de bouger, par exemple.

L'accent est mis sur l'accompagnement

Pour améliorer le cadre de vie, la commune a choisi de **préférer la proximité à la répression**, qui ne ferait « que mettre de l'huile sur le feu. Il faut mettre de l'huile dans les rouages, les gens ont besoin de voir du monde autour d'eux », expliquent en chœur les responsables du programme. Le principe est simple.

Cela passe non seulement par l'apaisement de certaines tensions du quotidien, mais aussi par les services du quotidien.

Les habitants font remonter leurs problèmes aux médiateurs, qui transmettent aux services concernés, bailleur social, services sociaux, etc. Leur grande fierté, assurer un taux de réussite important, qu'ils estiment entre 62 et 75 %, sachant qu'entre 60 et 90 sollicitations leur sont formulées chaque mois par ce biais.

« On a une gestion sociale avec des critères de performances », explique Maryline Niaux. Pour améliorer leur dispositif, la Ville songe d'ailleurs à créer des pôles de permanence par quartier, afin d'avoir des lieux fixes où les habitants pourraient se rendre. L'idée : avoir un binôme de deux agents de la gestion urbaine et sociale de proximité (GUSP) dans ce nouveau lieu, et un autre en patrouille

Le contact régulier avec la population aurait une autre vertu d'après ses promoteurs. « Le fait d'avoir de la présence et une meilleure sécurité, le fait qu'on peut s'adresser à quelqu'un en cas de problème, ça fait baisser le sentiment d'insécurité », expliquent les deux élus.

Cyrille Crespy

II.6. Le regard des financeurs sur une réalité de terrain en perpétuelle évolution.

⁶³ Source : https://actu.fr/normandie/val-de-reuil_27701/societe-ville-veut-perenniser-mediation_19224287.html

Selon un rapport du Sénat 2017⁶⁴ sur le dispositif « adulte relais », **il représente à ce jour 16% des crédits de la politique de la ville** et malgré des difficultés de financement du « reste à charge » pour les employeurs, le bilan est encourageant au regard des objectifs des contrats de ville.

Cependant reste un point sensible et insuffisant, celui de la politique de l'emploi des adultes relais. L'accent sur la formation doit être renforcé auprès des structures employeuses, mais reste la difficulté pour celles-ci de pouvoir porter les financements de ces formations.

Les financeurs recommandent de maintenir le montant significatif de l'aide de l'État pour préserver l'attractivité du dispositif. Afin d'encourager les recrutements, ils proposent de développer des dérogations au cas par cas concernant le respect du critère géographique de résidence.

Puis ils recommandent de suivre plus finement l'exécution du dispositif et des emplois. Ils souhaitent encourager les demandes de cofinancement de ces postes afin d'éviter la précarisation des personnes travaillant sur ces postes.

Pour terminer, les financeurs souhaitent garantir aux adultes relais, un vrai parcours de formation pour qu'ils soient efficaces dans les postes et pour qu'ils puissent s'insérer au mieux professionnellement après la fin de leurs contrats. Dans ce cadre, le budget attribué au crédit de la formation est fortement recommandé. Le but était de rééquilibrer l'enveloppe dédiée aux adultes relais et à celle prévue dans le plan de professionnalisation.

Une consolidation de « l'obligation de formation » et de son suivi est conseillée par les personnes auditionnées au sénat. L'objectif est de responsabiliser les structures employeuses et de contrôler que les adultes relais aient les informations quant à leurs droits à la formation. Le respect de ce devoir, devra être étudié attentivement, lors de la prise de décision de renouvellement des conventions.

Les structures employeuses font face à des problématiques financières pour trouver ce fameux « reste à charge », ce qui amène à des inconvénients pour financer les formations pour les adultes relais, alors qu'elle est obligatoire. Les plans de professionnalisation des médiateurs de proximité financent uniquement l'ingénierie de formation. Les financements sont pilotés par, la Direction Régionale de la Jeunesse des Sports et de la Cohésion Sociale, et concernent

⁶⁴ **Rapport du sénat 2017** : Remis lors de mon entretien avec Norah El Archi, Déléguée de préfet Charente maritime.

uniquement les modules de formation pour « la prise de poste » et « l'accompagnement vers la fin du contrat ». (Annexe2)

En 2017, les associations ont recouru au financement de la formation professionnelle par les Organismes Paritaires Collecteurs Agréés (OPCA) et d'après les associations entendues sur le territoire français, depuis la réforme de la formation professionnelle, les formations à la médiation restent péniblement prises en charge par les OPCA car elles ne sont pas diplômantes mais certifiantes.⁶⁵

Ces formations restent courtes sur le modèle de « Certificat de Qualification Professionnelle »⁶⁶ (CQP) et elles sont recensées à la Commission Nationale de la Certification Professionnelle (CNCP)⁶⁷, ce qui aide la prise en charge par les OPCA mais reste tout de même difficile à mettre en place.

De plus, les associations se retrouvent souvent en difficulté pour régler les frais logistiques de formation ainsi que les frais de déplacement, le coût pédagogiques et frais annexes de déplacement, hébergement, restauration . Pourtant la formation est primordiale, au bon accomplissement des missions ainsi que la valorisation du travail des adultes relais aux yeux des partenaires.

À la suite de la journée « la rentrée citoyenne », en octobre 2016, la secrétaire d'État de la politique de la ville « Hélène Geoffroy », a composé un groupe de travail mettant en exergue que l'obligation de formation, inscrite dans de la Convention type de l'adulte relais doit être renforcée. C'est-à-dire que l'employeur doit réellement s'engager à mettre en place des formations et à en faciliter l'accès.

Les financeurs tirent un bilan positif et globalement satisfaisant. Effectivement, plus de neuf mille interventions mensuelles en moyenne sont réalisées dans le cadre de l'accueil, de l'orientation et de la mise en relation avec les institutions. De plus, dans le cadre de la médiation scolaire, au minimum 50 % des adultes relais interviennent auprès de 11 familles par mois.

⁶⁵ *Source* : <https://www.senat.fr/rap/r16-128/r16-128.html>

⁶⁶ *Un certificat de qualification professionnelle* (CQP) est une certification créée, délivrée par une branche professionnelle.

⁶⁷ *La Commission Nationale de la Certification Professionnelle* (CNCP) est une commission interministérielle, interprofessionnelle, interinstitutionnelle placée sous l'autorité du ministre en charge de la formation professionnelle.

Dans le cadre de « la veille technique dans les espaces publics », 6800 dysfonctionnements ont été signalés chaque mois par les adultes relais. Un adulte relais intervient en moyenne, huit fois par mois. Dans le cadre de « la prévention et la gestion des tensions, des conflits », il est estimé à plus de 8200 interventions des adultes relais dans les situations conflictuelles par mois, ce qui représente 20 par mois et par adulte relais.

La plus grosse problématique relevée par les financeurs en 2017, reste le rôle du contrat adulte relais qui devrait être « un tremplin » pour les médiateurs, mais qui en fin de compte, s'apparente plutôt à « un sas d'attente ». Ce qui interroge les financeurs quant à l'usage détourné du dispositif qui prévoit une embauche d'un public de « niveau cinq »⁶⁸, au profit de bénéficiaires diplômés.

Ce qui est le reflet d'un contexte économique dégradé demandant plus de compétences que prévu dans le contrat de base. Ces difficultés sont liées à l'absence de reconnaissance de la médiation sociale du fait, qu'il ne soit pas un véritable métier du secteur social. Les initiatives de formation portées en France sont notamment mises en place par « France médiation ».

France médiation, est une association de loi 1901 créée par des acteurs de terrain afin de continuer le développement de la médiation de proximité et de structures en passant par la reconnaissance comme un métier à part entière. C'est un réseau d'acteurs de la médiation de proximité, qui permet aux structures d'exprimer leurs attentes, leurs intérêts et leurs besoins en ce qui concerne la médiation sociale.

En janvier 2007, des structures porteuses de médiation sociale ont initié une démarche collective pour évaluer et valoriser des apports de la médiation, puis le 12 décembre 2007, un colloque national est organisé à Angoulême pour annoncer les résultats de l'évaluation de l'utilité sociale de la médiation.

Ce qui donna naissance à France médiation, le 19 mai 2008, à la suite du travail de recherche autour de « l'utilité sociale de la médiation sociale France médiation est composée de membres actifs ou d'associations employant des médiateurs sociaux et de membres associés.

En 2018, le réseau compte soixante et onze membres. Le rôle de France médiation est de fédérer et représenter l'ensemble des dispositifs de médiation, de participer au développement, à sa

⁶⁸ *Les Titres Certifiés reconnus par l'État au RNCP de Niveau I (Bac+5), II (Licence, Bac+3), III (BTS, Bac+2), IV (Bac ou Bac+1) et V (BEP ou CAP).*

reconnaissance, et de faciliter l'accès aux connaissances et au savoir-faire des différents domaines touchant la médiation de proximité.

L'activité principale de France médiation en premier lieu : est l'animation du réseau de membres, en second lieu : la formation des acteurs de la médiation de proximité puis en troisième lieu : la coordination de projet d'innovation sociale, et en quatrième lieu : l'accompagnement à la création des postes.

Une évolution se distingue entre 2017 et 2018, jusque-là aucune formation n'était inscrite au RNCP mais depuis mi-février 2018, France médiation sont les seuls à proposer six modules de formation fondamentaux à la médiation, faisant l'objet d'une certification inscrite à l'inventaire du RNCP. (*Annexe 5*)

Ces modules donnent accès à un certificat « réaliser des interventions de médiation sociale », mais reste un bémol tout de même, ce certificat ne donne aucun accès de niveau reconnu tel que le niveau V, IV, III, II, I. Il permet seulement d'attester officiellement des compétences techniques propres au métier de médiateur social.⁶⁹

III. CONCLUSION

La médiation appelée encore aujourd'hui comme « médiation sociale et culturelle » par les pouvoirs publics, par les partenaires, les professionnels de l'insertion et du social est en réalité un moyen de rétablir l'absence de proximité et de lien entre les politiques publiques et les citoyens.

Aujourd'hui encore, les médiateurs de proximité doivent faire leurs preuves et ils vivent au quotidien avec des messages paradoxaux, mettant à mal leur travail au quotidien, tiraillés entre les besoins des habitants et leurs propres besoins car issus des mêmes quartiers ils ont généralement les mêmes en matière de logement, de sécurité et de cadre de vie.

Ils doivent avoir une grande capacité d'adaptation et de prise de distance quant à leur posture, car vivant dans les quartiers où ils interviennent, ils ont souvent comme publics des voisins ou bien des jeunes qu'ils ont vu grandir, ce qui ne simplifie pas leurs tâches de médiateur.

⁶⁹ Fiche consultable sur <https://inventaire.cnpc.gouv.fr/fiches/3377/>

Les personnes en général ont une représentation assez faussée des missions des médiateurs et attendent souvent une solution de leur part. Mais rappelons-le, les médiateurs doivent avoir une posture neutre, indépendante, impartiale et travailler dans un cadre confidentiel.

On constate aussi des paradoxes, ils doivent répondre à un code avec des principes, qui parfois sont à l'opposé de ce qu'on leur demande de faire sur le terrain car les compétences demandées à l'embauche sont souvent en décalage avec la réalité du terrain et minimisées par les financeurs. Le médiateur d'aujourd'hui n'est plus celui d'hier, et le niveau de compétences va bien au-delà du niveau requis de la convention.

De plus, lors de la recherche faite pour l'état des lieux, nous constatons une offre d'emploi d'assistante de direction qui est à l'opposé du principe de l'indépendance. Il serait bien venu de pouvoir mieux préparer les employeurs et accompagner les structures accueillantes des adultes relais, afin que les médiateurs puissent s'adapter aux situations rencontrées qui sont généralement plus difficiles à appréhender que prévu.

Depuis bientôt 20 ans, le métier de médiateurs a évolué mais pas encore assez. On peut s'en rendre compte car à ce jour, ce n'est pas encore un métier connu et reconnu à part entière comme les médiateurs judiciaires et les médiateurs familiaux. Les médiateurs manquent d'accès à la formation malgré le financement déjà existant. La non professionnalisation des médiateurs est la conséquence d'un manque de connaissance des formations existantes par les employeurs.

Quant à leur évolution, elle semble figée car selon le cadre de la loi, ces médiateurs ne peuvent pas prétendre à un poste d'encadrement ou d'animation tant qu'ils sont en convention adulte relais et leur évolution salariale reste au bon vouloir des employeurs car l'aide de l'Etat ne couvre que le salaire annuel, ce qui représente le smic. Ce poste n'est pas référencé dans toutes les grilles de salaire des conventions collectives car elles dépendent du type d'employeurs.

En conclusion quel est l'avenir de ces médiateurs ? Comment peuvent-ils évoluer, sans quitter leur poste, quand ils sont en CDI ? et comment rebondissent-ils, une fois leur renouvellement de convention terminé ? Vers quel métier se tournent-ils après la fin de leur contrat ?

BIBLIOGRAPHIE / SITOGRAPHIE

Quelques repères pour la médiation scolaire par Sami Arbach 2017/3 Éditeur : De Boeck Supérieur <https://www.cairn.info/revue-pensee-plurielle-2017-3-p-113.htm>

La médiation de rue comme régulation des désordres urbains par Éric Marlière 2011/1 Éditeur : De Boeck Supérieur <https://www.cairn.info/revue-pensee-plurielle-2011-1-page-13.htm>

La médiation sociale : entre résolution des conflits et sécurisation urbaine par Fathi Ben Mrad 2004/3 Éditeur : La Documentation française <https://www.cairn.info/revue-francaise-des-affaires-sociales-2004-3-page-231.htm>

La médiation sociale au cœur de la « crise urbaine » par Jean-Marc Stébé 2012/2 (n° 170) Éditeur : Caisse nationale d'allocations familiales (CNAF) <https://www.cairn.info/revue-informations-sociales-2012-2-page-82.htm>

La médiation, innovation sociale ou nouveau mode de régulation ? Vers des espaces tiers de socialisation par Catherine Tourrilhes Pensée plurielle 2008/2 (n° 18) Éditeur : De Boeck Supérieur <https://www.cairn.info/revue-pensee-plurielle-2008-2-page-109.htm>

La professionnalisation dormante de la médiation sociale par Sophie Divay 2012/2 (n° 170) Éditeur : Caisse nationale d'allocations familiales (CNAF) <https://www.cairn.info/revue-informations-sociales-2012-2-page-102.htm>

Panorama des formes et des pratiques de médiation en France par Philip Milburn 2012/2 Éditeur : Caisse nationale d'allocations familiales (CNAF) <https://www.cairn.info/revue-informations-sociales-2012-2-page-51.htm>

Les « nouveaux » acteurs locaux de la tranquillité publique par Virginie Malochet 2010/4 Éditeur : Association Après-demain <https://www.cairn.info/revue-apres-demain-2010-4-page-25.htm>

La médiation : aspects théoriques et foisonnement de pratiques par Claude Tapia 2010/1 (n° 93) Éditeur : ERES <https://www.cairn.info/revue-connexions-2010-1-page-11.htm>

Médiation et insertion : accompagner autrement les personnes en exclusion [1]
Par Martine Colignon 2006/3 (no 63) Éditeur : ERES <https://www.cairn.info/revue-empan-2006-3-page-178.htm>

Médiation sociale: pour la reconnaissance d'un métier Décembre 2011 Rapport du groupe de travail Interministériel et Interpartenarial les Éditions du CIV <http://www.ville.gouv.fr/IMG/pdf/sgciv-ouvragedemediationsociale.pdf>

Guide sur la médiation sociale en matière de tranquillité publique Secrétariat général du comité interministériel de prévention de la délinquance secrétariat général à la ville 06/2012 http://www.ville.gouv.fr/IMG/pdf/cipd_guide_mediation.pdf

Guide d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale, Les éditions du CIV, septembre 2009 Directeur de la publication : Hervé Masurel.

http://www.ville.gouv.fr/IMG/pdf/GuideSGCIV_EvaluationMediation.pdf

les cahiers du Développement Social Urbain N°65 premier semestre 2017 Directeur de la publication Alain Grasset Directrice de la rédaction Frédérique Bourgeois

<https://www.labo-cites.org/system/files?file=import/extraitC65web.pdf&id=4671>

Rapport d'évaluation de l'utilité sociale de cinq structures de médiation sociale - Janvier 2008. Editeur : H. Duclos - Culture et Promotion & J-E Grésy – ACAJ <http://www.culture-et-promotion.org/ressources/eus/Rapport-evaluation-utilite-sociale-mediation-sociale.pdf>

L'évolution de la politique de la ville Source : Fiches concours "Actualité" de La Documentation française Mis à jour le 30/10/2010

<http://www.ladocumentationfrancaise.fr/dossiers/politique-ville/evolution-politique-ville.shtml>

La médiation sociale / Une demande de proximité au service de la cohésion sociale et de la tranquillité publique. Françoise Gautthier CNPT , Eric Lenoir DIV Les éditions DIV

http://www.ville.gouv.fr/IMG/pdf/mediation-sociale_cle28fd48.pdf

Enregistré à la Présidence du Sénat le 17 novembre 2016 RAPPORT D'INFORMATION FAIT au nom de la commission des finances sur le dispositif adultes-relais N° 128 SÉNAT SESSION ORDINAIRE DE 2016-2017, Par M. Daniel RAOUL, Sénateur.

<https://www.senat.fr/rap/r16-128/r16-1281.pdf>

ANNEXES

Annexe 1 – Convention adulte relais.....p 48 à 53

Annexe 2 – Rencontre annuelle adultes relais.....p 54 à 56

Annexe 3 – Contrat de ville.....p 57 à 61

http://www.agglo-rochefortocean.fr/uploads/media/Contrat_de_Ville_CARO.pdf

Annexe 4 – Arrêté de la cour de cassation chambre sociale du 21 novembre 2012 N° de pourvoi: 11-13391.....p 62 à 65

Annexe 5 – Contenu pédagogique des formations France médiation.....p 66 à 70

ANNEXE 1



l'acsé

l'agence nationale
pour la cohésion sociale
et l'égalité des chances

Délégation départementale de la cohésion sociale de la Charente-Maritime

Date de notification :

CONVENTION ADULTE-RELAIS

AR | | | | | | | | | | | | | | | |
Dépt année n° d'ordre n° avenant
(à rappeler dans toute correspondance)

Entre d'une part,

L'Etat et l'Agence nationale pour la cohésion sociale et l'égalité des chances (Acsé), représentés par la Préfète de la Charente-Maritime, déléguée départementale de l'Acsé

et d'autre part,

L'organisme
Statut juridique :
Adresse :
représenté par :

ci-après dénommé « l'employeur »,

Vu le code du travail, et notamment ses articles L.5134-100 à L.5134-109 et D.5134-145 à D.5134-160,
Vu le programme des interventions de l'Acsé pour l'année
Vu la demande présentée par l'employeur le

Agence nationale pour la cohésion sociale et l'égalité des chances
DIRECTION DÉPARTEMENTALE de la COHESION SOCIALE de CHARENTE-MARITIME
Centre administratif Chasseloup-Laubat - Avenue Porte Dauphine - 17026 LA ROCHELLE CEDEX 1
Tél. : 05.46.35.25.30 – Fax : 05.46.41.83.86

Il est convenu ce qui suit :

Article 1 : Objet de la convention

La Préfète, déléguée départementale de l'Acse, autorise l'employeur à recruter un adulte-relais dont la mission, définie aux articles suivants, contribue à l'amélioration des relations entre les habitants des quartiers prioritaires de la politique de la ville et les services publics, ainsi que des rapports sociaux dans les espaces publics ou collectifs.

Article 2 : Contenu de la mission confiée à l'adulte relais

L'adulte relais a pour mission :

Le domaine d'intervention se situe dans le cadre [d'une médiation relative à l'emploi et d'une médiation dans le champ scolaire](#).

Article 3 : Lieu de réalisation de la mission de l'adulte relais

La mission se déroule dans la commune de
dans le cadre du contrat urbain de cohésion sociale (CUCS) du
et concernera principalement [les quartiers prioritaires de](#)

Article 4 : Caractéristiques du poste et de la personne recrutée

Pour la réalisation de cette mission, l'employeur s'engage à recruter un salarié qui exécutera ses fonctions à [100 %](#) de la durée hebdomadaire légale du temps de travail appliquée dans la structure. Cette quotité doit également figurer dans la déclaration d'embauche. Tout changement dans la quotité de temps de travail fera l'objet d'un avenant à la convention et, le cas échéant, d'une nouvelle déclaration d'embauche, étant observé que la quotité minimale de temps de travail est de 50%.

Les conditions de recrutement sont les suivantes :

- être âgé(e) d'au moins 30 ans,
- être sans emploi ou bénéficiaire d'un contrat d'accompagnement dans l'emploi, sous réserve qu'il soit mis fin à ce contrat,
- résider dans une zone urbaine sensible ou, à titre dérogatoire, dans un autre quartier prioritaire de la politique de la ville.

Article 5 : Dispositif de formation et d'accompagnement

La formation de l'adulte-relais incombe prioritairement à l'employeur qui peut mobiliser la contribution de l'Organisme Paritaire Collecteur Agréé (OPCA) dont il relève ou des autres dispositifs de droit commun de financement de la formation professionnelle, ainsi que les actions d'accompagnement spécifiques développées par l'Acse pour professionnaliser les interventions des adultes-relais et organiser leur mobilité en fin de contrat.

L'employeur s'engage à mettre en place ou à faciliter l'accès à des formations de professionnalisation portant sur la médiation sociale et, lors d'un premier recrutement, à la prise de poste. Il s'engage également à faciliter le parcours professionnel de l'adulte-relais (accès à la VAE, au bilan de compétences, appui à la recherche d'emploi...).

Article 6 : Durée de la convention

La durée de la convention est de (3 ans maximum) *trois ans*. Elle prend effet à la date de notification qui figure en première page.

Pour la première convention, le recrutement de l'adulte-relais concerné par la présente convention ne peut être antérieur à cette date et doit être réalisé **dans un délai de 5 mois au plus tard après cette date**. Dans le cas contraire la convention est résiliée d'office.

Article 7 : Montant de l'aide

Pour la réalisation de la mission décrite à l'article 2, l'employeur bénéficie d'une aide financière prévue à l'article L.5134-108 du code du travail et versée par l'Agence nationale pour la cohésion sociale et l'égalité des chances, sous réserve de l'inscription des crédits correspondants en loi de finances et au budget de l'agence.

Le montant annuel de l'aide par poste à temps plein est de xxxxx € à la date de signature de la présente convention.

Cette aide est revalorisée au 1^{er} juillet de chaque année, proportionnellement à l'évolution du salaire minimum de croissance (SMIC) par rapport au 1^{er} juillet de l'année précédente et arrondi au dixième d'euro supérieur.

Elle est réduite pour un poste à temps partiel, au prorata de la quotité de temps de travail mentionnée à l'article 4.

Article 8 : Modalités de versement

L'Acsé a confié à l'Agence de services et de paiement (ASP) le versement de l'aide financière. *Le comptable assignataire chargé des paiements est l'agent comptable de l'ASP, 2 rue du Maupas - 87040 LIMOGES cedex 01. Les documents AR1 et AR2 sont à adresser à l'ASP à l'adresse suivante : Agence des Services de Paiements - 47 avenue des Genottes - 95 000 CERGY.*

8.1 Premier versement :

Le 1er versement est déclenché par :

- la production à l'ASP, par la délégation de l'Acsé chargée du suivi de la convention, de l'annexe CERFA AR1 ;
- la production à l'ASP par l'employeur ou par la délégation de l'Acsé chargée du suivi de la convention de l'annexe CERFA AR2.

8.2 Versements suivants :

Les versements suivants sont effectués mensuellement d'avance à la fin de chaque mois.

L'employeur doit adresser les documents suivants à l'ASP, dans un délai de 15 jours suivant leur réception :

- un état trimestriel de présence,
- la copie des bulletins de salaire du trimestre.

A défaut de transmission à l'ASP dans ce délai, les paiements seront suspendus. Au-delà d'un retard de 3 mois, la présente convention sera résiliée et les sommes indûment perçues par l'employeur à compter du 1er jour non justifié seront mises en recouvrement.

8.3 : Décompte des absences

Les jours d'absence de l'adulte-relais sont déduits du montant de l'aide versée. Il s'agit des jours d'absence non justifiés et non rémunérés ainsi que des jours d'absence justifiés rémunérés (maladie, formation) mais ayant donné lieu au versement d'indemnités à l'employeur par un organisme tiers.

8.4 : Vacance du poste

En cas de vacance du poste avant l'échéance de la convention, l'employeur en informe la Préfète, déléguée départementale de l'Acsé, et l'ASP dans un délai de **sept jours francs**. L'aide est alors suspendue jusqu'au remplacement effectif de l'adulte-relais. Ce remplacement donne lieu au versement de l'aide pour la période restant à courir au titre de la présente convention. Si le remplacement n'est pas effectué dans un délai de trois mois, la résiliation de la convention intervient d'office.

Article 9 : Evaluation

A chaque date anniversaire de la notification de la convention, l'employeur adresse à la Préfète, déléguée départementale de l'Acsé, les indicateurs de suivi de la mission confiée à l'adulte-relais définie à l'article 2 :

Article 10 : Reconduction de la convention

L'employeur qui souhaite la reconduction de la présente convention doit en faire la demande expresse à la Préfète, déléguée départementale de l'Acsé **au plus tard 6 mois avant l'expiration de la convention**. Cette demande est accompagnée d'un bilan détaillé de la mission confiée à l'adulte-relais. Celui-ci présente les perspectives d'évolution de ce poste, notamment celles permettant sa pérennisation (maintien de la mission sans convention adultes-relais) et explicite les raisons de la non-pérennisation du poste lors de la convention en cours.

Article 11 : Modifications et avenants

L'employeur informe la Préfète, déléguée départementale de l'Acsé, de tout événement qui modifie le contrat de travail conclu avec l'adulte-relais. Ces modifications peuvent, si nécessaire, donner lieu à un avenant.

Article 12 : Contrôle

L'employeur s'engage à se soumettre à tout contrôle, sur pièces ou sur place, effectué par l'Acsé ou par un organisme mandaté par elle. Il s'engage à tenir une comptabilité selon les normes comptables en vigueur et à conserver les pièces comptables 10 ans à compter de la fin du paiement de l'aide.

Par ailleurs, l'employeur s'engage à répondre à toutes demandes de l'Acsé pour des enquêtes ou études qualitatives sur le programme adultes-relais.

Article 13 : Publicité

Les financements accordés par l'Acsé doivent être portés obligatoirement à la connaissance de l'adulte-relais, des bénéficiaires et du grand public. Tous les documents de promotion et de communication qui concernent spécifiquement l'action de l'adulte-relais doivent porter le logotype de l'Acsé présenté ci-dessous (affiches, flyers, programmes, site internet avec un lien sur le site de l'Acsé...) et la mention "avec le soutien de l'Acsé" pour les diverses publications, dossiers de presse, communiqués de presse, documents audiovisuels...



Pour plus d'information, vous pouvez contacter le service de la communication de l'Acsé. Un kit pour la communication vous sera adressé.

Article 14 : Résiliation de la convention

■ à l'initiative de la Préfète, déléguée départementale de l'Acsé

En cas de non-respect des clauses de la convention, d'attribution de l'aide résultant de fausses déclarations ou de détournement de l'aide de son objet, la Préfète, déléguée départementale de l'Acsé, après avoir sollicité l'avis de l'employeur par lettre recommandée avec accusé de réception, résilie la convention par lettre recommandée avec accusé de réception. Le reversement des sommes indûment perçues sera effectué auprès de l'ASP.

■ à l'initiative de l'employeur

L'employeur peut demander la résiliation de la présente convention à condition d'en aviser la Préfète, déléguée départementale de l'Acisé, 2 mois à l'avance par lettre recommandée avec accusé de réception.

Article 15 : Obligations liés aux traitements de données à caractère personnel

L'employeur s'engage :

- à informer l'adulte-relais recruté de l'existence de traitements informatiques le concernant au sein de l'Acisé et de l'ASP ;
- à préciser que l'ensemble des informations ainsi collectées a pour but d'évaluer l'efficacité du dispositif et de permettre une gestion de celui-ci au regard de la réglementation applicable ;
- à informer l'adulte-relais des droits d'accès aux fichiers et de rectifications qui lui sont reconnus par la loi. Ces droits s'exercent auprès de l'Acisé ou de l'ASP qui transmettra en tant que de besoin la demande aux organismes concernés.

Article 16 : Règlement des conflits

Le tribunal administratif territorialement compétent connaîtra des éventuelles contestations nées de l'application de la présente convention.

Fait en trois exemplaires originaux

Le _____

Pour l'organisme contractant

. Indiquer les nom, prénom et qualité du signataire

. Faire précéder par la mention « lu et approuvé »

P/La Préfète, déléguée départementale de l'Acisé,

Le Délégué départemental adjoint,

ANNEXE 2

PROGRAMME

HORAIRE	PROGRAMME
9h15	Accueil des participants
9h30 - 9h45	Ouverture et présentation de la journée
9h45 - 12h45	ATELIERS
	Atelier 1 : Des adultes-relais médiateurs des valeurs de la République
	Atelier 2 : Le travail en proximité : les adultes-relais à l'écoute des habitants
	Atelier 3 : Le travail partenarial : la place de l'adulte-relais
12h45 - 14h15	Déjeuner sur place
14h15 - 15h45	PLÉNIÈRE / TABLE-RONDE ET ÉCHANGES
14h15 - 14h45	Restitution des ateliers
14h45 - 16h00	Les adultes-relais et la médiation : quels métiers, quelles formations, quelle reconnaissance ?
16h00 - 16h30	Clôture par M. le Préfet de la région ALPC



contexte

Dans le prolongement des comités interministériels à l'égalité et à la citoyenneté, sont organisées à l'échelle nationale des "Rencontres territoriales de la rentrée citoyenne" à destination des acteurs qui interviennent en proximité dans les quartiers populaires.

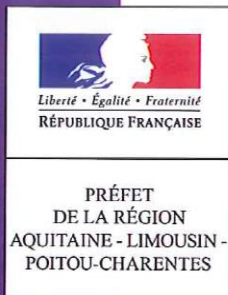
En tant qu'acteurs de la médiation sociale, les adultes-relais concourent à y faire vivre la citoyenneté et la solidarité.

Sous l'égide de M. le Préfet de la région Aquitaine - Limousin - Poitou-Charentes (ALPC), et en lien avec la Direction Régionale et Départementale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale (DRD.JSCS), le centre de ressources régional Pays et Quartiers d'Aquitaine organise la rencontre régionale des adultes-relais le mercredi 5 octobre 2016 à Artigues-près-Bordeaux (Campus Atlantica).

Cette journée a pour objectif de recueillir les observations et propositions:

- des médiateurs adultes-relais intervenant dans les quartiers prioritaires de la région ALPC,
- de leurs employeurs,
- des délégués du Préfet des départements de la région ALPC,
- des agents des Missions ville et/ou des DDCCS(PP) concernés.

Elles alimenteront les rencontres nationales qui seront organisées par le Commissariat Général à l'Égalité des Territoires (CGET) à l'automne.



RENCONTRE RÉGIONALE DES ADULTES-RELAIS

Mercredi 5 octobre 2016

ARTIGUES-PRÈS-BORDEAUX (Campus Atlantica)

PROGRAMME

HORAIRE	PROGRAMME
9h15	Accueil des participants
9h30 - 9h45	Ouverture et présentation de la journée
9h45 - 12h45	ATELIERS (2 séries de 3 ateliers)
9h45 - 11h15	Atelier 1 : Des adultes-relais médiateurs des valeurs de la République Atelier 2.1 / Atelier 2.2 : Le travail en proximité : les adultes-relais à l'écoute des habitants Atelier 3.1 / Atelier 3.2 : Le travail partenarial : la place de l'adulte-relais
11h15 - 12h45	Atelier 1 : Des adultes-relais médiateurs des valeurs de la République Atelier 2 : Le travail en proximité : les adultes-relais à l'écoute des habitants Atelier 3 : Le travail partenarial : la place de l'adulte-relais
12h45 - 14h15	Déjeuner sur place
14h15 - 15h45	PLÉNIÈRE / TABLE-RONDE ET ÉCHANGES
14h15 - 14h45	Restitution des ateliers
14h45- 16h00	Les adultes-relais et la médiation : quels métiers, quelles formations, quelle reconnaissance ?
16h00 - 16h30	Clôture par M. le Préfet de la région ALPC

Atelier 1 : salle GIRONDE

Ateliers 2 et 2.1 : salle CIRON / Atelier 2.2 : salle DORDOGNE

Atelier 3 et 3.1 : salle LEYRE / Atelier 3.2 : MEZZANINE 1

RECU le
23 SEP. 2016



PRÉFET DE LA RÉGION AQUITAINE-LIMOUSIN-POITOU-CHARENTES

SECRETARIAT GENERAL
POUR LES AFFAIRES REGIONALES
Affaire suivie par Cécile DI ROLLO
Cadre d'appui
Illettrisme, Citoyenneté et Intégration
☎ 05 56 90 65 52
✉ cecile.di-rollo@alpc.gouv.fr

Bordeaux, 20 SEP. 2016

Mesdames, Messieurs,

Par votre action de proximité, vous concourez, concrètement et efficacement, à faire vivre la citoyenneté et la solidarité au sein de nos quartiers populaires.

Face aux enjeux que revêt la médiation sociale auprès des publics en difficulté dans le contexte actuel, j'ai souhaité organiser un rassemblement régional des « adultes-relais » afin de vous donner la parole sur la réalité et la complexité de votre métier.

Au travers d'échanges et de débats, l'objectif de cette rencontre est de mettre en lumière votre action et de recueillir les propositions qui, selon vous, en amélioreraient les conditions, l'efficacité et la reconnaissance. Ces dernières alimenteront les rencontres nationales de la rentrée citoyenne organisées à l'automne par le Commissariat Général à l'Égalité des Territoires (CGET).

Aussi, j'ai le plaisir de vous convier à la :

RENCONTRE REGIONALE DES ADULTES-RELAIS
Mercredi 5 octobre 2016
à Artigues-près-Bordeaux (Campus Atlantica)
(cf. plaquette ci-jointe)

Je vous remercie, par avance, de votre présence à cette manifestation et, au-delà, de votre engagement quotidien à faire vivre les valeurs qui fondent notre République.

Le Préfet,
Le Préfet de Région

Liste des destinataires *in fine*

Pierre DARTOUT

ANNEXE 3

CONTRAT DE VILLE
COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION ROCHEFORT OCEAN
2015 – 2020



SOMMAIRE

I.	CADRE DU CONTRAT DE VILLE DE NOUVELLE GENERATION.....	4
	I.1 La nouvelle loi de programmation pour la ville et la cohésion urbaine	
	I.2 Une approche territoriale intégrée	
	I.3 Une nouvelle géographie prioritaire axée sur la Ville de Rochefort	
II.	APPORTS DE LA POLITIQUE DE LA VILLE SUR LE PAYS ROCHEFORTAIS.....	7
	II.1 L'intervention sur les QP	
	II.2 Une synergie entre les acteurs	
	II.3 Un effet de levier important	
III.	PRESENTATION DU TERRITOIRE ET INDICATEURS SOCIO-ECONOMIQUES.....	8
	III.1. La Communauté d'Agglomération Rochefort Océan	
	III.2. La ville de Rochefort	
	III.3. Les spécificités des quartiers prioritaires	
IV.	ORIENTATIONS THEMATIQUES ET STRATEGIE	23
	<u>IV.1 Le pilier Cohésion Sociale</u>	23
	IV.1.A/ La réussite éducative des enfants et des jeunes.....	23
	- Enjeux et contexte	
	- Texte et documents de référence	
	- Stratégie et plan d'actions	
	- Ressources et dispositifs du territoire, indicateurs d'évaluation	
	IV.1.B/ La prévention de la délinquance.....	31
	- Enjeux et contexte	
	- Texte et documents de référence	
	- Stratégie et plan d'actions	
	- Ressources et dispositifs du territoire, indicateurs d'évaluation	
	IV.1.C/ La Santé.....	35
	- Enjeux et contexte	
	- Texte et documents de référence	
	- Stratégie et plan d'actions	
	- Ressources et dispositifs du territoire, indicateurs d'évaluation	
	IV.1.D/ Le lien social et la citoyenneté.....	39
	- Enjeux et contexte	
	- Texte et documents de référence	
	- Stratégie et plan d'actions	
	- Ressources et dispositifs du territoire, indicateurs d'évaluation	
	<u>IV.2 Le pilier Développement Economique et Emploi.....</u>	42
	- Enjeux et contexte	
	- Texte et documents de référence	
	- Stratégie et plan d'actions	
	- Ressources et dispositifs du territoire, indicateurs d'évaluation	
	<u>IV.3 Le pilier Cadre de Vie et Renouvellement Urbain.....</u>	51
	- Enjeux et contexte	
	- Texte et documents de référence	
	- Stratégie et plan d'actions	
	- Ressources et dispositifs du territoire, indicateurs d'évaluation	

V.	<u>ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT</u>	61
	V.1 Une compétence communautaire	
	V.2 Le Comité de Pilotage du Contrat de Ville	
	V.3 Le Comité Technique du Contrat de Ville	
	V.4 Les groupes de travail thématiques	
	V.5 Evaluation du Contrat de Ville	
VI.	<u>CONTRIBUTIONS ET ENGAGEMENTS</u>	64
	VI.1 Engagements généraux des partenaires	
	VI.2 Conventions pluriannuelles d'objectifs	
	VI.3 Le Conseil Régional Poitou-Charentes	
	VI.4 Le Conseil Départemental de La Charente-Maritime	
	VI.5 ERDF	
	VI.6 La Caisse des dépôts et consignations	
	VI.7 Rochefort Habitat Océan	
VII.	<u>SIGNATAIRES</u>	73
VIII.	<u>ANNEXES</u>	77
	- Annexe 1 - Cartographie des quartiers prioritaires	
	- Annexe 2 - Liste des rues en quartiers prioritaires	
	- Annexe 3 - Convention Intercommunale de Mixité – CARO et bailleurs sociaux	
	- Annexe 4 - Convention d'utilisation de l'abattement de la TFPB – Rochefort Habitat Océan	
	- Annexe 5 - Liste des actions soutenues dans le cadre de l'appel à projet 2015	
	- Annexe 6 - Annexe financière	

I. Cadre du Contrat de Ville de Nouvelle Génération

I.1 La nouvelle loi de programmation pour la ville et la cohésion urbaine :

Le Contrat Urbain de Cohésion Sociale (CUCS) signé en 2007 est arrivé à son terme à la fin de l'année 2014.

En 2015, la loi de programmation pour la ville et la cohésion urbaine adoptée le 21 février 2014 par l'assemblée nationale et le sénat, définit le nouveau cadre contractuel dans lequel s'inscrivent les contrats de ville nouvelle génération pour la période 2015-2020.

Dans son article 1^{er}, elle définit ainsi les contours d'une politique de la ville renouvelée :

«La politique de la ville est une politique de cohésion urbaine et de solidarité, nationale et locale, envers les quartiers défavorisés et leurs habitants. Elle est conduite par l'État, les collectivités territoriales et leurs groupements dans l'objectif commun d'assurer l'égalité entre les territoires, de réduire les écarts de développement entre les quartiers défavorisés et leurs unités urbaines et d'améliorer les conditions de vie de leurs habitants.

Elle est mise en œuvre au moyen des contrats de ville (Cf. article 6). Elle mobilise et adapte, en premier lieu, les actions relevant des politiques publiques de droit commun et, lorsque la nature des difficultés le nécessite, met en œuvre les instruments qui lui sont propres.

Elle s'inscrit dans une démarche de co-construction avec les habitants, les associations et les acteurs économiques, s'appuyant notamment sur la mise en place de conseils citoyens (selon des modalités définies dans les contrats de ville), ainsi que sur la co-formation.

Elle vise, en tenant compte de la diversité des territoires et de leurs ressources, à :

1° Lutter contre les inégalités de tous ordres, les concentrations de pauvreté et les fractures économiques, sociales, numériques et territoriales ;

2° Garantir aux habitants des quartiers défavorisés l'égalité réelle d'accès aux droits, à l'éducation, à la culture, aux services et aux équipements publics ;

3° Agir pour le développement économique, la création d'entreprises et l'accès à l'emploi par les politiques de formation et d'insertion professionnelles ;

4° Agir pour l'amélioration de l'habitat ;

5° Développer la prévention, promouvoir l'éducation à la santé et favoriser l'accès aux soins ;

6° Garantir la tranquillité des habitants par les politiques de sécurité et de prévention de la délinquance ;

7° Favoriser la pleine intégration des quartiers dans leur unité urbaine, en accentuant notamment leur accessibilité en transports en commun, leur mixité fonctionnelle et urbaine et la mixité de leur composition sociale ; elle veille à ce titre à la revitalisation et la diversification de l'offre commerciale dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville ;

8° Promouvoir le développement équilibré des territoires, la ville durable, le droit à un environnement sain et de qualité et la lutte contre la précarité énergétique ;

9° Reconnaître et à valoriser l'histoire, le patrimoine et la mémoire des quartiers ;

10° Concourir à l'égalité entre les femmes et les hommes, à la politique d'intégration et à la lutte contre les discriminations dont sont victimes les habitants des quartiers défavorisés, notamment celles liées au lieu de résidence et à l'origine réelle ou supposée».

Dans son champ opérationnel, la politique de la ville est mise en œuvre par l'intermédiaire des contrats de ville conclus à l'échelle intercommunale. Ces contrats de ville doivent :

➤ Territorialiser les interventions en fonction d'une géographie prioritaire définie par le CGET et décliner en :

- Quartiers prioritaires

➤ Se structurer autour de trois piliers :

- la cohésion sociale
- le cadre de vie et le renouvellement urbain
- le développement économique et l'emploi

➤ Intégrer trois axes transversaux :

- l'égalité femme/homme
- la jeunesse
- la lutte contre les discriminations

➤ Accorder une place centrale aux habitants et aux acteurs locaux :

- par la création de conseils de citoyens

Au niveau de l'État, la loi de programmation pour la ville et la cohésion urbaine de par sa dimension transversale a donné lieu à la signature de plusieurs conventions interministérielles, et ce dans l'objectif de territorialiser les politiques sectorielles et donc de concentrer les moyens de droit commun en faveur des quartiers retenus dans la nouvelle géographie prioritaire.

ANNEXE 4

Cour de cassation chambre sociale

Audience publique du 21 novembre 2012

N° de pourvoi: 11-13391

Non publié au bulletin

Cassation partielle

M. Lacabarats (président), président

SCP Gatineau et Fattaccini, SCP Nicolaÿ, de Lanouvelle et Hannotin, avocat(s)

REPUBLIQUE FRANCAISE AU NOM DU PEUPLE FRANCAIS

LA COUR DE CASSATION, CHAMBRE SOCIALE, a rendu l'arrêt suivant :

Attendu, selon l'arrêt attaqué, que Mme X..., née le 2 mai 1976, a été engagée par contrat de droit privé par l'Office auxerrois de l'habitat (OPM-HLM) en qualité de correspondant de nuit, selon un contrat à durée déterminée conclu le 24 juin 2002 pour la période du 17 juin au 31 août 2002 puis, selon un contrat à durée déterminée, du 2 septembre 2002 pour les mêmes fonctions pour une durée de trois années ; qu'elle a été victime d'un accident du travail le 20 septembre 2004, avec un arrêt de travail jusqu'au 17 avril 2005 ; qu'après avoir été déclarée inapte à son emploi par le médecin du travail elle a été licenciée pour faute grave par lettre recommandée du 8 juillet 2005 ; qu'elle a saisi la juridiction prud'homale d'une contestation de son licenciement et d'une demande de requalification de ses contrats de travail en un contrat à durée indéterminée de droit commun ;

Sur le premier moyen :

Vu les articles L. 5134-102, D. 5134-151 et D. 5134-155 du code du travail ;

Attendu, selon ces textes, que la dérogation préfectorale qui est le cas échéant accordée dans le cadre de la convention que l'Etat doit passer avec une personne morale mentionnée à l'article L. 5134-101 du code du travail pour l'autoriser à souscrire un contrat de travail relatif à l'activité "d'adulte-relais", n'est possible qu'au titre du lieu de résidence de l'adulte concerné ;

Attendu que pour débouter la salariée de sa demande de requalification de ses contrats de travail à durée déterminée conclus les 17 juin et 2 septembre 2002 en un contrat de travail à durée indéterminée et de sa demande de condamnation de l'employeur au paiement d'une somme au titre de l'indemnité de requalification, l'arrêt retient que l'OPM-HLM a sollicité du préfet une dérogation concernant l'âge de Mme X..., qu'une convention relative à la création d'un poste d'adulte-relais à la date du 1er septembre 2002 a ensuite été conclue le 30 août 2002 entre le préfet de l'Yonne et l'OPM-HLM, que la dérogation ainsi accordée par l'autorité préfectorale concernant la condition d'âge édictée par la loi rend inopérante la demande de requalification du contrat adulte-relais en contrat à durée déterminée de droit commun ainsi que l'argumentation tendant à voir juger que son contrat ne respectait pas les dispositions gouvernant les contrats à durée déterminée de droit commun ;

Qu'en statuant comme elle l'a fait, sans constater qu'à la date de conclusion des contrats une dérogation conforme aux exigences légales avait été accordée, la cour d'appel a violé les textes susvisés ;

Sur le second moyen :
Vu l'article 624 du code de procédure civile ;

Attendu que la cassation sur le premier moyen emporte la cassation par voie de conséquence sur les dispositions de l'arrêt en ce qu'il a dit que le licenciement repose sur une faute grave et qu'il a débouté la salariée de ses demandes salariales et indemnitaires ;

PAR CES MOTIFS :

CASSE ET ANNULE, mais seulement en ce qu'il déboute Mme X... de sa demande de requalification des contrats à durée déterminée en contrat à durée indéterminée, en ce qu'il dit que son licenciement repose sur une faute grave et en ce qu'il l'a déboutée en conséquence de ses demandes salariales et indemnitaires, l'arrêt rendu le 5 mai 2010, entre les parties, par la cour d'appel de Paris ; remet, en conséquence, sur ces points, la cause et les parties dans l'état où elles se trouvaient avant ledit arrêt et, pour être fait droit, les renvoie devant la cour d'appel de Paris, autrement composée ;

Condamne l'Office auxerois de l'habitation OPM-HLM aux dépens ;

Vu les articles 700 du code de procédure civile et 37 de la loi du 10 juillet 1991, condamne l'Office auxerois d'habitation OPM-HLM à payer à la SCP Nicolaÿ, de Lanouvelle et Hannotin la somme de 2 500 euros, à charge pour cette dernière de renoncer à percevoir la part contributive versée par l'Etat au titre de l'aide juridictionnelle ;

Dit que sur les diligences du procureur général près la Cour de cassation, le présent arrêt sera transmis pour être transcrit en marge ou à la suite de l'arrêt partiellement cassé ;
Ainsi fait et jugé par la Cour de cassation, chambre sociale, et prononcé par le président en son audience publique du vingt et un novembre deux mille douze.

MOYENS ANNEXES au présent arrêt

Moyens produits par la SCP Nicolaÿ, de Lanouvelle et Hannotin, avocat aux Conseils, pour Mme X...

PREMIER MOYEN DE CASSATION

Le moyen fait grief à l'arrêt attaqué d'avoir débouté Mademoiselle Karima X..., salariée au titre d'un contrat adultes-relais, de sa demande de requalification de ses contrats de travail à durées déterminées conclus les 17 juin et 2 septembre 2002 en un contrat de travail à durée indéterminée, et, en conséquence, de sa demande de condamnation de l'Office auxerois de l'habitation OPM-HLM, employeur, au paiement de la somme de 1.341,26 € au titre de l'indemnité de requalification ;

AUX MOTIFS QU'au soutien de son appel, Mlle X... fait valoir que les règles spécifiques au contrat adultes-relais à durée déterminée n'étaient pas applicables en l'espèce, puisqu'elle était âgée de 26 ans lors de la conclusion, et ne remplissait ainsi pas la condition d'âge de l'article L 5134-102 du code du travail ; qu'elle en déduit que son contrat de travail était régi par les règles de droit commun du contrat de travail à durée déterminée, et que les contrats ne respectant pas cinq des dispositions spécifiques du contrat à durée déterminée, les deux contrats conclus les 17 juin et 2 septembre 2002 doivent être requalifiés en un contrat à durée indéterminée ayant débuté le 17 juin 2002 ; mais que s'il est vrai que, selon les articles L 5134-102 et D 5134-155 du code du travail, le contrat de travail relatif à des activités d'adultes-relais ne peut être conclu qu'avec des personnes âgées d'au moins 30 ans à la date de la signature du contrat, il est également constant que l'OPM-HLM a sollicité, par lettre du 5 juillet 2002, une dérogation concernant l'âge de Mlle X... ; qu'une convention relative à la création d'un poste adulte-relais à la date du 1er septembre 2002 a ensuite été conclue le 30 août 2002 entre le préfet de l'Yonne et l'OPM-HLM ; qu'enfin, le préfet de l'Yonne confirme avoir été destinataire du contrat de travail en date du 2 septembre 2002 par lequel l'OPM-HLM engageait Mlle X... dans le cadre dudit poste « adulte-relais » ; que la dérogation ainsi accordée par l'autorité préfectorale concernant la condition d'âge

édictee par la loi rend inopérante la demande de requalification du contrat « adulte-relais » en contrat à durée déterminée de droit commun ainsi que, par voie de conséquence nécessaire, l'argumentation subséquente tendant à voir juger que son contrat ne respectait pas les dispositions gouvernant les contrats à durée déterminée de droit commun ;

1°) ALORS D'UNE PART QU'il résulte de l'article L 5134-102 du code du travail que le contrat de travail relatif à des activités d'adultes-relais ne peut être conclu qu'avec des personnes d'au moins trente ans, ce qui, aux termes de l'article D 5134-155 du même code, s'apprécie au jour du contrat ; qu'en déboutant la salariée, âgée de 26 ans, de sa demande de requalification de deux contrats de travail à durées déterminées successivement conclus les 17 juin et 2 septembre 2002, aux motifs que le préfet avait accordé une dérogation d'âge, cependant qu'il ne disposait pas d'un tel pouvoir et qu'en tout état de cause, la dérogation ne pouvait concerner que le second des deux contrats successifs dont la requalification était demandée, la cour d'appel a violé les dispositions susvisées ;

2°) ALORS D'AUTRE PART QUE les arrêts qui ne sont pas motivés sont déclarés nuls, et que le défaut de réponse à conclusions constitue un défaut de motifs ; que dans ses conclusions (p.5, point 3.), la salariée faisait encore valoir au soutien de sa demande de requalification qu'« aucun motif n'est d'ailleurs indiqué sur lesdits contrats » ; qu'en délaissant ce moyen, opérant au regard de l'article L 1242-12, 1er alinéa, du code du travail, la cour d'appel a violé l'article 455 du code de procédure civile.

SECOND MOYEN DE CASSATION

Le moyen fait grief à l'arrêt attaqué d'avoir débouté Mademoiselle Karima X... de sa demande de condamnation de l'Office auxerrois de l'habitation OPM-HLM au paiement de la somme de 402,38 €

au titre de l'indemnité de licenciement ; de la somme de 2.682,52 € au titre de l'indemnité compensatrice de préavis et 268,25 € de congés payés afférents et de la somme de 20.000 € à titre de dommages et intérêts pour licenciement sans cause réelle et sérieuse ;

AUX MOTIFS QUE Mlle X... a été licenciée le 8 juillet 2005 pour avoir « persisté dans son absence injustifiée » à l'issue de son arrêt de travail pour accident du travail ; que l'OPM-HLM reproche à son ancienne salariée d'avoir refusé d'obtempérer à sa demande de prendre attache avec M. Y..., responsable de service, à l'effet d'être affectée dans une nouvelle équipe de travail, conformément aux préconisations du médecin du travail ; que les pièces produites au débat par l'OPM-HLM établissent qu'à la suite d'une chute dans un escalier sur son lieu de travail le 20 septembre 2004, Mlle X... a été en arrêt de travail jusqu'au 17 avril 2005 ; que lors de la visite de reprise qui a eu lieu le 3 mai 2005, le médecin du travail a établi une fiche médicale « d'aptitude à la reprise à l'essai avec ménagements, changement de poste à envisager. Avis à confirmer et préciser après étude de poste » ; que Mlle X... n'a pas honoré le rendez-vous médical du 17 mai suivant auquel elle était convoquée ; que la visite a été reportée au 6 juin 2005 à l'issue de laquelle le médecin du travail a conclu à l'inaptitude de Mlle X... au poste de correspondante de nuit dans l'équipe actuelle ainsi qu'à la possibilité de la reclasser au même poste dans une autre équipe, et a écrit à l'employeur en ces termes : « Après l'examen médical et l'étude de poste, je constate que Mlle X... ne présente pas de contre indication au poste de correspondante de nuit. Mais, compte tenu des problèmes relationnels majeurs (susceptibles de dégénérer à tout moment) qui existent entre Mlle X... et ses collègues, il est impératif qu'elle soit affectée à une autre équipe de travail » ; que le médecin du travail a revu Mlle X... le 20 juin 2005 et a alors confirmé son précédent avis ; que l'OPM-HLM justifie également qu'elle a, par lettre du 9 juin 2005, « confirmé » à Mlle X... que « M. Y... sera en mesure de vous proposer un changement d'équipe de travail » et lui a demandé de « prendre contact avec lui dans les meilleurs délais » ; qu'ensuite, et par lettre du 16 juin 2005, elle s'est « étonnée » que Mlle X... n'ait pas donné suite à son précédent courrier ; qu'enfin, par lettre du 21 juin 2005, elle a rappelé ses précédents courriers des 9 et 16 juin et a à nouveau demandé à Mlle X... de prendre attache avec M. Y... ; que Mlle X... ne discute pas qu'elle ne s'est plus présentée sur son lieu de travail à aucun moment à compter du 17 avril 2005 et qu'elle a refusé de déférer à la demande de son employeur de prendre contact avec M. Y... ; qu'elle en impute cependant la responsabilité à l'OPM-HLM auquel elle fait grief d'avoir manqué à son obligation de la reclasser ; qu'elle soutient à cet effet que les recherches

et propositions faites par l'employeur ne justifient d'aucune recherche de reclassement postérieurement au 20 juin 2005 ni même antérieurement ; qu'elle ajoute qu'elle était victime de harcèlement moral et sexuel de la part de M. Y... ; que l'OPM-HLM ne pouvait ignorer ces difficultés auprès duquel elle les avait dénoncées ; qu'en présence de cette difficulté, l'OPM-HLM devait prendre attache avec le médecin du travail ; mais considérant que la Cour n'est pas saisie d'une demande relative aux faits de harcèlement dont Mlle X... allègue avoir été victime ; que Mlle X... ne justifie pas qu'elle avait dénoncé de tels faits auprès de son employeur lorsque ce dernier lui a demandé de prendre attache avec M. Y... ; que l'objet de cet entretien avec M. Y... se limitait à l'affectation dans une nouvelle équipe de travail ; qu'il n'est pas prétendu que M. Y..., chef de service et non correspondant de nuit, intervenait sur le terrain dans les équipes de travail ; qu'en demandant à Mlle X... de prendre contact avec M. Y... pour qu'il lui fasse connaître la nouvelle équipe dans laquelle elle travaillerait désormais, l'employeur se conformait aux préconisations du médecin du travail ; que la proposition d'affectation dans une nouvelle équipe formulée par l'employeur le 9 juin 2005 peut être prise en considération, puisqu'elle répond aux conclusions émises par le médecin du travail au cours de la seconde visite et que l'employeur l'a réitérée par écrit à l'issue de la seconde visite, en renouvelant à Mlle X... sa demande de contact avec M. Y... ; que Mlle X... n'a pu contester utilement la compatibilité du poste qui lui était offert avec les préconisations du médecin du travail puisqu'elle n'a pas pris attache avec son supérieur hiérarchique ;

que l'employeur n'était dès lors pas tenu de saisir à nouveau le médecin du travail ; qu'il résulte de ce qui précède que Mlle X... s'est placée en situation d'absence fautive en n'obtempérant pas à la demande de son employeur d'avoir à prendre attache avec son chef de service et, partant, en refusant de reprendre son activité ; que ce comportement rendait impossible son maintien dans l'entreprise ; que le jugement sera donc infirmé en ce qu'il a requalifié le licenciement de Mlle X... en un licenciement pour cause réelle et sérieuse ; que le licenciement pour faute grave prive Mlle X... du bénéfice de ses demandes salariales et indemnitaires ;

1°) ALORS QU'aux termes de l'article L 1226-20 (L 122-32-9, alinéa 2, au jour du licenciement) du code du travail, dans sa version alors applicable, s'il justifie d'une impossibilité de proposer un emploi, dans les conditions prévues aux articles L 1226-10 et L 1226-11 du même code, au salarié titulaire d'un contrat de travail à durée déterminée déclaré inapte à la suite d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle, ou si le salarié refuse un emploi offert dans ces conditions, l'employeur est en droit de demander la résolution judiciaire du contrat ; qu'en jugeant le licenciement de Mlle X... justifié par sa faute grave, consistant à avoir refusé de se rendre à un entretien décidé par l'employeur après la seconde visite de reprise « pour qu'il lui fasse connaître la nouvelle équipe dans laquelle elle travaillerait désormais », la cour d'appel, qui n'a pas tiré les conséquences de son propre refus de requalifier la relation contractuelle en contrat de travail à durée indéterminée, exclusive dès lors de toute autre forme de rupture que la résolution judiciaire, après vérification des motifs invoqués, a violé les dispositions susvisées ;

2°) ALORS EN TOUT ÉTAT DE CAUSE QUE la faute grave est celle qui rend impossible le maintien du salarié dans l'entreprise, et que le reclassement du salarié déclaré inapte à l'issue d'une période de suspension du contrat de travail s'entend d'une proposition de poste, non d'une injonction d'avoir à reprendre l'activité ; qu'en qualifiant de faute grave le fait pour la salariée d'avoir refusé de se rendre, dès le lendemain de la seconde visite prévue à l'article R 4624-31 du code du travail, à une convocation du représentant de l'employeur « pour qu'il lui fasse connaître la nouvelle équipe dans laquelle elle travaillerait désormais », suivie trois jours plus tard d'une convocation à un entretien préalable à un licenciement pour faute grave, la cour d'appel a violé l'article L 5134-107 du code du travail ;

3°) ALORS EN OUTRE QUE le juge doit prendre en compte tous les éléments opérants du litige ; qu'en refusant de répondre au moyen de la salariée qui justifiait son refus de rencontrer son chef de service par l'attitude de ce dernier, pouvant recevoir la qualification de harcèlement moral et sexuel, au motif inopérant qu'elle n'était pas saisie d'une demande relative à des faits de harcèlement, la cour d'appel a violé l'article 455 du code de procédure civile. **Décision attaquée** : Cour d'appel de Paris , du 5 mai 2010

ANNEXE 5



Programme & Objectifs

MS01- 3 jours (21h)

Maîtriser le positionnement et le cadre d'intervention du médiateur social

Objectifs

- Identifier le champ d'intervention de la médiation sociale et ses limites
- S'approprier le rôle et la posture du médiateur social
- Comprendre le processus spécifique de médiation sociale

Programme

Historique et contexte de la Médiation sociale

Les concepts de médiation et de médiation sociale

- Définition de la médiation sociale et principes directeurs
- Les différents types de médiation (médiation formelle et informelle, médiation pénale, médiation conventionnelle, médiation familiale...)
- Les modes alternatifs de résolution de conflits : distinction entre médiation, négociation, arbitrage, jugement et recours à un expert.

Cadre déontologique du métier

- Les principes garantissant le processus de médiation sociale.
- Les principes garantissant la posture de médiateur social.

Fonctions et missions du médiateur social, les limites du rôle

- Le référentiel des 8 activités de la médiation sociale et culturelle,
- Le cadre d'intervention de la médiation sociale : ce que la médiation sociale ne peut pas faire (clarification des missions) et ce que la médiation ne doit pas faire (approfondissement de la posture de tiers impartial et indépendant)
- L'évaluation de l'utilité sociale de l'activité de médiateur social.

La méthodologie, les outils et les techniques de la médiation sociale

- Les principes de la communication en médiation sociale
- Le processus de la médiation sociale en 5 phases

Situer la médiation sociale dans son environnement

- Les partenaires : complémentarité des ressources
- Les limites du médiateur social et le passage de relais

Conclusion, bilan de la formation

France Médiation est un organisme de formation spécialisé dans la médiation sociale.
N° de déclaration d'activité : 31 59 07 02 159 / N° de SIRET : 508 093 812 000 16





Programme & Objectifs

MS02- 2 jours (14h)

Construire la cartographie des acteurs du territoire pour transmettre l'information et garantir un relais efficace

Objectifs

- **Identifier les acteurs** et dispositifs du territoire
- Connaître les **limites** de son champ d'intervention et les **complémentarités** avec ceux de ses partenaires
- **Communiquer** avec les acteurs du territoire pour mieux coopérer :
 - Orienter et mettre en relation les publics et les partenaires
 - Développer son réseau de partenaires et coopérer à des actions locales

Programme

Repérer les acteurs présents sur son territoire et les partenariats possibles

- Les différents types de partenaires et de partenariats
- Le rôle et les compétences des différents partenaires

Identifier la place de la médiation dans le réseau de partenaires locaux

- Les outils de repérage et d'identification des rôles et interventions des acteurs
- L'articulation des actions de médiation au sein d'un réseau de partenaires
- La place à tenir dans le réseau en tant que médiateur social

Inscrire son activité dans le partenariat territorial

- Présenter sa structure et sa mission auprès des différents partenaires
- Les outils facilitant le travail en réseau
- Coopérer autour d'enjeux communs

Conclusions, bilan de la formation



Programme & Objectifs

MS03- 3 jours (21h)

Maîtriser les techniques de communication indispensables en médiation sociale

Objectifs

- S'approprier les **outils** et les **méthodes** de communication pour **gérer des relations interpersonnelles** en médiation sociale
- Établir une **relation professionnelle de confiance**
- **Rendre compte** de son activité avec clarté

Programme

Comprendre les bases de la communication interpersonnelle

- Les mécanismes de la communication verbale et visuelle
- La gestion du temps et des espaces en situation de médiation sociale : les phases d'approche, la présentation et la structuration du message selon les situations
- La gestion des transactions entre tiers : naturelles, croisées et dramatiques

Développer une relation de qualité avec l'utilisateur

- L'écoute active en 10 points
- L'empathie, l'assertivité et la congruence
- Le traitement des objections et l'argumentation
- Les signes de reconnaissance
- La compréhension des codes sociaux et culturels des personnes et des institutions

Présenter un document professionnel

- Les règles de la lisibilité des écrits professionnels (support visuel, lettre, note, compte rendu, rapport, email, sms...)
- La description d'une situation dans un compte rendu ou un rapport.

Conclusions, bilan de la formation

France Médiation est un organisme de formation spécialisé dans la médiation sociale.
N° de déclaration d'activité : 31 59 07 02 159 / N° de SIRET : 508 093 212 000 16





Programme & Objectifs

MS05- 3 jours (21h)

De l'accueil à la recherche d'une solution partagée : comment mettre en place une médiation sociale ?

Objectifs

- Maîtriser les règles et les étapes du **processus de médiation sociale**
- Acquérir une méthode efficace d'**invitation des parties**, de **conduite du processus** de médiation et de **suivi des accords** trouvés.

Programme

L'invitation en médiation

- Clarifier son positionnement et sa déontologie d'intervention
- Inviter les protagonistes à s'asseoir autour d'une "table ronde"
- Démarrer les entretiens et savoir cadrer les débats

La "table ronde"

- Définir les différentes étapes de la médiation en précisant les écueils et les impasses
- Maîtriser l'art du questionnement
- Désamorcer l'agressivité ou les situations très chargées émotionnellement
- Savoir identifier et mettre en œuvre le processus de reconnaissance réciproque

La clôture et le suivi

- Stimuler la créativité des participants pour trouver des pistes de solutions
- Savoir rédiger un protocole d'accord et mettre en œuvre un suivi efficace
- Repérer ses limites d'intervention
- Réfléchir à quelques indicateurs pour évaluer la réussite du processus de médiation

Conclusions, bilan de la formation





Programme & Objectifs

MS06- 3 jours (21h)

Identifier les problématiques rencontrées pour apporter une réponse par la médiation sociale

Objectifs

- Repérer et identifier les besoins des publics rencontrés et leurs attentes,
- Savoir aborder les différents types de publics,
- Comprendre les spécificités des principales problématiques rencontrées : addictions, précarité, santé mentale, conduites à risque, incivilités
- Mener une action adaptée à chaque situation : rechercher et mobiliser les ressources adaptées

Programme

Les différents publics et les principaux problèmes rencontrés

- Connaître les différences entre névroses et psychoses et les maladies mentales les plus courantes
- Reconnaître les effets psychoactifs des substances addictives (alcool, drogues)
- Définir la délinquance et connaître les principales réponses légales
- Comprendre la violence et identifier ses typologies
- Comprendre ce qu'implique la grande précarité
- Identifier les signes d'une conduite suicidaire

Partenariat et mise en relation

- Rappels sur entrer en relation, le réseau de partenaires et les champs d'intervention de la médiation sociale
- Identifier les différents dispositifs de prévention
- Connaître les différents types d'actions possibles
- Construire une action en lien avec les problématiques rencontrées sur son territoire d'intervention

Conclusions et évaluation de la formation

France Médiation est un organisme de formation spécialisé dans la médiation sociale.
N° de déclaration d'activité : 31 59 07 02 159 / N° de SIRET : 508 093 812 000 16



