

AGIR
ENSEMBLE
ET N'OUBLIER
PERSONNE



FRANCEMÉDIATION
Les acteurs de la médiation sociale



agence nationale
de la cohésion
des territoires

Observatoire national de la médiation sociale

État des lieux pour l'année 2023

Rapport final

Sommaire

Introduction : Origine et déploiement de l’observatoire de la médiation sociale	1
Les répondants	4
Statut juridique des répondants	4
Répartition géographique des répondants.....	5
Peu de structures ayant la médiation sociale comme activité principale	8
Principaux motifs de création de l’activité de médiation sociale	9
Une variété d’activités et de situations traitées par les médiateurs sociaux	12
Un fort rattachement à la définition et aux principes directeurs de la médiation sociale	15
Une méconnaissance de la norme AFNOR X60-600	16
Une faible adhésion aux réseaux de médiation sociale	18
Des périmètres d’intervention influencés par la nature des activités de médiation sociale	19
Les partenaires opérationnels des dispositifs de médiation sociale	22
Évaluation et perception des impacts de la médiation sociale	24
Des médiateurs sociaux inégalement répartis entre les structures	26
Une prédominance de contrats bénéficiant de financements de l’État	28
Une majorité de médiateurs sociaux ayant une qualification au moins égale au baccalauréat	29
Une part importante de médiateurs sociaux ayant bénéficié de formations en lien avec le secteur d’activité	31
Des structures pour la plupart intégrées dans des conventions collectives	33

Analyse croisée	34
La certification et l'adhésion à un réseau de médiation sociale, supports de la professionnalisation des structures	34
Un émiettement des médiateurs sociaux, entrave à la professionnalisation de leur activité	38
Remarques complémentaires formulées	42
Limites du questionnaire	43
Conclusion : Un besoin de reconnaissance du métier de médiateur social	44
Annexes	46
Questionnaire adressé aux structures de médiation sociale	46

Introduction : Origine et déploiement de l'observatoire de la médiation sociale

Le 28 mars 2022, le député de la neuvième circonscription de l'Hérault, Patrick Vignal, remettait au Premier Ministre de l'époque, Jean Castex, un rapport parlementaire intitulé « *Remettre de l'humain dans les territoires* » dans lequel 18 propositions sont formulées pour développer et pérenniser des dispositifs de médiation sociale, tant en métropole qu'en outre-mer, notamment en améliorant la visibilité des actions qui sont menées dans ce cadre. Pour ce faire, créer et faire vivre un outil permanent d'observation et de suivi du secteur de la médiation sociale, tant dans ses emplois, ses différentes activités déployées ainsi que pour attester de son niveau de présence dans les territoires, entre autres, apparaît donc comme un enjeu important et identifié par le rapporteur, d'autant plus que la structuration de la médiation sociale depuis les années 1980 en fait un secteur assez difficile à appréhender.

Un premier travail allant en ce sens avait été initié fin 2020 par les réseaux de médiation sociale (Union des Points Information Médiation Multi-Services, France Médiation, La Fédération, Fondation Agir contre l'Exclusion...), avec l'appui du cabinet d'études Trans-formations, auprès de 93 structures de médiation sociale, 19 dispositifs de médiation sociale intervenant dans le champ de la tranquillité publique ainsi que 23 acteurs (médiatrices et médiateurs, responsables de services...) et bénéficiaires (habitants) d'actions de médiation sociale. À cet effet, 1731 médiateurs sociaux et 314 encadrants avaient été répertoriés. Ce premier état des lieux avait fait émerger quelques enseignements notables :

- Développement des structures de médiation sociale majoritairement à la faveur de dispositifs d'aide à l'emploi.
- Prégnance du statut associatif chez les structures de médiation sociale.
- Un grand nombre d'activités menées par les structures relevant de l'amélioration de l'accès aux droits et aux services publics.
- Un faible pourcentage de médiateurs sociaux (12%) ayant un titre de formation relevant directement de la médiation sociale.
- Une préoccupation majeure partagée par les structures de médiation sociale concernant la pérennisation de leurs postes de médiateurs.

À la suite de ce travail préliminaire et de la publication du rapport parlementaire, les réseaux de médiation sociale, avec le soutien de plusieurs partenaires institutionnels, ont souhaité lancer un observatoire de la médiation sociale, avec quatre grands axes de travail :

- Réactualisation du référentiel d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale.
- Réalisation d'une enquête auprès des structures de médiation sociale (état des lieux des dispositifs de médiation sociale).
- Réactualisation du logiciel métier « Médios ».
- Évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale dans trois territoires et mesure d'impact de la médiation sociale via une approche spécifique sur les coûts évités au travers de la méthode Social Return on Investment dite « SROI ».

La mise en place de cet observatoire vise essentiellement l'atteinte des objectifs suivants :

- **Fournir un panorama du secteur de la médiation sociale** : Profil des opérateurs, domaines d'intervention, cadre d'emploi et sociologie des médiateurs sociaux...
- **Produire des données nationales des activités de la médiation sociale**, notamment sur les résultats et impacts observés.
- **Contribuer à l'analyse de l'évolution des besoins des territoires**, tout particulièrement dans les quartiers politique de la ville, à partir des données recueillies sur les activités de médiation sociale et sur l'expertise développée sur la veille sociale et territoriale de la part des structures et de leurs médiateurs sociaux.

Outre ces trois grands objectifs, la mise en place de cet observatoire vise également à améliorer la visibilité du secteur de la médiation sociale et à valoriser les différentes activités développées par les structures de médiation sociale, notamment en permettant une meilleure reconnaissance de sa contribution dans les politiques publiques, par l'évaluation de ses apports pour les territoires où ses activités sont déployées.

Nous traiterons ici uniquement des résultats de l'enquête adressée aux structures de médiation sociale visant à établir un état des lieux des actions relevant des actions de médiation sociale déployées sur le territoire national. Le contenu du questionnaire adressé aux structures a été élaboré dans une démarche multi-partenariale, de coopération et co-construction entre les organismes suivants (réseaux associant des acteurs de la prévention et délégations interministérielles) :

- Union Nationale des Points Information Médiation Multi-Services (PIMMS)
- France Médiation
- Médiation sociale et culturelle – La Fédération
- Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT)
- Intercommunalités de France (ex-Réseau des Villes et des Correspondants de Nuit)
- Comité Interministériel de Prévention de la Délinquance et de la Radicalisation (CIPDR)
- Direction Générale de la Cohésion Sociale (DGCS)
- France Urbaine
- Forum Français pour la Sécurité Urbaine (FFSU)

Les questions adressées aux structures de médiation sociale figurent en annexes de ce document (à partir de la page 45).

Les répondants

Statut juridique des répondants

Entre septembre 2023 et mars 2024, période au cours de laquelle il était possible de répondre aux questions qui étaient posées directement en ligne via un lien transmis de manière dématérialisée, 755 structures réalisant des activités de médiation sociale ont finalisé le questionnaire.

Les répondants se décomposent de la façon suivante :

<u>Statut juridique des structures répondantes</u>	<u>Nombre de répondants</u>	<u>En pourcentage du total de répondants</u>
Associations	603	80%
Communes	90	12%
Autres structures (CCAS, fondations...)	27	3,5%
Groupements de collectivités (Établissements Publics de Coopération Territoriale, Établissements Publics Territoriaux...)	16	2%
Bailleurs sociaux	8	1%
Groupements d'Intérêts Publics (GIP)	6	>1%
Conseils départementaux	3	>1%
Entreprises de l'Economie Sociale et Solidaire	2	>1%

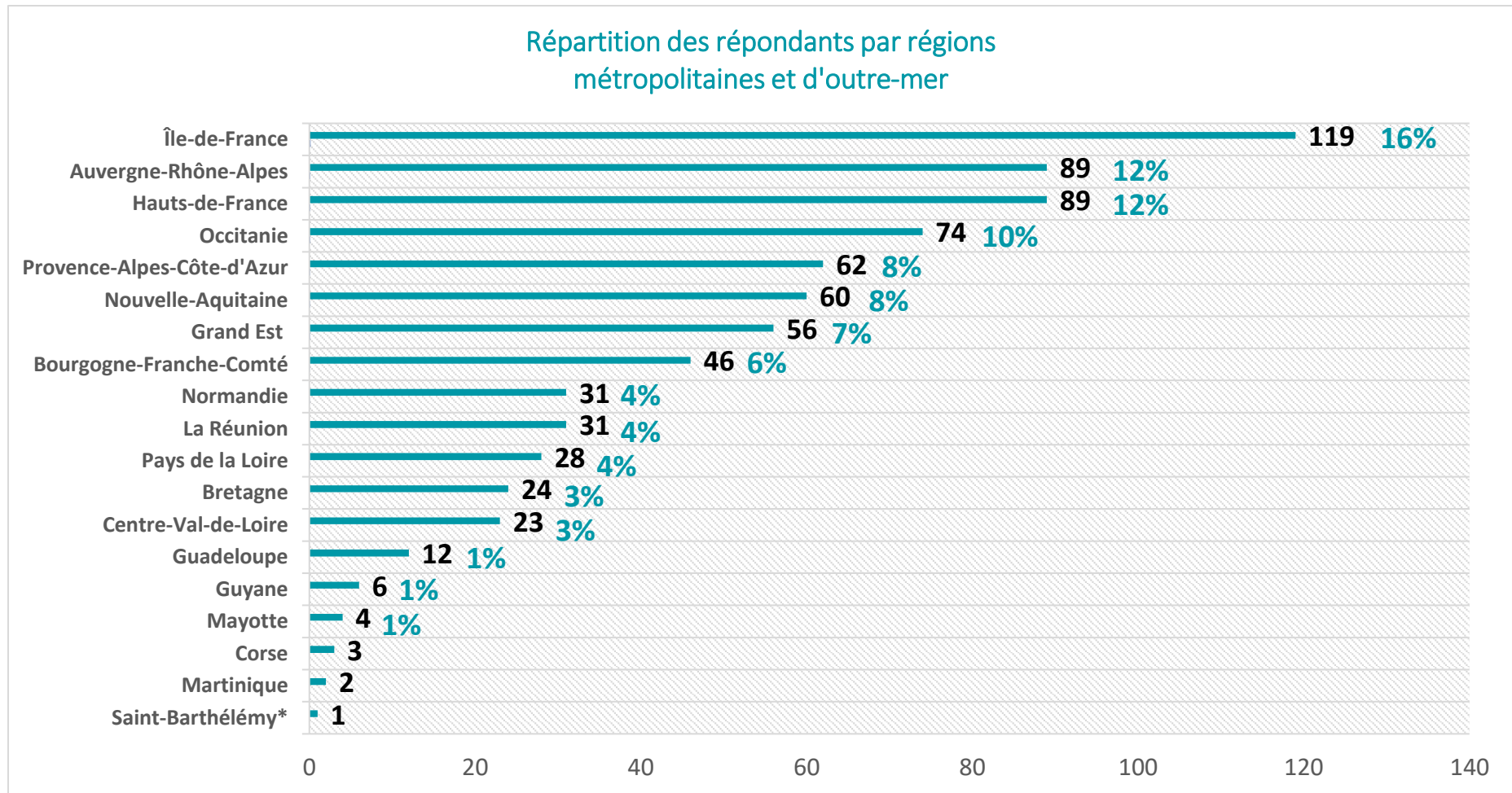
Répartition géographique des répondants

La quasi-totalité des départements français de métropole et d'outre-mer (93%) sont représentés dans l'échantillon des répondants, à l'exception de sept d'entre eux : l'Aveyron ; la Creuse ; l'Indre ; le Lot ; le Lot-et-Garonne ; la Lozère ainsi que la Meuse (*voir carte ci-après*). À noter qu'une réponse provient d'une collectivité d'outre-mer, à savoir Saint-Barthélemy.

La majorité des réponses ont pour origine des structures dont le siège est situé dans des territoires dans lesquels nous pouvons retrouver une métropole (c'est-à-dire une aire urbaine composée d'une ville-centre et de son agglomération d'au moins 100.000 habitants). En effet, l'essentiel des départements où un minimum de 10 structures de médiation sociale ont répondu au questionnaire, comme la Loire-Atlantique, la Haute-Garonne ou bien encore l'Hérault, en comporte au moins une (Nantes, Toulouse, Montpellier etc.).

Nous pouvons également relever un chevauchement des territoires les plus contributeurs avec leur nombre de quartiers classés prioritaires au titre de la politique de la ville (QPV) : Ainsi, les trois régions ayant le plus de structures qui ont répondu au questionnaire sont aussi celles comportant davantage de QPV, en proportion des chiffres globaux. En effet, 40% des répondants au questionnaire proviennent de trois régions : Île-de-France, Auvergne-Rhône-Alpes et Hauts-de-France, trois territoires concentrant, entre autres, près de la moitié du nombre de quartiers classés prioritaires de la politique de la ville¹.

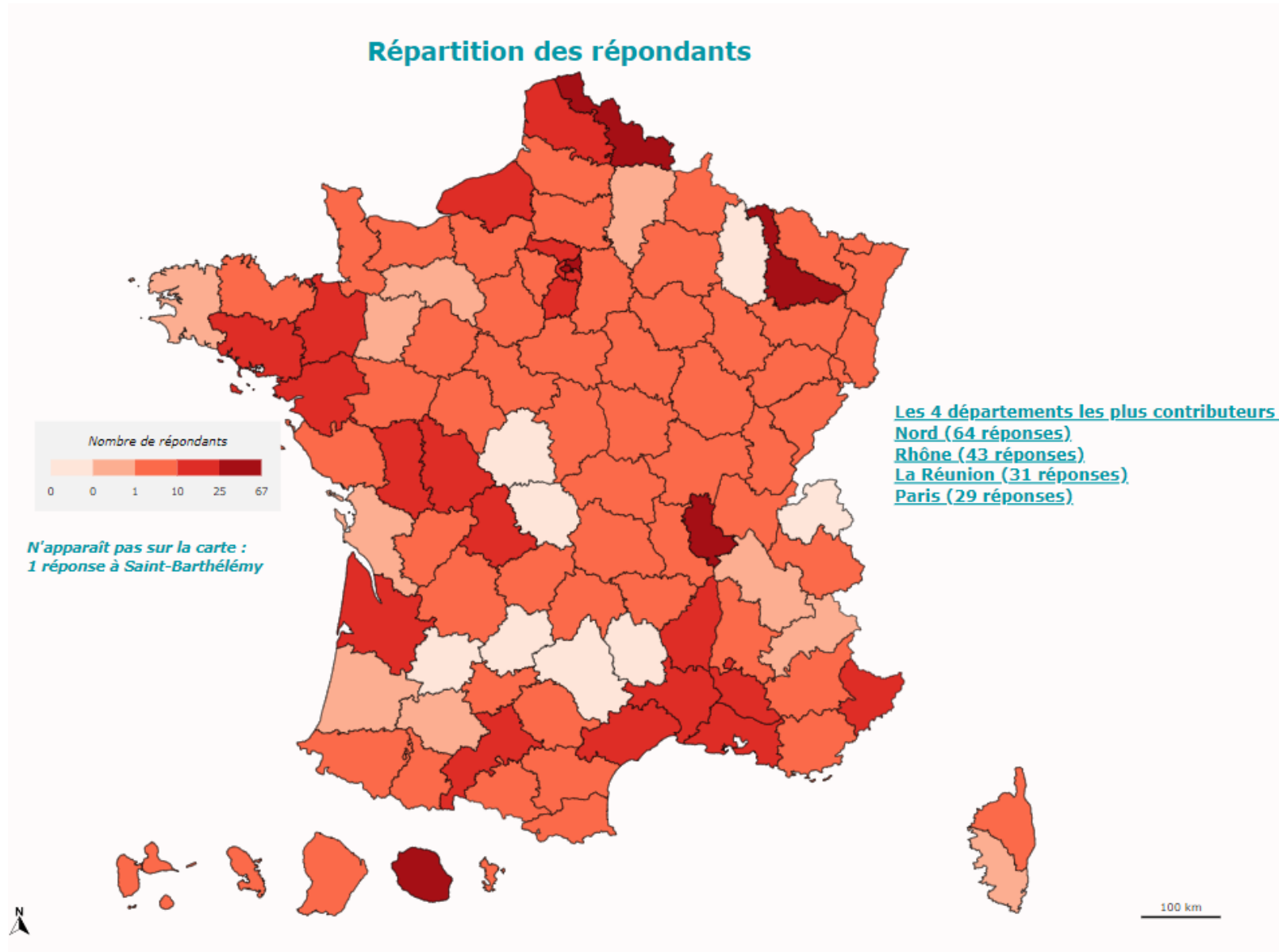
¹ Au 1^{er} janvier 2024. Ces trois régions concentrent 47,5% (647/1362) du nombre de QPV de métropole et d'outre-mer.



NB/Lire comme ceci :

31 structures répondantes au questionnaire ont leur siège situé en région Normandie, soit 4% du panel total de répondants.

** Saint-Barthélemy est une collectivité d'outre-mer.*



Peu de structures ayant la médiation sociale comme activité principale

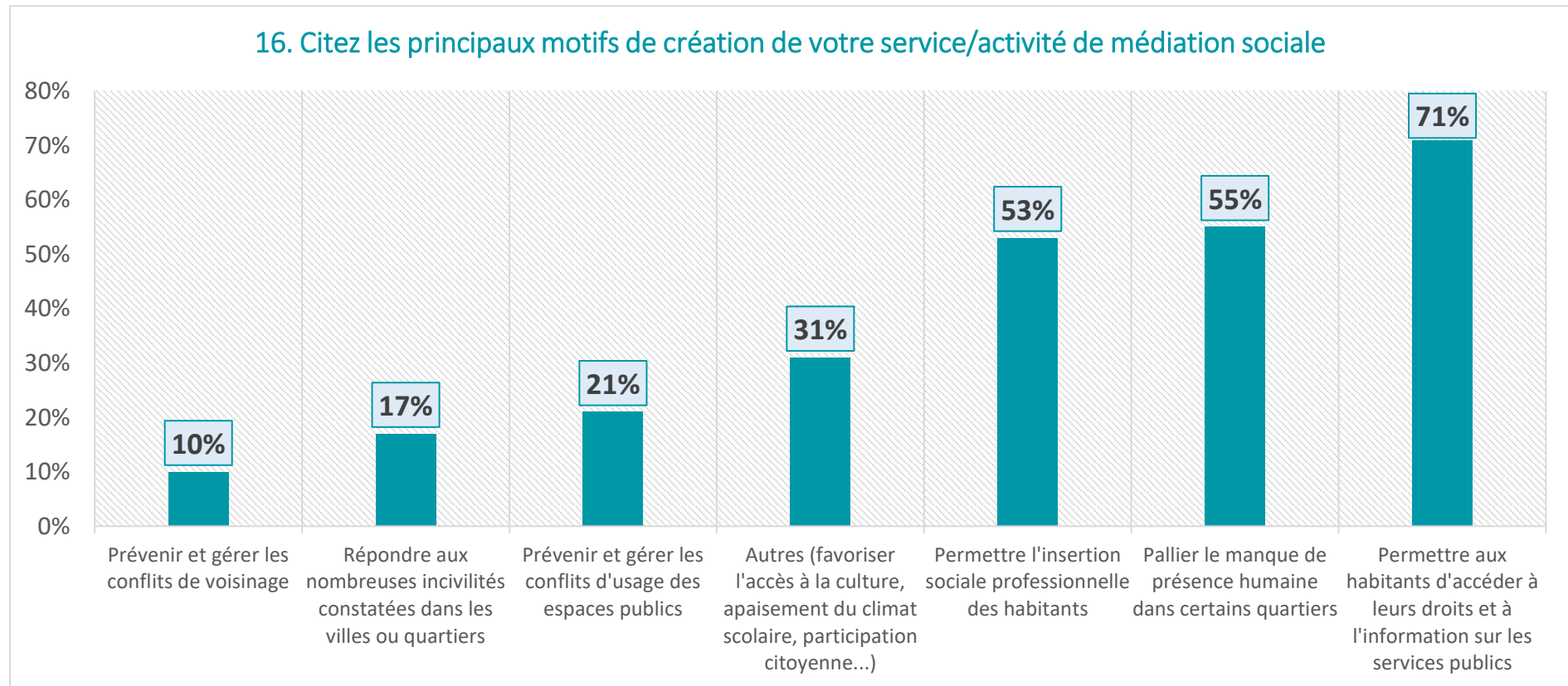
À la question « *La médiation sociale est-elle votre activité principale ?* », 80% des répondants répondent par la négative. Ce sont les groupements d'intérêts publics - GIP - qui affirment le plus (33%) que leur activité principale est la médiation sociale. Cependant, quelques nuances peuvent être apportées, car les structures qui répondaient par la négative avaient la possibilité d'inscrire la nature de leur activité principale. Dans le détail des réponses mentionnées, il ressort qu'un bon nombre d'activités citées sont en rapport avec la médiation sociale, tendant peut-être à montrer que des structures considèrent agir avec la médiation sociale en tant que support pour la réalisation d'actions de réduction des inégalités sociales.

15. Principales autres activités principales citées (dans le cas où la structure affirme que la médiation n'est pas son activité principale)

Insertion socio-professionnelle / Insertion par l'Activité Economique / Accompagnement à la mobilité professionnelle	18%
<u>Activités pouvant être apparentées à la médiation sociale* :</u> <i>Médiation scolaire, accès aux droits, prévention/tranquillité publique, promotion santé, création du lien social, médiation emploi...</i>	15%
Animation, animation sociale et animation socio-culturelle	14%
Centre social	10%
Action sociale / accompagnement social de publics vulnérables	10%
Activités socio-culturelles / accès à la culture	9%
Éducation populaire	7%
Activités sportives et de loisirs	7%
Collectivité locale / services publics	5%

Principaux motifs de création de l'activité de médiation sociale

Au vu des nombreux objectifs pouvant être attribués à la médiation sociale (renforcement de la cohésion sociale, facilitation de l'accès aux droits, prévention de situations conflictuelles...), plusieurs éléments peuvent donc justifier la création d'un dispositif de médiation sociale. En effet, les médiateurs sociaux sont avant tout des généralistes apportant un premier niveau d'écoute, d'information et d'accompagnement aux personnes et les orientant, le cas échéant, vers les professionnels pouvant répondre à leurs besoins. C'est en rapport avec ces éléments qu'il a été demandé aux structures répondantes d'inscrire les trois principaux motifs de création de leur activité de médiation sociale.



Ainsi, il en ressort que plus de deux structures sur trois (71%) mettent en avant la facilitation de l'accès aux droits et aux services publics comme élément indissociable des objectifs attribués à leur dispositif de médiation sociale. C'est même 74% des communes qui placent cette catégorie comme facteur déterminant dans la création de leurs services de médiation sociale.

Par ailleurs, plus d'une structure sur deux considère la création d'une activité de médiation sociale (55%) comme un moyen de « pallier le manque de présence humaine dans les quartiers » et donc que la mise en œuvre d'une activité de médiation sociale s'inscrit en complément des dispositifs de droit commun existants ainsi que des réalisations d'autres acteurs locaux. C'est notamment le cas de plus de 60% des communes s'inscrivant dans cette démarche de mise en place d'une activité de médiation sociale.

Plus d'une structure sur deux également (53%) a créé son activité de médiation sociale pour « permettre l'insertion sociale professionnelle des habitants », tout particulièrement au travers de dispositifs d'aide à l'emploi dont elles peuvent bénéficier pour recruter des médiateurs sociaux. Ce pourcentage est prépondérant chez les groupements d'intérêts publics (60%), cet élément étant même le premier motif cité de création d'une activité de médiation sociale pour eux. Les associations (59%) placent cet aspect en deuxième position dans l'échelle des motifs de création d'un dispositif de médiation sociale. A contrario, le pourcentage est beaucoup moins significatif chez les communes (21%).

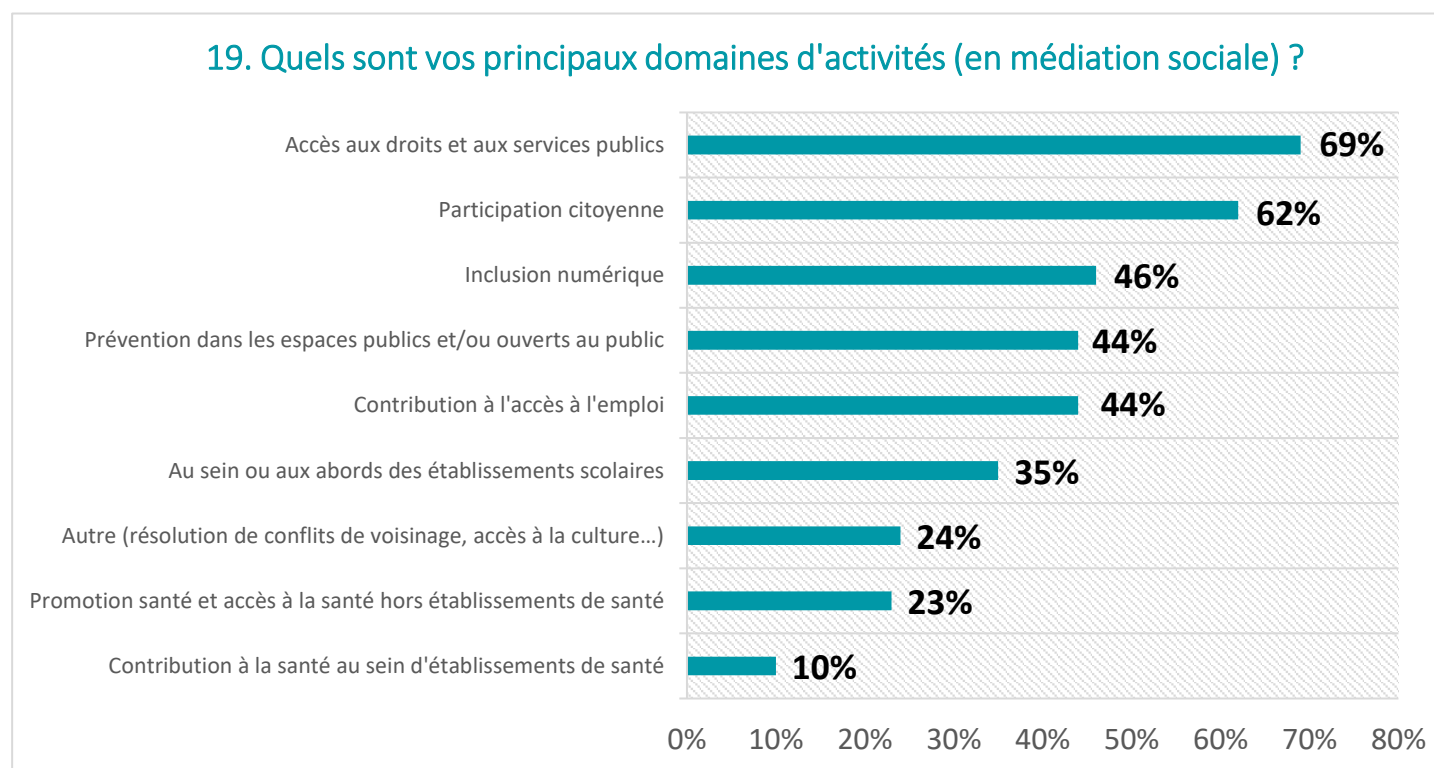
Enfin, nous pouvons également relever que le motif de création du service de médiation sociale influe sur le fait de considérer la médiation sociale en tant qu'activité principale (ou vice-versa) : Par exemple, quasiment deux fois plus de structures affirmant que la médiation sociale est leur activité principale citent la prévention et la gestion des conflits d'usage dans les espaces publics en tant que motif de création de leur activité de médiation sociale (30% contre 17% pour ceux affirmant que la médiation sociale n'est pas leur activité principale citant ce même motif).

Fig.1. Les trois principaux motifs de création des activités de médiation sociale en fonction de la typologie de structures chez les principaux répondants

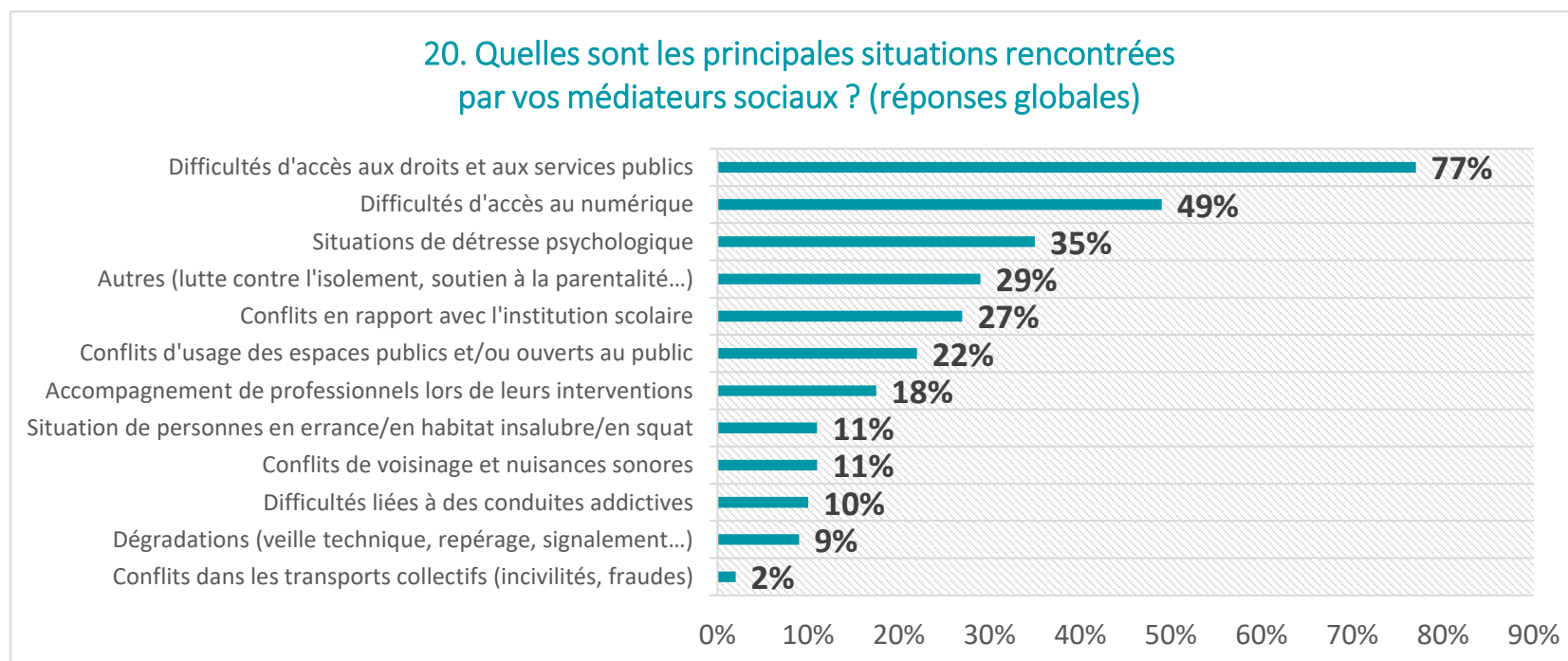
Associations	Permettre aux habitants d'accéder à leurs droits et à l'information sur les services publics (70%)	Permettre l'insertion sociale professionnelle des habitants (59%)	Pallier le manque de présence humaine dans certains quartiers (56%)
Communes	Permettre aux habitants d'accéder à leurs droits et à l'information sur les services publics (74%)	Pallier le manque de présence humaine dans certains quartiers (60%)	Prévenir et gérer les conflits d'usage des espaces publics (52%)
Autres structures (CCAS, fondations...)	Permettre aux habitants d'accéder à leurs droits et à l'information sur les services publics (81%)	Pallier le manque de présence humaine dans certains quartiers (48%)	Permettre l'insertion sociale professionnelle des habitants (44%)
Groupements de collectivités	Pallier le manque de présence humaine dans certains quartiers (69%)	Permettre aux habitants d'accéder à leurs droits et à l'information sur les services publics (63%)	Permettre l'insertion sociale professionnelle des habitants (44%)
Bailleurs sociaux	Répondre aux nombreuses incivilités constatées dans les villes et les quartiers (75%)	Prévenir et gérer les conflits de voisinage (63%)	Permettre aux habitants d'accéder à leurs droits et à l'information sur les services publics (50%)
Groupements d'intérêts publics	Permettre l'insertion sociale professionnelle des habitants (60%)	Prévenir et gérer les conflits d'usage des espaces publics (40%)	Prévenir et gérer les conflits de voisinage (40%)

Une variété d'activités et de situations traitées par les médiateurs sociaux

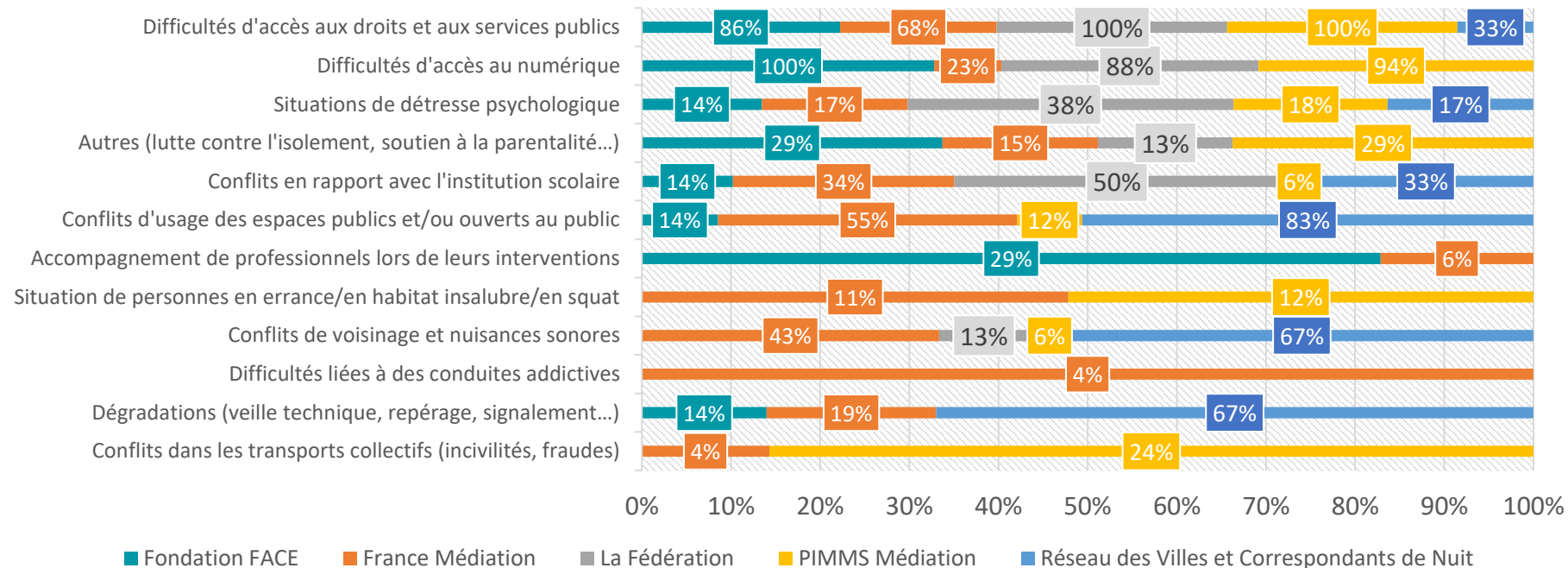
Les structures de médiation sociale exercent, pour la plupart, dans des champs d'activité très variés. Elles affirment, en effet, évoluer en moyenne sur 3,5 domaines d'activités différents. L'accès aux droits et aux services publics est le plus souvent cité avec 69% de structures de médiation sociale menant des actions dans ce domaine. Vient ensuite la participation citoyenne, avec 62% de structures y intervenant, notamment au travers d'actions de médiation sociale visant à développer le pouvoir d'agir des habitants, par exemple sur la citoyenneté ou bien afin d'accompagner l'émergence d'initiatives citoyennes. Près d'une structure sur deux (46%) intervient également dans le domaine de l'inclusion numérique et de la lutte contre l'illectronisme et plus d'une sur trois (35%) agit dans ou aux abords immédiats des établissements scolaires via la médiation sociale.



Dans le prolongement des domaines d'activités, les difficultés d'accès aux droits et aux services publics ainsi que les difficultés d'accès au numérique figurent parmi les situations que les médiateurs sociaux rencontrent le plus (77% des structures citent la première comme l'une des principales rencontrées et 49% pour la deuxième). Il est à noter également que plus d'une structure sur trois (35%) affirme que ses médiateurs sociaux rencontrent régulièrement des situations de détresse psychologique dans le cadre des diverses missions qu'ils réalisent. À ce titre, la variété des activités exercées par les médiateurs est aussi illustrée par le fait que près d'une structure sur trois (29%) a ajouté un item (création du lien social, lutte contre l'isolement, orientation vers des aides alimentaires, soutien à la parentalité...), en dehors de ceux initialement proposés. Enfin, nous pouvons relever que la question de la prise en compte des conflits, que ce soit en rapport avec l'institution scolaire ou dans les espaces publics est prégnante. Près d'une structure sur deux (49%) ont des médiateurs sociaux qui rencontrent régulièrement ces deux types de situations.



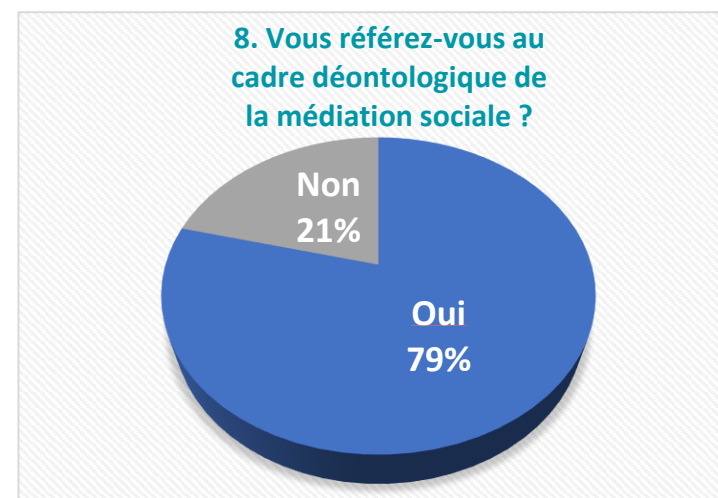
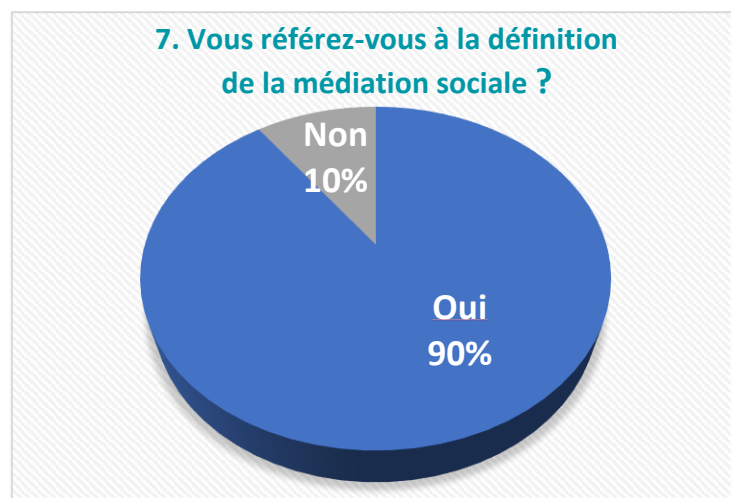
20. Quelles sont les principales situations rencontrées par vos médiateurs sociaux ? (réponses des structures adhérentes à un réseau de médiation sociale)



Les réseaux de médiation sociale se distinguent du panel de répondants par une relative spécialisation de leurs activités et par certains champs d'activités qu'elles ne couvrent tout simplement pas. Ainsi, par exemple, nous pouvons voir que tous les adhérents de La Fédération interviennent sur la question des difficultés d'accès aux droits, et de même pour les adhérents de la Fondation Agir contre l'Exclusion sur la question des difficultés d'accès au numérique. En outre, nous pouvons relever que les adhérents de La Fédération et du Réseau des Villes et des Correspondants de Nuit n'interviennent que sur la moitié des domaines d'activités précités (6/12). En parallèle, seuls deux réseaux agissent dans la prévention et la résolution de conflits dans les transports collectifs et les situations de personnes en errance, en habitat insalubre ou bien vivant en squat (France Médiation et PIMMS Médiation). Concernant d'ailleurs France Médiation, c'est le seul réseau menant des actions dans l'ensemble des domaines précités dans le tableau ci-contre.

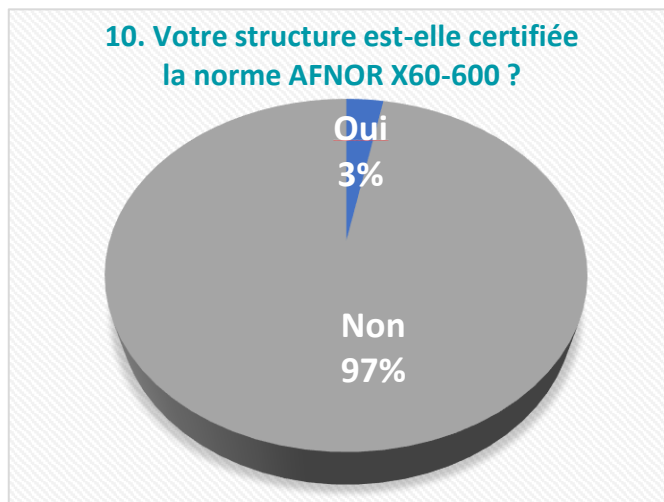
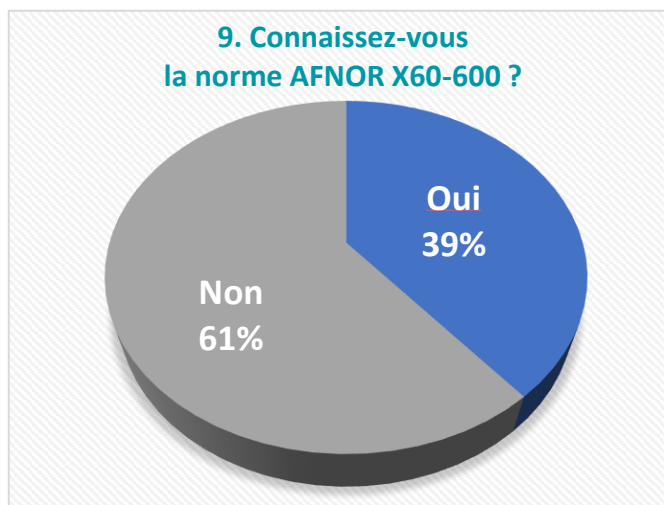
Un fort rattachement à la définition et aux principes directeurs de la médiation sociale

En 2000, un séminaire européen intitulé « *Médiation sociale et nouveaux modes de résolution des conflits de la vie quotidienne* », ayant eu lieu dans le cadre de la présidence française de l'Union européenne, définit la médiation sociale comme « *un processus de création, de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne dans lequel un tiers impartial et indépendant tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions, de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose* ». 668 structures, soit la quasi-totalité du panel de répondants, se retrouvent dans cette définition consensuelle. Néanmoins, les principes directeurs (ou cadre déontologique²) garantissant le processus de médiation sociale (en permettant à ce qu'elle soit ouverte à tous, sans distinction) sont partagées par 580 structures, soit 88 structures de moins (79%). Cette différence peut être expliquée par le fait que 92% des structures affirmant que la médiation sociale est leur activité principale partagent ces principes, contre 76% chez les structures disant que la médiation sociale n'est pas leur activité principale.



² L'acte de médiation sociale doit répondre aux exigences suivantes : Discrétion et confidentialité ; protection des droits et des personnes / respect des droits fondamentaux ; libre consentement et participation des parties prenantes ; indépendance ; position de tiers ; responsabilisation et l'autonomie des personnes en médiation sociale ; possibilité de refuser ou de se retirer d'une médiation sociale ; impartialité et bonne proximité ; réflexion sur sa pratique professionnelle.

Une méconnaissance de la norme AFNOR X60-600

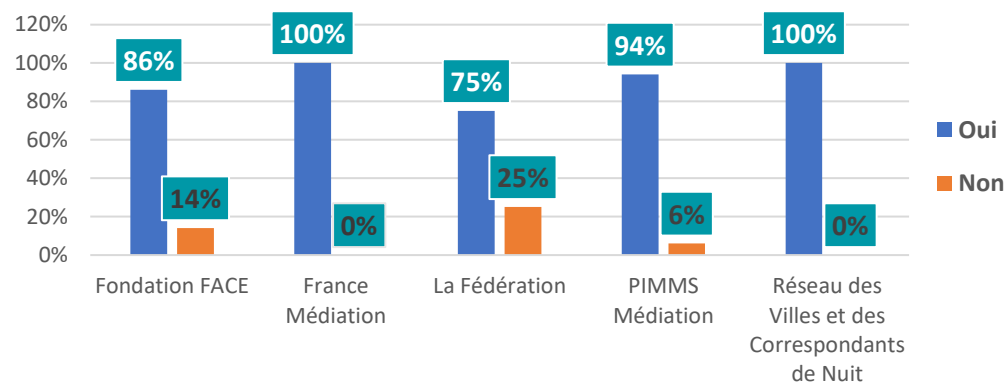


Malgré un fort rattachement au cadre et à la définition de la médiation sociale, seuls 39% des structures répondantes connaissent la norme AFNOR NF X60-600 Médiation sociale. Ce sont les groupements d'intérêts publics qui la connaissent le mieux car 67% d'entre eux affirment la connaître. Aussi, les structures affirmant que la médiation sociale est leur activité principale connaissent davantage cette norme que celles qui affirment que la médiation sociale n'est pas leur activité principale (56 contre 34%).

Cette méconnaissance d'une norme structurante pour le secteur de la médiation sociale se traduit également dans les chiffres sur la certification des structures à cette dernière. En effet, 24 des 759 structures répondantes possèdent cette certification, soit à peine 3% du panel, dont en l'occurrence 17 PIMMS Médiation (soit 70%).

En outre, la quasi-totalité des structures certifiées (23/24) sont des associations. À cela s'ajoute une faible volonté de tendre vers celle-ci, car seulement un tiers (29%) des structures n'étant pas certifiées disent vouloir aller vers la certification. Dans le détail, considérer la médiation sociale comme son activité principale influence ce paramètre : 49% des structures disant ne pas connaître la norme et ayant la médiation sociale comme activité principale affirment vouloir tendre vers la certification, contre 25% pour celles disant que la médiation sociale n'est pas leur activité principale.

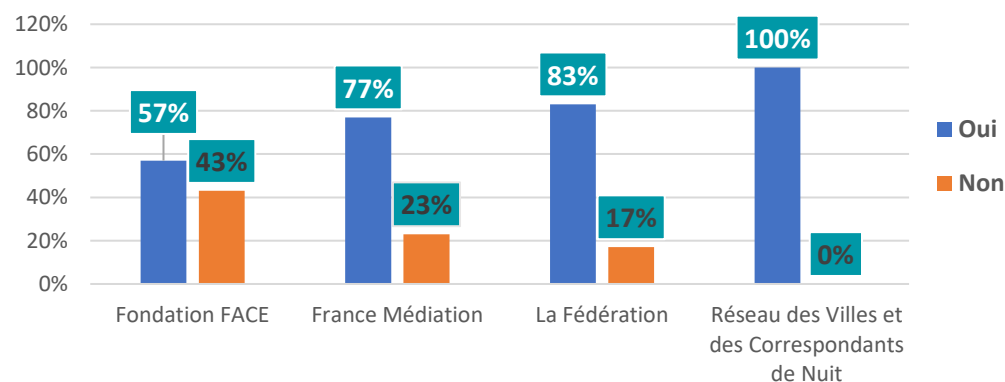
Fig. 2. Connaissance de la norme AFNOR X60-600 en fonction du réseau de médiation sociale d'appartenance



Toujours concernant le niveau de connaissance de la norme, il est aussi à noter un différentiel notable entre les structures adhérentes à un réseau de médiation sociale et celles qui ne le sont pas. En moyenne, 90% des structures intégrées à un réseau de médiation sociale affirment connaître la norme AFNOR Médiation Sociale, soit trois fois plus que celles qui n'adhèrent pas à un réseau de médiation sociale (32%).

Toutefois, concernant les réseaux de médiation sociale, quelques disparités sont à mettre en évidence. Alors que tous les adhérents répondants au questionnaire de France Médiation et du Réseau des Villes et des Correspondants de Nuit affirment connaître la norme, un quart des adhérents répondants de La Fédération (25%) disent au contraire ne pas la connaître.

Fig. 3. Volonté de tendre vers la certification AFNOR X60-600 en fonction du réseau de médiation sociale d'appartenance (pour les structures non certifiées)



Ces mêmes disparités sont présentes chez les adhérents n'étant pas certifiés appartenant à un réseau de médiation. En effet, la volonté de tendre vers la certification n'est pas la même entre les adhérents répondants de FACE (57% d'entre eux disent vouloir aller vers la certification de leur structure) que par exemple chez ceux de la Fédération (83%).

Une faible adhésion aux réseaux de médiation sociale

Rapporté au nombre de répondants, nous pouvons dire que les réseaux de médiation sociale sont assez peu représentés : 81 structures qui ont répondu à l'enquête sont actuellement adhérentes à un ou plusieurs réseaux de médiation sociale, soit 1 répondant sur 10. Autrement dit, 90% des structures de médiation sociale ne sont adhérentes à aucun réseau de médiation sociale. Ce chiffre s'explique notamment par le fait que l'adhésion à un réseau est fortement corrélée au nombre de personnels en médiation sociale (médiateurs sociaux et encadrants). Ainsi, les structures adhérentes à un réseau de médiation sociale ont 6 fois plus de personnels en médiation sociale que celles qui ne le sont pas (10,3 personnels en moyenne chez les structures adhérentes contre 1,7 chez les non-adhérentes). Or, le panel de répondants est fortement représenté par des structures qui ont peu de ressources humaines en médiation sociale (voir page 27).

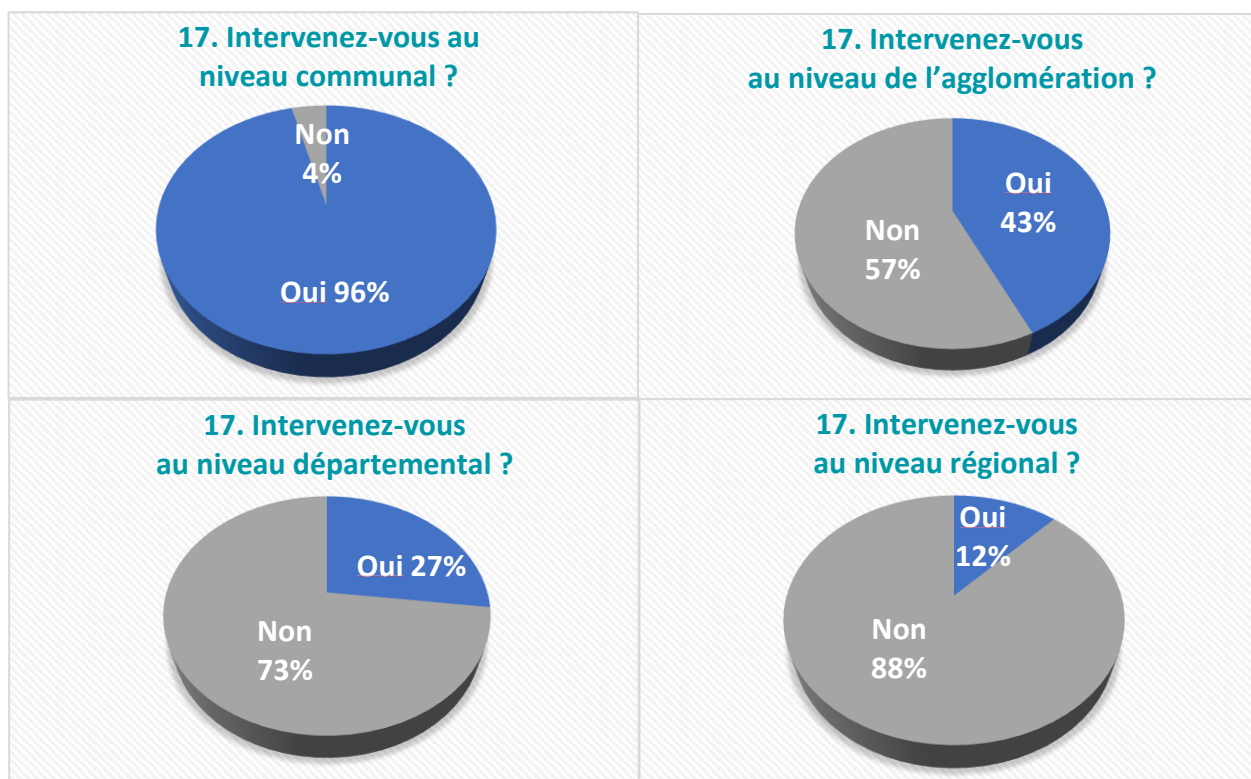
De surcroît, le faible nombre d'adhésions à des réseaux de médiation sociale peut également trouver une explication par l'importance des actions de médiation sociale réalisées par les structures. En effet, 64% des adhérents à un réseau de médiation sociale mentionnent que celle-ci est leur activité principale, alors que peu de structures relatent que ce secteur est leur activité principale (voir page 8). Autre explication à ce faible chiffre : Toutes les structures étant certifiées à la norme AFNOR X-60-600 Médiation Sociale, indicateur notable de la professionnalisation notamment des médiateurs, sont adhérentes à un réseau de médiation sociale. Cependant, ces structures certifiées sont peu nombreuses (voir page 16).

Fig. 4. Représentation des réseaux de médiation sociale dans le questionnaire (5 structures sont adhérentes à plusieurs réseaux)

France Médiation	47 structures
Réseau National PIMMS Médiation	17 structures
La Fédération – Médiation sociale et culturelle	8 structures
Fondation Agir Contre l'Exclusion	7 structures
Réseau des villes correspondants de nuit et de la médiation sociale	6 structures
Réseau des médiateurs de l'Aube (réseau local)	1 structure

Des périmètres d'intervention influencés par la nature des activités de médiation sociale

L'échelle d'intervention des structures de médiation sociale se concentre au niveau des communes, notamment car la quasi-totalité de leurs interventions sont réalisées a minima à cette échelle. 96% des répondants affirment mener des actions à l'échelle d'une ou plusieurs communes. Par la suite, plus l'échelle s'agrandit, moins les structures sont présentes, comme en témoigne le fait que seul un peu plus d'une structure sur 10 (12%) réalise des actions de médiation sociale au niveau régional. En outre, les domaines d'activités influent aussi sur l'échelle d'intervention : Par exemple, les structures menant des actions favorisant la participation des habitants interviennent quasiment deux fois moins au niveau départemental (24%) que les structures réalisant des actions de médiation sociale contribuant à la santé au sein d'établissements de santé (47%).



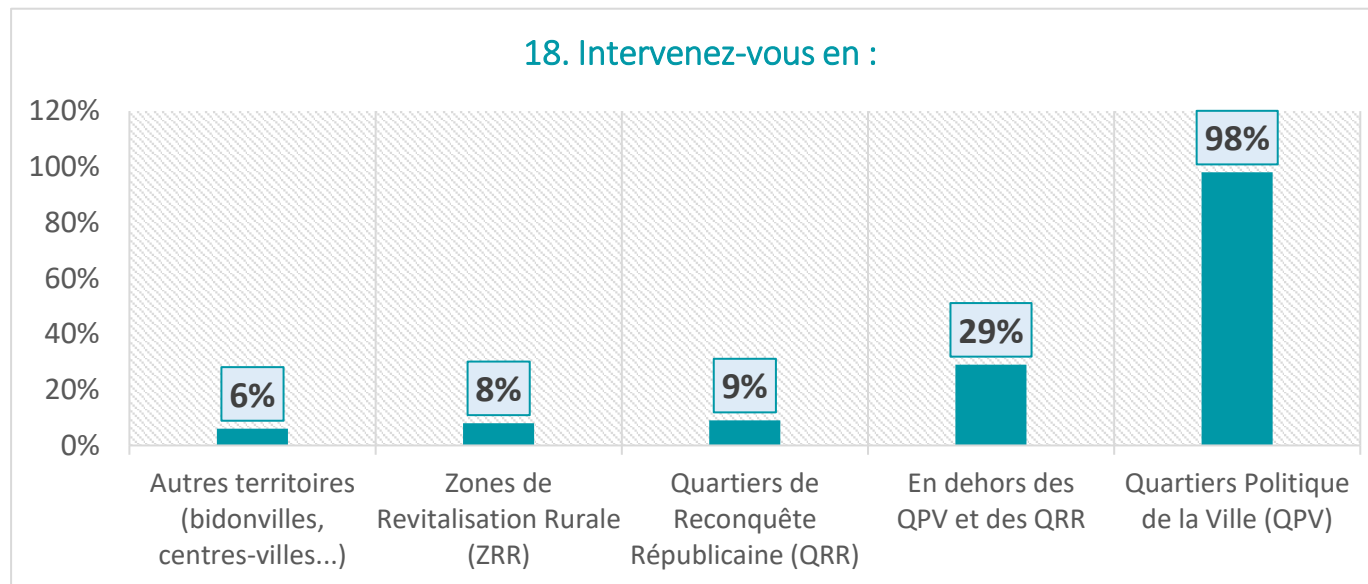
**Fig. 5. Périmètre d'intervention des structures
en fonction des domaines d'activité en médiation sociale qu'elles ont renseignés**

Échelle d'intervention	Secteur d'activité y intervenant le plus	Secteur d'activité y intervenant le moins
Communale	Médiation sociale favorisant la participation citoyenne (97%)	Médiation sociale intervenant au sein ou aux abords des établissements scolaires (94%)
Agglomération	Médiation sociale contribuant à la santé au sein d'établissements de santé (56%)	Médiation sociale en prévention dans les espaces publics et/ou ouverts au public (39%)
Départementale	Médiation sociale contribuant à la santé au sein d'établissements de santé (47%)	Médiation sociale favorisant la participation citoyenne (24%)
Régionale	Médiation sociale contribuant à la santé au sein d'établissements de santé (47%)	Médiation sociale contribuant à l'accès aux droits et aux services publics (9%)

Nous pouvons constater une forte corrélation entre les domaines d'activités et le périmètre d'intervention des structures. Par exemple, l'accès aux droits et la participation des habitants sont des domaines où les structures interviennent majoritairement à petite échelle (la participation citoyenne est le secteur d'activité qui est le plus cité comme intervenant au niveau communal tandis que l'accès aux droits est celui le moins cité comme intervenant au niveau régional). Ces données attestent encore davantage qu'une très grande majorité d'interventions de médiation sociale sont faites à petite échelle puisqu'elles font écho au fait que ces deux domaines sont ceux dans lesquels interviennent le plus les structures de médiation sociale (voir page 12).

En revanche, les activités de médiation sociale de promotion de la santé au sein des établissements afférents se réalisent largement au niveau départemental ou régional. Près d'une structure sur deux intervenant dans ce domaine (47%) le fait soit au niveau départemental et/ou régional.

En parallèle, nous pouvons relever que la quasi-totalité des structures répondantes réalisent des interventions en médiation sociale dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV). En outre, un peu moins d'une structure sur trois (29%), intervient également en dehors des territoires de la géographie prioritaire, c'est-à-dire en dehors des QPV et des quartiers de reconquête républicaine (QRR).



Là aussi, nous pouvons mettre en évidence que les domaines d'activités des structures influent sur les lieux d'exercices des structures. Ainsi, par exemple, nous pouvons faire état d'un écart de 10 points entre les structures qui réalisent des activités de médiation en milieu scolaire, qui interviennent à 38% en dehors des QPV et des QRR, et celles réalisant des activités de médiation sociale favorisant la participation citoyenne, qui ne sont que 28% à intervenir en dehors de ces périmètres distincts.

En résumé, le fait que les structures de médiation sociale interviennent majoritairement à petite échelle reflète le besoin de proximité de ses bénéficiaires, préalable à la réalisation d'actions spécifiques, notamment celles les plus réalisées (accès aux droits et participation citoyenne).

Les partenaires opérationnels des dispositifs de médiation sociale

Au vu de la variété des domaines d'activités des structures de médiation sociale (3,5 domaines d'activités différents en moyenne par structure), il apparaît logique que celles-ci possèdent aussi un grand nombre de partenaires opérationnels, impactant l'activité de leurs médiateurs sociaux, car étant à l'origine de leurs interventions par des sollicitations/saisines ou des documents-cadres type conventions matérialisant ces partenariats.

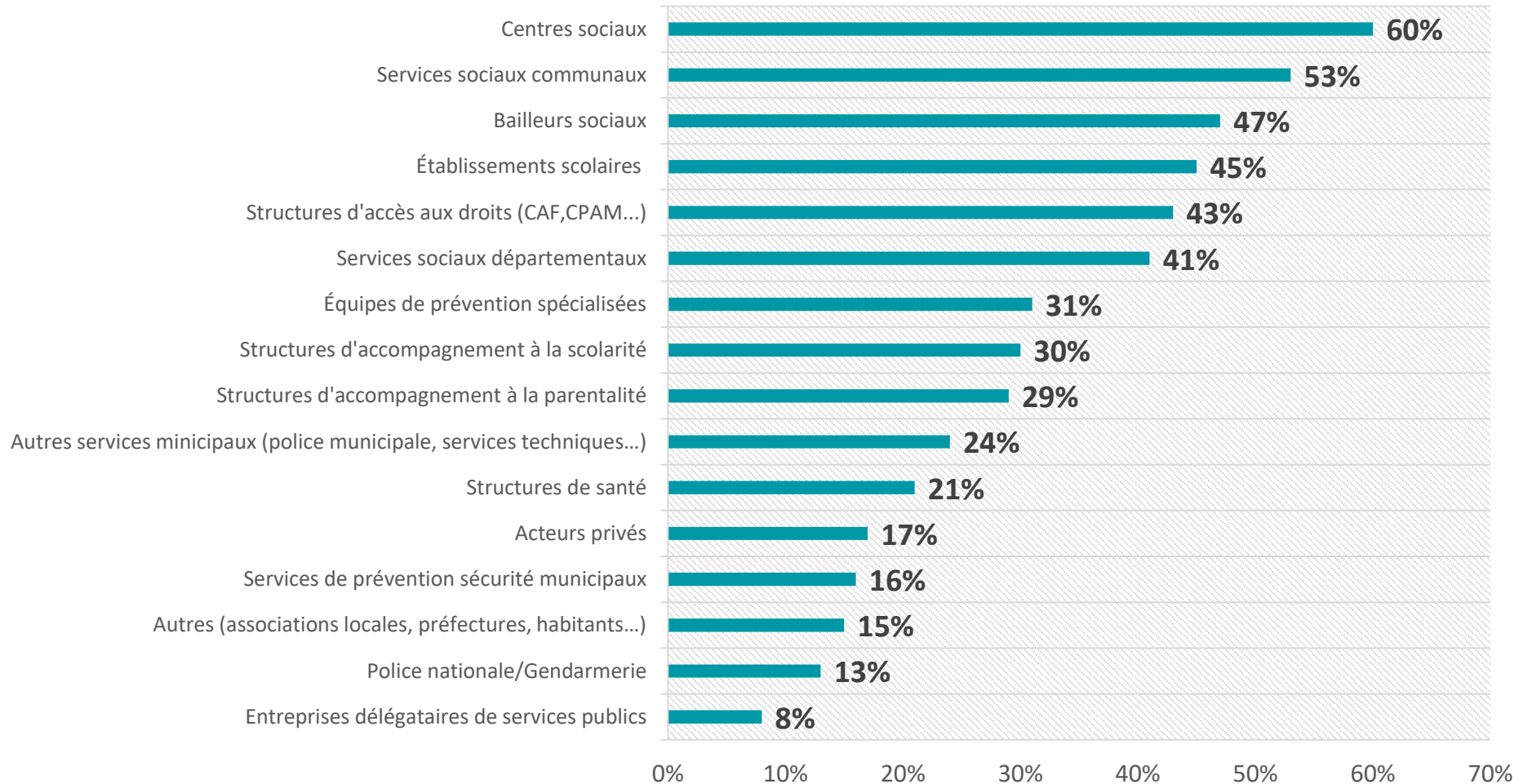
En moyenne, les structures de médiation sociale citent 4,7 partenaires opérationnels différents, avec une fois sur deux les centres sociaux et les services sociaux communaux qui sont cités, chiffres à mettre en corrélation avec le fait que l'accès aux droits est le domaine d'activité dans lequel elles interviennent le plus et que les communes sont l'échelon dans lesquels leurs activités agissent principalement.

Par ailleurs, les services sociaux apparaissent comme les partenaires opérationnels les plus importants. En effet, si l'on combine les données cumulées des services sociaux communaux et départementaux, c'est la quasi-totalité des structures de médiation sociale (94%) qui travaillent en relation directe avec ces derniers, étant donc à l'origine de bon nombre de leurs interventions.

De même, l'accompagnement à la parentalité et à la scolarité sont aussi fortement représentés, avec plus d'une structure de médiation sociale sur deux (60%) ayant un partenaire opérationnel dans l'un de ces domaines. Il s'avère également intéressant de relever que près d'une structure sur deux (45%) travaille étroitement avec un ou plusieurs établissements scolaires, dans un contexte où la lutte contre le harcèlement scolaire prend une ampleur de plus en plus significative.

Nous pouvons synthétiser ces données en disant que les médiateurs sociaux, au travers de leur entrée généraliste, interviennent majoritairement avec des acteurs pouvant agir de manière transversale et pluridisciplinaire. Par exemple, avec les bailleurs sociaux, que les structures citent près d'une fois sur deux comme un partenaire opérationnel (47%), les médiateurs sociaux peuvent aussi bien intervenir dans le cadre de la résolution de conflits de voisinage que dans l'accompagnement à l'accès aux droits des locataires, tout comme la prévention et la lutte contre l'isolement.

21. Quels sont les partenaires opérationnels à l'origine de l'intervention ou de la saisine des médiateurs sociaux ?



Évaluation et perception des impacts de la médiation sociale

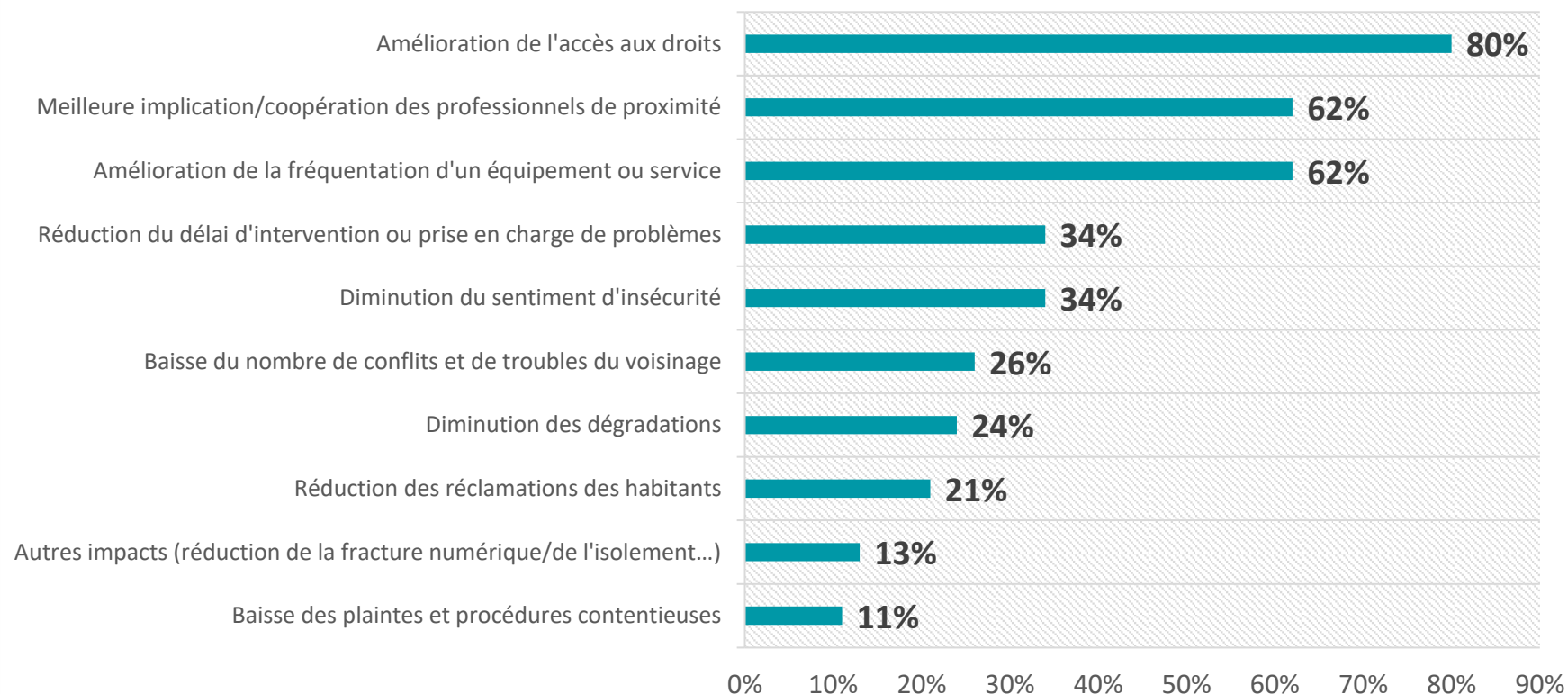
En ce qui concerne l'évaluation des effets de la médiation sociale, tant pour ses bénéficiaires (notamment les habitants des quartiers ciblés) que pour ses partenaires, les structures de médiation sociale ne sont pas encore pleinement entrées dans la démarche. Seules 41% d'entre elles ont réalisé une évaluation des impacts générés par une ou plusieurs de leurs actions de médiation sociale. Toutefois, ce pourcentage est plus élevé chez les structures certifiées à la norme AFNOR X-60-600 (78%), ainsi que chez les structures adhérentes à un réseau de médiation sociale (53%). Néanmoins, nous pouvons relever que les structures agissant sur la prévention dans les espaces publics et/ou ouverts au public sont les plus enclines à mener une évaluation de leurs activités (48%), notamment en comparaison de celles exerçant des missions contribuant à la promotion et à l'accès à la santé en dehors des établissements de soins, dont 40% seulement en ont mené une, soit huit points de moins.

Au sujet des impacts de la médiation sociale, tels que perçus par les structures, l'amélioration de l'accès aux droits des bénéficiaires ressort de manière prépondérante (80% des structures citent cet aspect). En moyenne, elles citent 3,5 impacts ou effets apportés par la médiation sociale, donc dans le même ordre de grandeur que la moyenne des domaines d'activités qu'elles exercent. Plus d'une structure de médiation sociale sur deux (62%) cite soit la meilleure implication des professionnels de proximité ou l'amélioration de la fréquentation d'un équipement ou d'un service comme bénéfice de leurs actions. Cet aspect atteste d'un certain ressenti de leur part quant à l'impact de la médiation sociale non pas seulement pour les bénéficiaires et les partenaires, mais aussi pour un territoire dans son ensemble.

Par ailleurs, près d'une structure sur trois (34%) mentionne des bénéfices spécialement orientés vers les habitants (ou bénéficiaires) des actions de médiation sociale, à savoir la réduction du sentiment d'insécurité et de la prise en charge de certains problèmes, notamment ceux impactant la qualité de vie des habitants. C'est le cas notamment de plus d'une commune sur deux (pour la réduction du délai de prise en charge des problèmes) et de deux bailleurs sociaux sur trois (pour la réduction du sentiment d'insécurité). À noter également que l'ensemble des bailleurs sociaux répondants ont cité la baisse du nombre de conflits ou de troubles de voisinage comme impact des actions de médiation sociale.

Ces données illustrent que les structures agissant en médiation sociale se considèrent véritablement en interface, tant avec la collectivité dans son ensemble, qu'avec leurs partenaires et bénéficiaires. Le haut niveau de réponses citant l'amélioration de l'accès aux droits peut, par exemple, l'attester. Cet aspect impacte tant les partenaires/commanditaires qui apportent une réponse à des besoins prégnants, qu'aux bénéficiaires qui voient leurs situations évoluer, et au final à la collectivité dans la mesure où l'amélioration de l'accès aux droits participe à la réduction des inégalités sociales et territoriales.

27. Quels sont pour vous les impacts de la médiation sociale ?



Des médiateurs sociaux inégalement répartis entre les structures

Sur la base des 755 structures répondantes au questionnaire, il est possible de répertorier un peu plus de 3000 personnes évoluant actuellement en tant que médiatrices sociales et médiateurs sociaux (3201 exactement), dont 1794 Femmes (56% du total) et 1407 Hommes (44%). Les médiateurs sont très concentrés dans les associations et les communes, qui emploient à eux deux 9 médiateurs sociaux sur 10 du pays (90%).

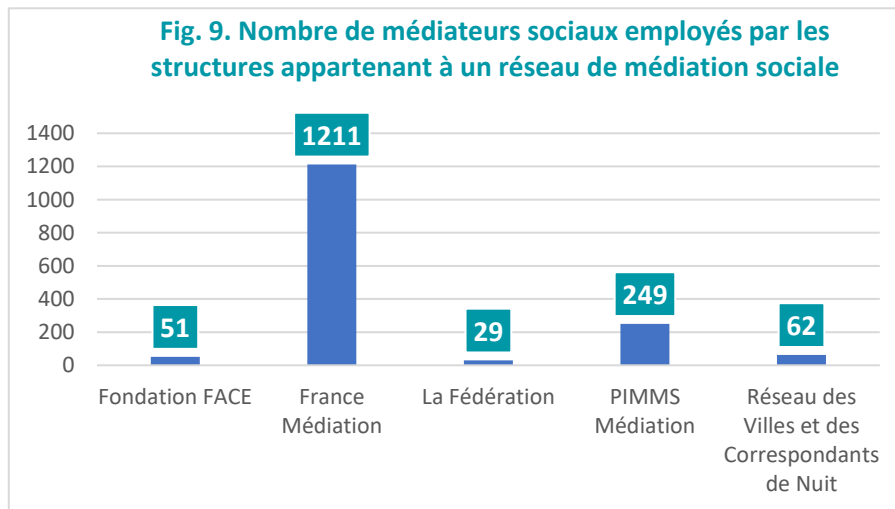
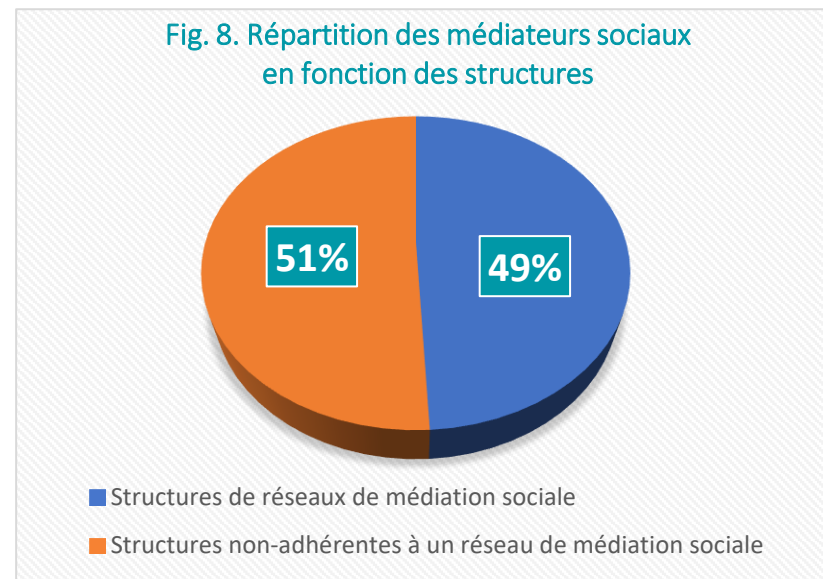
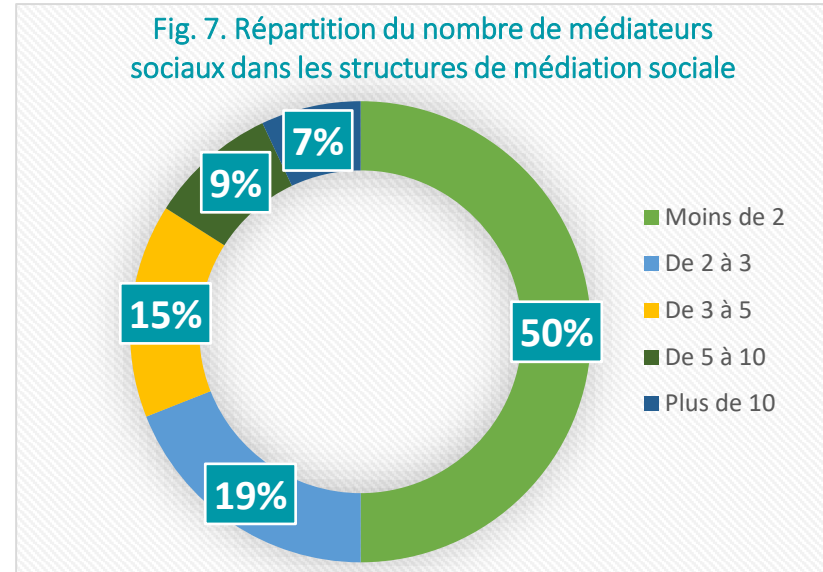
Fig. 6. Répartition du nombre des médiateurs sociaux en fonction des structures

Médiateurs sociaux	Associations	Communes	Conseils départementaux	Autres structures (CCAS, EPLE...)	GIP	Groupements de collectivités	Bailleurs sociaux	Entreprises de l'ESS
Nombre	2488	380	105	98	84	30	15	1
En % du panel	78%	12%	3%	3%	2,5%	1%	0,5%	Insignifiant

L'analyse de la série statistique révèle un autre marqueur fort caractérisant les structures de médiation sociale : Une très forte hétérogénéité dans la répartition des médiateurs sociaux. Celle-ci se visualise tout particulièrement au travers des deux éléments suivants :

- **Une faible médiane** dans cette série statistique (2) témoignant d'une forte présence de structures n'employant qu'un ou deux médiateurs sociaux. Dit autrement, ce chiffre indique que la moitié des structures répondantes n'emploient que deux médiateurs sociaux tout au plus. C'est notamment le cas des associations (54%) et des bailleurs sociaux (63%).
- **Un important phénomène de dispersion** : L'écart-type est à 12,4 tandis que la moyenne est à 4,2. La différence notable entre l'écart-type et la moyenne de cette série statistique démontre des ordres de grandeurs élevés entre le nombre de médiateurs sociaux par structure. Dit autrement, il y a des écarts significatifs entre le nombre de médiateurs sociaux chez les structures, attestant de la grande hétérogénéité présente à ce niveau. Nous pouvons l'illustrer par un exemple très concret : Le plus gros employeur emploie à lui seul 222 médiateurs sociaux tandis que 70% des structures répondantes disent employer moins de 3 médiateurs sociaux (voir Fig.7.).

La répartition très inégale des médiateurs sociaux dans les structures de médiation sociale se matérialise également au travers de deux autres aspects. Il y a presque cinq fois moins de structures de médiation sociale (52 très précisément, soit 7%) qui emploient plus de dix médiateurs sociaux en comparaison de celles qui en emploient moins de deux (376, soit 50%). Dans la même idée, plus d'une structure sur trois (35%) emploie entre deux et cinq médiateurs sociaux et 84% des structures n'emploient finalement que moins de cinq médiateurs sociaux. Les réseaux de médiation sociale, dont les structures adhérentes représentent 10% des répondants, ont en emploi près de la moitié (1602 personnes) du total de médiateurs sociaux (Fig.8.) dont les trois-quarts chez France Médiation (Fig.9.).



Une prédominance de contrats bénéficiant de financements de l'État

Nous pouvons voir que les structures de médiation sociale s'appuient, pour l'essentiel d'entre elles, sur des contrats qui bénéficient de financements de l'État afin d'employer des médiateurs sociaux.

En effet, un quart (24%) des contrats du secteur sont des contrats aidés (Parcours Emploi Compétences, Emploi Tremplin...). Aussi, près de la moitié d'entre eux (soit 46%) sont des contrats de type adultes-relais, destinés aux demandeurs d'emploi des quartiers prioritaires de la politique de la ville. Ceux-ci composent d'ailleurs la majorité des contrats dans les communes (52%), les GIP (67%) ainsi que chez les groupements de collectivités (88%).

En faisant l'addition de ces deux typologies de contrats, ce sont donc 70% des contrats des médiateurs sociaux qui sont ainsi liés à des financements de l'État, le reste étant des contrats de droit commun (30%).



Fig. 11. Répartition des contrats des médiateurs sociaux dans chaque typologie de structures (en %)

Nature des contrats	Associations	Communes	Autres structures	Groupements de collectivités	GIP	Bailleurs sociaux	Conseils départementaux
Contrats adultes-relais	45%	52%	50,5%	88%	67%	33%	0%
Contrats aidés	29%	1%	6%	6%	0	22%	0%
Contrats de droit commun	26%	47%	43%	6%	33%	44%	100%

Une majorité de médiateurs sociaux ayant une qualification au moins égale au baccalauréat

Quatre enseignements principaux peuvent être retirés de l'analyse de la qualification des médiateurs sociaux :

- **37% des médiateurs sociaux ont un niveau de qualification inférieur au baccalauréat.** C'est davantage le cas chez les communes (51%) et les groupements de collectivités (61%), mais beaucoup moins dans les groupements d'intérêts publics (11%).
- **Un tiers des médiateurs sociaux (33%) possède a minima un baccalauréat ou son équivalent.**
- **30% des médiateurs sociaux ont un niveau de qualification supérieur au baccalauréat.**
- **Près des deux tiers des médiateurs sociaux (63%) disposent d'un niveau de qualification égal ou supérieur au baccalauréat.** C'est le cas de presque tous les médiateurs employés par les départements (97%) mais beaucoup moins chez les groupements de collectivités (39%).

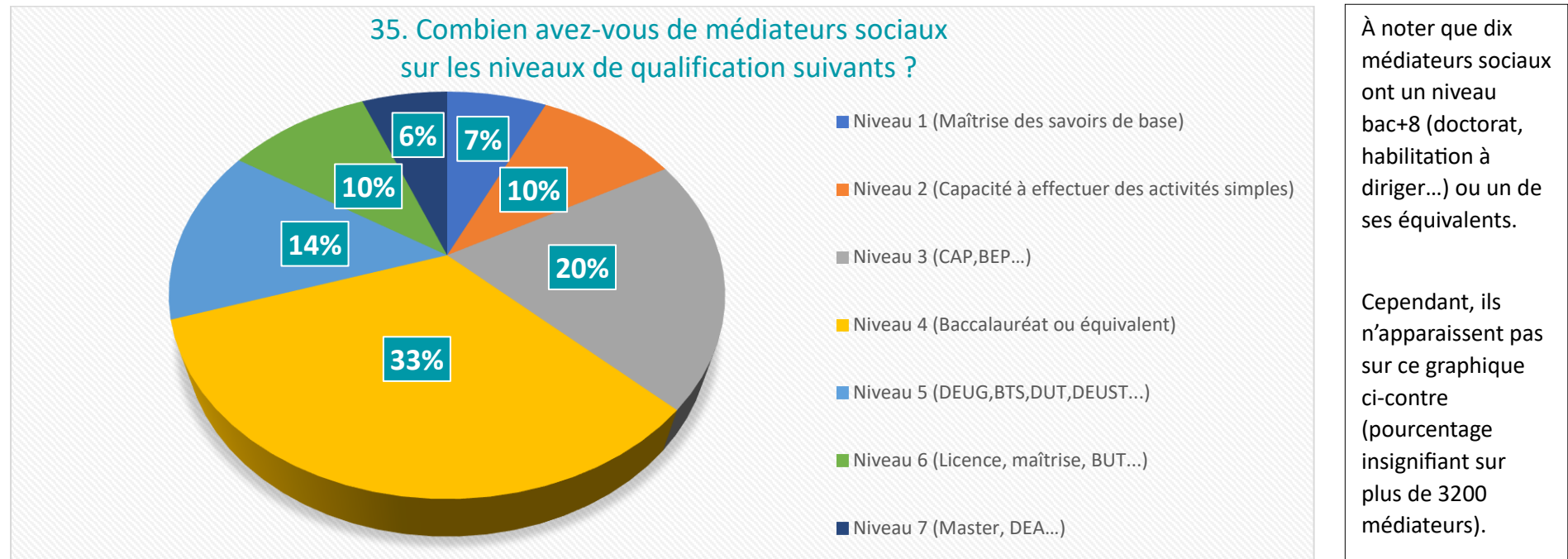


Fig. 12. Qualification des médiateurs sociaux dans chaque typologie de structures (en %)

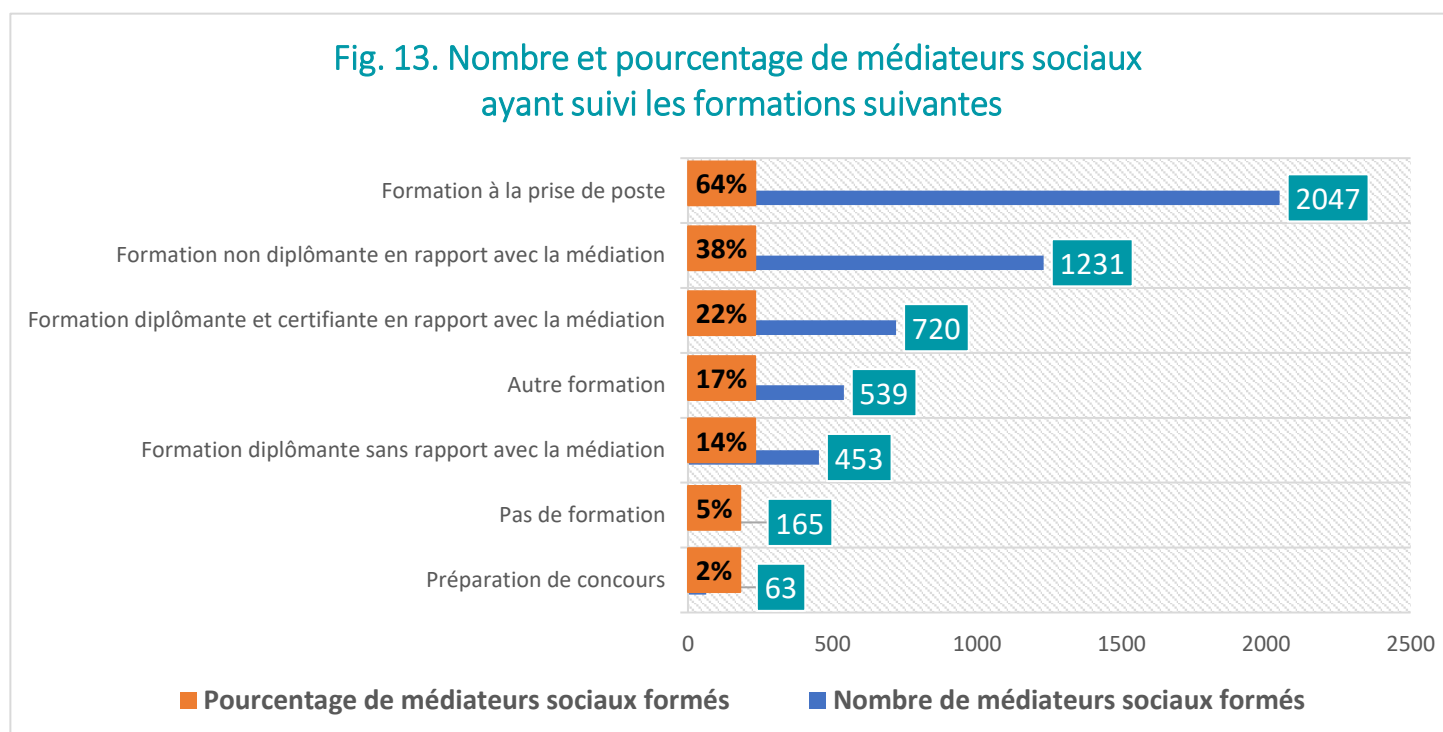
Niveau de qualification	Associations	Communes	Autres structures (CCAS, EPLE...)	Groupements de collectivités (EPCI, EPT...)	GIP	Bailleurs sociaux	Conseils départementaux
Infra-bac	36%	52%	28%	61%	11%	27%	3%
Bac	33%	25%	41%	19%	41%	32%	65%
Supra-bac	31%	23%	31%	20%	49%	41%	32%

Toutes les typologies de structures réalisant des actions de médiation sociale ne logent pas à la même enseigne en ce qui concerne le niveau de diplômes de leurs médiateurs sociaux. Ainsi, nous pouvons mettre en évidence trois profils distincts :

- Des structures avec une mixité et une homogénéité de profils de médiateurs sociaux (associations, bailleurs sociaux). Ces dernières ont des domaines d'activités variés sans que l'un ne se détache véritablement du lot.
- Des employeurs en médiation sociale disposant d'une prédominance de profils ayant un niveau inférieur au baccalauréat ou équivalent (communes, groupements de collectivités). Ces structures se caractérisent notamment par une majorité de leurs activités en médiation sociale orientés vers l'accès aux droits et aux services publics (77% des communes, 75% des groupements de collectivités) ainsi que sur la prévention dans les espaces publics et/ou ouverts au public (74% des communes, 50% des groupements de collectivités).
- Des dispositifs de médiation sociale avec des médiateurs sociaux possédant des diplômes égaux et/ou supérieurs au baccalauréat, notamment chez les groupements d'intérêts publics et les conseils départementaux. Ces employeurs ont une spécialisation assez forte de leurs dispositifs de médiation sociale par rapport au reste de leurs activités, principalement du côté des établissements scolaires pour les départements (c'est d'ailleurs un de leurs deux seuls domaines d'activités en médiation sociale mais celui sur lequel ils se retrouvent tous). Du côté des groupements d'intérêts publics, la contribution à l'accès à l'emploi et la facilitation de l'accès aux droits se détachent du reste. Ces deux points sont ceux sur lesquels se retrouvent 50% des GIP, contre 33% pour le reste des domaines d'activités cités.

Une part importante de médiateurs sociaux ayant bénéficié de formations en lien avec le secteur d'activité

Les médiateurs sociaux ont, pour la plupart, bénéficié d'une formation à la prise en main de leurs missions et de leurs fonctions. En effet, près de deux médiateurs sociaux sur trois (64%) ont disposé d'une formation à la prise de poste. Celle-ci peut renvoyer à plusieurs aspects liés à la compréhension des procédures d'intervention par les nouveaux médiateurs, notamment via des modules internes : Spécificités de la médiation sociale, outils de reporting, sensibilisations sur les enjeux de leur domaine d'intervention (fracture numérique, isolement...), compréhension des vulnérabilités des publics avec lesquels ils interviendront ou bien encore sur la connaissance de l'environnement institutionnel et partenarial (fonctionnement du Contrat Local d'Accompagnement à la Scolarité, par exemple).



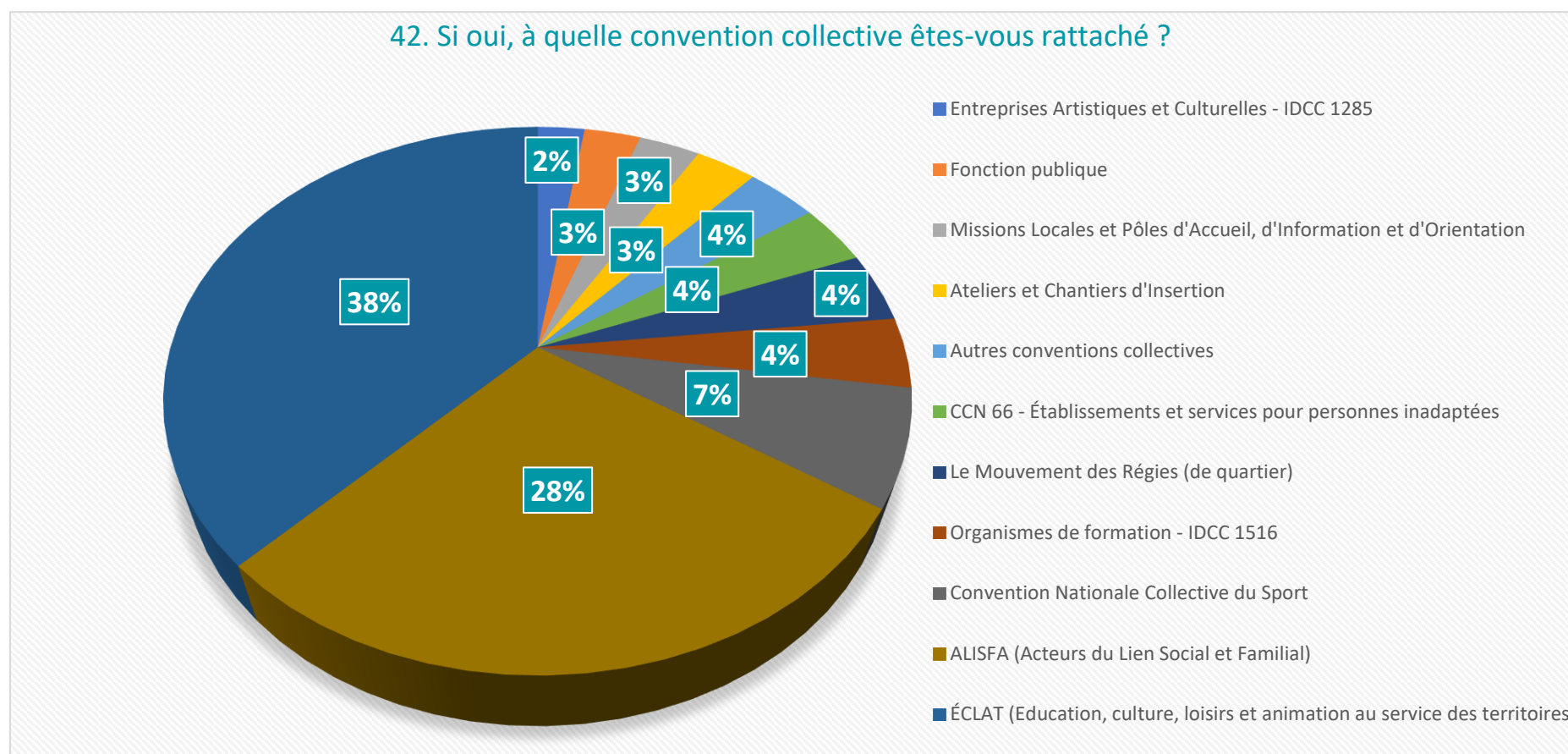
Nous pouvons toutefois relever que le nombre de médiateurs sociaux formés à la prise de poste est assez proche de celui de ceux ayant bénéficié de formations en rapport avec la médiation (1951), chiffre que l'on peut visualiser en combinant les obtentions de formations à la fois non diplômantes et diplômantes en lien avec ce secteur d'activité. Néanmoins, presque deux fois plus de médiateurs sociaux ont des formations non diplômantes en rapport avec la médiation (38%) par rapport à celles étant diplômantes et certifiantes. Ces derniers représentent tout de même près d'un quart des médiateurs sociaux formés (22%). Nous citerons ici quelques exemples d'intitulés de formation cités dans le questionnaire :

Formations non-diplômantes en rapport avec la médiation	Formations diplômantes et/ou certifiantes en rapport avec la médiation
Formation Valeurs de la République et Laïcité (VRL)	Certificat du CNAM « Pratiques de la médiation » et de l'EPMN « Certificat d'Aptitude à la Profession de Médiateur »
Formations du Centre National de la Fonction Publique Territoriale : France Services, médiateur dans l'espace public, amélioration des écrits professionnels, le travail social à l'épreuve de la violence...	Titres professionnels : Responsable d'espaces de médiation numérique, Technicien Médiation Services (TMS), Médiateur Social Accès aux Droits et Services (MSADS), Agent de Médiation Information et Services (AMIS).
Formations de certaines Agences Régionales de Santé (ARS) sur la médiation en santé	Parcours certifiant « Réaliser des interventions en médiation sociale » : Modules MS01 à MS06 de France Médiation
Modules de formations uniques sur la gestion des conflits, la prévention des risques psychosociaux, la communication non-verbale, la citoyenneté...	Baccalauréat professionnel Service de Proximité et Vie Locale (SPVL)
Formations de certains Instituts Régionaux du Travail Social (IRTS) sur les enjeux de la médiation sociale	Certificat d'Aptitude Professionnelle Agent de Prévention et de Médiation
Formations Aidant-Connect	Diplômes universitaires : Médiation en santé ; Laïcité et Médiation ; Carrières Sociales ; Services et Prestations des Secteurs Sanitaires et Social

À noter également que près d'un tiers des effectifs ont une autre formation (diplômante ou non) sans rapport avec la médiation sociale (31%), chiffre obtenu par la combinaison des autres formations (17%) et des formations diplômantes sans rapport avec la médiation sociale (14%).

Des structures pour la plupart intégrées dans des conventions collectives

En l'absence d'une convention collective propre au secteur de la médiation sociale, les structures opérant dans cette activité se rattachent pour l'essentiel d'entre elles à des conventions collectives en lien avec les domaines de l'animation et du social : ALISFA (28%) et ÉCLAT (38%). De plus, alors que 61% des répondants au questionnaire se disent rattachés à une convention collective, il est à noter que les structures disant que la médiation est leur activité principale sont moins rattachés à des conventions collectives (46%) que donc la moyenne du panel de répondants.



Analyse croisée

En croisant les données des structures de médiation sociale répondantes, il est possible de visualiser un certain nombre d'éléments différenciants qui sont liés à certaines de leurs composantes caractéristiques, tel que le niveau de leurs effectifs ou bien encore leur volonté ou non de tendre vers une certification AFNOR médiation sociale, entre autres. Le rendre-compte de ces éléments différenciants permet, de toute évidence, d'illustrer quelques éléments de réponses supplémentaires, par rapport aux études précédentes ayant été faites, quant à la manière dont les enjeux du secteur (structuration, professionnalisation, reconnaissance institutionnelle...) peuvent être appréhendés.

La certification et l'adhésion à un réseau de médiation sociale, supports de la professionnalisation des structures

Dans le cadre de la professionnalisation des structures de médiation sociale, la certification « AFNOR NF X60-600 » fait figure d'élément le plus différenciant. À l'origine, la définition de la médiation sociale, actée en l'an 2000, fait émerger différents travaux académiques et interministériels réalisés dans les années suivantes qui ont influencé la création, de manière successive, d'une série de formations diplômantes, ciblées et adaptées, ayant pour but de faire sortir les métiers de la médiation sociale de la précarité des contrats aidés. C'est toujours dans cette perspective qu'une proposition de loi visant à reconnaître le métier de médiateur social dans le code de l'Action Sociale et des Familles a été votée à l'unanimité par l'Assemblée Nationale en janvier 2024.

Présentée officiellement en 2016 et rédigée collectivement par un ensemble d'acteurs du secteur de la médiation sociale avec l'appui de l'Agence Française de Normalisation (AFNOR) et sous l'égide de l'État (via l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires et du Comité Interministériel de Prévention de la Délinquance et de la Radicalisation), elle constitue un cadre commun à l'ensemble des intervenants en médiation sociale qui garantit la qualité des interventions menées. Elle se base sur deux piliers : Le métier et ses activités (cadre déontologique, activités, processus de médiation sociale) et les dispositions d'organisation (contractualisation, formation, recrutement, encadrement). In fine, elle dessine les contours d'une identité professionnelle tout en donnant les outils aux structures pour traiter les situations parfois complexes qu'elles peuvent rencontrer.

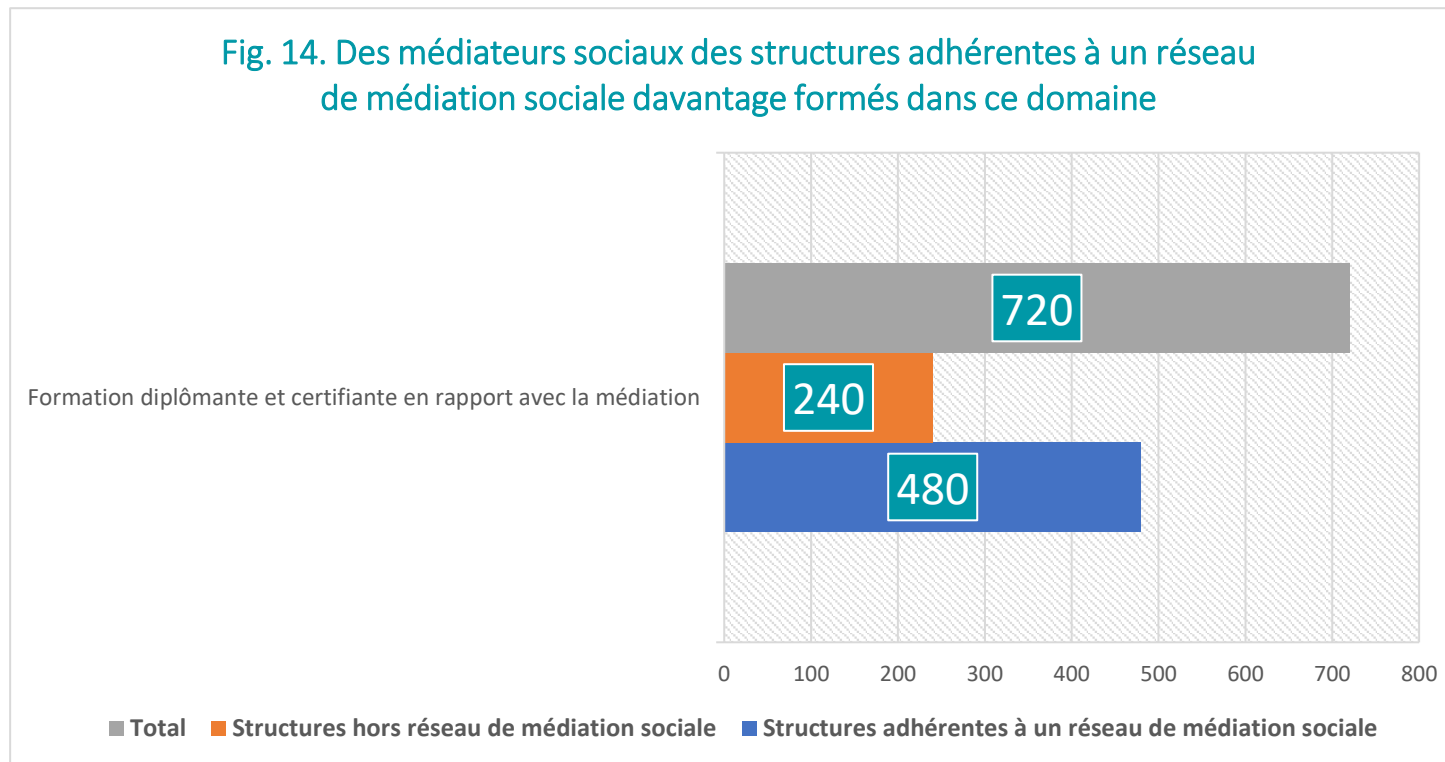
Ainsi, la pratique de ce cadre est un élément caractérisant du caractère professionnel des interventions menées en médiation sociale, et quelques données du questionnaire nous l'illustrent. Tout d'abord, les principales réponses mentionnées à la question posée aux 23 structures mentionnant être certifiées : « *Qu'est-ce que cela vous a apporté ?* ». Les réponses en gras sont celles qui ont été les plus souvent citées.

- **Montée en compétences sur le référentiel métier (posture, processus de médiation, registres d'intervention...).**
- **Structuration/professionnalisation de l'organisation et distinction avec des pratiques non-professionnelles.**
- **Reconnaissance du métier et objectivation de la qualité du travail des médiateurs sociaux.**
- **Reconnaissance par les pairs et valorisation des actions menées.**
- Partenariat plus marqué avec les bénéficiaires (par la mesure de l'utilité sociale par exemple).
- Développement de la qualité du management de dispositifs de médiation sociale (suivi des salariés, actions de formation...).
- Fédération des équipes de la structure (via les échanges de pratiques par exemple).
- Facilitation de l'accès à des financements ou à des agréments.

Ensuite, l'obtention de la certification permet véritablement d'accompagner la qualification des actions menées en médiation sociale, source d'objectivation des impacts apportés. Les structures certifiées sont ainsi deux fois plus nombreuses (78% contre 40%) à avoir déjà mené une démarche d'évaluation d'impact de leurs activités, que ce soit auprès de partenaires, ou bien auprès des habitants/bénéficiaires de leurs activités de médiation sociale. Elles ont également tendance à moins recourir aux contrats adultes-relais pour leurs médiateurs sociaux (32% de leurs effectifs contre 48% chez les non-certifiés), permettant de leur octroyer davantage de visibilité.

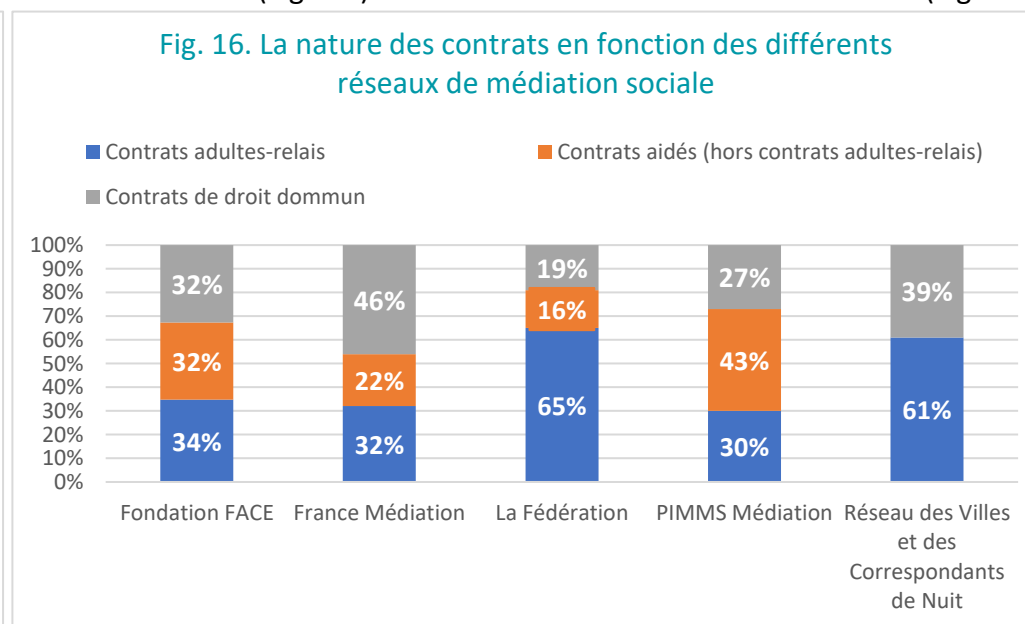
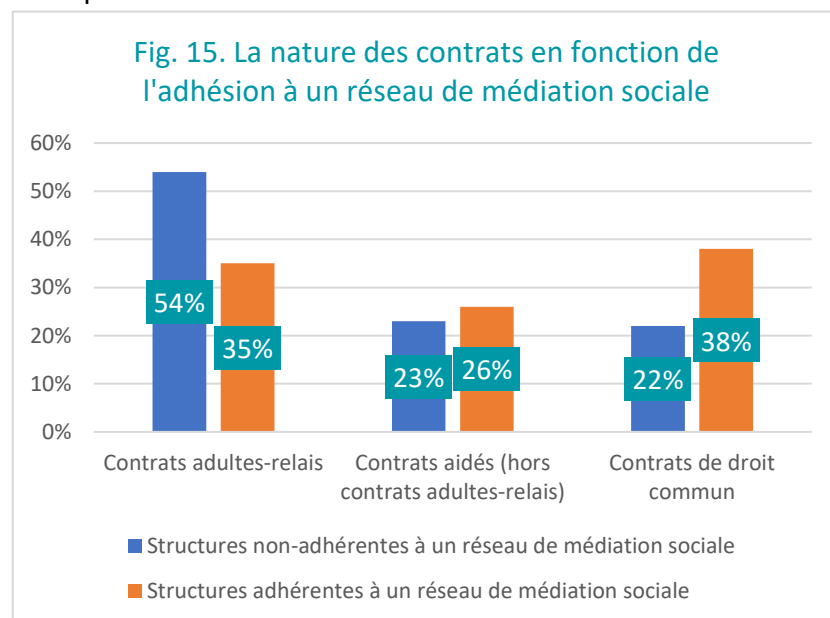
La certification influence également l'échelle d'intervention des médiateurs sociaux. Les structures l'ayant obtenu sont deux fois plus nombreuses à intervenir au niveau départemental que celles non-certifiées (61% contre 26%), mais aussi au niveau régional (22% contre 11%). Cet aspect leur permet d'avoir des champs d'activités plus larges que les structures non-certifiées.

En effet, 70% des structures certifiées interviennent sur au moins quatre domaines d'activités (91% sur l'accès aux droits et aux services publics, 83% sur l'inclusion numérique, 70% prévention dans les espaces publics et/ou ouverts au public et 70% sur la contribution à l'accès à l'emploi). Pour les structures non-certifiées, c'est le cas seulement sur l'accès aux droits et aux services publics (69%), qui plus est principalement à l'échelle de la commune. En parallèle, l'adhésion à un réseau de médiation sociale constitue également un indicateur important de la professionnalité des structures, tout particulièrement lorsqu'on voit que l'ensemble des structures certifiées identifiées sont adhérentes à un réseau de médiation sociale. En outre, presque trois fois plus de structures appartenant à un réseau de médiation sociale comptent aller vers la certification (73%) que celles en dehors (26% seulement). Nous pouvons également constater que les médiateurs y sont davantage formés en rapport avec la médiation.



En effet, les structures adhérentes à un réseau de médiation sociale, qui, pour rappel, ne représentent que 10% de l'échantillon des répondants, concentrent à elles seules deux tiers (66%) des médiateurs sociaux disposant d'une formation diplômante et/ou certifiante directement en lien avec la médiation sociale (voir quelques exemples cités page 32). De même, le ratio de leurs effectifs disposant de ce type de formations est aussi plus élevé : 31% des médiateurs sociaux disposant d'une formation diplômante et/ou certifiante composent les effectifs des structures adhérentes à un réseau de médiation sociale, contre 17% pour les non-adhérentes, soit presque deux fois plus.

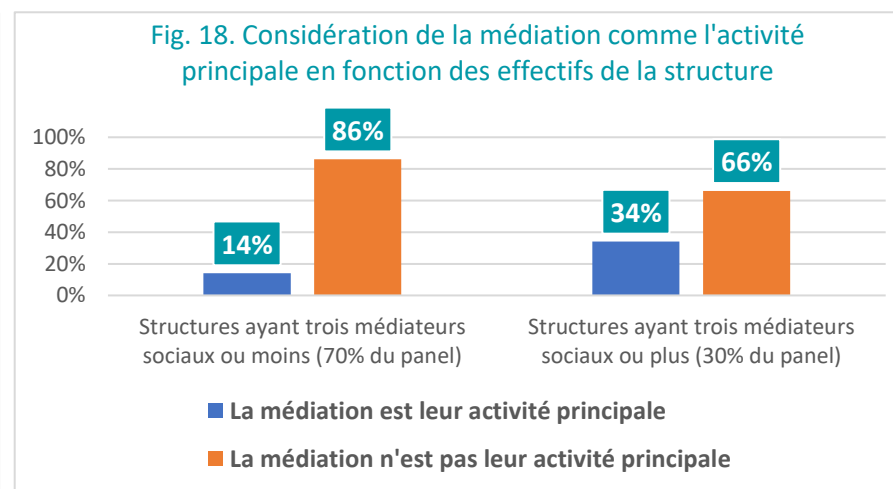
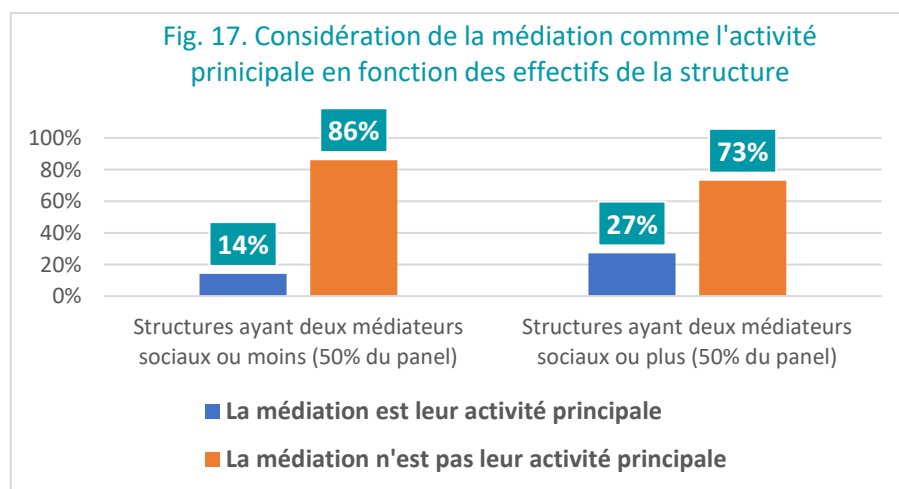
Ces éléments accréditent l'hypothèse selon laquelle que le niveau de professionnalisation des médiateurs sociaux a un impact sur l'activité de la structure et in fine sur la pérennisation des postes (d'où un moindre recours aux contrats bénéficiant de financements de l'État). À ce titre, nous pouvons relever que la moitié des structures adhérentes à un réseau de médiation sociale interviennent sur au moins cinq domaines d'activités, contre deux seulement pour les structures qui n'ont pas d'adhésion à ce type de réseau. De surcroît, la répartition de la typologie des contrats n'est pas foncièrement similaire entre les structures adhérentes et non-adhérentes (Fig. 15.) mais aussi entre les réseaux de médiation (Fig. 16.).



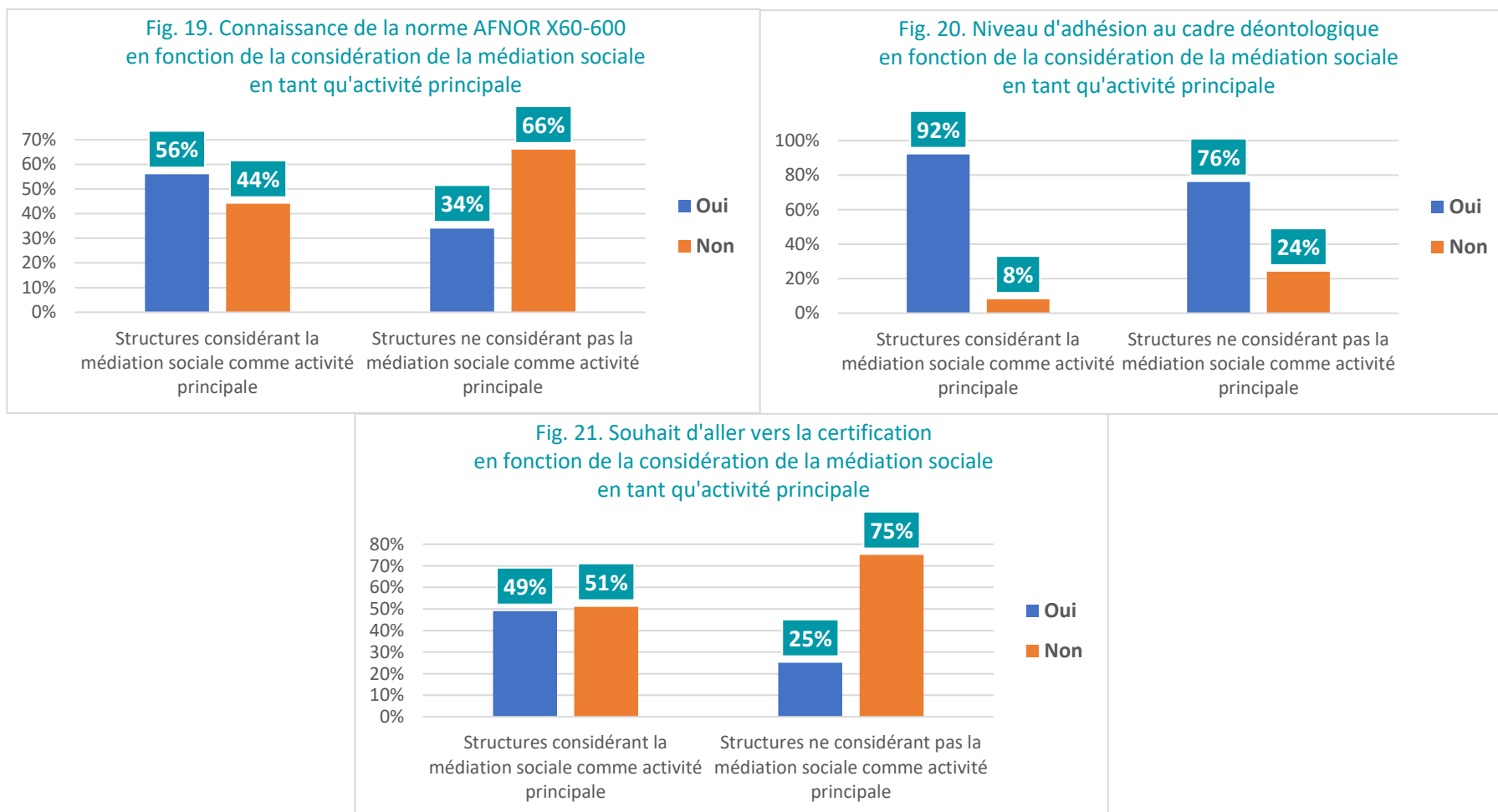
Un émiettement des médiateurs sociaux, entrave à la professionnalisation de leur activité

Un des aspects particulièrement notables à retenir des données issues de ce questionnaire concerne la répartition des médiateurs sociaux dans les structures. Nous avons vu précédemment (notamment pages 26-27) que les ressources humaines du secteur (principalement les médiateurs sociaux) étaient inégalement réparties entre les structures, avec plus des deux tiers d'entre elles employant trois médiateurs sociaux au maximum. De ce fait, au-delà de l'obtention de la certification AFNOR X60-600 Médiation sociale et de l'adhésion à un réseau regroupant des acteurs de ce secteur d'activité, nous nous questionnerons ici sur cette composante du secteur de la médiation sociale afin de voir si celle-ci a un impact sur le niveau de professionnalisation des médiateurs sociaux ou sur les démarches entreprises en ce sens. Ainsi, nous comparerons les structures ayant moins de deux médiateurs sociaux avec celles en ayant davantage, notamment dans la mesure où les structures ayant deux médiateurs sociaux ou moins sont tout aussi représentées que celles en ayant davantage (voir page 27, fig.7.).

Tout d'abord, nous pouvons constater que plus les structures emploient de médiateurs sociaux, plus celles-ci considèrent que la médiation est leur activité principale. Ainsi, les structures ayant plus de deux médiateurs sociaux sont deux fois plus nombreuses à la considérer comme leur activité principale que celles en ayant moins (27% contre 14%). Celles ayant plus de 10 médiateurs sociaux sont quatre fois plus (57%).



Cet aspect est particulièrement à prendre en compte lorsqu'on regarde l'impact de la considération par les structures de la médiation sociale comme activité principale, notamment dans un processus de professionnalisation. Les structures qui la considèrent comme leur activité principale sont ainsi trois fois moins nombreuses à ne pas adhérer au cadre déontologique (8% contre 24%, voir fig. 20.) et deux fois plus nombreuses à vouloir aller vers une certification AFNOR X60-600 Médiation Sociale, dans le cas où elles ne le seraient pas encore (49% contre 25%, voir fig. 21.).



Le fait que la plupart des structures répondantes au questionnaire de structures emploient moins de trois médiateurs sociaux a un autre impact, notamment en matière de formation. Sur les 720 médiateurs sociaux disposant d'une formation diplômante et/ou certifiante en rapport avec la médiation sociale, 83% sont employés par des structures ayant plus de trois médiateurs sociaux (Fig. 22.). Qui plus est, il y a dix points d'écart sur le pourcentage de médiateurs sociaux étant formés ou certifiés en rapport avec la médiation en défaveur des structures employant moins de trois médiateurs sociaux par rapport à celles en ayant plus de trois (Fig. 23.).

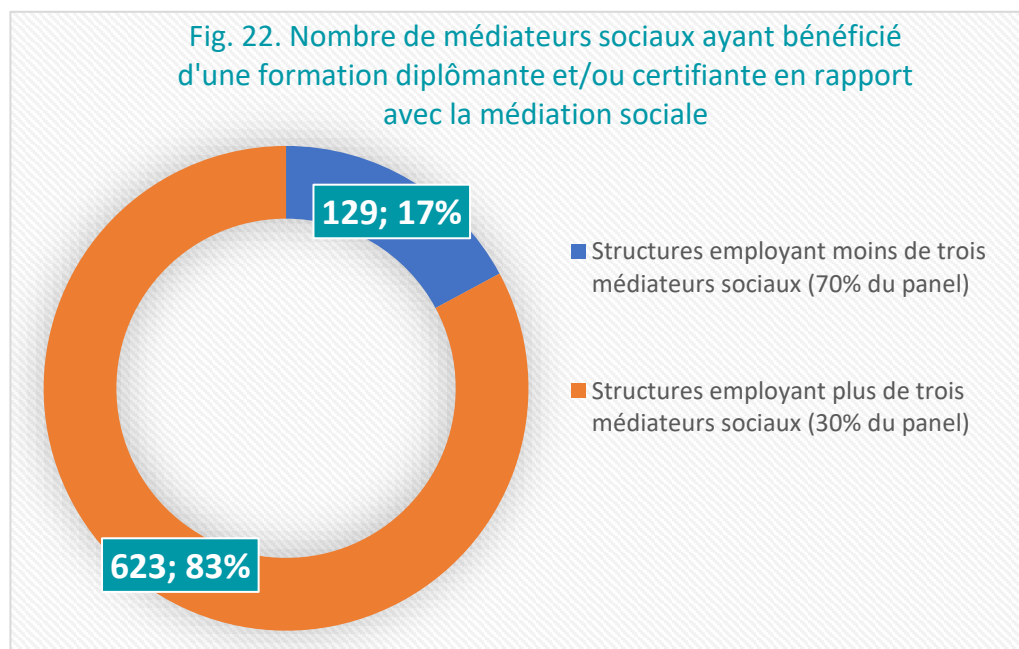


Fig. 23. Nombre de médiateurs sociaux ayant bénéficié d'une formation diplômante et/ou certifiante en rapport avec la médiation, sur le total des effectifs

Structures	Nombre	Total des effectifs formés ³	Pourcentage de formés/certifiés en rapport avec la médiation
Moins de trois médiateurs sociaux	129	858	15%
Plus de trois médiateurs sociaux	623	2568	24%

³ Certains médiateurs sociaux ont été comptabilisés à plusieurs reprises par les structures car disposant de plusieurs formations différentes. De ce fait, le chiffre présenté n'est pas exactement celui du nombre total de médiateurs sociaux employés par les acteurs de la médiation sociale.

Le dernier aspect notable concernant les différences entre les structures de médiation sociale en fonction du nombre de médiateurs sociaux qu'elles emploient, est au niveau de la nature de leurs contrats. Nous pouvons constater notamment que plus le nombre de médiateurs sociaux employés par la structure est élevé, plus grande est la possibilité de recourir à des contrats de droit commun et moins grande est la susceptibilité de recourir à des contrats aidés (notamment des contrats adultes-relais).

Fig. 24. Nature du contrat en fonction du nombre de médiateurs sociaux employés par les structures

Structures	Pourcentage de contrats adultes-relais	Pourcentage de contrats aidés (hors C.A.R)	Pourcentage de contrats de droit commun
Moins de trois médiateurs sociaux	61%	30%	9%
Plus de trois médiateurs sociaux	40%	19%	41%

Ainsi, les données recueillies mettent en évidence le fait que les structures employant plus de trois médiateurs sociaux ont une part de contrats de droit commun dans leurs effectifs qui est quatre fois plus importante que celles ayant moins de trois médiateurs sociaux (41% contre 9%). Les premières citées ont également un recours moindre aux contrats adultes-relais et aux contrats aidés.

En résumé, le nombre de médiateurs sociaux employés par les structures a une influence sur les perspectives en matière de professionnalisation de leurs activités, car moins les structures emploient de médiateurs sociaux, moins elles considèrent la médiation comme leur activité principale (ce qui génère une méconnaissance de la certification), et moins elles ont de contrats pérennes ainsi que de médiateurs formés à la médiation.

Remarques complémentaires formulées

Le questionnaire laissait la possibilité aux structures d'adresser une série de remarques complémentaires aux données renseignées, notamment par rapport à l'évaluation de leurs actions menées ou leur participation à des instances de gouvernance locale. Certaines ont mentionné quelques éléments en lien avec la nature de leurs activités réalisées sur le terrain ou bien aux difficultés qu'elles peuvent être amenées à rencontrer. Nous faisons ici une synthèse des principaux éléments qui ont été remontés par rapport à la récurrence de ces derniers que nous avons pu observer :

- Manque de communication du référentiel d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale et difficultés à l'appliquer (notamment dans les cas où les résultats des médiations effectuées ne sont pas remontés par les bénéficiaires, en cas de désaccords sur le procédé d'évaluation entre les partenaires d'un dispositif ou pour mesurer les différences entre avant la mise en place d'actions de médiation sociale et après).
- Demandes de caractérisation des bénéfices « indirects » de la médiation sociale sur le long terme par des indicateurs objectifs : Les coûts évités pour la collectivité, l'amélioration de la santé, l'insertion socio-professionnelle, le mieux-vivre ensemble et le développement du pouvoir d'agir des bénéficiaires des actions de médiation, entre autres.
- La limitation de la durée des financements de l'État pose une réelle difficulté pour permettre la conservation des expériences acquises par les médiateurs sociaux employés notamment par de petites structures.
- Certaines préfectures refuseraient de renouveler les conventions adultes-relais aux mêmes structures en ayant bénéficié pendant six ans.
- Nombreux changements d'interlocuteurs sur les territoires notamment en QPV, occasionnant des difficultés de lecture des priorités mises en avant pour les territoires ainsi que pour le suivi de ceux-ci.
- Des partenaires locaux ne maîtrisant pas suffisamment les enjeux et modalités d'intervention des médiateurs sociaux, orientant parfois des situations vers ceux-ci qu'ils ne sont pas en capacité de pouvoir appréhender.

Limites du questionnaire

Au-delà de la masse d'informations recueillies dans le cadre de cet état des lieux, certaines données ont été rendus inexploitable :

- Toutes celles sur les modes de financements des structures : Les montants renseignés sur les budgets consacrés à la médiation sociale et à la masse salariale afférente sont incohérents. Cela peut être dû à l'impossibilité, notamment pour les très petites structures, de distinguer les financements liés à plusieurs des contrats aidés dont elles disposent.
- Le nombre d'encadrants dédiés à la médiation sociale : Pour la majorité des structures répondantes, du fait qu'elles emploient majoritairement moins de deux ou trois médiateurs sociaux, le nombre d'encadrants mentionnés est souvent disproportionné par rapport à leur nombre de médiateurs, signifiant certainement qu'elles auraient mis en évidence le nombre total de leurs encadrants.
- Les instances de pilotage spécifiques de la médiation sociale au niveau local : Il semblerait que cette question ait été comprise.

Par ailleurs, il n'a pas été possible de recouper certaines données en raison de la formulation généraliste des questions (liste non-exhaustive) :

- Faire le ratio entre le nombre de médiateurs sociaux et le nombre de personnes employées par les structures.
- Distinguer la nature des activités réalisées par les structures de médiation sociale en QPV/QRR/ZRR.
- Visualiser les principales situations rencontrées par les médiateurs sociaux en fonction de leur territoire d'intervention : QPV/QRR/ZRR.
- Faire le lien entre la nature des contrats des médiateurs sociaux et les formations qu'ils ont suivies.
- Comparer la nature des contrats des médiateurs sociaux travaillant pour des collectivités ou leurs groupements avec le reste des typologies des structures. En effet, la question qui a été spécifiquement posée aux premiers nommés intégrait l'encadrement également.
- Préciser la nature des formations suivies par chaque médiateur.trice employé.e par la structure répondante.

Dans le cadre éventuel de la réalisation d'un nouvel état des lieux, il apparaîtrait donc pertinent de non seulement faciliter le remplissage de certaines données (sur les modes de financements par exemple) mais aussi de permettre à ce que les données renseignées soient plus précises.

Conclusion : Un besoin de reconnaissance du métier de médiateur social

Plusieurs enseignements assez importants sont à retirer de cet état des lieux des structures du secteur de la médiation sociale. Tout d'abord, la grande précarité des dispositifs de financement des postes des médiateurs sociaux. 70% de ces emplois n'existeraient tout simplement pas sans financements de l'État. Cette précarité peut être amenée à réduire l'efficacité des actions proposées aux bénéficiaires des dispositifs de médiation sociale, en réinterrogeant régulièrement (à chaque échéance de contrats) la légitimité des postes occupés. Ensuite, nous pouvons mettre en évidence le fait que cette non-pérennité des financements nuit à la formation des médiateurs sociaux. En effet, celle-ci entraîne un « recours ponctuel » à une « fonction de médiation », notamment par de très petites structures associatives, 70% des répondants employant moins de trois médiateurs sociaux. Les données recueillies montrent que ce sont justement ces répondants qui ont le plus recours aux contrats bénéficiant de financements étatiques, qui considèrent le moins avoir la médiation sociale comme activité principale et que ce sont eux également qui disposent le moins de médiateurs à la fois diplômés et/ou certifiés en rapport avec la médiation. Néanmoins, la question que nous pouvons soulever est la suivante : Sont-ils en capacité de faire de la médiation sociale leur activité principale et d'encourager une formation optimale de leurs effectifs au regard du faible effectif de médiateurs dont ils disposent et de la remise en cause à intervalles réguliers des financements de leurs postes ?

C'est la raison pour laquelle une reconnaissance pleine et entière du métier de médiateur social apparaît aujourd'hui plus que nécessaire, car elle permettrait notamment de gommer cette image du médiateur social qui intervient en tant que support pour la réalisation d'actions de réduction des inégalités sociales et territoriales. Celle-ci est notamment causée par cette non-pérennité des financements qui n'encourage pas les structures à investir non seulement dans l'embauche d'un nombre important de médiateurs sociaux, mais aussi dans leur formation, entravant d'autant plus un processus de professionnalisation, rendu déjà difficile par l'absence d'un continuum de formation jusqu'au niveau IV dédié à ce secteur. Le besoin de médiation est avéré, et toutes les structures le mettent en évidence, en témoigne le fait qu'elles interviennent en moyenne sur 3,5 domaines d'activités différents. En ce sens, la poursuite de la structuration de ce secteur doit se poursuivre au travers d'actes politiques forts qui viendraient consolider et pérenniser des financements, préalable au renforcement de la professionnalisation et de la légitimation de ces acteurs.

En parallèle, la poursuite du travail réalisé par les réseaux de médiation sociale est également indispensable pour parvenir à la reconnaissance pleine et entière des métiers du secteur et pour accompagner sa professionnalisation, et les données recueillies nous le montrent bien. En effet, les structures adhérentes à un réseau de médiation sociale sont davantage susceptibles de considérer la médiation comme leur activité principale et donc d'établir une réaction en chaîne allant dans le sens de la reconnaissance du métier et de sa professionnalisation :

- Elles s'orientent beaucoup plus vers une certification de leurs activités, marqueur d'un haut niveau d'adhésion au cadre déontologique de la médiation sociale.
- Elles emploient la majeure partie des médiateurs sociaux ayant bénéficié d'une formation diplômante et/ou certifiante en rapport direct avec la médiation sociale.
- Leurs postes sont plus pérennes car largement moins dépendants des contrats adultes-relais et des contrats aidés.

La nature de leurs activités diverses et leur spécialisation en médiation sociale contribue aussi à limiter l'émiettement des médiateurs sociaux, phénomène qui, nous l'avons vu, peut entraver le travail en cours de structuration du secteur.

Afin donc de poursuivre la professionnalisation de la médiation sociale, et en dehors d'un engagement clair et échelonné de la part de l'État, permettre le regroupement de médiateurs sociaux au sein de dispositifs ou de services spécifiques impacte le niveau de considération faite par les structures quant à l'importance de la médiation dans leurs activités. Cet élément peut inciter ces mêmes structures à intégrer des réseaux de médiation sociale qui quant à eux, favorisent et encouragent la professionnalisation du métier, avec un accompagnement dédié et durable.

Ces deux piliers (visibilité donnée par l'Etat sur les financements et participation des réseaux de médiation sociale) apparaissent comme des conditions indispensables pour que la reconnaissance de la médiation sociale s'opère et qu'elle débouche non seulement sur une pérennisation des postes mais aussi sur une intervention dans la durée, par des professionnels qualifiés, formés et surtout légitimés, tant par leurs pairs que par leurs partenaires, qui contribuent par leurs actions variées, à la cohésion sociale et intergénérationnelle des territoires où ils interviennent.

Annexes

Questionnaire adressé aux structures de médiation sociale

Identité du répondant :

- Nom et prénom de la personne qui répond
- Siège social de votre structure (code postal)
- Statut de votre structure
- Année de création de votre structure ou organisme
- Adhérez-vous à un réseau de médiation sociale ?
- Vous référez-vous à la définition de la médiation sociale ?
- Vous référez-vous au cadre déontologique de la médiation sociale ?
- Connaissez-vous la norme AFNOR X60-600 - Médiateur Social – qualité des activités de médiation sociale – lignes directrices ?
- Votre structure est-elle certifiée à la norme « Médiation Sociale » (Si oui, qu'est-ce que cela vous a apporté / Si non, comptez-vous aller vers la certification ?)
- Votre structure est-elle en cours de certification ?
- La médiation est-elle votre activité principale ? (Si non, quelle est votre activité principale ?)
- Quels ont été les trois principaux motifs de création de votre activité de médiation sociale.

Votre territoire d'intervention :

- Intervenez-vous au niveau communal, au niveau de l'agglomération, départemental, régional ?
- Intervenez-vous en QPV, Quartier de Reconquête Républicaine (QRR), hors QPV/QRR, Zone de Revitalisation Rurale (ZRR), autres ?

Les différentes activités de votre structure/service de médiation sociale :

- Quels sont les principaux domaines d'activités de votre structure ?
- Quelles sont les principales situations de médiations traitées par les médiateurs qui mobilisent le plus les services de votre structure ?
- Quels sont les principaux partenaires opérationnels du service de médiation sociale à l'origine de l'intervention ou de la saisine des médiateurs ?
- Dans quels champs d'activité votre dispositif de médiation sociale participe-t-il à des instances de gouvernance locale ?
- Avez-vous des remarques/commentaires complémentaires à nous faire remonter sur vos participations à des instances de gouvernance locale ?
- Existe-t-il une instance de pilotage spécifique de la médiation sociale sur votre territoire ? (Si oui, laquelle ?)

Évaluation de la médiation sociale :

- Y a-t-il eu une évaluation pour mesurer les effets/impacts de la médiation sociale auprès des partenaires/habitants ?
- Quels sont pour vous les effets de la médiation sociale ?
- Avez-vous des remarques/commentaires à nous faire remonter sur les méthodes d'évaluation de l'impact de la médiation sociale ?

Les ressources humaines de votre structure de médiation sociale au 31/12/2022 :

- Quel est le nombre de médiateurs sociaux homme/femme dans votre structure ou service ?
- Quel est nombre de médiateurs en CDI ?
- Quel est le nombre de médiateurs en CDD ?
- Quel est le nombre de médiateurs en contrat de droit commun (hors contrats aidés) ?
- Quel est le nombre de contrats adultes-relais ?
- Quel est le nombre de contrats aidés (hors adultes-relais) ? (PEC, Emploi Tremplin...)
- Quel est le nombre de personnes en service civique venant en appui aux médiateurs ?
- Nombre d'encadrants en CDD
- Nombre d'encadrants en CDI
- Quels sont les formations suivies par vos médiateurs sociaux (nombre de médiateurs bénéficiaires et intitulés) ?

Formations à la prise de poste ; formations diplômantes et certifiantes en rapport avec la médiation ; formations non diplômantes en rapport avec la médiation ; formations diplômantes sans rapport avec la médiation ; préparation de concours ; pas de formations ; autres formations.

- Combien de médiateurs avez-vous sur ces niveaux de qualification suivants ? (Niveau I à VIII).
- Pour les collectivités territoriales et leurs groupements, quel est le nombre de personnels dédiés à la médiation sociale (encadrement et médiateurs) en contractuels et titulaires ?
- Pour les collectivités territoriales et leurs groupements, quel est le nombre de personnels dédiés à la médiation sociale (encadrement et médiateurs) en catégorie A, B et C ?

Les modes de financements de votre structure au 31/12/2022 :

- Quel est le budget global de votre structure ?
- Quel est le montant du budget que vous affectez à la médiation sociale ?
- Quel est le montant de la masse salariale relative à la médiation sociale (médiateurs, encadrement et fonction support)
- Quel est le niveau moyen de rémunération mensuelle brute de vos médiateurs ?
- Est-ce que votre structure est affiliée à une convention collective ? (Si oui, laquelle ?)
- Quelle est la répartition dans votre budget des financements suivants (en euro) :
L'État avec les contrats aidés ; l'État avec d'autres financements ; les collectivités territoriales et leurs groupements ; les autres institutions publiques (CAF, ARS...) ; les bailleurs sociaux ; les entreprises ; les fondations ; les autres financeurs.



agence nationale
de la cohésion
des territoires



FRANCEMÉDIATION

Les acteurs de la médiation sociale

4, place de la République
93400 SAINT-OUEN-SUR-SEINE
01 55 03 00 85
infos@francemediation.fr