

# PROJET ASSOCIATIF

AMCS

Groupe addap13

Association  
Médiations  
et cohésion  
sociale



Médiations et  
cohésion sociale

Groupe addap13

Une association dans le Groupe addap13  
Agir dans les espaces publics  
par la parole et le dialogue

## La médiation sociale, une progression continue, d'une fonction à un métier

En 2000, la médiation sociale est valorisée avec la réunion à Créteil par la Délégation Interministérielle à la Ville de 42 experts de 12 états européens<sup>1</sup> qui s'accordent sur une définition commune : « la médiation sociale est définie comme un processus de création et 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. »

En 2001 la Charte de la médiation sociale marque une avancée des professionnels de la médiation sociale dans l'élaboration de bases constitutives de leurs interventions, souvent considérées comme de simples « supports » à d'autres métiers existants de l'action sociale.

Entre 2003 et 2004, des filières de formations diplômantes se mettent en place.

En 2007 cinq structures élaborent un *Guide pratique sur l'évaluation de la médiation sociale*<sup>2</sup>. Cette démarche collective rend lisible et visible la plus-value sociétale de leurs activités.

En 2008 création de France Médiation, le réseau des acteurs de la médiation sociale.

En 2016, la norme de la médiation sociale XP X 60-600 permet de garantir, sur la base d'une démarche collective, un cadre référentiel.

En 2017, pour renforcer la qualité des interventions auprès des publics, est proposé le titre professionnel de niveau IV : Médiateur (trice) Social (e) Accès aux Droits et Services

### ... sur fond de crises sociales ininterrompues

L'on ne saurait ignorer qu'en parallèle l'histoire sociale est jalonnée de crises qui interrogent fortement valeurs sociales et projets politiques : des émeutes des banlieues de 2005 jusqu'aux attentats de 2015 en passant par l'explosion de colères sur les ronds-points en 2018 et la survenue de la pandémie de Covid en 2020, l'inquiétude est croissante chez les responsables politiques et parmi les populations.

Il n'est pas innocent que la médiation sociale s'installe dans ces contextes comme un vecteur, sinon de réponses de fond, tout au moins d'éléments de réponse venant dire le souci du bien public et du lien commun... sans mésestimer les risques d'instrumentalisation d'une toute jeune profession, convoquée dans un même mouvement à produire de la tranquillité publique et de la cohésion sociale.

1 - Rapport Brévan et Picard – Septembre 2000.

2 - Guide méthodologique de l'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale – Editions du CIV.

Nous avons vu se déployer une panoplie de projets, de dispositifs, de schémas, de planifications... et de marchés dans les territoires de la politique de la ville. Malgré la forte demande sociale les associations, dans les Bouches-du-Rhône comme ailleurs, se sont retrouvées face à des enjeux de concurrence mettant en péril leurs équilibres économiques.

En résumé une jeune profession, au cœur d'une intervention sociale fortement imprégnée par les métiers dits canoniques que sont les assistants de service social et les éducateurs spécialisés, au cœur d'enjeux de pouvoir et lisibilité politique et de l'effet ciseau entre finances contraintes et besoins sociaux grandissants : c'est de là que notre association entreprend d'énoncer d'où elle vient et quelle intervention elle entend développer, avec quels engagements, objectifs et moyens, dans les quartiers en fragilité du département.



## L'AMCS UNE GENÈSE SINGULIÈRE



L'Association Médiations et cohésion sociale - AMCS - née en décembre 2017, est issue des activités antérieures de l'addap13 qui, en parallèle de la prévention spécialisée, menait des missions de médiation sociale depuis 2003 et avait fortement développé cette intervention (de même que des chantiers d'insertion par l'activité économique).

Cette origine, au sein d'une culture de prévention spécialisée, a un impact certain sur la manière d'aborder la médiation. Les premières missions ont utilisé les outils techniques de la prévention spécialisée et les médiateurs ont partagé des territoires et/ou des publics avec la prévention spécialisée, forte de ses lectures de territoires et sachant impulser des logiques partenariales. L'empreinte « sociale » des interventions de médiation a été affirmée d'entrée.

La prévention spécialisée dans les années 2000 faisait état de difficultés croissantes : appauvrissement du tissu associatif local, emprise des réseaux de trafic, massification des problèmes de scolarité et d'emploi, augmentation des sentiments d'insécurité... Des adultes supplémentaires dans les quartiers, les transports ou les équipements scolaires semblaient bienvenus et la prévention spécialisée, forte de son ancrage local et de sa mission de protection de l'enfance, n'agit pas pour autant directement sur la tranquillité ni la cohésion sociale. Elle y contribue mais le cœur de son action reste l'accompagnement individualisé et collectif des jeunes en risque de marginalisation sociale.

La médiation sociale a pris ses marques à l'addap13 dans ce contexte, en initiant des partages, passages de relais et convergences de fond, au bénéfice des usagers des deux missions, les habitants des quartiers prioritaires. En parallèle, la professionnalisation des intervenants a été poursuivie, la médiation a tracé sa voie et s'est développée continuellement.

## Adelies et addap13, AMCS et Adelies... des histoires de coopérations

Lorsqu'en 1997, le service de prévention des moins de 13 ans de l'association Adelies mettait en évidence la logique de « convergence - complémentarité » des métiers de l'animation sociale, la médiation sociale et l'éducation spécialisée, déjà, les collaborations avec l'addap 13 existaient. Les rencontres entre travailleurs sociaux des deux associations permettaient de développer des logiques d'intervention auprès des publics et sur l'axe du soutien à la parentalité.

Si dans un premier temps, pour Adelies, la médiation sociale s'est particulièrement développée en lien avec l'Education nationale (soutien des conseils régional et départemental), à l'addap13, elle a d'abord concerné les transports (TER et bus scolaires) et les zones d'habitation dites sensibles. Les médiateurs des deux associations se rencontraient sur certains bassins de vie et contribuaient aux projets animés par la politique de la ville.

En 2014-2015, l'addap13 et Adelies contribuent au projet de la Médiation Sociale Urbaine à Marseille. Unique en France et salué sur le plan national pour sa coopération entre cinq structures de médiation sociale, ce projet entérine les volontés de mettre en commun des moyens d'intervention sur certains territoires de la ville.

Les interconnaissances déjà anciennes ont alors toute latitude pour s'étoffer entre les deux associations... jusqu'à ce qu'en 2019 leurs directions générales et leurs conseils d'administration posent ensemble l'idée de se regrouper... l'idée de fusion était née, qui aboutira fin 2020. La nouvelle AMCS qui en est issue se doit à présent d'affirmer ses principes d'action.

L'association, dans le Groupe addap13, vise à dynamiser et impulser des projets d'innovation sociale avec tous les acteurs institutionnels (Etat et collectivités locales), le tissu associatif, les autres intervenants sociaux, les entreprises et les habitants dans des logiques de synergie. Elle est déterminée à se saisir de toutes les opportunités pour installer de la médiation sociale partout où le besoin s'en ferait sentir.

33

# LA MÉDIATION SOCIALE DE L'AMCS, UNE MISSION RÉGULIÈREMENT SOCIALE ET ÉDUCATIVE

## Une colonne vertébrale, la présence active de proximité

Les médiateurs sociaux sont présents au quotidien dans les espaces publics de leur périmètre de mission et nous désignerons cette modalité en tant que « présence active de proximité » :

- **Active** parce qu'elle poursuit des objectifs : observer, aller au-devant des personnes, repérer, prévenir les incivilités et résoudre les conflits, recueillir et communiquer des éléments de diagnostic de territoire.

- **De proximité** parce que c'est cette dimension-là qui permet de la confiance et des échanges avec des habitants/usagers qui repèrent ces adultes dans leur quotidien.

## L'action sur les situations individuelles

- Orientation et accompagnement physique des personnes.

- Accompagnement social des situations.

Les médiateurs mobilisent différents partenaires pour répondre aux problématiques rencontrées.

## La contribution aux dynamiques territoriales

- Montage d'actions de prévention/sensibilisation aux risques et dangers, en fonction des contextes (sécurité routière, addictions, risques ferroviaires, écocitoyenneté...).

- Information sur les événements du territoire et participation à des actions d'animation existantes, travail en réseau avec les partenaires locaux.

## Des postures

- Bienveillance,

- Neutralité,

- Impartialité,

- Respect de toutes les parties,

- Tolérance,

- Discrétion et confidentialité,
- Recherche du consentement des parties aux échanges et modalités proposées (voir la CNIL<sup>3</sup>),
- Faire avec les personnes pour trouver ensemble des solutions durables.

## Un socle éthique

### ■ Des convictions

- Tout individu a besoin parfois d'une attention et d'être soutenu pour dépasser une situation.
- Une personne et son environnement social ont des ressources et des potentialités.
- Les personnes ont un pouvoir d'agir sur les situations qui les concernent.

### ■ Des valeurs

- Le respect des droits fondamentaux de chaque personne.
- Un engagement citoyen au plus proche de l'ensemble de la population.
- Le respect de la laïcité républicaine, garantissant la liberté de croire comme de ne pas croire et la libre expression de tous.
- Le refus de toute discrimination d'origine, de sexe ou de croyance.

## Des engagements

- Conduire des actions sociales au plus proche des jeunes comme des adultes, au cœur des bassins de vie.
- Contribuer à réduire les formes de conflictualité et de violences par le dialogue et la présence de proximité : nécessité d'adultes bienveillants, de régulations sociales formalisées et d'échanges.
- Lutter contre le délitement du lien social et les situations d'isolement (grande vulnérabilité).
- Remettre en lien les populations avec les autres acteurs des politiques publiques pour dénouer les situations et limiter les exclusions.
- Sensibiliser les populations et accompagner une évolution des comportements en faveur du bien commun : respect des espaces et des personnes (messages préventifs et éducatifs).
- Evaluer les pratiques professionnelles pour s'adapter.

## Des objectifs

- Tisser du lien social au plus proche de la réalité des besoins et être des interlocuteurs de proximité.

3 - Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés : 1978. Autorité administrative indépendante qui veille à ce que l'informatique ne porte pas atteinte aux libertés, aux droits, à l'identité humaine ou à la vie privée.

- Rassurer les habitants et/ou usagers par une présence quotidienne et apaisante : contribuer à réduire les sentiments d'insécurité des habitants.
- Contribuer à entretenir et faciliter les rapports sociaux et à favoriser l'inclusion des personnes.
- Faciliter l'accès aux services et aux droits et aider à la prévention et à la résolution de conflits. Leur connaissance du terrain et ce rôle de mise en relation avec les institutions sont autant d'atouts pour accompagner le retour de la République et ses valeurs dans les quartiers.
- Dispenser des informations aux personnes, les orienter vers des démarches : les médiateurs sociaux sont des interlocuteurs de proximité.
- Contribuer à faciliter les échanges ou à rétablir le dialogue entre les personnes, ou entre les personnes et les institutions (tiers impartial).
- Contribuer à améliorer les cadres de vie et les comportements des personnes vis-à-vis du bien commun : espaces publics des quartiers et des immeubles, liens de voisinage, etc.
- Dispenser des messages de prévention : hygiène, addictions... C'est un volet généraliste, une forme de prévention primaire qui est du côté de l'éducatif en tant qu'elle est une manière d'éducation : à la santé, à la sécurité...
- Au sein d'un réseau de professionnels, contribuer à la qualité du service rendu aux publics, à des diagnostics sociaux et échanger des informations avec son réseau dans le respect des règles de confidentialité.
- Aider les personnes à s'adapter à leur environnement sociétal, en utilisant et en portant à la connaissance des institutions la spécificité des valeurs de leurs cultures d'origine, de leurs parcours de vie ou encore de leurs situations sociales (intermédiation culturelle).

### **Des modes opératoires** (cf. Référentiel d'activités du MSADS)

- L'observation des lieux et des interactions sociales au quotidien et la contribution aux diagnostics de territoire – des bassins de vie,
- L'aller vers les personnes dans le respect du cahier des charges de la mission,
- L'écoute bienveillante des personnes rencontrées,
- La prévention des incivilités et comportements inadaptés par le dialogue,
- L'aide à la recherche de solutions concrètes avec toutes les parties d'une situation conflictuelle et le suivi de ces situations,
- Le passage de relais aux autres partenaires sociaux sur les situations, et la possibilité d'un accompagnement social,
- Le montage ou la participation à des projets locaux dans une logique de complémentarité - convergence avec les autres professionnels du travail social,
- Utiliser des sources d'information pertinentes et se tenir informés des évolutions du territoire.

33

# DES MOYENS AU SERVICE DES MISSIONS ET DES PUBLICS

L'expertise ici rassemblée de l'AMCS (Groupe addap13) et d'Adelies sera sans précédent : environ 200 médiateurs agiront dans des espaces déterminés des Bouches-du-Rhône (TER, QPV, collèges/lycées...) mais plus généralement à l'échelle de territoires et de « bassins de vie<sup>4</sup> », entendus au sens de ce « territoire d'usage » qui fait sens pour les habitants dans leur quotidien.

Le fait d'être inscrite au sein du Groupe addap13 confère à l'AMCS une possibilité de coopérations décuplées avec les autres missions et associations du Groupe au bénéfice des publics :

- La prévention spécialisée : partages de temps de travail dans la rue, de projets collectifs (sensibilisation, prévention, chantiers...), de lectures de territoire et de situations dans le respect des missions respectives (la prévention spécialisée en accompagnement éducatif des jeunes et la médiation en accompagnement social des adultes par exemple ou bien autour des situations et projets scolaires pour les médiateurs lycées).
- L'insertion par l'activité économique : information des publics sur ces chantiers, présence autour des chantiers.
- Le Pôle Mineurs Non Accompagnés : repérage des publics, échanges autour de ces situations.
- L'ASMAJ et Cade : informations, orientations, participation au Bus des Droits.

Dans le respect de leurs cahiers des charges respectifs, les médiateurs peuvent soutenir d'autres équipes dans des situations de territoire tendues ou des opérations ponctuelles.

En retour ces coopérations favorisent une plus grande visibilité et lisibilité des différentes formes de médiation, en interne mais aussi en externe.

4 - Définition INSEE : Le bassin de vie constitue le plus petit territoire sur lequel les habitants ont accès aux équipements et services les plus courants.

33

# DES PRIORITÉS STRATÉGIQUES

- La certification à la norme de la médiation sociale, avec la mise en place d'une démarche qualité, ainsi que la participation de l'AMCS au réseau France Médiation, inscriront cette nouvelle « entreprise sociale » dans l'évolution du métier et l'amélioration du service rendu.
- La pérennisation des emplois et la professionnalisation des salariés : l'AMCS comme « entreprise apprenante » en appui sur les logiques de tutorat interne en vigueur dans le Groupe addap13 (du titre professionnel MSADS aux modules d'encadrement en médiation sociale du CAFERUIS et aux différents champs professionnels liés à l'intervention sociale – favoriser les mobilités internes).
- Un élargissement du type d'activités de médiation : médiations sociales numériques, accès aux droits, médiation conventionnelle (en lien avec l'ASMAJ), etc.
- Formalisation de projets territoriaux communs avec d'autres composantes du Groupe addap13.
- Une réflexion sur la formalisation de liens entre les réseaux CNLAPS et France Médiation.

Marseille, 2021



