

2 AVANT-PROPOS

7 INTRODUCTION

7 Un essor considérable de la médiation mais un cadre de référence à consolider

9 La médiation sociale, éléments d'état des lieux : les personnels et domaines d'activités concernés

14 Pour une reconnaissance de la médiation sociale : des acquis et des références

18 Trois types d'enjeux aujourd'hui

24 **1** Les objectifs et la démarche de la médiation sociale

24 Une définition européenne

24 Les modes d'intervention caractéristiques de la médiation sociale

28 Peut-on évaluer l'apport de la médiation sociale ?

29 – Eléments de réflexion : qu'est-ce qu'une médiation réussie ?

33 – Trois exemples d'évaluation : Immobilière 3F en Ile-de-France ; Association OMEGA à Angoulême ; OPTIMA à Rennes

39 Une plus-value incontestable pour la prévention de la délinquance, la tranquillité publique et la cohésion sociale.

39 – Les « plus » et les « moins »

41 – Douze exemples locaux de situations où sont intervenus les médiateurs

53 **2** Les référentiels d'activités et de compétences

53 La démarche d'élaboration des référentiels

54 Les activités cœur de fonction de la médiation

56 Les cinq emplois-repères

57 Présentation des missions et activités dans chaque emploi-repère et illustrations

57 – L'agent de prévention et de médiation présent dans les espaces publics et/ou ouverts au public : exemple de l'agence locale de l'agglomération de La Rochelle (Charente-Maritime)

64 – L'agent d'ambiance dans les transports : exemple de la SEMITAG à Grenoble (Isère)

73 – Le correspondant de nuit : exemple de la régie de quartier de Chambéry (Savoie)

80 – Le médiateur social et culturel : exemple des femmes-relais à Gennevilliers (Hauts-de-Seine)

87 – Le coordonnateur d'équipes de médiation : exemple d'OMEGA à Angoulême (Charente)

94 L'agent de médiation d'un point information médiation multiservices (PIMMS)

96 Illustration : le PIMMS de Villeurbanne (Rhône)

100 Inscrire le projet dans une approche territoriale**106 Dix fiches-méthodes pour le management et la gestion des ressources humaines**

- 108 – Construire le référentiel d'emploi de la fonction de médiation sociale
- 110 – Mettre en œuvre un processus efficient de recrutement des médiateurs
- 113 – Prévoir l'accueil et l'intégration des nouveaux embauchés
- 115 – Identifier et développer les compétences individuelles et collectives
- 119 – Construire la carte des compétences collectives (pour les encadrants)
- 120 – Proposer le plan de formation de son unité
- 122 – Identifier les axes du plan de formation de la structure employeur
- 124 – Les ressources en formation : état des lieux des formations diplômantes et des autres formations en rapport avec la médiation
- 139 – Construire des parcours de professionnalisation
- 140 – Conseils pour réussir une démarche de validation des acquis de l'expérience

142 **4** L'enrichissement des métiers de l'humain**142 Les voies d'évolution professionnelle vers d'autres métiers**

- 143 – Valorisation des compétences dans le champ des transports collectifs
- 149 – La médiation, dénominateur commun des services de proximité de l'habitat et des territoires
- 150 – Compétences de médiation, des atouts pour un exercice renouvelé du travail social
- 157 – Des compétences de médiation sociale pour de nouvelles missions dans le champ de la sécurité privée

160 Les accès des fonctions de médiation à des métiers existants

- 161 – Animation sportive et socioculturelle : éducateur territorial des activités physiques et sportives ; opérateur des activités physiques et sportives ; agent d'animation ; adjoint territorial d'animation ; animateur territorial ; éducateur sportif, animateur sportif ; animateur socio-éducatif ; directeur d'équipement socioculturel, coordinateur secteur animation ou responsable de programmes
- 169 – Sécurité publique : gardien de police municipale
- 170 – Travail social : moniteur-éducateur ; éducateur spécialisé, éducateur de prévention
- 172 – Habitat et territoires : gardien d'immeuble, agent de proximité ; conseiller social, auxiliaire social ; agent de gestion locative, chargé de clientèle

175 L'intégration dans la fonction publique territoriale**178 Un métier de service public en évolution : l'interlocuteur privilégié de quartier (IPQ) d'EDF-GDF**

- 180 Illustration : l'IPQ de Lyon -Vénissieux, Lyon-La Duchère, Lyon-Rillieux (Rhône)

183 5 Créer et consolider des services de médiation

183 Cinq types d'organisation

- 187 – Création d'un service au sein d'une ville : le service prévention-médiation de Creil (Oise) ; une agence municipale de médiation à Niort (Deux-Sèvres)
- 194 – Organisation en lien avec une structure ou une démarche intercommunale : des médiateurs urbains dans les lieux publics et les transports à Arras (Pas-de-Calais) ; le service des correspondants de nuit à Dijon (Côte-d'Or) ; humanisation et sécurisation des espaces de transports en commun à Lille (Nord)
- 206 – Création d'un groupement d'employeurs et emploi partagé : mutualiser les moyens pour la médiation sociale à Chalon-sur-Saône, Saône-et-Loire (GIP) ; un système partenarial et mutualisé de médiation sur des espaces publics urbains : Partenaires pour la ville à Saint-Denis (Seine-Saint-Denis) ; une société coopérative d'intérêt collectif : SCIC Ugine Haute Savoie)
- 215 – Création d'une association loi de 1901 : l'association Archives de l'immigration familiale à Clichy-Montfermeil(Seine Saint Denis) ; un service de correspondants de nuit construit avec les habitants à Rennes(Ile et Vilaine)
- 223 – Rattachement aux services d'un conseil général : les agents de médiation dans les points accueil solidarité du Territoire de Belfort

227 ANNEXES

- 228 I Référentiels détaillés par emploi-repère
- 263 II Charte de référence de la médiation sociale
- 272 III Recommandations des experts européens de Créteil et conclusions de la présidence
- 279 IV Liste des participants à l'étude du CREPAH
- 281 V Textes de référence et repères bibliographiques
- 286 VI Abréviations et sigles utilisés