

JANVIER-MARS 2009

## LES MÉTIERS DE LA MÉDIATION VUS À TRAVERS DEUX DISPOSITIFS : LES ADULTES-RELAIS ET LES POINTS INFORMATION MÉDIATION MULTI-SERVICES

Depuis la création des premiers emplois de médiateurs dans les entreprises de transports en commun, les métiers de la médiation se sont multipliés et recouvrent aujourd'hui une large gamme de professions et de secteurs d'activités : correspondants de nuit pour les offices HLM, médiateurs culturels au sein d'associations implantées dans les quartiers sensibles, etc.

Malgré ce développement, et en dépit de la production récente d'une étude chargée d'évaluer « l'utilité sociale » des métiers de la médiation<sup>1</sup>, les intervenants médiateurs demeurent pour beaucoup cantonnés dans des structures peu pérennes et des statuts d'emplois précaires. Situés en dehors des cadres de l'action sociale classique, les emplois de la médiation peinent en effet à apporter la preuve tangible de leur plus-value et à asseoir ainsi leur légitimité. Leur professionnalité, qui mobilise aussi bien le savoir-faire que le savoir-être, leurs cadres de missions et d'intervention aux limites souvent peu précises et fluctuantes, sont autant d'obstacles à la lisibilité de leur action, notamment auprès des institutions partenaires ou des organismes financeurs.

Les travaux que nous présentons ici abordent, bien qu'indirectement, la question de la visibilité et de la pérennisation financière des métiers de la médiation. La première étude, réalisée pour la Préfecture de Paris, examine les différentes réalités que recouvre le statut « d'adulte-relais », en termes de profils, de secteurs d'activités et de types d'emplois. Au-delà, la question posée est celle de l'utilisation qui est faite de ce dispositif sur le terrain, par les associations, et de l'intérêt qu'il représente pour les habitants des quartiers prioritaires politique de la ville. La seconde enquête, réalisée pour la Préfecture du Rhône et le PIMMS Lyon Agglomération, porte quant à elle le regard sur le fonctionnement de structures originales : les Points Information Médiation Multi-Services (PIMMS), fruits d'un partenariat innovant entre le monde de l'entreprise et celui des collectivités locales et services publics.

• *Mission d'audit du PIMMS Lyon Agglomération. Préfecture du Rhône, PLA, 2008*

• *Etude et évaluation du dispositif des adultes-relais à Paris. Préfecture de Paris, 2008.*

<sup>1</sup> *Evaluation de l'utilité sociale de cinq structures de médiation sociale, rapport à Christine Boutin, Ministre du logement et de la Ville, mars 2008.*

# LES MÉTIERS DE LA MÉDIATION

## LES ADULTES-RELAIS ET LES POINTS

**Mission d'audit du PIMMS Lyon Agglomération. Préfecture du Rhône, PLA, 2008.**

Créés en 1994, plusieurs Points Information Médiation Multi-Services (PIMMS) se sont développés sur l'agglomération lyonnaise. Ces structures originales, implantées dans des quartiers en difficulté ou excentrés, proposent aux habitants divers services de proximité : règlement des factures d'énergie, achat de timbres ou de titres de transports, service d'écrivain public, information et orientation... En 2004, une structure juridique unique a été créée afin de coordonner

**Un ancrage  
partenarial à  
renforcer pour  
faire des PIMMS  
de véritables  
outils de  
développement  
local**

leur action : le PLA (PIMMS Lyon Agglomération), qui regroupe aujourd'hui 7 PIMMS répartis sur différents sites de l'agglomération lyonnaise.

Le PLA et la Préfecture du Rhône ont engagé un audit de fonctionnement afin, entre autres, de définir un référentiel d'action commun qui clarifie le positionnement des PIMMS, et qui, au delà, contribue à identifier voire à « labelliser » leur action vis-à-vis des partenaires financeurs ou institutionnels. En d'autres termes, l'objectif n'était pas d'apprécier l'impact du dispositif auprès des usagers, mais plutôt de mieux comprendre comment ont évolué les missions, quelle est la cohérence de l'action menée au regard des services existants sur les territoires.

Après l'audition des différents partenaires (institutionnels et entreprises) siégeant dans les instances du PLA, les 7 PIMMS de l'agglomération lyonnaise ont fait l'objet d'une

investigation approfondie, par le biais d'entretiens auprès des responsables, des médiateurs et des partenaires locaux du dispositif. Plusieurs observations sur site ont également permis de mieux cerner ce qui se joue dans la relation entre les médiateurs des PIMMS et les usagers, les demandes de ces derniers et les réponses qu'ils se voient apporter. Les informations ainsi recueillies ont été complétées par l'examen de l'activité de chaque structure, l'évolution des données quantitatives et qualitatives concernant les services assurés, les flux de personnes accueillies, etc.

Ces enquêtes de terrain ont permis de mettre en relief le « cœur de métier » des médiateurs PIMMS : accueil généraliste, proximité, adaptabilité et souplesse des interventions... Ces pratiques inscrivent les PIMMS dans une fonction de repérage des situations de détresse sociale et confortent leur rôle de « facilitateur » des relations entre institutions et usagers. Pour autant, les entretiens ont également mis en lumière le défaut de lisibilité dont pâtissent ces structures aux yeux des partenaires extérieurs. Dans les quartiers, leur ancrage local reste sans doute à renforcer afin qu'ils représentent véritablement un outil de développement local et de « veille » des besoins du territoire.

A l'heure où les attentes des partenaires financeurs évoluent, les PIMMS s'interrogent sur un éventuel recentrage de leur activité sur des services normés, plus facilement évaluable et quantifiable, au risque cependant de perdre la souplesse qui fait leur spécificité. Ces orientations stratégiques seront à arbitrer dans l'avenir, dans le cadre d'un débat éclairé entre partenaires financeurs publics et privés du PLA.

# VUS À TRAVERS DEUX DISPOSITIFS : INFORMATION MÉDIATION MULTI-SERVICES

*Etude et évaluation du dispositif des adultes-relais à Paris. Préfecture de Paris, 2008.*

Créé par le Comité Interministériel des Villes du 14 décembre 1999, le programme « adultes-relais » confie des missions de médiation sociale et culturelle à des résidents des quartiers prioritaires de la politique de la ville, âgés de plus de 30 ans, précédemment sans emploi ou en contrat aidé. À Paris, plus de 140 associations emploient aujourd'hui près de 240 adultes-relais, intervenant sur des champs aussi divers que l'emploi, l'éducation, la culture, le sport, l'intégration...

Alors que l'Etat consacre au financement des postes d'adultes-relais près de 50 % de son budget au titre de la politique de la ville, le dispositif et son impact n'ont jamais été véritablement évalués. En mai 2008, cette mission a été confiée à FORS – Recherche sociale. Il s'agissait, d'une part, d'établir un état des lieux précis de l'usage du dispositif à Paris et d'autre part, d'évaluer l'impact du dispositif sur les quartiers.

Des questionnaires ont été transmis à la totalité des structures associatives parisiennes employant des adultes-relais. Parallèlement, une quarantaine d'adultes-relais ont été rencontrés lors de groupes de travail puis individuellement, au cours d'entretiens semi-directifs. Des entretiens complémentaires ont été menés auprès de responsables de structures associatives, de délégués de l'Etat et des équipes de développement local.

Au terme de l'enquête, on a pu relever le rôle majeur joué par le dispositif dans le soutien à la vie associative locale, dans la mesure où il permet aux associations de quartiers de structurer leurs équipes de per-

manents. Les adultes-relais assurent ainsi une véritable présence humaine, disponible et à l'écoute des habitants, à des moments où de nombreuses structures institutionnelles ont fermé leurs portes.

Se pose cependant avec acuité la question de l'évolution professionnelle des adultes-relais. Malgré un réel souci de qualification, les associations restent pour la plupart démunies face aux besoins de formation des adultes-relais, et en particulier vis-à-vis de la VAE. Pour les associations comme pour les adultes-relais, qui éprouvent des difficultés à faire valoir leurs compétences en médiation sur le marché du travail, la sortie du dispositif est peu anticipée.

Cette difficulté à entrevoir les possibilités de sortie du dispositif rappelle la contradiction, maintes fois soulignée, entre une activité de médiation sociale que l'on voudrait voir se développer et se professionnaliser, et la volonté de certains acteurs de concevoir le dispositif comme un tremplin professionnel. Cette contradiction appelle sans doute à une redéfinition des orientations stratégiques et politiques du dispositif. Deux voies peuvent être empruntées : soit on décide de soutenir et de développer la fonction de médiation sociale et culturelle, en capitalisant alors les savoir-faire acquis par de nombreux adultes-relais, soit on travaille à renforcer l'accompagnement professionnel des adultes-relais en développant notamment les VAE vers des métiers de l'animation, du travail social ou du développement local.

**Les ambiguïtés  
du statut :  
véritable métier  
ou tremplin  
professionnel ?**

## ÉTUDES EN COURS

### ACTION SOCIALE, CULTURELLE ET ASSOCIATIVE

- Evaluation du dispositif « Antennes jeunes » à Paris, Ville de Paris
- Etude de programmation scolaire, Ville de Villepinte

### POLITIQUE DE LA VILLE - DÉVELOPPEMENT SOCIAL URBAIN/PARTICIPATION DES HABITANTS

- Atouts des sites de la politique de la Ville, DIV
- Evaluation du CUCS de Morlaix
- Etude de restructuration visant à améliorer le fonctionnement social et urbain du quartier de Saint-Aignan à Pithiviers, SIAP du Pithiverais - Ville de Pithiviers

### FORMATION - EMPLOI - DÉVELOPPEMENT LOCAL

- Etudes sur la formation professionnelles au sein des CAUE, CNPCC CAUE

### POLITIQUE DU LOGEMENT ET DE L'HABITAT

- Rôle et fonction des coordinations inter-bailleurs HLM en Ile-de-France, AORIF/CGLLS
- Etude sur l'Aide à la gestion locative sociale (AGLS), UNAFO
- Evaluation des dispositifs de RHI, MEDAD - DGALN
- Repérage et analyse des difficultés et des obstacles dans l'accès au logement pour les familles immigrées dans l'agglomération tourangelle, ACSE
- Le logement des personnes à faibles ressources en Haute-Normandie, DRE Haute-Normandie
- Diagnostic territorial destiné à préparer la mise en place des actions de l'ESH dans les départements de la petite couronne parisienne, Fondation Abbé-Pierre.
- Evaluation de dispositifs locaux de prévention des expulsions et élaboration de préconisations, Union Sociale pour l'Habitat

### L'ÉQUIPE

Juliette Baronnet, *sociologue-urbaniste*  
Isabelle Benjamin, *sociologue*  
Damien Bertrand, *géographe-urbaniste*  
Florence Brunet, *sociologue*  
Agnès Goubin, *sociologue*  
Pauline Kertudo, *sociologue-urbaniste*  
Julien Leplaideur, *sociologue-urbaniste*  
Sylvie Malsan, *anthropologue*  
Anne Sauvayre, *sociologue*  
Didier Vanoni, *directeur*,  
*sociologue-économiste*

Nadine Ségard, *comptable*  
Annie Thibault, *secrétaire*

### LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

François Aballéa, *Président*  
Jean-Michel Belorgey  
Michel Carvou  
Maïté Clavel  
Gérard Masson  
Philippe Rosé  
Florine Siganos  
Thérèse Spector  
Alain Vulbeau

## PUBLICATIONS, INTERVENTIONS ET CONTRIBUTIONS

- Damien Bertrand, « Réflexions sur la mise en œuvre des politiques de diversité sociale dans l'habitat » - Intervention dans le cadre du Séminaire international « La valorisation du patrimoine urbain en Méditerranée », organisé sous le patronage de l'UNESCO le 18 et 19 septembre 2008 à Arles, Ecole Nationale Supérieure de la Photographie
- Didier Vanoni, « Les politiques locales de l'habitat et la construction de la réponse HLM dans les territoires peu denses? », journée du réseau des acteurs de l'habitat, 3 avril 2009
- Didier Vanoni, « La démarche GUP au service du projet de rénovation urbaine », Journée d'échanges de l'ANRU, 8 avril 2009
- Didier Vanoni, Les territoires d'exclusion, in « quelle mixité et pour qui? », journées d'études du 5 décembre 2008 et du 22 janvier 2009, Ecole d'architecture de la ville et des territoires à Marne-la-Vallée, DVD réalisé par le CAUE 77.
- Damien Bertrand, « Conduire une étude prospective du fonctionnement social et urbain d'un quartier » - Intervention dans le cadre du séminaire « Mixité(s), pourquoi et avec qui? », organisé par l'Ecole d'architecture de la ville et des territoires et le CAUE de Seine-et-Marne, le 6 mars 2009