



PRÉFET
DE LA RÉGION
D'ÎLE-DE-FRANCE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

LES ADULTES-RELAIS EN ÎLE-DE-FRANCE

AU SERVICE DE LA
MÉDIATION SOCIALE
DANS LES QUARTIERS



GUIDE

REPÈRE



AVANT- PROPOS

La médiation sociale s'est largement développée au cours des vingt dernières années dans les quartiers de la politique de la ville grâce au soutien de l'État principalement au travers des postes d'adultes-relais. L'Île-de-France compte aujourd'hui près de 1500 adultes-relais qui interviennent au cœur des quartiers dans des champs variés : la médiation école-famille, l'accès aux droits et aux services publics, l'insertion professionnelle des jeunes, la médiation culturelle, la tranquillité publique.

Acteurs clés de la médiation sociale, les adultes-relais, employés principalement par des associations et des collectivités locales, concourent à la mise en relation des habitants des quartiers avec les institutions, à la résolution des conflits et à l'apaisement des tensions. En contact au quotidien avec la population dans l'espace public, dans les établissements scolaires, dans les centres sociaux notamment, ils apportent des réponses concrètes aux besoins exprimés par les habitants des quartiers.

La professionnalisation des médiateurs sociaux et en particulier des adultes relais constitue un véritable enjeu depuis ces dernières années. Être médiateur social est un métier qui suppose une qualification ainsi que de respecter des principes d'intervention et une déontologie. La reconnaissance de leur rôle et de la spécificité de leur fonction par les institutions et les différents acteurs intervenant dans les quartiers est nécessaire à l'accomplissement de leurs missions.



Afin d'optimiser le dispositif adulte-relais, qui bénéficie d'un soutien annuel de l'État de l'ordre de 30 millions d'euros en Île-de-France, la Préfecture de région, en lien avec les Préfectures de département et Pôle emploi a engagé des travaux visant en particulier à faciliter les recrutements des adultes-relais, à renforcer leur qualification et à sécuriser leur parcours professionnel.

Ce guide, qui établit un panorama des médiateurs en poste adultes-relais en Île-de-France, de leurs domaines d'intervention et de leurs profils, vise, à partir d'expériences locales, à améliorer les pratiques de médiation sociale en clarifiant les modalités de recours à des postes adultes-relais et en favorisant leur professionnalisation ainsi que la capacité à mesurer l'impact de leur action au bénéfice des habitants des quartiers de la politique de la ville.

Marc GUILLAUME
Préfet de la région d'Île-de-France,
Préfet de Paris



> sommaire

01 PANORAMA DES ADULTES RELAIS EN ÎLE-DE-FRANCE 6

A. Les domaines de médiation 11

- 1. La médiation sociale, socio-culturelle, familiale, sportive 12
- 2. La médiation sociale et éducative 12
- 3. La médiation sociale en tranquillité publique 15
- 4. La médiation sociale vers l'emploi et l'insertion professionnelle 20
- 5. La médiation sociale pour favoriser l'accès aux droits et aux démarches administratives 24
- 6. La médiation sociale pour favoriser l'accès à la culture 27

B. Les profils des médiateurs en poste adultes relais 30

- 1. Portrait d'un médiateur social en sortie positive du dispositif adultes-relais en Seine-et-Marne 34
- 2. Portrait d'un médiateur numérique au sein d'un point
d'information médiation multiservices (PIMMS) en Essonne 36
- 3. Portrait d'un médiateur social et culturel dans le Val-de-Marne 38

02 FACILITER LES RECRUTEMENTS 42

A. Constats et leviers d'action 43

- 1. Abaissement du critère d'âge 44
- 2. Identification d'agences Pôle emploi dites « têtes de pont » 44

B. Expériences départementales 45

- 1. Les Yvelines : une gestion des recrutements intégrée 45
- 2. La Seine-Saint-Denis : un partenariat resserré 47

C. Retours de Pôle emploi (bilan de la mesure) 49

03 ENJEUX DE PROFESSIONNALISATION..... 52

A. Le Plan de professionnalisation des adultes-relais en Île-de-France 52

1. Objectifs généraux du Plan 52
2. Présentation du Groupement solidaire 54
3. Offre de services 55

B. Validation des acquis de l'expérience (VAE) 59

1. Pour le salarié 59
2. Pour l'employeur 60
3. Illustration d'une médiatrice sociale en poste adultes-relais en Essonne ayant bénéficié de la VAE pour devenir conseillère en insertion professionnelle (CIP) 61

C. Préconisations 63

04 SUIVI ET ÉVALUATION DU DISPOSITIF ADULTE-RELAIS 64

A. Outils de suivi et de pilotage 65

1. Groupe de travail régional 66
2. Mise en réseau 66
3. Modalités de contrôle pour le renouvellement des conventions des adultes-relais 67

B. Évaluation 67

1. La mesure de l'impact social 68
2. La mesure économique des coûts évités par la médiation 69

> 01

Panorama
DES ADULTES RELAIS
en ÎLE-DE-FRANCE

Qu'est-ce que la médiation sociale ?

La médiation sociale est un mode efficace de résolution des tensions et de mise en relation des populations des quartiers et des institutions. Elle s'appuie sur deux principes directeurs : « aller vers » l'usager et « faire avec » les personnes et non à leur place.

La médiation sociale permet de répondre aux besoins des habitants, des institutions publiques, des collectivités dans des domaines variés : éducation, prévention, accès aux droits, participation des habitants, transport, insertion vers l'emploi, etc.

Dans un contexte de structuration progressive de ces pratiques de médiation, les réseaux de médiation sociale se sont engagés volontairement dans la démarche d'élaboration d'une norme métier de la médiation sociale. La démarche a abouti en décembre 2016 à la création d'une norme Afnor. Cette dernière donne la possibilité aux structures volontaires d'obtenir une certification offrant des points de repères pour guider la pratique professionnelle et garantir la qualité de prestations aux commanditaires (collectivités territoriales, organismes de transports, bailleurs sociaux, etc.). Au 1^{er} janvier 2022, cette norme a fait l'objet d'une homologation définitive sous la dénomination NF X60-600.

→ DÉONTOLOGIE DE LA MÉDIATION SOCIALE :

Le cadre déontologique est inclus dans la norme métier AFNOR XP X60-600 « Médiation sociale »

Principes déontologiques garantissant le processus de médiation

- Le libre consentement et la participation des parties prenantes,
- L'indépendance et l'absence de pouvoir institutionnel,
- La discrétion et la confidentialité,
- La mobilisation des institutions et du réseau partenarial,
- La protection des droits et des personnes et le respect des droits fondamentaux.

Principes déontologiques garantissant la qualité de médiateur

- La position de tiers,
- L'impartialité et la bonne proximité,
- La responsabilisation et l'autonomie des personnes en médiation sociale,
- La liberté de se retirer d'une médiation sociale,
- La nécessité de se former.

Genèse du dispositif des adultes-relais

Inspiré des initiatives existantes depuis plusieurs années dans les quartiers de la politique de la ville, telles que les « femmes-relais » ou les « correspondants de nuit », le contrat adulte-relais a été mis en œuvre, en 2000, afin de favoriser le renforcement du lien social par des actions de médiation sociale, culturelle et de prévention de la délinquance exercées en complément des actions traditionnelles du travail social.

Créé par le comité interministériel des villes (CIV) du 14 décembre 1999, le contrat adultes-relais « **a pour objet d'améliorer, dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville et les autres territoires prioritaires des contrats de ville, les relations entre les habitants de ces quartiers et les services publics, ainsi que les rapports sociaux dans les espaces publics ou collectifs** ». Outre cet objectif de renforcement du lien social, le dispositif adultes-relais a également pour but l'insertion professionnelle des bénéficiaires.

D'abord réservé aux associations, et plus largement aux organismes de droit privé à but non lucratif et aux personnes morales de droit privé chargées de la gestion d'un service public, ce contrat a été étendu, dès 2001, aux employeurs publics (collectivités territoriales, établissements publics de coopération intercommunale, établissements publics locaux d'enseignement notamment).

Le contrat adultes-relais permet à certaines personnes sans emploi ou bénéficiant d'un

contrat d'accompagnement dans l'emploi d'assurer des missions de médiation sociale et culturelle de proximité, dans le cadre d'un contrat d'insertion. Elles doivent remplir des conditions liées à l'âge et au lieu de résidence. L'employeur doit être une administration, une association ou une entreprise privée chargée de la gestion d'un service public.

La mise en œuvre du programme adultes-relais et sa gestion sont encadrées par les articles L5134-100 et suivants du Code du travail¹

PROCÉDURE POUR LA CRÉATION D'UN POSTE ADULTES-RELAIS :

La création d'un poste d'adulte-relais doit faire l'objet d'une convention préalable entre l'employeur et l'État, représenté par le Préfet de département. La signature de cette convention est un préalable au versement de l'aide.

La convention a une durée de validité de 3 ans et prend effet à partir de la date de signature de la convention (et non pas de la date de l'embauche qui peut intervenir dans un délai de 5 mois après la signature de la convention – article 4 de la convention). Une convention peut être renouvelée deux fois (durée de vie d'une convention 9 ans), sous réserve de la présentation d'un bilan détaillé de la mission confiée au médiateur. Il est possible, de manière tout à fait exceptionnelle, de renouveler une 3^{ème} fois la convention adulte relais pour le même salarié. Ce renouvellement est soumis à la décision du préfet de la région d'Île-de-France sur proposition motivée du Préfet de département.

¹ *Le programme adultes-relais est encadré par des décrets, circulaires: circulaire DIV/DPT-IEDE/2000/231 du 26 avril 2000, circulaire DIV/2001/316 du 4 juillet 2001, décret n° 2002-374 du 20 mars 2002 portant application de l'article L.12-10-1 du Code du Travail, circulaire DIV/DPT-IEDE/2002.283 du 3 mai 2002, circulaire DIV du 31 mars 2006., décret n° 2006-1788 du 23 décembre 2006,*

La convention doit comporter un certain nombre de précisions :

1. La nature du projet,
2. La durée hebdomadaire de travail,
3. Les caractéristiques du poste et de l'activité engagée au regard des besoins à satisfaire,
4. Le montant et les modalités de versement de l'aide versée, au nom de l'État, par l'agence et les modalités du contrôle de l'application de la convention,
5. Le cas échéant, la dérogation du préfet sur le lieu de résidence de l'adulte-relais lorsque ce dernier ne réside pas en zone urbaine sensible mentionnée à l'article L. 5134-102. DU Code du travail.

Aucune embauche ne peut intervenir avant la date de la signature de la convention.

L'État accorde à l'employeur une aide forfaitaire annuelle, dans les conditions mentionnées aux articles D. 5134-157 du code du travail. L'aide est versée à compter de la création du poste d'adultes-relais pour les périodes pendant lesquelles le poste est effectivement occupé. Le versement est effectué par l'Agence de services et de paiement (ASP). Le montant annuel de cette aide financière de l'État par poste de travail à temps plein est revu chaque année au 1^{er} juillet. Au 1^{er} juillet 2022, l'aide accordée est de 21 246,52 €.

*** Le salarié :**

Pour être en contrat adultes-relais, il faut remplir les 3 conditions suivantes :

- Avoir au moins 26 ans depuis le décret n° 2021-1181 du 14 septembre 2021 relatif à la condition d'âge pour l'accès au contrat relatif aux activités d'adultes-relais,
- Résider dans un quartier prioritaire,
- Être sans emploi ou bénéficiaire d'un CUI-CAE (la personne en CUI-CAE doit le rompre pour signer un contrat adultes-relais).

*** Les employeurs :**

Les contrats adultes-relais peuvent être conclus par les employeurs suivants :

- Associations,
- Collectivités locales (commune, regroupement de communes, département, région) et leurs établissements publics,
- Établissements scolaires publics (maternelle, école primaire, collège, lycée),
- Hôpitaux,
- Offices publics et organismes HLM,
- Entreprises privées chargées de la gestion d'un service public.

*** La nature du contrat de travail :**

Selon l'employeur, le contrat adultes-relais peut prendre la forme d'un :

- Contrat à durée indéterminée (CDI),
- Contrat à durée déterminée (CDD) dans la limite d'une durée de 3 ans renouvelable 1 fois.

* La rupture du contrat de travail :

→ CDD :

- Le contrat adultes-relais peut être rompu chaque année à sa date anniversaire (date de signature) :
- Par le salarié, avec un préavis de 2 semaines,
- Par l'employeur, s'il justifie d'une cause réelle et sérieuse et en respectant le préavis applicable en cas de licenciement.

→ CDI :

Un contrat adulte-relais en CDI peut être rompu selon les mêmes règles qu'un CDI classique.

* Les missions exercées :

La circulaire DIV/DPT-IEDE/2000/231 du 26 avril 2000 relative à la mise en œuvre du dispositif des adultes-relais dans le cadre de la politique de la ville précise les missions confiées aux adultes-relais. **Elles visent à améliorer, dans les quartiers relevant de la politique de la ville, les rapports sociaux dans les espaces publics ou entre les habitants et les services publics. Il s'agit notamment de :**

- Accueillir, écouter, exercer toute activité qui concourt au lien social dans une association ou un équipement de proximité,
- Informer et accompagner les habitants dans leurs démarches, faciliter le dialogue entre services publics et usagers, et notamment établir des liens entre les parents et les services qui accueillent leurs enfants,
- Contribuer à améliorer ou à préserver le cadre de vie,
- Prévenir et aider à la résolution des petits conflits de la vie quotidienne par la médiation et le dialogue,

- Faciliter le dialogue entre les générations, accompagner et renforcer la fonction parentale par le soutien aux initiatives prises envers ou par les parents,

- Contribuer à renforcer la vie associative de proximité et développer la capacité d'initiative et de projet dans le quartier et la ville.

* Les missions exclues :

Les médiateurs en poste adultes-relais ne peuvent accomplir aucune fonction relevant des domaines suivants :

- Maintien de l'ordre public,
- Service à la personne (garde d'enfant, aide aux devoirs, assistance à domicile d'une personne âgée, etc.).

Les employeurs chargés d'un service public ne peuvent pas embaucher d'adultes-relais pour des missions relevant de leurs activités normales (gardiennage, entretien technique, assistance sociale, etc.).

* La dotation francilienne :

L'Île-de-France compte aujourd'hui 1474 postes adultes-relais. Cette dotation a été augmentée par deux abondements successifs représentant au total 592 postes supplémentaires :

- 320 postes en 2019,
- 272 postes en 2020 dans le cadre de l'opération « Quartiers d'été ».

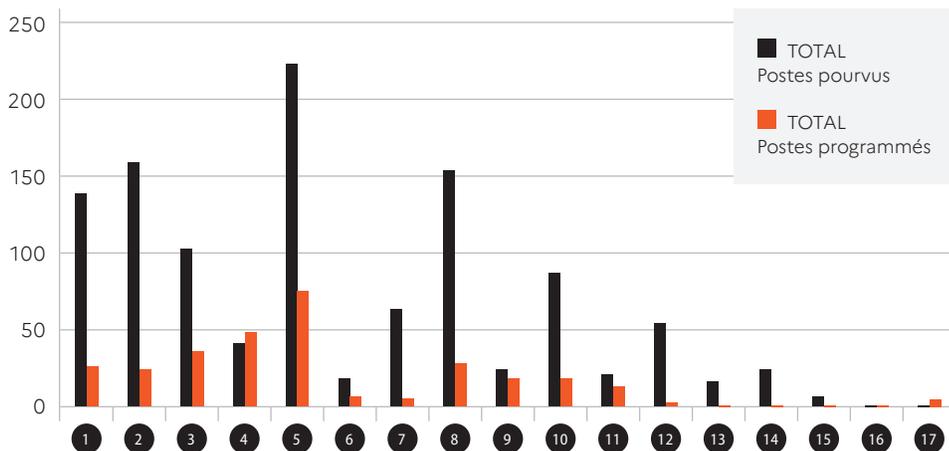
A • LES DOMAINES DE MÉDIATION

Il ressort de l'état des lieux régional établi en Île-de-France que les domaines de médiation sociale les plus représentés en 2022 pour les postes pourvus sont :

1. Médiation lien social, socio-culturelle, familiale, sportive (19,5%),
2. Médiation scolaire, éducative, cités éducatives (16%),
3. Médiation aide aux démarches administratives, numériques (14%),
4. Médiation tranquillité publique, espaces publics, bataillons de la prévention (13%),
5. Médiation vers l'emploi, insertion professionnelle, PRIJ (9,5%).

Les domaines de médiation prioritaires en Île-de-France pour les postes en cours de recrutement en 2022 sont :

1. Médiation tranquillité publique, espaces publics, bataillons de la prévention (26%),
2. Médiation lien social, socio-culturelle, familiale, sportive (23%),
3. Médiation scolaire, éducative, cité éducatives (15%),
4. Médiation vers l'emploi, insertion professionnelle, PRIJ (10%).



- ❶ ACCÈS AUX DROITS ❷ AIDE AUX DÉMARCHES ADMINISTRATIVES / NUMÉRIQUE / SERVICES PUBLICS ❸ ESPACES PUBLICS / TRANQUILLITÉ PUBLIQUE / PROXIMITÉ EN SOIRÉE ET WE ❹ BATAILLONS DE LA PRÉVENTION ❺ LIEN SOCIAL / SOCIO-CULTURELLE / FAMILIALE / SPORT ❻ CULTURE (MICRO-FOLIES)
 ❼ PARENTALITÉ ❽ SCOLAIRE/ÉDUCATIVE ❾ CITÉS ÉDUCATIVES ❿ EMPLOI/INSERTION PROFESSIONNELLE ❶❶ PRIJ ❶❷ PARTICIPATION DES HABITANTS
 ❶❸ APPUI À LA DYNAMIQUE DES CONSEILS CITOYENS ❶❹ SANTÉ ❶❺ ECO-CITOYENNETÉ (DÉVELOPPEMENT DURABLE) ❶❻ TRANSPORTS ❶❼ NON DÉFINI

Les domaines de médiation sociale les plus représentés en Île-de-France, et qui font l'objet d'une actualité spécifique, sont valorisés dans ce guide par le biais de focus sur un ou des dispositifs phares de la politique de la ville concernés par le domaine de médiation, en mettant en lumière une expérience locale et en précisant le travail du médiateur en poste adulte-relais dans ce registre.

► 1 La médiation sociale, SOCIO-CULTURELLE, FAMILIALE, SPORTIVE

Concernant la médiation sociale socio-culturelle, familiale, sportive favorisant le lien social, elle permet aux médiateurs sociaux de repérer les lieux de rencontre des parents, des jeunes et d'offrir des solutions d'accompagnement personnalisées autour d'activités sportives, culturelles, de parentalité favorisant la rencontre et les échanges. **Le travail de terrain mené par les médiateurs sociaux en poste adultes-relais permet de créer un lien de confiance durable avec les jeunes et leurs familles, de les orienter vers les institutions.**

► 2 La médiation sociale et éducative

En Île-de-France, les médiateurs en poste adultes-relais intervenant dans le champ de la médiation sociale en milieu scolaire réalisent leurs missions au sein ou en articulation avec les dispositifs existants, tels que les programmes de réussite éducative (PRE), les cités éducatives (CE), les programmes éducatifs de territoire (PEDT), etc. **Leur mission est de développer les liens entre les différentes parties prenantes du milieu scolaire (élèves, équipes pédagogiques, parents, acteurs éducatifs) et de jouer un rôle de relais de proximité entre l'élève et son environnement.**

Focus sur les Cités éducatives (CE)

→ CONTEXTE :

Les cités éducatives lancées en 2019 par le Gouvernement et effectives depuis 2020, visent à renforcer les prises en charge éducatives des jeunes de 0 à 25 ans pendant les temps scolaires et hors temps-scolaires en fédérant tous les acteurs éducatifs du territoire.

Au 31 juillet 2022, 39 postes adultes-relais sont dédiés à des missions de médiation sociale dans le cadre des cités éducatives. Leurs missions sont, en outre, de construire des solutions sur mesure pour améliorer durablement

le bien vivre et agir ensemble dans l'établissement et pour favoriser le comportement citoyen des élèves, y compris en dehors des lieux et temps scolaires, d'établir des liens de confiance et réguliers avec tous les acteurs et responsables de la cité éducative, de travailler en cohérence avec les autres médiateurs (club de prévention, Programme de Réussite Éducative) intervenant sur le territoire de la cité éducative, d'alerter sur les situations préoccupantes (individuelles et/ou collectives) et non prises en compte par les acteurs, etc.

🎯 OBJECTIFS :

Trois objectifs généraux doivent structurer les projets des cités éducatives :

1. Conforter le rôle de l'école et la réussite scolaire,
2. Assurer la continuité des temps éducatifs,
3. Ouvrir le champ des possibles.

Aux objectifs nationaux, chaque cité éducative ajoute des axes prioritaires, notamment académiques, adaptés à son territoire et ses besoins.

En Île-de-France, une mission de coordination régionale est en appui des cités éducatives.

📍 TERRITOIRES CIBLÉS :

En 2022, après deux vagues d'extension du programme, 50 territoires qui sont labellisés cités éducatives en Île-de-France : 25 cités éducatives dans l'académie de Versailles, 21 dans l'académie de Créteil et 4 dans l'académie de Paris. La Seine-Saint-Denis et les Yvelines sont les deux départements qui comptent le plus de cités éducatives (12 cités éducatives dans le 93 et 9 dans le 78).

Focus sur le programme de réussite éducative (PRE)

➔ CONTEXTE :

Le dispositif Programme de réussite éducative (PRE) est l'un des projets de la loi de programmation pour la cohésion sociale du 18 janvier 2005. Il vise à remédier à un ensemble de difficultés rencontrées par des enfants en âge de scolarité et résidant prioritairement dans les quartiers de la politique de la ville, en leur proposant un suivi personnalisé à travers le parcours de réussite éducative.

🎯 OBJECTIFS :

Le dispositif repose sur une approche globale des difficultés rencontrées par les enfants ainsi qu'une double volonté de placer la famille au centre de l'action et d'amener les différents acteurs du champ éducatif à coopérer.

Les équipes pluridisciplinaires qui le composent travaillent principalement sur 4 axes :

1. Identification précise des difficultés de l'enfant,
2. Établissement d'un diagnostic de la situation,
3. Proposition d'un parcours personnalisé éducatif adapté,
4. Suivi et évolution de l'enfant.

Pour chaque Programme de réussite éducative, un coordinateur est chargé d'articuler le parcours et assurer le suivi individualisé des

enfants bénéficiaires en proposant des aides hors temps scolaire et en dehors de l'établissement scolaire dans différents domaines (scolaire, social, sanitaire, culturel, sportif) en accord avec les familles.

Dans ce cadre, il accompagne les enfants et leurs parents dans le parcours de réussite éducative. Il a un rôle d'écoute et de facilitateur à la fois dans l'élaboration et dans l'accompagnement du parcours (lien enfants/familles/partenaires).

📍 TERRITOIRES CIBLÉS :

La région Île-de-France compte aujourd'hui 114 programmes locaux, permettant le suivi de l'ordre de 25 000 enfants par 222 référents de parcours. L'État est le principal financeur du dispositif au titre des crédits de la politique de la ville (de l'ordre de 18 millions d'euros par an).

Exemple du travail mené en Seine-Saint-Denis dans le cadre de la médiation sociale en milieu scolaire : le projet médiateur à l'école

→ CONTEXTE :

Le phénomène de violences scolaires qui concerne certains établissements du département génère un climat anxieux et nuit à la qualité du système éducatif. Afin de répondre à cette problématique, la priorité en Seine-Saint-Denis est d'établir une action concertée de l'ensemble des acteurs du système éducatif pour pallier les problématiques de violence en milieu scolaire.

📍 PRÉSENTATION DE LA DÉMARCHE AU NIVEAU LOCAL :

Le projet « médiateur à l'école » vise à s'implanter dans des établissements scolaires définis, en lien avec les villes et l'Éducation nationale, et à agir dans l'environnement des enfants (famille et quartier). Il peut aussi s'articuler avec les PRE. Il poursuit les objectifs suivants :

- Développer les comportements citoyens et une culture du dialogue et de la tolérance,
- Prévenir et lutter contre les violences, les conflits et le harcèlement,
- Prévenir et lutter contre l'absentéisme et le décrochage scolaire.

La préfecture coordonne les acteurs et le déploiement du projet à l'échelle du département. Le portage se fait via la mobilisation du dispositif adultes-relais et fait l'objet d'un partenariat associant la préfecture, la direction des services départementaux de l'Éducation nationale (DSDEN), les collectivités, France Médiation et les associations employeurs que sont Citéo, ALTM et PPV93. Au total, 57 postes ont été prévus sur le département (1 par collège : REP ou REP+).

👤 RÔLE DU MÉDIATEUR DANS LA DÉMARCHE :

Les domaines d'activités des médiateurs à l'école auprès des collégiens sont multiples :

- Présence active de proximité,
- Conduite/participation aux projets collectifs,
- Prévention et gestion des conflits,
- Information et sensibilisation,
- Mise en relation avec un partenaire.

Les médiateurs sont employés et encadrés par des structures spécialisées et expérimentées en médiation sociale. Placés sous l'autorité fonctionnelle des chefs d'établissements, ils s'inscrivent dans une démarche de coopération qui permet leur intégration dans l'équipe éducative et l'articulation de leurs missions avec celles des autres professionnels. Pour mieux appréhender leurs fonctions, le poste comprend un cycle de formation de 28 jours sur les fondamentaux de la médiation sociale et spécifiquement sur le projet « Médiateur à l'école ».

Les médiateurs collaborent avec l'équipe éducative mais leur action reste centrée sur le bien-être et la réussite des élèves. Leur posture de tiers impartiaux et indépendants permet de faciliter le dialogue entre les élèves, les familles et les professionnels de l'établissement.

L'installation de médiateurs vise à apporter une dynamique nouvelle en matière de prise en charge des situations de violence et de harcèlement par l'ensemble des professionnels.

Les résultats attendus sont :

- Un renforcement du lien entre l'école, les familles et le quartier,
- Une diminution du harcèlement et des violences et l'amélioration du climat dans l'école,
- Une remobilisation scolaire avec une baisse de l'absentéisme.

PARTENAIRES ASSOCIÉS / ANIMATION LOCALE :

Le portage des postes de médiateur a été confié, selon les territoires, à une ou plusieurs associations spécialisées dans la médiation :

- Est Ensemble : CITEO,
- Plaine Commune : PPV93,
- Grand Paris Grand Est : ALTM,
- Paris Terres d'Envol : CITEO.

Afin de suivre la mise en œuvre du projet à l'échelle territoriale, un comité technique a été installé sur chaque territoire dans une logique d'amélioration continue. Par ailleurs, une évaluation du projet a été commandée par l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT) et réalisée par un cabinet au niveau national. Les résultats de cette évaluation seront publiés prochainement.

A • LES DOMAINES DE MÉDIATION

▶ 3 La médiation sociale en tranquillité publique

Focus sur les Bataillons de la prévention

CONTEXTE :

Leur création a été décidée par le Premier ministre, le 29 janvier 2021, lors du comité interministériel des villes, à Grigny. Les « bataillons de la prévention » sont déployés dans 45 quartiers, répartis dans 28 départements, pour lutter contre la délinquance. Dans cette perspective le gouvernement a créé 300 postes d'éducateurs spécialisés et mobilise 300 adultes-relais pour créer des « bataillons de la prévention » sur tout le territoire national pour renforcer les moyens humains déployés dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville.

OBJECTIFS :

L'objectif des bataillons de la prévention est double :

1. Prévenir la bascule tout en apaisant les quartiers les plus exposés à la délinquance juvénile dans un contexte marqué par la recrudescence des rixes entre jeunes,
2. Aller vers les jeunes et remobiliser ceux qui sont les plus éloignés des institutions afin de retisser le lien éducatif et favoriser l'insertion professionnelle comme citoyenne.

Le but de ces bataillons est de venir en aide aux jeunes des quartiers en difficulté en leur donnant une occupation et des perspectives. L'emploi de ces éducateurs de rue est totalement pris en charge par l'État.

TERRITOIRES CIBLÉS :

En Île-de-France, six départements sont concernés par cette mesure :

DÉPARTEMENT	COMMUNE	QUARTIER
78	Les Mureaux	Cinq quartiers
	Trappes	Merisiers – Plaine de Neauphle
91	Grigny/Viry Chatillon	La Grande Borne
	Grigny	Grigny 2
	Corbeil-Essonnes	Les Tarterets
92	Nanterre	Petit Nanterre
93	Clichy-sous-Bois	Haut-Clichy - Centre Ville - Bosquet - Lucien Noël
	Montfermeil	Haut-Clichy - Centre Ville - Bosquet - Lucien Noël
	Aulnay-sous-Bois	Les Beaudottes
	Sevran	Les Beaudottes
	Aubervilliers	Franc-Moisin - Cosmonautes - Cristino Garcia - Landy
	La Courneuve	Franc-Moisin - Cosmonautes - Cristino Garcia - Landy
	Saint-Denis	Franc-Moisin - Cosmonautes - Cristino Garcia - Landy
	Saint-Denis	Floréal Saussaie Allende
	Stains	Floréal Saussaie Allende
	Stains	Centre élargi
	Saint-Ouen-sur-Seine	Michelet - Les puces - Debain
	Noisy-le-Sec	Londeau
	Neuilly-sur marne	Fauvettes
Romainville	Gagarine	
94	Champigny sur Marne	Le Bois l'Abbé
95	Argenteuil	Centre Ville
	Sarcelles	Les Lochères
	Garges lès Gonesse	Dame Blanche

PARTENAIRES :

- Collectivités territoriales (Ville, conseil départemental),
- Associations.

Exemple du travail mené dans les Hauts-de-Seine dans le cadre des bataillons de la prévention

→ CONTEXTE :

Dans les Hauts-de-Seine, le Quartier du Petit Nanterre a été identifié par la Préfecture des Hauts-de-Seine comme terrain propice à l'expérimentation. Quartier prioritaire de la politique de la ville, ce territoire fait face à de multiples difficultés malgré les transformations urbaines opérées et en cours : les services de la ville, les associations et les bailleurs sociaux ont constaté de nombreuses dégradations sur l'habitat, sur les véhicules ainsi qu'une mauvaise appropriation des espaces.

La présence en soirée de certains mineurs ou jeunes adultes contribuait à donner une image négative de ces tranches d'âge auprès du reste de la population. Le constat global d'un décrochage scolaire important, de conduites à risque pour une partie des 11-18 ans, des difficultés à accéder à une orientation scolaire et professionnelle choisie, un taux de chômage élevé des 18-25 ans ont fait des questions d'éducation et de la jeunesse des priorités pour le quartier.

Face à ce diagnostic, le projet du quartier du Petit Nanterre a été retenu pour faire partie des 45 quartiers sélectionnés par le ministère de la ville pour le déploiement d'un « bataillon de la prévention ». Quatre éducateurs spécialisés et quatre adultes-relais forment des binômes dédiés à la prévention spécialisée dans ce quartier prioritaire.

La mise en place effective du bataillon s'appuie sur un réseau local de professionnels de la médiation et sur une synergie locale des acteurs, les éducateurs et médiateurs spécialisés ont pu bénéficier d'une expérience locale préexistante. Il était par ailleurs important que les habitants et les partenaires soient informés et adhérent à la démarche.

📍 PRÉSENTATION DE LA DÉMARCHE AU NIVEAU LOCAL :

Une convention de partenariat a été signée le 29 septembre 2021 entre l'État, la commune, le conseil départemental, un club de prévention (Le GAO) et une société de médiation (Promevil) afin de déployer entre 19h et 1h du matin dans le quartier du Petit Nanterre Canibouts/Pâquerettes, quatre médiateurs spécialisés (adultes-relais) employés par Promevil et quatre éducateurs spécialisés employés par le Gao.

Après une phase d'analyse, un travail a été réalisé afin de mettre en place des outils communs aux binômes et aux équipes de jour et de soirée. En effet, la continuité du travail de médiation entre les différents intervenants est apparue comme primordiale afin de garantir une efficacité à l'action engagée. Ainsi des réunions d'équipes au complet sont prévues à échéance régulière.

Un travail de rue a été rapidement mis en œuvre afin d'aller à la rencontre des jeunes, tisser des relations de confiance avec eux et avec leurs parents. En parallèle, un local a été dédié pour réaliser des entretiens individuels en cas de besoin.

RÔLE DU MÉDIATEUR DANS LA DÉMARCHE :

Depuis le mois septembre 2021, l'action des binômes adultes-relais/éducateurs spécialisés se partage entre d'une part le repérage des jeunes de 11 à 25 ans en difficulté et le repérage de situations inquiétantes et d'autre part l'amorce d'une action éducative permettant d'échanger sur des situations individuelles, de rendre les jeunes acteurs, et de les inciter à définir un projet.

Ainsi, l'équipe se relaye pour assurer une présence quotidienne et nocturne (tous les soirs de 19 h à 1 h) au sein du quartier prioritaire.

En binôme avec un éducateur spécialisé, chaque médiateur social a pour rôle de renforcer « l'aller vers » des habitants du quartier et en particulier des jeunes de 11 à 25 ans. Ainsi, il a pour mission de :

- Aller à la rencontre et amorcer une relation avec des jeunes en difficulté,
- Comprendre les itinéraires et les habitudes des jeunes en lien avec leurs réseaux de socialisation (regroupements habituels, horaires particuliers, jeunes qui errent sur l'espace public en soirée, etc.),
- Tisser et maintenir des relations de confiance avec les parents et les habitants du quartier. Grâce à des déambulations au cœur du quartier, le médiateur peut être amené à intervenir sur des situations de troubles,
- Repérer des jeunes et des situations inquiétantes (y compris sur les réseaux), échanger sur leurs situations individuelles (essayer de les rendre acteurs, de les inciter à définir un projet), assurer un relais auprès des partenaires de l'insertion (chantier éducatifs, lien avec le PRJI de Nanterre),
- S'appuyer sur les ressources du territoire (associations et vie locale) et participer à certains événements du quartier (animation socioculturelles...),
- Inclure à la démarche des principaux bailleurs du Petit Nanterre à l'évaluation et à la définition concertée des objectifs,
- Assurer une présence sur l'espace public à l'heure où les équipements accueillant du public sont fermés,
- Mettre en place des activités d'éducation à la citoyenneté et de découverte en lien avec les équipements culturels et sportifs du territoire (équipement communaux et départementaux).

Les missions du binôme peuvent évoluer selon les recommandations du groupe opérationnel qui se réunit tous les deux mois dans l'objectif de planifier les interventions mais aussi d'assurer la continuité des accompagnements auprès des usagers identifiés sur l'espace public.

PARTENAIRES ASSOCIÉS / ANIMATION LOCALE :

- L'action du bataillon s'appuie sur des ressources du territoire (associations et vie locale)
- Développement du partenariat avec les services du conseil départemental, signataire de la convention,
- La mise à disposition de locaux est importante pour ancrer localement le bataillon. Par exemple, à Nanterre, un gymnase a été mis à disposition deux soirs par semaine : des cours de boxe sont ainsi dispensés en soirée par les éducateurs aux jeunes repérés par le bataillon. Articulation entre l'action du bataillon avec les acteurs locaux de l'insertion, en particulier avec le Plan régional d'insertion pour la jeunesse des quartiers prioritaires en Île-de-France (PRIJ) et les partenaires de l'insertion : le rôle du délégué du préfet en tant que référent PRIJ et de la collectivité grâce à ses ressources emploi est important,
- La recherche de partenariats locaux est nécessaire afin de maintenir la dynamique insufflée par le Bataillon. Par exemple, un rapprochement police – jeunes est en cours de définition avec une association et le commissariat, les bailleurs et les gardiens d'immeubles.

ATOUTS DE LA DÉMARCHÉ / CHANGEMENTS OBSERVÉS :

La mise en place du bataillon a eu un impact direct sur la situation individuelle de certains jeunes et plus généralement sur l'ambiance dans le quartier :

• Orientations individuelles

En un semestre, une quinzaine de jeunes a pu être orientée par l'équipe du bataillon vers l'équipe de jour, par exemple vers de l'insertion professionnelle ou pour la poursuite de l'école avec la perspective de passer le BAFA pour pouvoir travailler.

• Ambiance générale du quartier

Grâce à sa présence régulière, le bataillon a pu contribuer à la tranquillité du quartier. Depuis son déploiement, le bataillon se déplace sur des lieux sensibles afin de se rendre compte de la situation et d'intervenir si nécessaire.

• Continuité et suivi de la situation locale

Grâce à la coordination avec l'équipe de jour, le bataillon assure un rôle de désamorçage de crise, par exemple lorsque des rixes ont eu lieu devant des établissements scolaires.

► 4 La médiation sociale vers l'emploi et l'insertion professionnelle

Focus sur le Plan régional d'insertion pour la jeunesse (PRIJ)

→ CONTEXTE :

L'insertion des jeunes issus des quartiers de la politique de la ville constitue un enjeu majeur en Île-de-France. Pour répondre à cette ambition, le Plan régional d'insertion pour la jeunesse (PRIJ), déployé par le préfet de la région d'Île-de-France en 2018, se fonde sur la coopération entre l'ensemble des acteurs de terrain et vise à obtenir des résultats significatifs en termes d'insertion sociale des jeunes des quartiers.

Il s'agit de décloisonner les dispositifs d'aide à l'insertion en allant à la rencontre des jeunes concernés afin de bâtir une relation de confiance et de construire des parcours individualisés et globaux qui permettront d'aboutir à des solutions adaptées.

Pour réaliser la prise en charge des jeunes repérés, des référents de parcours PRIJ sont désignés et recrutés dans chaque quartier au sein des structures existantes. Cela peut être des médiateurs sociaux en poste adultes-relais avec des fonctions de repérage et de rattachage. Ils doivent servir d'interlocuteur entre les institutions et le jeune, par exemple, en orientant ce dernier dans ses recherches. L'objectif est de rattachier le jeune à un ou plusieurs dispositifs de remobilisation (chantiers éducatifs notamment), d'insertion (garantie jeune, contrat d'engagement jeune, école de la deuxième chance, EPIDE, etc.), et/ou de formation.

📍 TERRITOIRES CIBLÉS :

Le PRIJ couvre 201 QPV (sur les 272 QPV franciliens).

👤 PARTENAIRES :

La Préfecture de région assure un rôle d'impulsion, d'animation et de coordination du plan et le pilotage au niveau départemental est assuré par les Préfectures de département qui sont en charge de la mise en œuvre du plan en veillant à la mobilisation des différents acteurs concernés.

Le pilotage au niveau local s'inscrit dans le cadre des groupes opérationnels réunissant les services de l'État (DDEETS, Éducation nationale, etc.), les collectivités territoriales signataires du contrat de ville, Pôle emploi, les missions locales, les CAF, et les autres structures et associations en charge de l'insertion des jeunes, en particulier les associations de prévention spécialisée.

À ce jour, 43 postes référents de parcours du PRIJ sont sous statut adultes-relais. Afin de renforcer le rôle de la médiation sociale dans les démarches d'« allers vers », des postes adultes-relais vacants ont vocation à être affectés à des missions de référents de parcours du PRIJ.

Recourir davantage aux postes d'adultes-relais dans le cadre des recrutements des référents de parcours du PRIJ.

Exemple du travail mené dans le Val d'Oise dans le cadre du PRIJ

➔ CONTEXTE :

Les éléments caractéristiques de la déclinaison du PRIJ dans le Val-d'Oise sont les suivants :

- **Un déploiement sur 3 territoires** : le PRIJ s'est développé depuis 2018, initialement à l'Est du département, et s'est déployé depuis la rentrée 2021 sur l'agglomération de Cergy-Pontoise ainsi qu'à Argenteuil et Bezons,
- **Une méthode de travail qui se déploie** et qui s'appuie sur un diagnostic partagé par l'ensemble des acteurs de l'insertion du territoire ciblé,
- **Une labellisation des 3 PRIJ en Cités de l'emploi**, afin d'assurer la cohérence entre les différents appels à projets (PIC NEET, 100% inclusion, SPIE...) et la mobilisation des acteurs.

📍 PRÉSENTATION DE LA DÉMARCHE ENGAGÉE AU NIVEAU LOCAL :

Le dispositif PRIJ vise à prendre en charge individuellement des jeunes de 16 à 30 ans qui sont en difficulté d'insertion sociale et professionnelle, via le repérage par les acteurs de proximité du territoire. En lien avec le partenariat, les missions locales et particulièrement les coordonnateurs contactent également les jeunes injoignables considérés comme décrocheurs. De plus, les trois Cités de l'emploi s'appuient sur l'organisation et la gouvernance des PRIJ afin de toucher un public plus large en capitalisant sur les consortiums constitués dans les territoires. Enfin, 13 postes de médiateurs ont été mis en place pour la mise en œuvre du PRIJ.

👤 RÔLE DU MÉDIATEUR DANS LA DÉMARCHE :

Le rôle du médiateur dans cette démarche est essentiel, sa mission principale étant d'« aller vers », c'est-à-dire d'aller à la rencontre des jeunes dits « invisibles ». Le médiateur emploi doit être capable d'explicitier aux jeunes les différentes solutions qui pourraient leur être proposées en emploi ou formation. Il doit pouvoir faire naître l'envie chez ce public de se rapprocher des dispositifs spécifiques ou de droit commun dédiés aux questions de l'emploi. Son travail s'opère généralement auprès des missions locales et en coopération avec les clubs de prévention présents sur les territoires. Enfin, sa mission s'exerce hors les murs et souvent en dehors d'horaires usuels afin de pouvoir toucher le public visé.

PARTENAIRES ASSOCIÉS / ANIMATION LOCALE :

Il existe un consortium large et diversifié sur chacun des 3 PRIJ du Val-d'Oise : des représentants de toutes les communes concernées et de l'EPCI, le conseil départemental, les associations de prévention spécialisée, des associations locales (Sport dans la ville, Créative), le Service public de l'Emploi, Protection Judiciaire de la Jeunesse, etc.

ATOUTS DE LA DÉMARCHE / CHANGEMENTS OBSERVÉS :

La mise en place de cette médiation est essentielle à la réussite du dispositif afin d'agir hors des murs des structures dédiées à l'insertion professionnelle des jeunes, le rôle du médiateur étant d'aller au contact des publics et de faire le lien avec les partenaires. Le fait de travailler conjointement avec les clubs de prévention a permis d'atteindre un public éloigné voire inconnu des missions locales.

Cependant, une marge de progression existe quant au repérage du public féminin, celui-ci ne représentant que le quart du public pris en charge. À ce titre, une expérimentation, via les réseaux sociaux, est mise en place par la mission locale de l'agglomération de Cergy-pontoise afin de rentrer en contact avec les jeunes filles moins présentes sur l'espace public. En outre, le recrutement de médiatrices emploi facilite également la prise de contact auprès de ce public.

Exemple du travail mené par un médiateur en poste adultes-relais en Seine-et-Marne en tant que référent de parcours PRIJ :

- Prénom : *ALEKSANDAR*
- Age : *51*
- Nombre d'années sur le poste occupé : *2 ANS ET DEMI*
- Intitulé du poste actuellement occupé : *RÉFÉRENT DE PARCOURS AU PRIJ*
- Employeur : *CENTRE SOCIAL DE MEAUX (77)*



PARCOURS

« Au chômage après avoir été gérant d'une entreprise de transport de marchandises de proximité. Je suis entraîneur de football le mercredi après-midi au centre social de Meaux qui m'a mis en contact avec des acteurs de la vie sociale de la ville et la déléguée du Préfet. L'association Germinale recherchait un référent de parcours PRIJ ».

MISSIONS

« Ma mission est de repérer les jeunes "invisibles" (ex : personnes en décrochage scolaire), de les orienter, les inscrire à la mission locale, etc., les suivre et les aider dans leurs projets professionnels, de mobilité, etc. La plus-value étant d'aller directement au contact des jeunes ».

ACTIONS MENÉES

« Depuis février 2020, j'accompagne une jeune femme du QPV en décrochage scolaire. Après plusieurs formations courtes mises en place sur le territoire: découverte des métiers du commerce, initiation à la langue des signes, je l'ai aidée à s'inscrire à la Smart université de Meaux afin d'obtenir un diplôme d'accès aux études universitaires (DAEU), ce qu'elle a réussi avec mention. Actuellement elle poursuit ses études et a été admise en faculté de lettres en mai 2022 pour la rentrée de septembre ».



FORMATIONS, ACCOMPAGNEMENTS DANS LA CONSTRUCTION DE SON PROJET

« J'ai bénéficié de la formation aux Valeurs de la République et laïcité (VRL) , j'ai participé à toutes les rencontres des référents de parcours organisées par la préfecture de région d'Île-de-France. J'ai surtout été mis en contact par le biais de la déléguée du Préfet avec de nombreux partenaires du territoire comme l'EPIDE, CAP emploi, etc. ».

APPORTS

« Le travail de référent de parcours permet de prendre connaissance de nombreux dispositifs et d'aides, et de travailler au contact de nombreux partenaires. La recherche d'une relation de confiance avec le jeune, le fait d'essayer de lever ses réticences en étant à son écoute sont une remise en question permanente de la posture de référent de parcours PRIJ. »

PISTES D'AMÉLIORATION DES MISSIONS EXERCÉES

« Tendre vers un partenariat consolidé, réactif ».

PERSPECTIVES

« Grâce au dispositif j'ai pu rencontrer beaucoup de personnes, de partenaires, ce qui m'a permis de connaître les dispositifs d'insertion professionnelle, et de me créer un réseau afin d'anticiper la fin de mon CDD et être en première ligne pour d'éventuelles propositions d'emplois ».

► 5 La médiation sociale pour favoriser l'accès aux droits et aux démarches administratives

Focus sur France services

→ CONTEXTE :

Le Président de la République a annoncé, le 25 avril 2019, la mise en place d'un réseau France Services, qui doit permettre aux citoyens de procéder aux principales démarches administratives du quotidien, au plus près de chez eux. La structure France Services offre aux habitants une aide, une écoute et un accompagnement de qualité dans leurs démarches de la vie quotidienne : prestations sociales, recherches d'emploi, insertion, retraite, énergie, prévention santé, accès aux droits.

🎯 OBJECTIFS :

Le réseau France Services qui se déploie poursuit trois objectifs :

1. Assurer une plus grande accessibilité des services publics, au travers d'accueils physiques polyvalents au sein de structures labellisées « France Services »,
2. Garantir une plus grande simplicité des démarches administratives, avec le regroupement en un même lieu des services de l'État, de divers opérateurs et des collectivités territoriales,
3. Améliorer la qualité du service proposé, grâce à la mise en place d'un plan de formation d'agents d'accueil polyvalents et la définition d'un panier de services homogène, dans l'ensemble du réseau France Services.

Certains points proposent des services complémentaires : formalités relevant des collectivités territoriales, bornes SNCF, banque, etc. Au-delà de l'accompagnement de premier niveau par les agents des France Services, les partenaires peuvent également être présents sous différentes formes: permanences, visio-conférences, etc.

📍 TERRITOIRES CIBLÉS :

154 France services labellisées en Île-de-France. Les cibles prioritaires du programme sont les zones rurales et les quartiers de la ville (QPV), plus précisément les quartiers de reconquête républicaine (QRR) et les quartiers concernés par le Nouveau Programme national de renouvellement urbain (NPNRU).

👥 PARTENAIRES :

- La Direction générale des finances publiques,
- Le ministère de l'Intérieur,
- Le ministère de la Justice,
- La Poste,
- Pôle emploi,
- La Caisse nationale des allocations familiales (CAF),
- L'assurance maladie (CPAM),
- L'assurance retraite,
- La mutualité sociale agricole (MSA).

Exemple du travail mené à Paris

→ CONTEXTE :

Sur le territoire parisien, malgré la présence d'un nombre important d'acteurs locaux investis sur la thématique de l'accès aux droits et l'accompagnement aux démarches administratives (associations, centres communaux d'action sociale, mairies d'arrondissement, etc.) **les besoins en matière d'accompagnement sont toujours prégnants (notamment au sein des QPV) et l'offre parfois insuffisamment claire pour les usagers** (toutes les structures n'intervenant pas forcément sur les mêmes sujets). Le dispositif France services a vocation à clarifier et faciliter les modalités d'accompagnement en complémentarité avec les acteurs existants, en partant des parcours de vie des usagers (besoin d'aide pour une déclaration d'impôt, un problème d'allocation chômage, de perception de droits sociaux, etc.).

Concernant les lieux d'implantation privilégiés, et comme sur l'ensemble du territoire national, la priorité était donnée de mailler autant que possible la géographie des QPV afin de répondre aux enjeux d'accompagnement aux démarches administratives qui y sont plus importants que sur le reste du territoire parisien et dont l'importance s'est encore accrue depuis la crise sanitaire.

📍 PRÉSENTATION DE LA DÉMARCHE ENGAGÉE AU NIVEAU LOCAL :

En 2020 ont été labellisés sur Paris les 6 équipements rattachés à l'association parisienne des PIMMS Médiation qui interviennent sur le champ de l'accompagnement aux démarches administratives depuis le début des années 2000. Le but était alors de favoriser la labellisation de structures déjà reconnues pour leur activité de médiation et bien implantées sur le territoire.

Deux bureaux de Poste situés en QPV, dans les 18^{ème} et 20^{ème} arrondissements, ont ensuite été labellisés en octobre 2021.

La troisième labellisation obtenue en octobre 2021 a été celle du premier site mobile France services sur Paris, à savoir le Bus Mairie Mobile de la ville de Paris mis en place en 2016. Cet équipement mobile permet à la fois d'intervenir dans des quartiers où il n'existe pas d'équipement fixe France services, d'engager une démarche « d'aller vers » les usagers en intervenant directement sur l'espace public avec une grande visibilité ou encore de pouvoir faire preuve d'adaptation en modifiant les lieux d'intervention suivant les besoins de certains territoires. À titre d'exemple, d'abord principalement implanté dans le 20^{ème} arrondissement, le Bus Mairie Mobile intervient aujourd'hui surtout sur plusieurs lieux du 18^{ème} arrondissement, mais aussi dans le 13^{ème} arrondissement, en complément de permanences qui continuent à être effectuées dans le 20^{ème} arrondissement.

Outre cette question de la mobilité, le Bus Mairie Mobile offre aussi aux usagers un accompagnement auprès de certains opérateurs privés délégataires d'une mission de service public de services non compris dans le « bouquet » France services (Engie, EDF, Keolis, SNCF, etc.) ou pour les démarches administratives et prestations sociales propres à la ville de Paris. Par ailleurs, le bus Mairie Mobile accueille aussi des agents du Centre d'action sociale de la Ville de Paris (CASVP) et des PIMMS lors de ses permanences. La labellisation France services a ainsi permis de renforcer un service existant en élargissant son offre d'accompagnement.

RÔLE DU MÉDIATEUR DANS LA DÉMARCHE :

L'agent France services, quel que soit son statut est formé sur le même socle commun, identique pour tous les agents France services sur le territoire national (sur la pratique, la posture à adopter, les services des différents partenaires, la navigation sur les sites internet, etc.).

Le rôle de l'agent France services est de pouvoir renseigner les usagers sur les démarches, prestations, prises de rendez-vous auprès des partenaires du dispositif. Il est aussi en capacité de réaliser des démarches de « 1^{er} niveau » avec ou à la place de l'utilisateur (pour les cas plus techniques, l'utilisateur doit être orienté vers le partenaire compétent) ou l'orienter et l'accompagner pour une prise de rendez-vous avec un agent de la CAF ou la Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV) par exemple. En outre, l'agent France services est censé disposer d'un lien privilégié avec un agent de chaque opérateur national pour le traitement de cas complexe ou de question technique.

Un objectif du dispositif est aussi de pouvoir renseigner et d'accompagner l'utilisateur sans nécessairement avoir besoin de l'orienter vers un autre service public.

Par ailleurs, chaque agent France services doit saisir un bilan d'activité suite à l'accompagnement d'un utilisateur sur une plateforme dédiée. Cela permet un suivi fin de l'activité par équipement France services, par thématique ou motif de saisie, et de pouvoir comparer les besoins par territoire.

PARTENAIRES ASSOCIÉS / ANIMATION LOCALE :

Sur le territoire Parisien, des comités de suivi trimestriels vont être mis en place et animés par la Préfecture de Paris, référente sur le département pour le dispositif France services. Cette instance collective permettra des temps d'échanges et de travail entre les 3 porteurs du dispositif sur Paris (PIMMS, Poste, Ville de Paris), les 9 partenaires nationaux France services, des représentants de la Préfecture (délégués du préfet) et de la ville de Paris (référént accès au droit, inclusion numérique, politique de la ville).

PLUS-VALUE / CHANGEMENTS OBSERVÉS :

Le dispositif France services permet de répondre au besoin d'accompagnement dans le cadre d'une politique générale de dématérialisation des démarches administratives du quotidien, afin d'apporter des réponses aux usagers pouvant être de fait exclus de cette dématérialisation. En outre, il est aussi plus simple pour un utilisateur de pouvoir s'adresser pour des demandes de différentes natures à une même structure. Les données actuellement disponibles au niveau national ainsi que sur Paris indiquent un avis positif des usagers ayant eu recours à un équipement France services. Sur le long terme, l'installation de bornes de satisfaction, la réalisation d'enquête auprès des bénéficiaires et les retours des agents présents dans les France services permettront de mieux cerner la plus-value du dispositif et les besoins d'ajustement pour améliorer l'accompagnement des usagers et la qualité des réponses leur étant apportée.

► 6 La médiation sociale pour favoriser l'accès à la culture

Focus sur les Micro-folies

➔ CONTEXTE :

Créée par l'Établissement public du Parc et de la Grande Halle de la Villette (EPPGHV), le projet Micro-Folie s'articule autour d'un Musée numérique en collaboration avec 12 établissements culturels nationaux fondateurs². En fonction du lieu choisi pour accueillir la Micro-Folie et du projet conçu pour et avec les habitants, plusieurs modules complémentaires peuvent compléter le Musée numérique : un FabLab, un espace de réalité virtuelle, une scène, une bibliothèque/ludothèque ou encore un espace de convivialité. L'objectif est de créer un espace multiple d'activités accessible et chaleureux.

🎯 OBJECTIFS :

Les Micro-folies doivent toucher des publics aussi diversifiés que possible, fédérer les acteurs locaux et rayonner sur le territoire. Elles visent aussi à compléter et renforcer des dynamiques culturelles préexistantes ou à s'appuyer sur les artistes présents sur le territoire. Les projets implantés dans les quartiers prioritaires politiques de la ville (QPV) ou bénéficiant aux habitants des QPV, ainsi que les projets ciblant les zones rurales, sont particulièrement encouragés.

🚩 OFFRE DE SERVICES EN ÎLE-DE-FRANCE :

Les Micro-Folies font partie du plan « Culture près de chez vous », lancé en 2018 et visant à favoriser l'implication des habitants des quartiers prioritaires autour de la culture. En septembre 2019, le ministère de la Culture a ainsi annoncé l'objectif d'atteindre 1 000 Micro-Folies au niveau national, dont 200 en Île-de-France. À cet effet, depuis 2020, l'État apporte un soutien renforcé pour accompagner le développement des Micro-Folies au niveau régional.

En 2022, 42 Micro-Folies sont en fonctionnement en Île-de-France et 48 supplémentaires devraient voir le jour d'ici à 2023. Les médiateurs sont là pour accompagner les publics dans leurs projets et prendre en charge l'animation de l'atelier s'il nécessite une expertise précise (initiations 3D ou robotique).

Actuellement, 15 postes d'adultes-relais sont affectés à des Micro-folies.

Recourir aux postes d'adultes-relais dans le cadre du déploiement des Micro-folies

2 Les douze établissements fondateurs sont : le Centre Pompidou, le Château de Versailles, la Cité de la Musique – Philharmonie de Paris, le Festival d'Avignon, l'Institut du monde arabe, le Louvre, le Musée national Picasso-Paris, le musée d'Orsay, le Musée du Quai Branly-Jacques Chirac, l'Opéra national de Paris, la Réunion des musées nationaux – Grand Palais, Universcience et La Villette.

Exemple du travail mené par un médiateur social en poste adultes-relais dans le cadre d'une micro-folie du Val-de-Marne

- Prénom : **PIERRE**
- Age : **35 ANS**
- Intitulé de poste : **MÉDIATEUR**
- Nombre d'années sur le poste occupé : **1 AN**



PARCOURS :

« Après des études d'info-com, j'ai travaillé un moment comme chargé de communication et/ou chargé de contenu. Puis, j'ai intégré la Micro-Folie de Fontenay-aux-Roses en septembre 2021, comme médiateur ».

MISSIONS :

« Conception et animation d'ateliers autour de thématiques culturelles et artistiques ».



ACTIONS MENÉES :

→ Le musée numérique :

« Nous avons noué des partenariats avec des écoles et des centres de loisirs. Nous accueillons donc des groupes d'enfants venant de ces établissements. En général, les séances se déroulent en 2 parties. La première est la visite de nos expositions. Et en seconde partie, nous nous servons du musée numérique pour une médiation autour du thème de l'exposition (explorer davantage le thème, présenter d'autres œuvres, d'autres pratiques artistiques, etc.). Nous proposons aussi le même type de médiation à des publics non-captifs. Il y a 2 animations par mois et nos publics sont informés via nos réseaux de communications (Facebook, site internet, flyers, affiches) ».

→ **Le fablab :**

« Nous fonctionnons avec du public non-captif, sur inscription. Nous leur proposons principalement des activités autour de la découverte de l'impression 3D et l'initiation à la modélisation ».

→ **La prise en main :**

« Pour la prise en main (musée numérique et fablab), nous avons suivi les formations dispensées par l'Établissement public du parc et de la grande halle de la Villette (EPPGHV) ».

→ **Visites d'établissements culturels :**

« Nous avons accompagné des jeunes de l'espace Joséphine Baker de Fontenay-aux-Roses, une structure municipale qui propose des activités aux jeunes des QPV en sortie pour découvrir deux établissements publics culturels : le Louvre et le Panthéon. Nous avons récemment noué un partenariat avec cette structure, qui prend la forme d'un cycle de visites dans des musées parisiens et franciliens. Ces sorties ont lieu les mercredis avec toujours le même groupe de jeunes âgés de 10 à 15 ans. La première visite a eu lieu au Panthéon (première visite à Paris pour 2 d'entre eux). Nous leur avons rapidement présenté le quartier latin, avant de commencer la visite du Panthéon. L'objectif pédagogique de la visite était de leur partager quelques spécificités historiques sur le monument (dates, ses différents usages, les raisons de sa localisation sur la Montagne Sainte-Genève, etc.). Puis nous avons visité les tombeaux, notamment celui de Joséphine Baker. Nous aimerions développer d'autres partenariats à l'avenir avec d'autres structures situées au sein de QPV ».

FORMATIONS, ACCOMPAGNEMENTS DANS LA CONSTRUCTION DE SON PROJET :

« J'ai eu l'occasion de suivre plusieurs formations depuis mon arrivé à ce poste. La formation aux outils de la Micro-Folie dispensée par la Villette. Une formation de l'école de la Médiation et une autre sur les Valeurs de la République et la laïcité (VRL), dispensée à la Préfecture de région d'Île-de-France ».

APPORTS :

« La possibilité de se former, découvrir un métier et pouvoir réfléchir à un projet professionnel ».

SES PERSPECTIVES :

« Passer le concours de la fonction publique territoriale (FPT) et essayer d'être titularisé ».

”

B • LES PROFILS DES MÉDIATEURS EN POSTE ADULTES-RELAIS

Sur la base d'indicateurs communs, une synthèse est réalisée chaque année pour permettre de rendre de compte des données départementales et régionale concernant les adultes-relais.

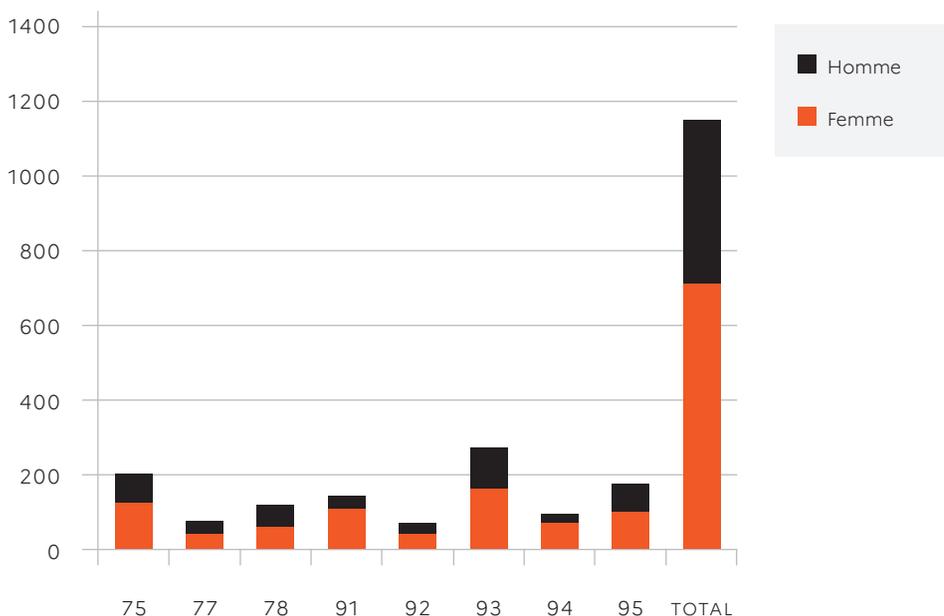
Les indicateurs communs sont :

- Genre,
- Tranche d'âge,
- Typologie des contrats,
- Niveau de formation,
- Temps sur le poste.

Sur la base de l'état des lieux régional, se dessinent les caractéristiques suivantes :

♀♂ GENRE :

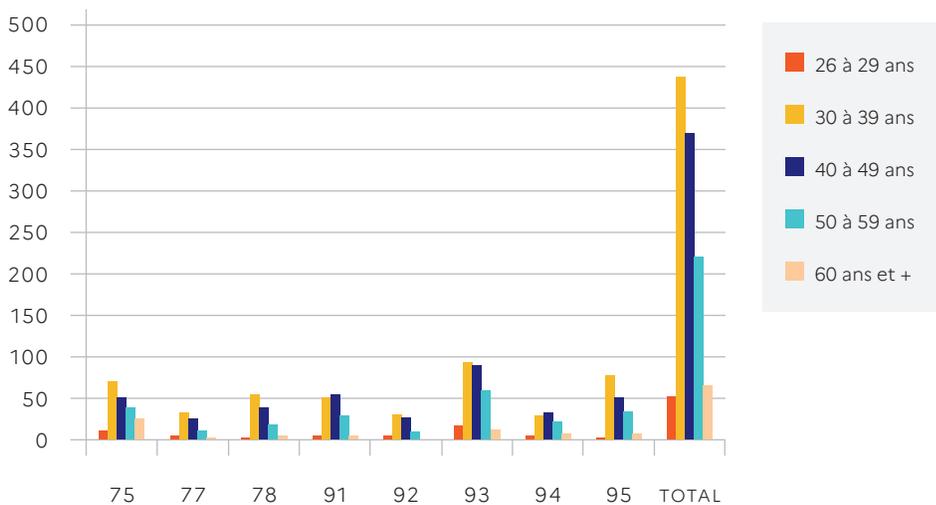
Sur les médiateurs adultes-relais en poste en Île-de-France en 2022, 62% sont des femmes et 38% sont des hommes.



TRANCHE D'ÂGE :

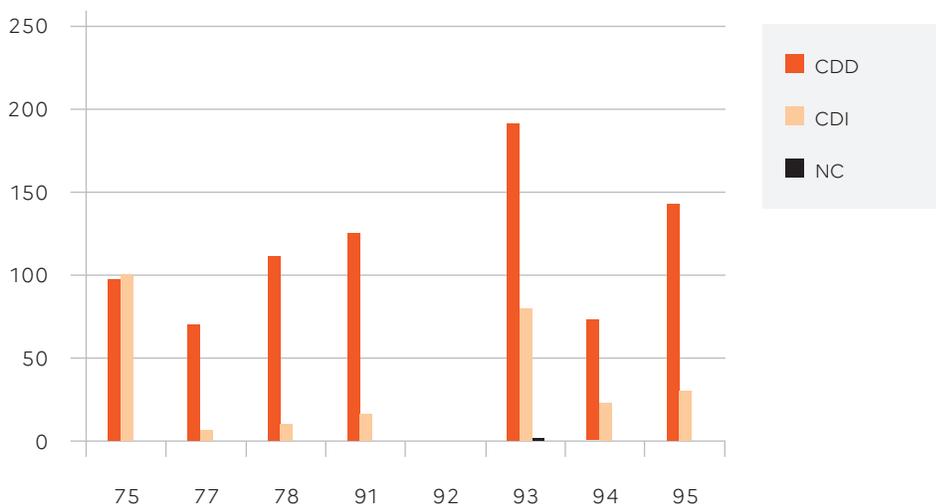
Les médiateurs adultes-relais en poste en Île-de-France en 2022 ont majoritairement entre :

- 30 à 39 ans (38%),
- 40 à 49 ans (32%),
- 50 à 59 ans (19%).



TYPLOGIE DES CONTRATS :

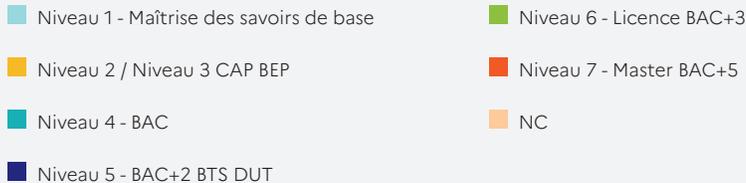
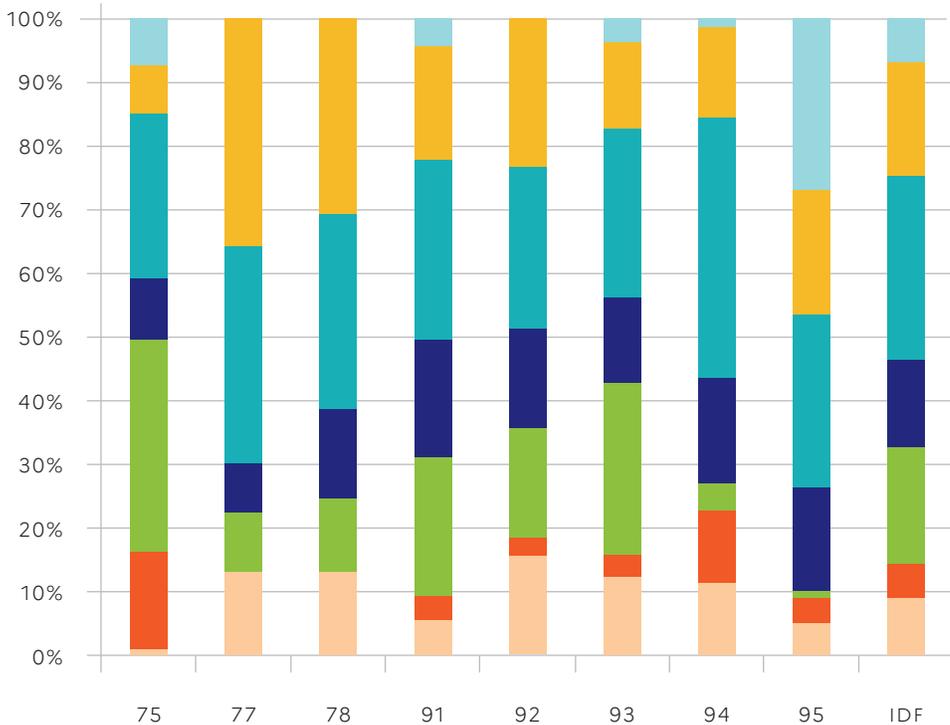
Les médiateurs adultes-relais en poste en Île-de-France en 2022 sont majoritairement en CDD (75%). Les CDI représentent 25% des contrats.



NIVEAU DE FORMATION :

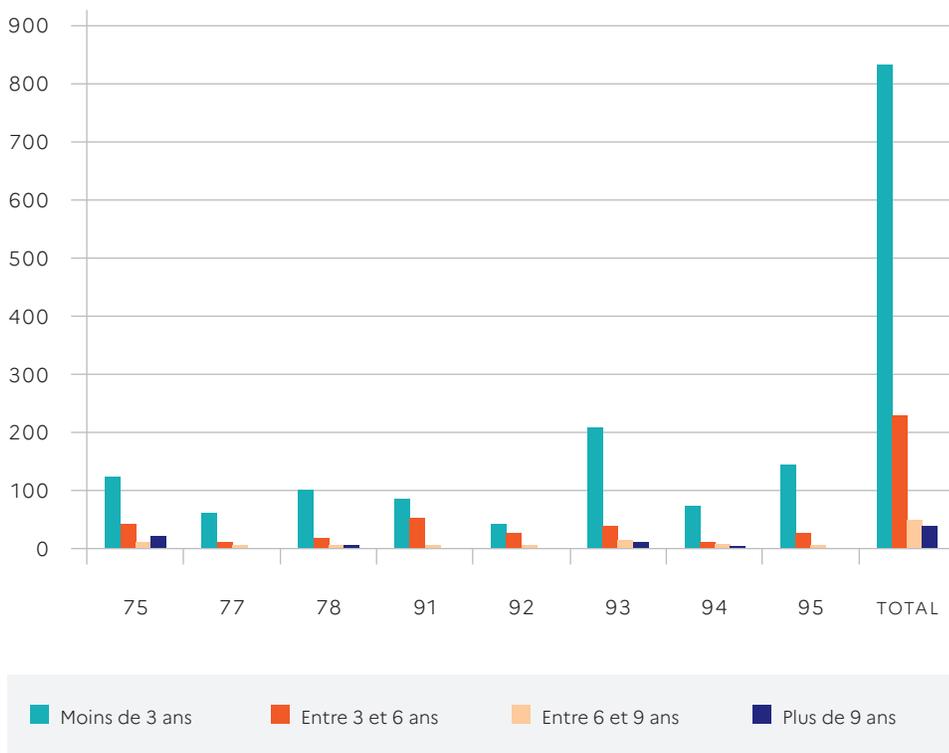
Les médiateurs adultes-relais en poste en Île-de-France en 2022 ont les niveaux de formation suivants :

1. BAC = 29%,
2. Licence (BAC+3) = 18%,
3. CAP/BEP = 18%,
4. BAC +2 = 14%,
5. Niveau maîtrise des savoirs de base = 7%,
6. Master (BAC+5) = 5%.



📅 TEMPS SUR LE POSTE :

La grande majorité des médiateurs adultes-relais en Île-de-France en 2022 est en poste depuis moins de 3 ans (72%).



► 1 PORTRAIT D'UN MÉDIATEUR SOCIAL en SORTIE POSITIVE DU DISPOSITIF ADULTES-RELAIS en SEINE-ET-MARNE

Présentation du médiateur en poste adulte-relais

- Prénom : **SOUFIANE**

- Age : **36 ANS**

- Intitulé de poste occupé en tant que médiateur :

**MÉDIATEUR SOCIAL
AUPRÈS DE LA JEUNESSE**

- Nombre d'années sur le poste occupé :

DE 2015 À 2021 SOIT 6 ANS

- Intitulé du poste actuellement occupé :

**RÉFÉRENT JEUNESSE AU SEIN
D'UNE MAIRIE**

PARCOURS

Titulaire d'un BAC Gestion Comptabilité, d'un BAFA, d'un Certificat de qualification professionnelle et BPJEPS ALS. Différentes expériences dans l'animation au sein de fédérations et associations. En 2015 : signature d'un contrat adultes-relais pour travailler au service jeunesse de la Mairie de Provins.



MISSIONS

Médiation auprès des jeunes en allant à leur rencontre sur le QPV puis en les invitant à venir au service jeunesse de la Maison des Quartiers-Centre Social située au sein du QPV :

- Accompagner les jeunes à la réalisation de leurs projets personnels ou professionnels (méthodologie, recherche de subventions, gestion budgétaire, etc.),
- Développer et accompagner des projets liés à la fonction parentale en lien avec la référente famille,
- Consolider les groupes familiaux à travers les relations entre parents et jeunes, en s'appuyant sur des actions collectives,
- Évaluer les actions mises en œuvre en faveur de la jeunesse et participer au montage des dossiers administratifs,
- Mettre en place des actions en faveur de l'insertion et l'emploi des jeunes,
- Être en relation avec les établissements scolaires (collèges et lycées) pour faire le lien avec les familles sur les situations difficiles ou participer à l'accompagnement de l'orientation des jeunes.

RÉUSSITES DANS LE CADRE DES ACTIONS MENÉES AU SEIN D'UN QUARTIER PRIORITAIRE DE LA POLITIQUE DE LA VILLE (QPV)

Quelques exemples de réussite dans le cadre des actions menées :

- L'organisation d'un grand tournoi de foot pour l'Euro 2016 sur 2 jours avec 10 équipes venues de toute l'Île-de-France. En marge des matchs de foot, les jeunes ont participé à des actions culturelles avec la découverte du patrimoine de Provins, à du cécifoot pour les sensibiliser au handicap,
- La participation au Réseau Jeunes National organisé par la Fédération Nationale des centres sociaux à Paris en 2017. Le médiateur social a accompagné 8 jeunes issus du QPV sur 4 mois en amont de cette rencontre, dont l'objectif était de tisser des liens entre jeunes des villes et des campagnes. Le groupe a ensuite restitué, lors de tables rondes, ses réflexions sur le thème « jeunes des villes et des campagnes ». Il s'agissait de présenter à la Fédération Nationale des Centres Sociaux, des idées innovantes en faveur de la jeunesse,
- La mise en place de chantiers éducatifs avec les bailleurs sociaux du QPV pour sensibiliser les jeunes au respect de leur quartier,
- La mise en place des projets jeunes en action avec l'accompagnement des jeunes à l'accès à des heures de conduite en contrepartie du temps donné pour la Maison de quartiers. Ce dispositif, au départ porté par la Maison de Quartiers/service jeunesse, a ensuite été étendu à tous les jeunes provinois,
- L'accompagnement d'un groupe de 9 jeunes nés en 1999, pour les aider à s'inscrire sur le portail APB (ex : Parcoursup), leur permettre de définir leur choix d'orientation et les suivre quelques années dans leurs démarches administratives post Bac. Grâce à l'aide du médiateur social en poste adulte-relais, ils ont pu accéder à des écoles sans se décourager,
- Mettre en place chaque été, des activités de loisirs en pied d'immeubles pour tous les habitants.

FORMATIONS, ACCOMPAGNEMENTS DANS LA CONSTRUCTION DE SON PROJET

- Accompagnement par la hiérarchie pour le montage de projets divers et savoir comment répondre aux appels à projets,
- Accès à la formation UCC pour être habilité à accueillir un groupe supérieur à 50 jeunes dans un accueil de loisirs,
- Participation à des formations sur la sécurité dans les établissements publics, sur la laïcité, le cyber harcèlement, la prévention des addictions, les dispositifs d'accès à l'emploi pour les jeunes, etc.,
- Préparation au concours adjoint d'animation de 2^{ème} classe par le CNFPT.

”

APPORTS :

- Connaissance du territoire, du public et des partenaires,
- Avoir appris le pilotage de projets, pouvoir proposer de nouvelles animations pour les jeunes,
- Être en relation avec les familles pour mieux encadrer les jeunes.

PISTES D'AMÉLIORATION DES MISSIONS EXERCÉES

« Il n'est pas toujours facile de vivre dans le quartier où l'on travaille car je suis sollicité même en dehors du temps de travail. »

« Que chaque médiateur, nouvellement recruté puisse bénéficier par l'État, d'une formation de base de quelques jours, sur ce qu'est le métier de médiateur en QPV. Il est difficile de connaître les limites du métier. Même si l'employeur encadre le poste par une fiche métier, cela reste insuffisant ».

PLUS-VALUE DU DISPOSITIF ADULTE-RELAIS

Le dispositif a été un tremplin car il a permis :

- D'aller vers le métier choisi,
- Trouver sa voie et se former durant six années,
- Pouvoir obtenir un concours qui a permis d'intégrer la fonction publique.

B • LES PROFILS DES MÉDIATEURS EN POSTE ADULTES-RELAIS

► 2 PORTRAIT D'UN MÉDIATEUR NUMÉRIQUE AU SEIN D'UN POINT D'INFORMATION MÉDIATION MULTISERVICES (PIMMS) EN ESSONNE

Présentation du médiateur en poste adultes-relais

• Prénom : **ÉRIC**

• Age : **35 ANS**

• Intitulé de poste :

**MÉDIATEUR SOCIAL
NUMÉRIQUE**

Nombre d'années
sur le poste occupé :

2 ANS ET DEMI

PARCOURS

« J'ai eu un parcours un peu atypique, dans un premiers temps palefrenier puis préparateur de commande, j'ai dû entamer une reconversion professionnelle à la suite d'un problème médical. Ce qui m'a amené à suivre en 2017 une formation de développeur web à Columbus (ENSI EVRY) en lien avec la formation d'audiovisuel que j'avais effectuée auparavant dans mon pays d'origine. C'est là que j'ai pu faire la connaissance de l'association PIMMS EVRY. Étant quelqu'un qui aime le social j'ai postulé afin d'être embauché par la suite sur un poste adultes-relais en tant que médiateur social numérique au PIMMS MÉDIATION ÉVRY le 02 septembre 2019. »



MISSIONS

« En tant que médiateur social numérique, j'accompagne les usagers dans leurs démarches administratives (CAF, CPAM, retraite, préfecture, demande de logement à la mairie, action logement, impôts...). Je dispense des ateliers numériques tels que :

- **APTIC** : je familiarise les personnes en fracture numérique (ordinateur, tablette, etc.) en animant des ateliers numériques APTIC en partenariat avec la mairie d'Évry-Courcouronnes,
- **ATELIER AL** : j'accompagne les salariés dirigés par Action logement qui rencontrent des problèmes pour mettre à jour leur demande en ligne de logement et scanner les pièces jointes,
- **ATELIER I3F** : à la demande du bailleur I3F, je forme des locataires dans le cadre des ateliers numériques pour pouvoir effectuer des démarches en ligne de manière autonome,
- **Atelier Insertion Pro** : j'accompagne les demandeurs d'emploi à la réalisation des Curriculum Vitae (CV), lettres de motivation, recherche d'emploi et préparation à la l'entretien d'embauche,
- **Atelier Pôle emploi** : j'accompagne les demandeurs d'emploi orientés par les conseillers Pôle emploi afin de les rendre autonomes sur le site de Pôle emploi ».
- Réussites dans le cadre des actions menées au sein d'un quartier prioritaire de la politique de la ville (QPV)

« Les utilisateurs sont très heureux d'avoir un point relais administratif de proximité pour répondre à leurs besoins et venir récupérer leurs mails et colis ».

- Formations, accompagnements dans la construction de son projet
- Formation en médiation sociale (fondamentaux de la médiation Sociale, COM, CARTO, MSN, échanges de Pratiques),
- Formation France services (Caf, Sécu, Cnav, Poste, Point d'accès aux droits, etc.),
- Formation (EALISE, ENGIE, LA POSTE, VIRGIE).

APPORTS

« La polyvalence, la rencontre de profils divers et variés, le développement de mes compétences ».

PISTES D'AMÉLIORATION DES MISSIONS EXERCÉES

« Mettre en place plus de permanences et de formations ».

PERSPECTIVES

« Mon projet est de rester dans le domaine social et de développer des ateliers numériques pour accroître l'autonomie des utilisateurs qui en ont besoin. Un projet d'embauche en CDI à la fin de mon contrat adultes-relais est à l'étude au PIMMS ».

► 3 PORTRAIT D'UN MÉDIATEUR SOCIAL ET CULTUREL DANS LE VAL-DE-MARNE

Présentation du médiateur en poste adultes-relais



- Prénom : **NARINDRA**

- Age : **35 ANS**

- Intitulé de poste :

**MÉDIATRICE SOCIALE ET
CULTURELLE EN ESPACE DE VIE
SOCIALE (EVS)**

- Nombre d'années
sur le poste occupé :

2 ANS ET DEMI



PARCOURS

« Titulaire d'un master 2 en Sciences de l'éducation et sciences sociales, parcours animation et développement territorial, j'ai choisi de m'orienter dans le milieu social et associatif après avoir été assistante d'éducation pendant 4 ans dans un collège ».

MISSIONS

- Assurer la fonction d'interface entre les usagers et les institutions (permanence d'accès aux droits),
- Assurer la fonction d'écoute et de dialogue, prévenir une situation conflictuelle,
- Accompagner des projets de la vie locale.

RÉUSSITES DANS LE CADRE DES ACTIONS MENÉES AU SEIN D'UN QUARTIER PRIORITAIRE DE LA POLITIQUE DE LA VILLE (QPV)

« L'identification de notre association et de nos services par les habitants grâce aux actions menées dans le quartier. Le lien de proximité créé avec les habitants ».

FORMATIONS, ACCOMPAGNEMENTS DANS LA CONSTRUCTION DE SON PROJET

« Depuis ma prise de poste, nombreuses sont les formations que j'ai pu effectuer que ce soit dans la branche animation ou celle du social. Des formations qui m'ont permis de mieux appréhender la réalité du terrain et qui m'ont permis d'être mieux préparée face aux diverses problématiques rencontrées dans mon domaine d'intervention ».

APPORTS

« Ce qui me plaît dans ce métier, c'est que les situations ne sont jamais les mêmes. J'apprends et je découvre tous les jours de nouvelles choses et de nouvelles personnes. Le contact humain est omniprésent et très fort ».

PISTES D'AMÉLIORATION DES MISSIONS EXERCÉES

« En piste d'amélioration, je pense qu'il faudrait que les médiateurs soient plus outillés pour faire face aux situations complexes. Parfois face à la détresse des gens, nous essayons de faire au mieux mais notre domaine d'intervention reste limité ».

PERSPECTIVES

« Je souhaiterais évoluer et avoir plus de responsabilité au sein de ma structure et devenir coordinatrice socioculturelle ».

”

PANORAMA DES ADULTES

LA MÉDIATION SOCIALE

Un mode efficace de **résolution** des tensions et de **mise en relation**.

POPULATION DES QUARTIERS



Faire "avec" les personnes

INSTITUTIONS



Aller vers l'usager

LE DISPOSITIF DES ADULTES-RELAIS

Favoriser le **renforcement** du lien social par des **actions de médiation**.

Créé par le Comité Interministériel des Villes

Gestion et encadrement



CRÉATION D'UN POSTE ADULTES-RELAIS

Aide forfaitaire annuelle pour un poste à temps plein (revue chaque année au 1er juillet). **21 246,52€ en 2022.**

LES EMPLOYEURS :

Associations, Collectivités locales, Établissements scolaires publics, Hôpitaux, Offices publics et organismes HLM, Entreprises privées chargées de la gestion d'un service public



EMPLOYEUR



ÉTAT

Caractéristiques du poste et de l'activité engagée
 Durée hebdomadaire de travail
 Nature du projet
 Montant et modalités de versement de l'aide versée
 Le cas échéant, dérogation du préfet sur le lieu de résidence de l'adulte-relais

LES DOMAINES PRIORITAIRES EN IDF



1

Médiation lien social, socio-culturelle, familiale, sportive



2

Médiation scolaire, éducative, cités éducatives



3

Médiation aide aux démarches administratives, numérique, France services



4

Médiation tranquillité publique, espaces publics, bataillons de la prévention



5

Médiation vers l'emploi, insertion professionnelle, PRIJ

RELAIS EN ÎLE-DE-FRANCE



LES PROFILS

Le 14 décembre 1999

Médiation Sociale, culturelle et de prévention

62% sont des femmes

75% Sont en en CDD

66% Ont un niveau BAC et plus

72% En Poste depuis moins de 3 ANS

Avoir au moins 26 ans

Être sans emploi ou bénéficiaire d'un CUI-CAE



Résider dans un quartier prioritaire

SALARIÉE
CDD ou CDI

LES MISSIONS EXERCÉES :



ACCUEILLIR, écouter, exercer toute activité qui concourt au **lien social** dans une association ou un équipement de proximité



INFORMER et accompagner les habitants dans leurs démarches, faciliter le dialogue entre services publics et usagers, et notamment établir des liens entre les **parents** et les services qui accueillent leurs **enfants**



CONTRIBUER à améliorer ou à préserver le **cadre de vie**



PRÉVENIR et aider à la résolution des petits conflits de la vie quotidienne par la **médiation et le dialogue**



FACILITER le dialogue entre les **générations**, accompagner et renforcer la fonction parentale par le soutien aux initiatives prises envers ou par les parents



CONTRIBUER à renforcer la **vie associative** de proximité et développer la capacité d'initiative et de projet dans le quartier et la ville

DISPOSITIFS ET DÉMARCHES D'INTERVENTION

Programme de réussite éducative



Cités éducatives



Bataillons de la prévention



Plan Régional d'Insertion pour la Jeunesse (PRIJ)



France service



Micro-folies...



> 02

FACILITER Les
recrutements

L'objectif des travaux et réflexions engagés au niveau régional est d'optimiser l'emploi des postes adultes-relais. Le cadre réglementaire a été assoupli sur la condition d'âge et différentes initiatives pour faciliter les recrutements ont été expérimentées dans les territoires franciliens qui seront exposées ci-après.

A • CONSTATS ET LEVIERS D'ACTION

Les principales difficultés rencontrées dans le cadre des recrutements portaient sur :

- Critères de résidence,
- Critères d'âge,
- Mauvaise connaissance du dispositif au niveau des associations,
- Quand il n'existe aucun partenariat formalisé avec Pôle emploi, les candidats orientés ne correspondent pas aux critères,
- Vivier de candidats peu important / postes peu attractifs.

Il convenait donc d'agir à différents niveaux :

- Permettre d'élargir le vivier potentiel de candidats (abaissement du critère d'âge),
- Améliorer les procédures de recrutement.

► 1 ABaissement DU CRITÈRE D'ÂGE

Le décret n° 2021-1181 du 14 septembre 2021 abaisse, de 30 à 26 ans, l'âge à partir duquel une personne peut accéder à un contrat relatif aux activités d'adultes-relais.

Inciter les employeurs à recruter des adultes-relais âgés entre 26 et 30 ans afin d'élargir les possibilités de recrutement

► 2 IDENTIFICATION D'AGENCES PÔLE EMPLOI DITES « TÊTES DE PONT »

En 2021, un travail partenarial a été initié entre la Préfecture de région et la direction régionale de Pôle emploi afin d'identifier au sein de chaque département une agence dite « tête de pont » permettant de centraliser et de faciliter les recrutements des adultes-relais.

Le maillage retenu :

DÉPARTEMENT	75	77	78	91	92	93	94	95
AGENCE "TÊTE DE PONT"	Paris Vitruve	Pontault-Combault	Autres modalités	Évry	Colombes	Pantin	Villeneuve-Saint-Georges	Garges-lès-Gonesse

► 1 LES YVELINES : une gestion des recrutements intégrée

Compte tenu des difficultés pour avoir des candidats pour les postes d'adultes-relais vacants, la Préfecture des Yvelines a souhaité mettre en place une procédure de recrutement particulière reposant sur une utilisation des réseaux des acteurs de l'emploi en lien avec les services de Pôle emploi.

Ainsi, lorsqu'une fiche de poste a été rédigée par l'employeur avec le délégué du Préfet, ce dernier la dépose auprès de l'agence Pôle emploi de référence de son territoire et récupère un numéro d'annonce et un contact pôle emploi. Il transmet ensuite par mail cette fiche de poste aux conseillers en insertion professionnelle de Mode d'Emploi, Activity et Face. Ces trois partenaires adressent ensuite à la personne contact de Pôle emploi et au délé-

gué du Préfet référent les CV correspondants au numéro d'annonce de la fiche de poste.

Dans les trois semaines après le dépôt de l'offre, Pôle emploi informe les délégués du Préfet des suites réservées à l'annonce. La fiche de poste peut ainsi être réadaptée et une réunion employeur/Pôle emploi/délégué du Préfet peut être organisée pour lever les freins à la recherche.

Dès que des candidatures sont reçues en préfecture, le casier judiciaire est demandé par l'employeur (collectivité) ou le candidat (association), les critères sont vérifiés ainsi que la moralité des postulants. Un entretien est ensuite organisé en présence du délégué du Préfet pour procéder au recrutement.

Focus sur la prestation « conseils en ressources humaines » de l'association Mode d'emploi à destination des adultes-relais

→ CONTEXTE ET PUBLIC CIBLÉ :

L'État, dans le cadre du dispositif adultes-relais, finance à hauteur de 21 246,52 € par an l'emploi d'un salarié pour une association ou une commune ayant au minimum un quartier prioritaire politique de la ville pour réaliser des actions de médiation sociale, culturelle, d'accès au droit, scolaire, de santé ou de proximité en direction des habitants des quartiers prioritaires des communes du département. En contrepartie de cet engagement matérialisé par une convention triennale, l'employeur doit aider le salarié à déterminer un parcours professionnel et les formations qui le jalonnent.

Afin de faciliter cette obligation imposée à l'employeur, l'État souhaite, dans le département des Yvelines, qu'un opérateur accompagne les salariés adultes relais à la définition de leurs projets professionnels et des formations attendues. C'est l'association Mode d'Emploi qui a été choisie selon un cahier des charges défini et après avoir comparé les offres. Le démarrage de l'accompagnement a été fixé au 1^{er} semestre 2022.

PUBLICS CIBLES :

Les médiateurs en poste adultes-relais exerçant leurs missions dans les Yvelines.

OBJECTIFS DE LA PRESTATION DANS LES YVELINES :

L'État souhaite permettre au salarié intégrant le dispositif adultes-relais de bénéficier d'un accompagnement professionnel lui permettant de trouver, en fin de contrat, un emploi ou une formation correspondant à ses souhaits professionnels.

Le conseiller en insertion professionnelle doit ainsi l'aider dans la définition de l'objectif (emploi ou formation) en rapport avec son expérience et ses aptitudes professionnelles et l'accompagner à la réalisation de celui-ci par exemple :

- Aide à la rédaction d'un CV,
- Préparation aux entretiens,
- Aide pour trouver la formation nécessaire et son financement.

Le conseiller en insertion professionnelle est amené à travailler avec les services de Pôle Emploi, Cap Emploi, le CNFPT, le conseiller en évolution professionnelle, les OPCO, etc.

Cette prestation intervient en complément et en accompagnement du plan régional de professionnalisation des adultes-relais. Il convient de faire le lien avec ce programme et d'en assurer la promotion.

Tous les 6 mois, un bilan de l'état d'avancement du projet professionnel pour chaque adulte relais est prévu lors d'une réunion avec le délégué du Préfet du territoire et éventuellement la référente départementale adultes-relais.

MODALITÉS D'ACCOMPAGNEMENT :

Pour chaque médiateur en poste adultes-relais :

- Un entretien tous les 6 mois les 2 premières années, et un entretien tous les 2 mois la dernière année (ou seule année du contrat si le CDD est d'un an),
- Participation à la journée annuelle départementale des médiateurs en poste adultes-relais,
- Présentation de la démarche aux employeurs au cours d'une ou de réunions sur le territoire.

Renforcer l'accompagnement professionnel des médiateurs en poste adultes-relais tout au long de la durée de la convention

► 2 La seine-saint-Denis : un partenariat resserré

Procédure mise en place pour faciliter les recrutements des médiateurs en poste adulte-relais

En Seine-Saint-Denis, l'agence Pôle emploi de Pantin a été désignée comme « tête de pont » pour réceptionner et rediffuser toutes les fiches de poste pour lesquelles les employeurs sont en attente de candidat. Après cette diffusion, l'agence met en œuvre un processus de recrutement auquel les associations sont conviées pour trouver le candidat répondant au mieux à leurs besoins :

1. Prise de contact entre la structure employeuse et l'agence Pôle emploi (partage des informations sur les besoins, identification des pré requis, calendrier, etc.),
2. Définition des modalités et du processus de recrutement,
3. Réception des candidats,
4. Retour de l'employeur sur les candidats et motifs de refus d'acceptation.

En février 2022, un courrier a été transmis à l'ensemble des employeurs pour les informer du partenariat mis en place et les inviter à faire appel aux services de Pôle emploi pour la recherche et le recrutement de leur médiateur en poste adultes-relais.

Un rappel est fait auprès des porteurs sur cette coopération afin de les inciter à se rapprocher des services de Pôle emploi. Ce travail de fond est indispensable pour que le partenariat porte ses fruits.

La communication entre la préfecture et Pôle emploi est régulière sur les recrutements réalisés et/ou en cours. Un point d'étape est prévu pour discuter d'éventuels ajustements afin d'améliorer cette collaboration.

Évènements de communication sur les mesures de recrutement

En complément du courrier, deux webinaires ont été organisés au mois d'avril 2022 :

- Le premier a eu lieu le 1^{er} avril 2022. Animé par la préfecture, il a permis un premier contact entre les conseillers pôle emploi et la mission ville de la préfecture de la Seine-Saint-Denis. À cette occasion, le contexte, les enjeux et le cadre juridique du dispositif dans le département ont été rappelés. Une méthode de travail a été définie conjointement avec les conseillers Pôle emploi. La préfecture reste disponible pour répondre à leurs questionnements sur les aspects juridiques du dispositif.
- Le second, à destination des structures employeuses, s'est déroulé le 20 avril suivant. Il a été organisé et animé par Pôle emploi, en collaboration avec la préfecture. Les 15 associations présentes ont pu trouver des réponses à leurs diverses interrogations sur le processus et les outils mis à disposition pour leur faciliter le recrutement des adultes-relais (job dating, etc.).

Par ailleurs, Pôle emploi a publié un post sur sa page facebook.

La collaboration entre les référents adultes-relais de l'agence pilote et ceux des agences locales de proximité est étroite. Cette collaboration effective génère des candidatures présélectionnées et locales.

Apports

- Disponibilité de Pôle emploi,
- Collaboration étroite avec les services de la préfecture,
- Suivis personnalisés et complets des structures employeuses,
- Élargissement du champ de recrutement avec l'accès à un vivier important de candidats grâce à la coordination des agences Pôle emploi sur le département,
- Diffusion rapide et grande visibilité de la fiche de poste.

Pistes d'amélioration du partenariat engagé

- Accompagner les petites structures à intégrer le formalisme des fiches de postes (rubriques obligatoires, vocabulaires technique et précis).
- Faciliter les retours des associations auprès de Pôle emploi concernant les candidats reçus en entretien pour permettre de réajuster leurs propositions en cas de non-recrutement.

Résultats observés

L'agence pilote Pôle emploi de Pantin a simplifié les processus de recrutement en contactant régulièrement les associations à l'issue du sourcing réalisé afin de leur proposer directement des candidats. L'agence a fait le choix d'adopter l'approche « compétences » dans le sourcing des candidats avec une animation des 22 référents adultes-relais. Il n'y a pas de profil type mais des savoir-être recherchés qui doivent être régulièrement rappelés par les référents.

Selon les premiers retours de Pôle Emploi, les associations commencent à acquérir le réflexe de transmission des fiches de poste, en bonne et due forme.

À ce jour, 11 associations ont transmis leurs fiches de poste à Pôle emploi, 6 candidats ont été recrutés. Les processus de recrutement sont toujours en cours et en bonne voie.

C • RETOURS DE PÔLE EMPLOI (BILAN DE LA MESURE)

Afin de faciliter la détection des candidats et de renforcer la collaboration inter structures, l'identification d'agences « têtes de pont » Pôle emploi est un facteur clé de réussite. Une agence est nommée par départements franciliens, elles ont pour mission d'organiser les campagnes de recrutements en lien avec les recruteurs mais aussi et surtout avec les services des préfectures. Elles capitalisent les bonnes pratiques mises en œuvre et éventuellement les adaptent pour renforcer leur efficacité. De même, leurs retours opérationnels permettent d'alimenter les échanges lors des COPIL entre les correspondants des préfectures. La connaissance des postes et l'expérience acquise au fur et à mesure des postes à pourvoir permettent une meilleure détection des candidats et une meilleure sensibilisation des conseillers Pôle emploi.

Il est important lorsque cela est possible d'uniformiser les processus de recrutements, et d'impliquer le plus tôt la structure porteuse. Désormais, il est essentiel que les structures porteuses soit vigilantes à bien communiquer sur les candidats retenus, non retenus afin qu'un suivi puisse être réalisé.

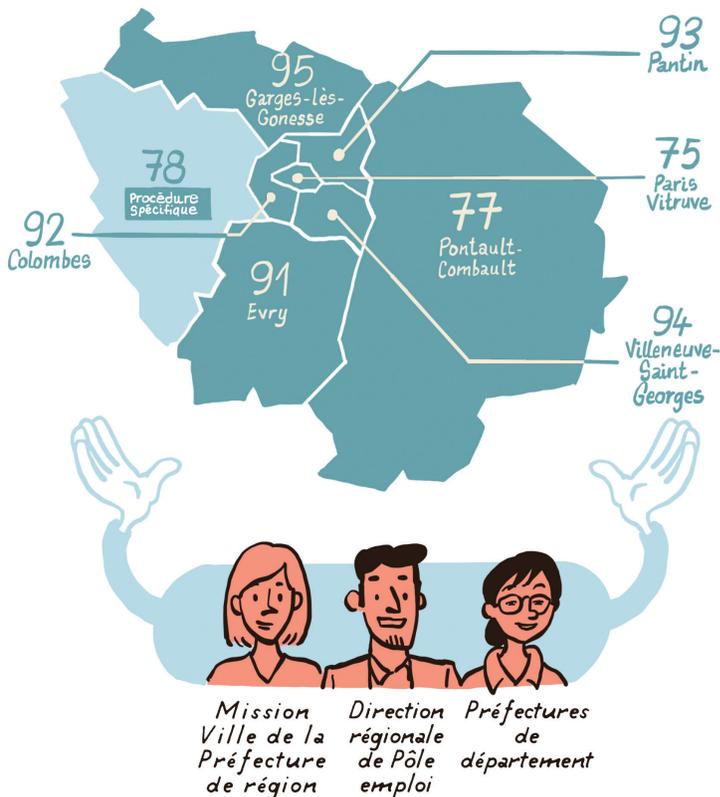
À noter, enfin, que le travail de proximité enclenché entre les agences Pôle emploi « têtes de pont » et les services des préfectures se renforce et permet ainsi un travail collaboratif pour tendre vers les objectifs recherchés et attendus.

Poursuivre le partenariat local engagé avec Pôle emploi pour faciliter l'accompagnement des employeurs et les recrutements

FACILITER LES RECRUTEMENTS



Identifier l'agence Pôle emploi dite "TÊTE DE PONT" de chaque département



LES APPORTS DE CETTE COLLABORATION

- 

Disponibilité de Pôle emploi
- 

Collaboration étroite avec les services de la préfecture
- 

Suivis personnalisés et complets des structures employeuses
- 

Élargissement du champ de recrutement grâce à la coordination des agences Pôle emploi
- 

Diffusion rapide et grande visibilité de la fiche de poste

viwier de recrutement

LA PROCÉDURE : EXEMPLE AVEC LA SEINE-SAINT-DENIS

L'agence **Pôle emploi** de **Pantin** a été désignée comme "tête de pont".

93



Elle réceptionne et rediffuse toutes les fiches de poste...



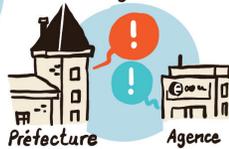
... pour lesquelles les employeurs sont en attente de candidat



Après cette diffusion, l'agence met en œuvre **PROCESSUS DE RECRUTEMENT** auquel les associations sont conviées pour trouver le candidat répondant au mieux à leurs besoins :



Communication régulière



Webinaires informatifs



1

PRISE DE CONTACT entre la structure employeuse et l'agence pôle emploi

- Besoins
- Pré Requis
- Calendrier ...



2

DÉFINITION DES MODALITÉS et du processus de recrutement



3

RÉCEPTION des candidats



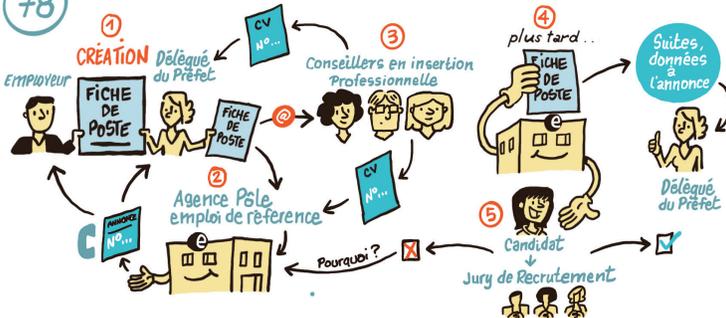
4

RÉPONSE de l'employeur sur les candidats et motifs d'acceptation ou de refus



78

LA PROCÉDURE SPÉCIFIQUE POUR LES YVELINES





03

enjeux de PROFESSIONNALISATION

A • LE PLAN DE PROFESSIONNALISATION DES ADULTES-RELAIS EN ÎLE-DE-FRANCE

► 1 OBJECTIFS GÉNÉRAUX DU PLAN

En 2022, les principaux objectifs déclinés au Plan de professionnalisation ouvert aux salariés en contrat adultes-relais portent sur :

- La qualification professionnelle des adultes-relais,
- L'optimisation des interventions des adultes-relais,
- L'accompagnement vers la pérennisation de leur parcours hors du dispositif,
- L'information et l'accompagnement des employeurs,
- L'accompagnement à la professionnalisation des acteurs de la médiation sociale en Île-de-France.

► 2 PRÉSENTATION DU μ GROUPEMENT SOLIDAIRE

La constitution du Groupement solidaire répond à une volonté partagée d'associer des compétences expertes et complémentaires du champ de la médiation sociale. En qualité d'opérateur du Plan de professionnalisation des adultes-relais, les membres du groupement : Promévil, France médiation et Imélis ont la charge de décliner le Plan sur l'ensemble du territoire francilien.

IMÉLIS Né en novembre 2020, Imélis est l'Institut des Métiers du Lien Social, organisme de formation de l'association Promévil. Professionnels en exercice dans les transports, les villes, chez les bailleurs sociaux, en milieu hospitalier ou encore au sein d'établissements recevant du public – ces médiateurs ont bénéficié d'actions de formation adaptées à leur fonction. Les deux entités ont assuré la formation de plusieurs centaines de médiateurs en région parisienne, à Marseille ou encore à Nantes.

FRANCE MÉDIATION Fondée sous la forme d'une association loi 1901 en 2008. Elle réunit un réseau de 80 structures publiques et privées situées dans une cinquantaine de localités en France hexagonale et d'outre-mer. A l'échelle nationale et territoriale, France Médiation assure la représentation des acteurs de la médiation sociale auprès des institutions, des partenaires et des médias. L'association promeut la reconnaissance de la médiation sociale dans les politiques publiques

PROMÉVIL Association œuvrant depuis 25 ans dans le domaine de l'économie sociale et solidaire à travers la médiation sociale. L'association participe activement à toute initiative visant la prévention, la résolution des conflits et la mobilisation citoyenne.

► 3 OFFRE DE SERVICES

L'offre de services se décline en trois axes principaux :

1. Encourager l'évolution professionnelle des adultes-relais par la mobilisation des dispositifs de droit commun,
2. Informer et sensibiliser les employeurs et les adultes-relais quant aux dispositifs d'accompagnement existants, aux droits et devoirs leur incombant,
3. Délivrer une offre de modules de formation basée sur les fondamentaux du métier de Médiateur social, offre complétée de modules spécifiques, élaborés en fonction des besoins identifiés à l'échelle de la région et des territoires.

Des ateliers destinés aux employeurs

Les objectifs des ateliers à destination des employeurs est de permettre d'appréhender le métier de médiateur social et son environnement juridique, de comprendre les enjeux de la professionnalisation des adultes-relais, les obligations en matière de droit à la formation professionnelle, les 8 registres de la médiation sociale et sa norme qualité, et l'enjeu du tutorat.

- 7 ateliers destinés aux employeurs ont été mis en place en 2022,
- 165 employeurs ont été touchés.

Les retours des employeurs sur le contenu des ateliers :

PRINCIPAUX POINTS DE SATISFACTION :

- Présentation et historique du métier
- Diversité des informations et qualité des échanges
- Rappel du cadre juridique du métier de Médiateur
- Les aspects de l'accompagnement du médiateur social
- L'ensemble du contenu des interventions
- D'avoir approfondi le rôle du médiateur social ou de rue
- Intervenants dynamiques

SUJETS COMPLÉMENTAIRES QU'ILS AURAIENT SOUHAITÉ VOIR ABORDER :

- Profils des AR
- L'appui à la recherche de financement

AUTRES REMARQUES ET SUGGESTIONS :

- Faire plus de formations pour les adultes-relais

Des Ateliers destinés aux adultes-relais offrant une double ouverture :

Les ateliers à destination des médiateurs en poste adultes-relais sont destinés à

1. Favoriser l'information et la sensibilisation au projet professionnel et aux dispositifs de droit commun pour une sortie positive du parcours,
2. Favoriser, par des échanges d'expériences, une approche pratique des mécanismes et fondamentaux nécessaires à l'exercice du métier de Médiateur.

* 1 • Les ateliers d'orientation et d'accompagnement des adultes-relais vers les dispositifs de droit commun

Ils ont pour objectifs de sensibiliser et d'informer les publics aux enjeux de la professionnalisation, aux droits et devoirs, aux dispositifs de droit commun de la formation professionnelle. Ils offrent également une ouverture sur les techniques de recherche d'emploi.

- 15 ateliers d'orientation et d'accompagnement des adultes-relais vers les dispositifs de droit commun ont été mis en place en 2022.
- 151 médiateurs en poste adultes-relais ont été touchés.

Les retours des médiateurs sur les apports des ateliers :

- Consolidation du projet professionnel
- Utilisation du compte CPF
- Rechercher des formations
- Rechercher un travail durable
- Se qualifier, se certifier
- Monter son projet professionnel et trouver des formations certifiantes / qualifiantes
- Comprendre ses droits et devoirs en tant que médiateur en poste adulte-relais
- Situer les droits et devoirs de l'employeur
- Préparer correctement la fin de contrat
- Vérifier qui est son tuteur
- Faire un récapitulatif des formations et voir celles qui sont nécessaires pour le projet professionnel
- Faire un point sur les formations obligatoires
- Avoir un temps de réflexion sur le projet professionnel
- S'inscrire à des formations, en vérifiant les CEP et OPCO pour les financements
- Se rapprocher du tuteur pour être mieux accompagné
- Le dispositif du C.E.P. (Conseil en évolution Professionnelle)
- Ressources d'accompagnement de la V.A.E.
- Effectuer une demande de formation
- La posture de médiateur
- Préparation du projet professionnel
- Appliquer les droits et les missions des médiateurs en poste adultes-relais
- Refaire le C.V.
- Contenu utilisable pour aider les élèves qui ont décroché, dans leur recherche de stage pour leur formation CAP
- Utilisation des outils relatifs à la recherche de formation

* 2 • Les ateliers d'échanges et bonnes pratiques entre adultes-relais

Ils permettent d'identifier le cadre d'intervention des médiateurs, de connaître les pratiques et savoirs professionnels liés aux différents domaines de compétences de la médiation sociale. Ils offrent également un volet portant sur la mise en réseau et le partenariat.

- 16 ateliers d'échanges et de bonnes pratiques avec l'implication des délégués du préfet ont été mis en place en 2022,
- 178 médiateurs en poste adultes-relais ont été touchés.

Les retours des médiateurs sur les apports des ateliers :

- Pédagogie et posture du médiateur (généralités et vis-à-vis des publics)
- Savoir passer le relais
- Effectuer un reporting des actions, bien structurer le système de reporting
- Donner de l'autonomie aux personnes dans leur démarche
- Lever les incompréhensions entre individus et les institutions et orienter vers des partenaires
- Créer ou développer des partenariats avec d'autres structures du département
- Renforcer / consolider le partenariat
- Créer davantage de lien entre les enfants, intervenants et enseignants
- Favoriser et développer des projets
- Créer et approfondir des projets
- Établir un projet collectif
- Améliorer la cartographie du secteur, compléter la cartographie des partenaires du territoire
- Développer l'expertise terrain et améliorer les diagnostics
- Effectuer une veille sociale
- Prendre contact avec les délégués du Préfet
- Respecter la fiche de poste / le cadre déontologique

Des Modules de formation Fondamentaux et Spécifiques

* 1 • Les modules fondamentaux

Ils sont dispensés par France Médiation et conçus pour fournir aux médiateurs en activité, des outils opérationnels qui leur permettront de gérer tous types de situations rencontrées sur le terrain, également de répondre aux besoins des publics, ainsi qu'aux attentes des partenaires. Chaque module peut être suivi de manière individuelle ou encore s'inscrire dans un parcours de formation centré sur les fondamentaux de la médiation sociale.

- 14 modules fondamentaux ont été mis en place par France Médiation via l'OPCO UNIFORMATION en 2022,
- 124 médiateurs en poste adulte-relais ont été touchés.

Les attentes formulées par les médiateurs concernant les modules fondamentaux :

SUR LA MÉDIATION SOCIALE :

- Avoir des connaissances théoriques sur la médiation sociale et son cadre
- Approfondir ma connaissance de la médiation sociale
- Avoir une bonne maîtrise de la médiation sociale

SUR LE MÉTIER DE MÉDIATEUR SOCIAL

- Maîtriser le positionnement, connaître les limites et la posture du médiateur social
- Être opérationnel sur le terrain
- Répondre plus efficacement aux attentes de la fonction de médiateur social
- Perfectionner mes compétences
- Comprendre les techniques de médiation sociale

ÉCHANGES DE BONNES PRATIQUES EN MÉDIATION SOCIALE :

- Avoir des échanges de pratique
- Partager, échanger avec d'autres médiateurs/médiatrices

* 2 • Les modules spécifiques

Ils sont dispensés par Imélis et conçus pour répondre aux besoins de compétences centrales et transversales nécessaires aux médiateurs qui exercent dans différents champs professionnels. L'offre porte sur des compétences spécifiques liées à la thématique d'intervention du médiateur (emploi/insertion, prévention, numérique, scolarité, etc.).

DIVERSES THÉMATIQUES :

- Maîtriser les émotions. Avoir confiance en moi au moment de gérer les conflits et savoir identifier une agression ou malentendu
- Savoir gérer les conflits pour être opérationnel dans mon poste
- Pouvoir être l'interface entre les services publics et la population
- Améliorer ma pratique en communication
- Transmettre d'une manière efficace et intelligente
- Acquérir des outils nécessaires pour la maîtrise du territoire
- Avoir des techniques et des clés pour bien identifier les différents acteurs du territoire
- Renforcer mes compétences en cartographie et le partenariat

ÊTRE CERTIFIÉ :

- Aller à la certification par la professionnalisation
- Valider les modules afin d'être certifié

B • VALIDATION DES ACQUIS DE L'EXPÉRIENCE (VAE)

La VAE - La Validation des Acquis de l'Expérience : <https://www.vae.gouv.fr>

Toute personne, quel que soit son âge, sa nationalité, son statut et son niveau de formation, qui justifie d'une durée minimale d'un an, en rapport direct avec la certification visée, peut prétendre à la VAE. Cette certification qui peut être un diplôme, un titre ou un certificat de qualification professionnelle doit être inscrite au Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP).

En Île-de-France, 14 adultes-relais ont bénéficié d'un accompagnement à la VAE.

B • VALIDATION DES ACQUIS DE L'EXPÉRIENCE (VAE)

► 1 POUR LE SALARIÉ

À quoi ça sert ?

- Obtenir une certification,
- Mettre en cohérence sa certification avec son niveau de responsabilité,
- Valider son expérience pour soi,
- Faire reconnaître ses compétences,
- Obtenir un niveau de qualification permettant d'accéder à une formation d'un niveau supérieur ou de s'inscrire à un concours,
- Changer d'emploi,
- Évoluer professionnellement / Obtenir une augmentation ou une promotion professionnelle Développer sa confiance en soi.

Comment ça marche ?

Le salarié transmet au ministère ou à l'organisme certificateur un dossier décrivant son expérience. Ensuite, selon la certification, il sera mis en situation professionnelle devant un jury ou il présentera son dossier. Dans les deux cas, le jury s'entretiendra avec lui et prendra une décision de validation totale, partielle ou d'un refus de validation. L'ensemble de la démarche dure entre huit et douze mois (de la définition du projet jusqu'aux épreuves de validation devant le jury).

La certification obtenue par la VAE a la même valeur que celle obtenue par la voie de la formation. Entreprendre une démarche de VAE ne se résume pas à une simple formalité, cela demande une réelle implication et de la motivation pour relever ce challenge. Le salarié peut solliciter l'aide de son employeur s'il le souhaite. Pour autant, il n'est tenu d'avertir son employeur de la démarche.

► 2 POUR L'EMPLOYEUR

La VAE favorise le développement personnel et professionnel des salariés. C'est également une opportunité et un outil stratégique pour la structure employeuse.

Les partenaires sociaux, dans leur négociation d'accords de branche ou d'accords professionnels, insistent sur l'anticipation de l'évolution des métiers et des qualifications, sur la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC), sur le développement de la VAE et sur l'acquisition d'un socle commun de compétences de base. Ces négociations portent notamment sur les modalités d'information des salariés sur les actions de validation de l'expérience en vue de l'obtention d'une qualification et sur les conditions propres à favoriser l'accès aux salariés, dans un cadre collectif ou individuel, à la validation des acquis de l'expérience.

La VAE peut être pour une structure employeuse un outil phare de la politique de gestion des salariés. Un projet collectif de VAE consiste à mettre en place une démarche pour plusieurs salariés, en même temps, afin de leur permettre l'obtention d'une même certification ou de certifications différentes.

Promouvoir et amplifier le recours à la validation des acquis de l'expérience (VAE) pour les adultes-relais

► 3 ILLUSTRATION D'UNE MÉDIATRICE SOCIALE EN POSTE ADULTES-RELAIS EN ESSONNE AYANT BÉNÉFICIÉ DE LA VAE POUR DEVENIR CONSEILLÈRE EN INSERTION PROFESSIONNELLE (CIP) :

Présentation du médiateur en poste adulte-relais

- Prénom : **BERTINE**
- Age : **54 ANS**
- Intitulé de poste : **MÉDIATEUR SOCIAL ET INTERCULTUREL**
- Nombre d'années sur le poste occupé : **PRESQUE 6 ANNÉES**



PARCOURS

« Avant d'arriver en France, j'ai obtenu un CAP employée de bureau, le Probatoire et le BAC G1 (option secrétariat) au Cameroun. En 2016, j'ai été orientée par la Réussite Éducative vers l'Association Génération 2. Au sein de l'association, j'ai pu faire des rencontres qui ont été déterminantes pour moi. Le fait d'échanger avec les nombreux bénéficiaires m'a permis de sortir définitivement de mon isolement.

Je me suis engagée, dans un premier temps, en tant que bénévole durant 13 mois, durant cette période j'ai pu observer, jauger et décoriquer l'ensemble des actions et missions de l'association, qui m'ont énormément plu. Par la suite, après avoir postulé via pôle emploi au poste de médiatrice sociale-interculturelle sur le dispositif Adultes-Relais, ma candidature ayant été retenue par la Préfecture, c'est avec beaucoup d'émotion que j'ai intégré l'association en tant que salariée en janvier 2017.

Comme pour tout salarié de l'association, j'ai bénéficié d'un entretien préalable avec la déléguée du Préfet au cours duquel, j'ai pu découvrir, en détails, le dispositif Adultes-relais qui est tremplin pour l'insertion sociale et professionnelle pour les personnes éloignées de l'emploi vivant dans les quartiers prioritaires de la politique de la Ville.

Cette 1^{ère} expérience professionnelle m'a fait prendre conscience de la nécessité de connaître le fonctionnement de l'administration française, qui a été un frein à mon inser-

tion lors de mon arrivée en France. J'ai pu pallier ces lacunes grâce à la formation continue en interne et en externe dispensée par Génération II et d'autres organismes. Ainsi, j'ai débuté en tant que formatrice aux ateliers socio linguistiques (ASL), je suis devenue responsable de l'accès aux droits, tout en représentant l'association aux réunions partenariales. Cette évolution a été une plus-value pour moi, elle m'a permis de renforcer mes compétences en secrétariat et d'atteindre mon objectif, à savoir, obtenir un diplôme d'État afin de réaliser une sortie positive du dispositif ».

FORMATIONS, ACCOMPAGNEMENTS DANS LA CONSTRUCTION DE SON PROJET

« Avec ce poste, j'ai effectué des formations en interne et en externe, qui m'ont permis d'améliorer ma capacité d'écoute, mon sens de l'analyse et une capacité à répondre aux besoins spécifiques des publics de l'Association. ».

- Formations en continu en interne et plus 500 heures de formation en externe avec des organismes tels que RADYA, FIA/ISM, CIO d'Évry Courcouronnes, Uniformation, CIDFF, etc.,
- Accompagnement par l'AFEC durant 18 heures afin de définir mon projet de Conseillère en Insertion Professionnelle (CIP) à travers un financement de l'association Génération 2,
- VAE réalisée sur mon temps de travail en lien avec l'AFPA du centre de Paris qui m'a permis d'obtenir mon diplôme d'État de conseillère en insertion professionnelle (CIP) le 20 janvier 2022.

PERSPECTIVES

« Trouver un travail stable comme conseillère en Insertion professionnelle avec de vraies perspectives d'évolution de carrière. Ayant découvert les métiers du social, que j'apprécie énormément, j'ambitionne et projette de réaliser le reste de ma carrière dans ce milieu. Pour moi, l'évolution la plus en adéquation avec mes envies serait sur le moyen terme d'occuper un poste à responsabilité dans une grande structure. J'ai passé 2 entretiens d'embauche l'un avec l'Agglomération grand Paris SUD le 06/04/22 et l'autre avec la mission locale Nord Essonne le 11/04/22. A la suite des entretiens d'embauche, j'ai reçu 2 réponses favorables, mais j'ai opté pour un CDI à la mission locale Nord Essonne avec une prise de poste le 1^{er} juin 2022 ».



La formation doit permettre l'acquisition de véritables compétences professionnelles en matière de médiation sociale. La formation repose, pour une large part, sur l'alternance de mises en situation, d'analyse des pratiques et d'intervention d'acteurs professionnels pour la mise à jour et l'approfondissement des connaissances. Elle doit être régulièrement actualisée et intégrer en particulier des éléments relatifs à la déontologie et à l'éthique. Elle doit favoriser l'approche partenariale et pluridisciplinaire des situations.

- Aider le secteur à se structurer et à se professionnaliser
- Réajuster les attendus du Plan de professionnalisation des adultes-relais en Île-de-France en fonction des retours réalisés par les médiateurs en poste, suite aux formations dispensées
- Mobiliser les adultes-relais en Ile-de-France dans le cadre de l'organisation des JOP afin d'assurer des missions de médiation dans l'accueil des publics. Le prochain plan de professionnalisation veillera à prendre en compte cet enjeu.
- Diffuser et promouvoir les valeurs et pratiques de la médiation sociale
- Travailler de manière plus étroite avec les principaux opérateurs de compétences (OPCO)
- Responsabiliser les employeurs sur l'obligation de formation et mieux informer les médiateurs en poste quant à leurs droits en la matière.

> 04

SUIVI ET
évaluation
DU DISPOSITIF
adulte-relais

A • OUTILS DE SUIVI ET DE PILOTAGE

La Mission ville de la Préfecture de région d'Île-de-France travaille avec les 8 préfectures franciliennes sur les sujets traitant de la politique de la ville. Elle a un rôle d'interface avec les services de l'ANCT et de la DGCL sur l'ensemble des sujets. Dans le cadre précis du dispositif adultes-relais, la Mission ville régionale ne gère pas en direct les conventions adultes-relais mais travaille étroitement avec l'ensemble des préfectures de département pour optimiser et pourvoir la dotation francilienne des postes adultes-relais.

À ce titre, un groupe de travail régional a été mis en place et se réunit régulièrement pour répondre à cet enjeu. Les préfectures de département sont la porte d'entrée concernant le dispositif adultes-relais, elles font le lien avec les structures employeuses, avec l'agence de services et de paiement (ASP), organisent les contrôles pour le renouvellement des conventions des adultes-relais, favorisent la mise en réseau des acteurs de la médiation sociale, etc.

► 1 GROUPE DE TRAVAIL RÉGIONAL

Compte tenu du nombre important de postes adultes-relais alloués au niveau de l'Île-de-France (1474 postes) et des difficultés de recrutement récurrentes, il est apparu nécessaire de mettre en place un groupe de travail dédié en associant les préfetures de département et Pôle emploi afin de trouver des solutions partagées et d'optimiser la dotation des postes en Île-de-France.

Depuis mai 2021, 6 réunions ont été tenues permettant de travailler collectivement sur des sujets vairés :

- État des lieux régional sur le dispositif adultes-relais et les domaines de médiation prioritaires,
- Suivi de la consommation des dotations,
- Mise en place d'une procédure avec l'ASP concernant les dossiers complexes,
- Lancement et suivi du Plan de professionnalisation des adultes-relais en Île-de-France,
- Suivi du travail engagé avec les agences « têtes de pont » de Pôle emploi.

► 2 MISE EN RÉSEAU

Dans le cadre de leurs missions générales d'animation départementales de la politique de la ville, **les services de l'État animent sous forme de journées départementales dans leur territoire le réseau des médiateurs sociaux** en contrat adultes-relais et leurs employeurs pour permettre aux différents acteurs de se rencontrer, d'échanger sur les pratiques-métier, et de bénéficier d'informations-clés pour le suivi du parcours et la mobilité professionnelle.

Les objectifs de ces journées/rencontres :

- Faire se rencontrer le réseau des adultes-relais et employeurs du département concerné
- Favoriser le dialogue entre les différents publics,
- Apporter des éclairages extérieurs et des informations pratiques aux médiateurs, notamment sur la formation et l'offre de services du Plan de professionnalisation des adultes-relais en Île-de-France,
- Travailler sur les pratiques et la posture des participants à partir d'étude de cas concrètes.

Poursuivre l'animation de réseau des adultes-relais aux différentes échelles en favorisant les échanges d'expériences

► 3 MODALITÉS DE CONTRÔLE POUR LE RENOUVELLEMENT DES CONVENTIONS DES ADULTES-RELAIS

Le Préfet contrôle l'exécution de la convention. À cette fin, l'employeur lui fournit, à sa demande, tout élément de nature à permettre de vérifier la bonne exécution de la convention et la réalité des emplois créés.

La convention peut être résiliée par le Préfet, notamment en cas de non-respect par l'employeur des clauses de la convention. Le Préfet, en sa qualité de délégué de l'agence, peut demander le reversement des sommes indûment perçues.

Lorsque l'aide est obtenue à la suite de fausses déclarations ou lorsque la convention est détournée de son objet, celle-ci est rési-

liée d'office. Les sommes indûment perçues donnent lieu à reversement.

La convention est également résiliée d'office lorsque l'employeur n'a pas, sans justification, transmis pendant deux trimestres consécutifs les pièces prévues à la convention. La convention peut être résiliée par l'employeur. Celui-ci en avertit le préfet avec un préavis de deux mois.

Anticiper les opérations de contrôle afin de fluidifier le renouvellement des conventions adultes-relais

B • ÉVALUATION

L'évaluation est souvent perçue comme un moyen de contrôle des médiateurs sociaux ou de leurs employeurs ou comme une charge de travail supplémentaire qui détournerait du travail de terrain. Mais la médiation sociale, comme toutes les politiques publiques, doit montrer son utilité. Aurait-on eu le même résultat sans médiation sociale ? que ce soit pour l'accès aux droits ou la tranquillité dans l'espace public, la réussite scolaire ou la participation citoyenne.

Il faut donc mobiliser autour de l'intérêt bien compris de l'évaluation de la médiation sociale : l'évaluation sert à vérifier que l'action conduite

répond à des besoins non couverts ou insuffisamment satisfaits. Elle aide à préciser ces besoins que ce soit lors du diagnostic, mais aussi du bilan pour vérifier comment les besoins ont évolué, s'ils continuent d'exister. L'évaluation est donc un outil de connaissance et de pilotage.

Grâce à l'observation des résultats et des impacts, l'évaluation permet d'agir sur les actions en cours, de les améliorer dans leur mise en œuvre sans nécessairement changer les hypothèses de départ et de les réorienter ou les réorganiser pour qu'elles réussissent mieux, voire de supprimer certaines actions qui ne paraissent plus pertinentes.

Elle est donc nécessaire au pilotage de l'action et renforce son efficacité. Par l'évaluation de son utilité sociale, elle contribue à renforcer la qualité du service proposé dans un objectif d'amélioration permanente des médiateurs par la formation et des activités conduites au regard des objectifs de la structure.

Et, de ce fait, les opérateurs de médiation sociale sont plus à même d'explorer de nouveaux champs de développement des activités, de prioriser ces dernières et de s'assurer de leur bonne articulation.

Bien évidemment, l'évaluation permet aussi de rendre compte aux autorités publiques et aux citoyens des résultats obtenus et du bon emploi des ressources affectées. **Rendant visible les apports de la médiation, l'évaluation est un enjeu majeur de pérennité des dispositifs par la démonstration des impacts sociaux en termes de cohésion sociale et des coûts évités ou des gains réalisés pour les budgets publics locaux ou nationaux.**

B • ÉVALUATION

► 1 La mesure DE L'IMPACT SOCIAL

La mesure de l'impact social est sans doute ce qui est le plus difficile à valoriser : que ce serait-il passé s'il n'y avait pas eu de médiateurs sociaux ?

Différentes méthodes existent, que ce soit le référentiel CITER³ de France Médiation ou la méthode du Retour Social sur Investissement (SROI)⁴ de LaFédé. Dans ces deux cas, l'évaluation tente de mesurer l'impact de la médiation sociale en termes qualitatifs.

Y a-t-il eu une amélioration des conditions de vie des personnes reçues par un accès facilité aux démarches et l'ouverture de leurs droits : inscription scolaire, accès à un logement, prévention d'une affection de longue durée (ALD), par exemple ? La personne a-t-elle pu quitter une situation de violence ? Les personnes ont-elles plus confiance dans les administrations ?

Se sentent-elles plus rassurées pour faire leurs démarches seules ? Ont-elles une meilleure estime d'elles-mêmes et gagnent-elles en autonomie ? Se sentent-elles moins isolées dans leurs difficultés ? Fréquentent-elles d'autres lieux ou activités, maison de quartier, fête de la ville, service jeunesse, etc. ?

Les autres professionnels gagnent-ils en confort et en temps dans l'accueil des personnes ? L'intervention d'un médiateur permet-elle d'éviter des rendez-vous inutiles ? Facilite-t-elle la compréhension entre eux et la personne suivie ?

Répondre à ces différentes questions nécessite un suivi régulier des personnes qui sollicitent une médiation, mais également des questionnaires auprès des personnes accueillies et des partenaires avec qui les médiateurs travaillent régulièrement.

³ Le référentiel CITER a été créé en 2007 par 5 structures et développé par France Médiation

⁴ Voir : « A Guide to Social Return on Investment », publié en 2009.

► 2 La mesure économique DES COÛTS ÉVITÉS PAR LA MÉDIATION

La mesure des coûts évités est plus complexe, mais possible. Il s'agit de « valoriser monétairement en euros les effets de la médiation qu'on aura réussi à quantifier »⁵.

Quelques exemples : un redoublement évité grâce aux médiateurs de réussite scolaire représente une économie de 5 610 € (primaire/collège), ou de 2 867 € (lycée)⁶ ; une nuit d'hospitalisation évitée, c'est minimum 1 500 € d'économisés ; une expulsion locative, outre le traumatisme subi par la famille, représente une économie de 1 500 € minimum, etc.

Toutes les actions des médiateurs sociaux ne peuvent être quantifiables en termes financier, mais un transporteur confronté à des incidents dans ses bus ou métros constate très vite la baisse de fréquentation quand des médiateurs ne sont plus là pour gérer les flux à la montée et la descente des rames ou gérer les comportements de certains voyageurs, par exemple. L'appel à la médiation sociale devient alors un outil d'équilibre économique pour le transporteur.

Mais si la médiation n'a pas pour objectif explicite de contribuer ni à une réduction des coûts ni à la production de richesses sur un territoire, son action quotidienne y contribue : un recentrage de leurs partenaires sur leur cœur d'activités, un rôle préventif qui permet d'éviter la dégradation des situations et un gain de temps pour leurs partenaires, notamment.

Tous les travaux menés pour mesurer l'impact de la médiation sociale ont fait la preuve de son utilité sociale et un grand nombre d'acteurs (État, collectivités territoriales, entreprises privées) reconnaissent aujourd'hui la nécessité et le caractère indispensable de la médiation sociale. Toutes ces démarches d'évaluation de la plus-value sociétale de la médiation sociale participent à sa structuration, sa consolidation et sa reconnaissance.

- Aider le secteur à se structurer et à se professionnaliser sur les démarches de suivi et d'évaluation
- Diffuser largement les bonnes pratiques en matière d'évaluation de la médiation sociale (outils de reporting, référentiels d'évaluation, etc.)

5 Voir : « Valoriser les interventions des médiateurs sociaux et culturels » -Rapport final de la recherche-action, Cabinet KiMSO janvier 2016

6 SOURCES : www.ipp.eu/wp-content/uploads/2015/01/cout-redoublement-rapport-IPP-janv2015.pdf

> SIGLES

- **AFNOR** : Association française de normalisation
- **ALD** : Affection de longue durée
- **ANCT** : Agence nationale de la cohésion des territoires
- **AR** : Adulte-relais
- **ASL** : Atelier socio-linguistique
- **ASP** : Agence de services et de paiement
- **BAFA** : Brevet d'aptitude aux fonctions d'animateur
- **B2** : Bulletin N°2 du casier judiciaire
- **CASVP** : Centre d'action sociale de la ville de Paris
- **CNAV** : Caisse nationale d'assurance vieillesse
- **CDD** : Contrat à durée déterminée
- **CDI** : Contrat à durée indéterminée
- **CE** : Cité éducative
- **CIP** : Conseiller en insertion professionnelle
- **CNFPT** : Centre national de la fonction publique territoriale
- **CPF** : Compte personnel de formation
- **DAEU** : Diplôme d'accès aux études supérieures
- **DDETS** : Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités
- **DGCL** : Direction générale des collectivités locales
- **DRAC** : Direction régionale des affaires culturelles
- **DSIL** : Dotation de soutien à l'investissement local

- **EPT** : Établissement public territorial
- **EVS** : Espace de vie sociale
- **FIJAIS** : Fichier judiciaire automatisé des auteurs d'infractions sexuelles ou violentes
- **FNADT** : Fonds national d'aménagement et de développement du territoire
- **FPT** : Fonction publique territoriale
- **GPEC** : Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences
- **MECC** : Mission égalité des chances et citoyenneté
- **MGP** : Métropole du Grand Paris
- **MRS** : Méthode de recrutement par simulation
- **MSMS** : Médiation sociale en milieu scolaire
- **NEET** : Ni en emploi, ni en études, ni en formation
- **OPCO** : Opérateur de Compétences
- **PDEC** : Préfet délégué pour l'égalité des chances
- **PIMMS** : Point d'information médiation multiservices
- **PRE** : Programme de réussite éducative
- **PRIJ** : Plan régional d'insertion pour la jeunesse
- **QPV** : Quartier prioritaire de la politique de la ville
- **Référentiel CITER** : Cohésion sociale, Innovation et apprentissage, Tranquillité publique, contribution Economique, Reconnaissance
- **TAJ** : Traitement d'Antécédents Judiciaires
- **VAE** : Validation des acquis de l'expérience



Remerciements

La préfecture de la région d'Île-de-France tient à remercier l'ensemble des contributeurs qui a permis la réalisation de ce guide repère à savoir : les médiateurs en poste adultes-relais qui ont accepté de rendre compte de leur expérience sur le terrain, les Préfectures de département, Pôle emploi, le groupement solidaire (Promévil, France Médiation, Imélis) en charge du Plan de professionnalisation des adultes-relais en Île-de-France, La Fédé.





**PRÉFET
DE LA RÉGION
D'ÎLE-DE-FRANCE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Contact :

-  Préfecture de la région d'Île-de-France
SGAPP/Mission ville
5 rue Leblanc, 75911 Paris Cedex 15
-  E-mail : pref-mission-ville@paris.gouv.fr
-  www.prefectures-regions.gouv.fr/ile-de-france

Retrouvez les services de l'État en Île-de-France sur les réseaux sociaux

-  www.twitter.com/Prefet75_IDF
-  www.facebook.com/Prefecture-de-la-region-dîle-de-France-prefecture-de-Paris-106495264671726
-  www.linkedin.com/company/l-état-en-île-de-france
-  www.instagram.com/prefetidf