

5^{ème} Rencontres Territoriales Grand Est

● Édition 2023 ●



Comment rendre compte et valoriser
les activités du médiateur social ?



LE CONTEXTE

La Rencontre Territoriale (RT) est **un temps fort annuel entre acteurs médiateurs sociaux en poste adultes-relais, employeurs, responsables de structure, agents de l'Etat, formateurs-experts** pour prendre du recul sur l'action et l'intervention de terrain, pour partager des expériences, des informations, des analyses ainsi que des pistes d'évolution :



Au niveau du dispositif adultes-relais (entendu comme un écosystème poursuivant des finalités).

Au niveau du métier de médiateur social, de ses exigences, enjeux et problématiques.



Visionner le retour en images des RT Grand Est 2023

Le thème retenu pour la 5ème édition en 2023 est

« comment rendre compte et valoriser les activités du médiateur social ? »

351

acteurs de la Médiation Sociale se sont réunis lors des 3 RT mises en oeuvre sur le territoire Grand Est par les GIP FTLV de Nancy et GIP FCIP de Reims.

150

participants
à Tomblaine
le 9 mai 2023

108

participants
à Mulhouse
le 6 juin 2023

93

participants
à Reims
le 13 juin 2023

A SAVOIR

Le thème et son cadre de référence

La pratique de « rendre compte » ne relève pas de la seule responsabilité du médiateur social en première ligne dans la collecte (de sa seule volonté ou du temps qu'il a ou n'a pas) : elle s'inscrit dans une responsabilité partagée, dans un cadre systémique de fonctionnement entre acteurs et en 3 temps.

Rendre compte c'est



COLLECTER



ANALYSER



EXPLOITER

1

Reporter

les réalisations et/ou les observations du terrain
(qui le fait ? Quand ? Comment ?
Pour quoi ?) : il s'agit des remontées.

2

Les analyser

Qui le fait ? Quand ? comment ?
Pour quoi ?

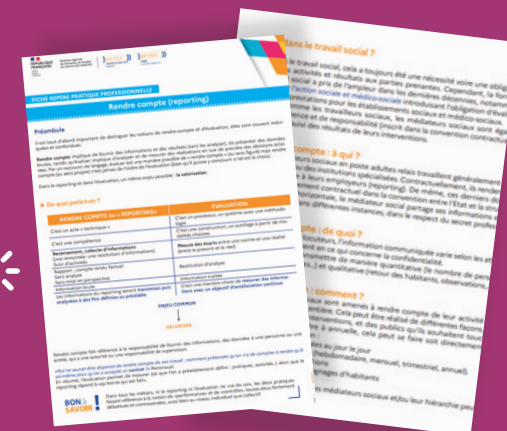
3

Les mettre en valeur et les communiquer

Qui le fait ? Quand ? Comment ?
Pour quoi ?

RESSOURCES

Le GIP FTLV a créé une FICHE REPERE pour y voir + clair.
Pour aller plus loin, cliquez sur la fiche.



A RETENIR

Les principaux messages issus des travaux des journées



Message 1

Sortir des amalgames entre « dispositif » et « métier », sortir du « flou » sur les contours de la mission et des ressources à disposition (faire la part des choses)

30 à 50%

C'est le nombre de participants aux RT des différents territoires qui pensent que **la mission mérite d'être clarifiée**

20%

C'est le nombre de participants aux RT des différents territoires qui indiquent qu'ils manquent d'information et de ressources pour exercer leur mission



Message 2

Faire vivre à la fois un dispositif ET à la fois un métier dans une approche systémique en lien avec la politique de la ville.

Sortir des « bricolages », des sentiments de "hors sol", de "roue libre"

Resituer la dimension contractuelle dans l'écosystème : la convention et le contrat de travail et tout ce qui en découle

Resituer les orientations régulièrement utiles de l'Etat (notes annuelles de l'ANCT ou du gouvernement...) comme cadre de départ pour l'action de terrain



Message 3

Ne pas se priver de partager et « penser » ensemble le cadre d'exercice (binôme, entre pairs, etc ...) afin de créer davantage de « sens » à ses actions

Comprendre pour agir : oui mais agir ensemble ! Dans le contexte actuel qui fait bouger les lignes, le médiateur a plus que jamais besoin d'une « boussole » : mettre en commun et en discussions les problématiques inédites propres à l'exercice de la médiation sociale prend tout son sens. Mettre en place et cultiver la logique de réseau : rencontrer des pairs, des experts pour mutualiser, créer et maintenir des connexions, s'enrichir, etc... est un levier pour améliorer son intervention ; la mise en réseau est aussi un vecteur de la valorisation du travail.



Message 4

Donner corps à l'intervention sociale passe nécessairement par « montrer-rendre compte-valoriser » davantage de contenus à destination d'autres acteurs

Elaborer un lexique commun autour de l'utilité sociale
Vulgariser ce lexique, s'ouvrir, mettre à plat des concepts partagés pour les diffuser ensuite
Avoir en ligne de mire la nécessité de contribuer à un observatoire pour rendre visible les interventions de la médiation sociale.

ZOOM

La parole aux participants durant les travaux en groupe



Ce que disent **LES MEDIATEURS SOCIAUX**
autour de **RENDRE COMPTE**

1 Les médiateurs sociaux expriment **avoir conscience de la nécessité de faire des remontées** à leurs supérieurs (ou collègues, partenaires) à propos du terrain : **il est naturel de devoir justifier d'un travail.**

2 Le terme de « rendre compte » peut être connoté négativement pour certains : **il peut être polysémique.**

Face à ces difficultés :

l'accent est mis sur une exigence de bien préparer la dimension reporting dans une mission



d'en faire une activité et un temps à part entière à organiser/anticiper correctement.



Ce que disent **LES EMPLOYEURS/ENCADRANTS**
autour de **VALORISER**

De quoi-parle-t-on ?

Les principaux mots clés rattachés au terme « valoriser » sont :

mettre en valeur - communiquer - rendre visible - rendre lisible - faire connaître.

2 sous-catégories de mot clés se forment

1 **une entrée par le processus Médiation sociale :**
faire du lien - restaurer le lien proximité - inclusion - cohésion sociale - accompagnement - présence

2 **une entrée par l'identité professionnelle :**
reconnaissance - utilité sociale - pertinence de la mission - légitimité (intervention sociale vs le travail social ?)

Il s'agit d'une dimension d'une forte complexité et pour certains employeurs
« c'est une dimension, une question que l'on continue à se poser sur l'ensemble des actions et surtout leurs impacts concrets sur le terrain »

ZOOM

La parole aux participants durant les travaux en groupe



Ce que disent **LES BINOMES**

«**médiateur social / employeur**»

autour de **RENDRE COMPTE ET VALORISER**

- Il n'existe **pas suffisamment d'outils** à destination des médiateurs sociaux
- Un outil est dans tous les cas **un facilitateur dans le recueil et le traitement des données** : il apporte de la cohérence à l'action au sens large
- Plus les **remontées de terrain** sont **précises**, plus le travail est visible
- In fine, le reporting renvoi aussi à **SE rendre compte du travail qui est effectué**, au sens large, il est vecteur de sens dans les interventions
- **Importance du cadre pré-existant** pour rendre compte : mission claire, objectifs clairs, management...
- **La convention (entre l'Etat et l'employeur) est un repère** dans l'activité de rendre compte et valoriser



Ce qui est partagé

PAR TOUS

La quasi totalité des participants se sont mobilisés autour du thème de la RT.

Cette rencontre a permis
Une hauteur de vue

1
2

Une grande richesse des débats et des échanges

3

Un souhait partagé d'aller plus loin sur le sujet, à son rythme et avec ses ressources et sa réalité

Rappel des enjeux partagés et sous-jacents au thème



1er enjeu à l'échelle du médiateur

Tracer-reporter ou reporter ce qui se passe sur le terrain ; faire savoir (montrer et faire connaître) ce qui se passe sur le terrain à sa hiérarchie à ses collègues – équipes. Il s'agit de rendre lisible et visible des activités du médiateur, de collecter, de compiler des données de terrain.

2ème enjeu pour l'encadrement

Évaluation/analyse/pilotage de la ou des missions du médiateur social par rapport à l'interne = traiter les activités du médiateur sur le terrain, vis-à-vis de l'externe, en faire un rapport, faire savoir à l'externe c'est valoriser.

3ème enjeu pour l'Etat ou le secteur professionnel

Faire connaître-reconnaître la place des modes d'intervention des médiations sociales dans le paysage de l'intervention sociale, des réponses des acteurs de terrain aux problématiques des populations locales ; de donner une place « à part entière » à la médiation sociale dans les stratégies de territoire, donner de la valeur ajoutée, structurer ce métier.

Le médiateur social est aux avants postes, sur le terrain et au contact des populations ; cependant

Intervenir en médiation sociale **ne va pas de soi**

Trouver sa place dans le système d'acteurs Adultes-relais **ne va pas de soi**

Tous les acteurs et parties prenantes du dispositif adultes-relais font partie d'un ECOSYSTEME dans lequel chacun a une place et un rôle à occuper à son niveau mais également œuvrent en synergie avec les autres acteurs du système, tout en poursuivant un enjeu et une finalité commune.

Ainsi la médiation sociale « est l'affaire de tous » : elle est au cœur du dispositif et prend la forme d'un « métier ».

2024
La suite en **3 actes**

1

Une expérimentation pour concevoir un outil opérationnel de Reporting

2

Un programme d'atelier de sensibilisation pour le binôme :

« Comprendre ENSEMBLE pour agir »

3

Un prochain RDV temps fort avec les RT 2024

« Comment rendre compte et valoriser les activités du médiateur social ? Episode 2 »