

7^{ème}

Rencontres Territoriales

Grand Est

• Edition 2025 •



LA MÉDIATION SOCIALE ET L'ACCÈS AUX DROITS
ET AUX SERVICES : MISE EN PERSPECTIVE



1

LE CADRE DE RÉFÉRENCE



Accès aux droits, de quoi parle-t-on ?

La médiation sociale et l'accès aux droits et aux services

Par Charline Trouillet

Directrice de l'association AD2S Nancy



Les freins d'accès aux droits : ampleur, causes, conséquences

Par Rémi Le Gall

Maître de Conférences en Sciences économiques,
IAE Nancy School of Management - TETRAS –
Territoire, travail, âge et santé, Université de Lorraine



2

Médiation sociale dans le domaine de l'accès aux droits et aux services : CE QU'EN DISENT LES ACTEURS DE TERRAIN ?

● Ce qu'en disent les **MÉDIATEURS SOCIAUX**

Quelle pratique professionnelle du médiateur social dans le domaine de l'accès aux droits et aux services ?



Mise à plat des activités et compétences d'information, d'orientation et de mise en relation-passage de relais dans le domaine de l'accès aux droits et aux services

Postulats / principes

- Le médiateur est un généraliste
- Le médiateur n'a pas l'information sur toutes les aides + les droits + les démarches
- Il travaille à partir d'informations qu'il recueille à un « temps T » pour orienter vers le bon interlocuteur mais aussi à partir des réalités de terrain
- Il interagit dans un système d'acteurs (territoire + ou – structuré) et doit créer son carnet d'adresse, ses contacts pour passer le relais

Méthodologie d'intervention : une démarche avec des étapes

- Décrite sous le terme d'accompagnement ou d'intervention
- Mot « valise » qui cache une série d'activités liées les unes aux autres
- Technicité requise dans chacune des activités
- Modéliser, schématiser par exemple à travers un logigramme = outil de lecture et de présentation des étapes de la démarche



Les **POINTS COMMUNS** dans nos interventions de médiation sociale dans le domaine de l'accès aux droits et aux services

- Importance primordiale du premier contact, de l'accueil : le point de départ de la relation – soit grâce à l'ALLER VERS, soit grâce à une ENTREE GUICHET = une SAISIE DE L'HABITANT
- Mise en confiance du demandeur ou du partenaire : respect, déontologie, confidentialité, secret partagé, protection ...
- Technicité, cadre et qualité de la relation : reformulation, questionnement, sollicitation et accord – consentement à intervenir, etc..
- Veille informationnelle à mener lors d'une demande spécifique (le médiateur étant un généraliste il n'a pas vocation à tout savoir mais doit savoir où rechercher la bonne information à un temps T)
- Compétences, qualités humaines-postures requises (plein engagement, mais aussi savoir dire non, etc...)
- La place et la complémentarité du médiateur social dans un système d'intervenants sociaux
- Pas d'obligation de résultats mais de moyens
- La question de l'autonomie du demandeur : pas d'assistantat mais la mobilisation du pouvoir d'agir



Les **DIFFÉRENCES** dans nos interventions de médiation sociale dans le domaine de l'accès aux droits et aux services

- Les missions support à la médiation sociale sont différentes : certains médiateurs sociaux œuvrent dans le domaine scolaire, dans le FLE, dans la parentalité, dans la culture, dans la gestion urbaine de proximité ...
- Les profils de nos demandeurs sont uniques, singuliers
- Les caractéristiques d'une demande sont uniques et singulières (situations uniques, problématiques spécifiques)
- Chaque territoire dans lequel chacun de nous intervenons est unique et singulier (par sa densité de population, par sa structuration, par sa géographie, par son histoire...)
- Chaque médiateur intervient dans l'orientation avec son propre carnet de contacts partenaires : outil créé «sur mesure» et avec le temps



Les **DIFFICULTÉS** à mener des interventions de médiation sociale dans le domaine de l'accès aux droits et aux services

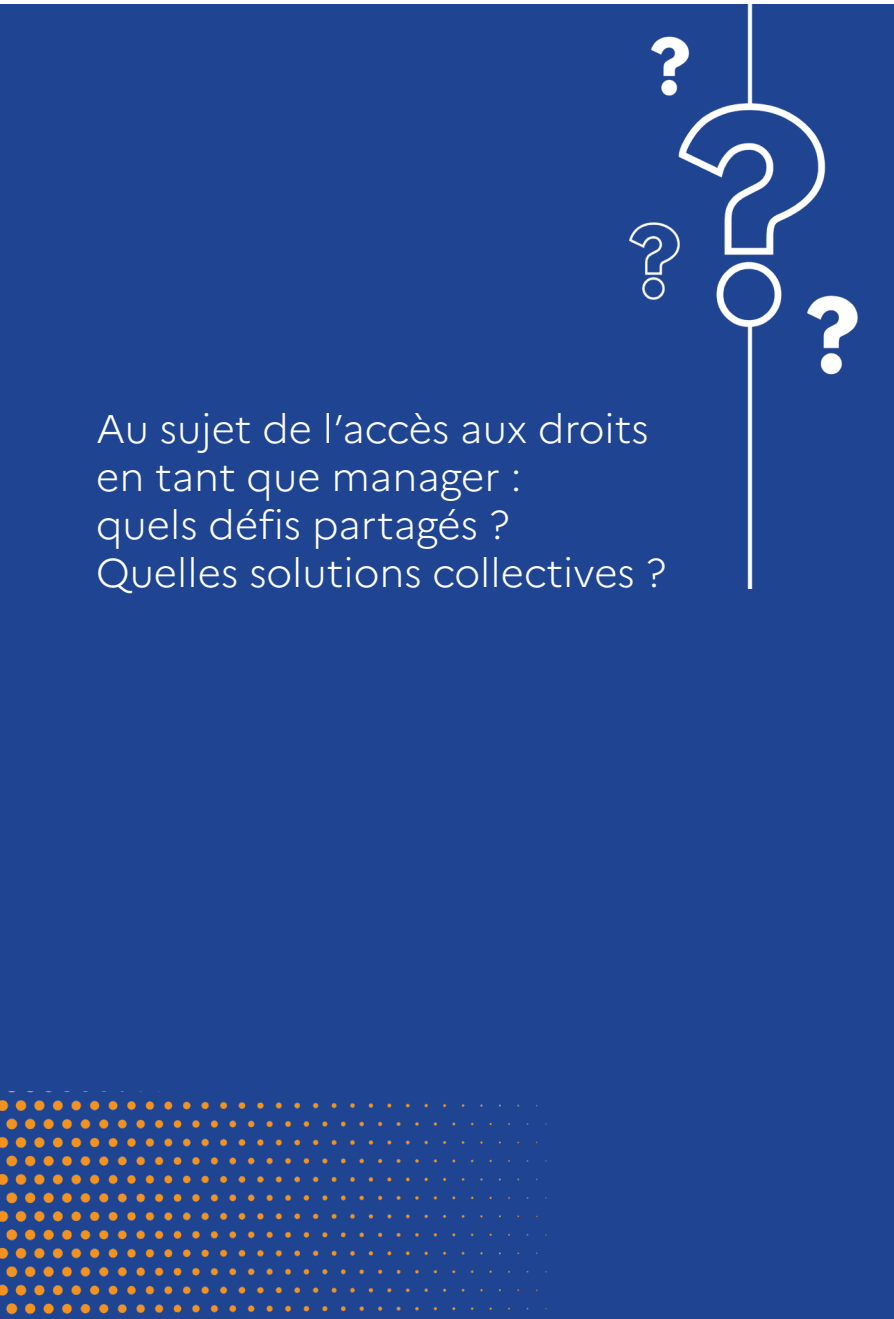
- Comment mettre en œuvre du feedback avec nos contacts-relais ? Comment interagir avec nos partenaires ou contacts ?
- Comment mettre en œuvre du feedback avec les demandeurs ?
- Comment gérer le désengagement institutionnel ?
- Comment trouver le bon positionnement face aux difficultés liées au droit commun ?
- Jusqu'où aller dans mon intervention ? Quel est le bon moment pour passer le relais ? Comment éviter la posture du sauveur ou du héros ? Comment bien délimiter les contours de ma mission ?
- Le médiateur social est-il un dernier maillon de la chaîne de solidarité ?



Evoquer notre identité métier de médiateur social intervenant dans le domaine de l'accès aux droits et aux services sous l'angle des points communs, différences, difficultés, nous apporte une **PRISE DE CONSCIENCE** qui nous **CONFORTE DANS NOTRE PRATIQUE PROFESSIONNELLE.**



● Ce qu'en disent les **ENCADRANTS-EMPLOYEURS/RESPONSABLES DE STRUCTURE**

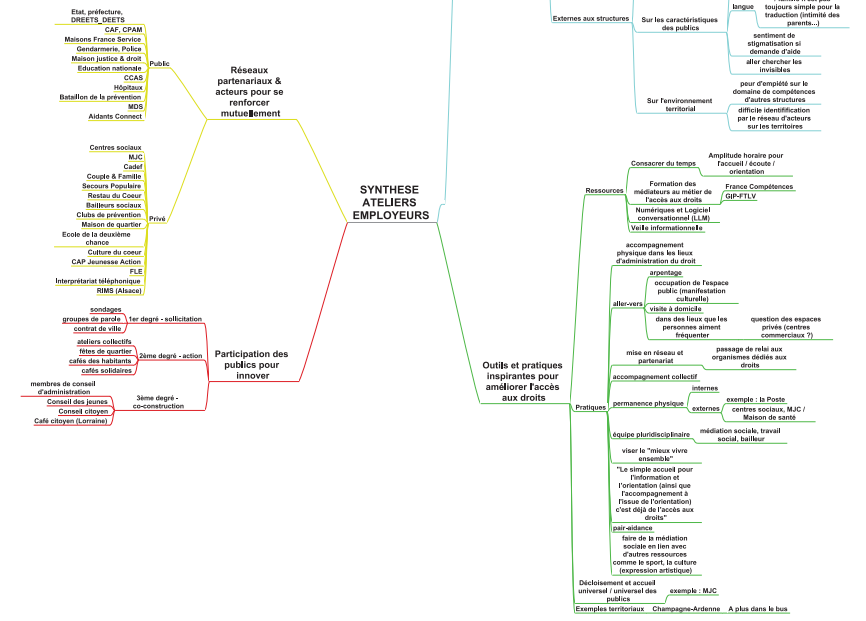


Au sujet de l'accès aux droits en tant que manager :
quels défis partagés ?
Quelles solutions collectives ?



Des défis déclinés sous l'angle des difficultés, de freins mais aussi et surtout de pratiques inspirantes.
Des solutions au travers des dimensions **RÉSEAUX PARTENARIAUX** et **PARTICIPATION DES PUBLICS**.

Pour plus de visibilité





- **Ce qu'ils en disent ensemble d'une seule voix :**
QUELS MESSAGES CLÉS COMMUNS SUR CES SUJETS ?

De plus en plus de personnes précaires sollicitent le médiateur social pour des situations et des contextes de plus en plus compliqués : apparaît une demande d'aide sociale en augmentation.

Dans la plupart des contextes, en réponse, les services de l'action sociale sollicités font eux-mêmes face à des problématiques de manque de personnel : cela engendre des délais de traitement des demandes, les **services de l'action sociale sont globalement saturés**. Face à cette saturation, le médiateur social est alors perçu comme le dernier « rempart » de la chaîne de solidarité : il apparaît « accessible » aux yeux des usagers (là où il n'est plus possible de contacter certains organismes en direct). Sur ses épaules repose une **charge indirecte de responsabilité**, liée à des sollicitations compliquées, nombreuses et parfois douloureuses.

Plus que jamais le médiateur social assure alors une **présence de proximité** visant à « rassurer et faciliter la compréhension des droits et services » : face à la complexité des organismes de l'action sociale (à distance, procédurale, sans humain comme possible interlocuteur) et à leur saturation, il joue un rôle de **traducteur de la complexité et de la saturation** (il décode, aide à comprendre, aide à mobiliser, aide à tenir bon) expliquant ces rouages pour les publics en marge ; il met du lien humain là où il n'y en a plus, il est d'une réelle utilité sociale là où une **perte de contact humain** existe.

Et tout cela encore davantage lorsque le demandeur ne maîtrise pas la langue française, est d'une autre culture.

La complexité évoquée par le médiateur social vient du fait que son rôle est transformé : là où il était un relais vers le bon interlocuteur, il doit être aujourd'hui capable, en amont du passage de relais, de **décrypter tout une série d'informations et d'interfaces (autant de filtres)** : évolution rapide et permanente des droits, procédures, formulaires, identifiants, plateformes, fin de non-recevoir si les demandes n'ont pas été bien réalisées... tout en **développant et maintenant la confiance** du demandeur dans les institutions et organismes de l'aide sociale, tel un défi qui pèse.

Pour cette nouvelle forme d'accompagnement, il mobilise notamment une charge mentale et émotionnelle importante : son salaire, sa reconnaissance, ne sont pas au rendez-vous de la réalité de terrain. Le médiateur social se trouve souvent lui-même en difficulté dans un contrat précaire, instable et fragile car non pérenne alors qu'il déploie de nombreuses compétences relationnelles puisque **quasiment perçu par les demandeurs comme un « sauveur » ou un « héros » dans des labyrinthes de complexité**.

La mise en évidence de la **plus-value du médiateur social** est posée : la piste de sensibiliser et convaincre les politiques sur l'importance des médiateurs sociaux dans les quartiers apparaît. Il apparaît intéressant de réfléchir à comment donner du crédit à la fonction / mission des médiateurs sociaux aux yeux des habitants et usagers.

3

LES PRATIQUES OU INITIATIVES INSPIRANTES

Présentation de l'association AD2S : une communauté d'acteurs et des outils opérationnels en faveur de l'accès aux droits et aux soins des publics fragiles

Par Charline Trouillet
Directrice de l'association AD2S Nancy



Territoires zéro non-recours : éclairages et place de la médiation sociale dans les dispositifs expérimentaux

Par Rémi Le Gall
Maître de Conférences en Sciences économiques,
IAE Nancy School of Management - TETRAS –
Territoire, travail, âge et santé, Université de Lorraine



4

MISE EN PERSPECTIVES

Quelques éléments de réflexion sur la Médiation sociale dans le domaine de l'accès aux droits et aux services.

Par Murielle Maffessoli
Directrice de l'ORIV Grand Est

Agir sur le non-recours relève de **3 prismes** :

Prisme individuel

Prisme institutionnel / législatif

Prisme organisationnel

- **Prisme individuel** : Freins matériels et symboliques (méconnaissance, honte, légitimité) → Redonner confiance, réaffirmer la dignité, informer.
- **Prisme institutionnel / législatif** : Complexité des lois, conditionnalité accrue → Simplifier, défendre la logique des droits, agir collectivement.
- **Prisme organisationnel** : Dysfonctionnements dans la coordination des acteurs → Structurer les relais, mutualiser les ressources, territorialiser l'action.

Les médiateurs et médiatrices sociaux agissent le plus souvent sur le prisme individuel :

- Par un travail d'information auprès des publics.
- Par des actions visant à agir sur les « freins » (difficulté de maîtrise de la langue, accès au numérique).
- Par une présence de proximité (moyen humain, confiance).
- Par une fonction d'orientation, voire d'accompagnement.

Si la médiation sociale n'a que peu de levier sur le prisme institutionnel et législatif, les médiateurs-rices sociaux peuvent renforcer leur action pour agir sur le prisme organisationnel.

Cela peut passer par le reporting des situations, la diffusion des analyses afin de dépasser les situations individuelles et le mettre en discussion dans une logique inter-acteurs (mise en réseau) pour répondre mieux aux situations.

L'approche collective permet de décrypter les mécanismes à l'œuvre. Elle permet également de dépasser la représentation négative de l'assistanat. Plus que jamais la question est de s'interroger sur les choix de société : agir sur la fraude ou travailler pour limiter le non-recours. Quel levier apporte réellement la plus-value ? Interrogeons-nous sur le « coût » collectif du nonaccès effectif aux droits.

Rappelons que la constitution française garantit les droits sociaux (accès à l'alimentation, à la santé, à la justice, à l'éducation, au logement, à la protection sociale...). Ces droits fondamentaux assurent l'égalité de dignité, l'insertion et la participation de tous repose sur un enjeu de dignité et d'émancipation collective.

La protection sociale est une construction historique visant à assurer la cohésion et la solidarité.

Le désengagement ou la non-prise en compte du non-recours fragilise :

- Les valeurs républicaines (Liberté, Égalité, Fraternité) ;
- Le principe de justice sociale.



Une **boîte à outils sur les partenariats, les réseaux** :

- Cartographie, répertoire des partenaires
- Savoir comment avoir accès à un référent, à un contact humain
- Savoir organiser des rencontres physiques en regroupement avec les partenaires locaux pour créer du lien direct



Une **boîte à outils sur la participation citoyenne** : savoir mener un sondage, savoir analyser des besoins, savoir pratiquer le «aller-vers», savoir monter une action en réponse à un besoin ...



Un **moyen de mise à jour permanent et continu des informations relatives aux droits et aux organismes, aux services** (outil et pratique professionnelle sur la veille informationnelle)



Un **moyen-outil de traduction** pour lever le frein de la barrière linguistique et culturelle



Connaitre et maîtriser le droit du médiateur social : documentation sur la mission, sur la déontologie, sur la limite du rôle et la protection du professionnel, la question de la protection des données utilisées dans les accompagnements, la question du secret professionnel ...



Mieux comprendre et connaître les publics vulnérables pour mieux les accompagner