

REFERENTIEL D'ACTIVITÉS ET DE COMPÉTENCES DU MÉDIATEUR SOCIAL EN POSTE ADULTE-RELAIS

Région Grand Est

REFERENTIEL D'ACTIVITES ET DE COMPETENCES DU MEDIATEUR SOCIAL EN POSTE ADULTE-RELAIS

Un premier référentiel a été élaboré en 2017 suite à des travaux réalisés de décembre 2016 à février 2017 par un groupe de travail interinstitutionnel placé sous l'égide du GIP Formation tout au long de la vie de l'académie de Nancy-Metz.

Le présent référentiel fait suite à sa mise à jour en 2021.

À QUELS USAGES LE PRÉSENT REFERENTIEL EST-IL DESTINÉ ?

Ce référentiel d'activités et de compétences a été conçu comme un **outil de management** mobilisable
- par les employeurs en charge de la définition des missions confiées à leurs salariés,
- ainsi que par les médiateurs sociaux eux-mêmes qui doivent connaître les caractéristiques du métier qu'ils investissent et réfléchir à leur évolution professionnelle actuelle et à venir.

Comme tout référentiel, il recense l'ensemble des activités susceptibles d'être couvertes par l'emploi de médiateur social. **Toutes les activités décrites ne sont pas nécessairement intégrées dans les fiches de poste établies par les employeurs** car d'une organisation à l'autre, le travail réalisé par les médiateurs sociaux varie fortement. L'organisation interne de la structure employeuse mais aussi le profil des personnes embauchées expliquent cette variabilité.

S'agissant des compétences de médiateurs sociaux en poste Adulte-relais, elles dépendent du niveau de formation antérieur et de l'expérience préalablement acquise dans le monde professionnel et les activités extra professionnelles génératrices de savoirs expérientiels. Au moment de leur prise de poste, les médiateurs sociaux en poste Adulte-relais, ne sont pas dénués de capacités. Presque toujours, ils ont été choisis pour leur savoir-être et les savoirs d'action qu'ils se sont forgés «à l'école de la vie». En mobilisant leurs compétences dans l'emploi de médiateur social, ils contribuent à les rendre visibles, à les formaliser, et les inscrire dans un champ professionnel. Mais avec leur inscription dans le champ professionnel, qui a ses propres exigences, ces compétences se transforment à nouveau, évoluent au fil du temps. De sorte qu'avec l'ancienneté dans l'emploi de médiateur social, la **montée progressive de ces compétences** est susceptible de conduire à une modification des activités confiées par l'employeur.

Enfin, ce référentiel n'a **pas de caractère prescriptif**. Les employeurs doivent apprécier l'ampleur des responsabilités confiées à leurs salariés en poste Adulte-relais, en fonction des nécessités de services et des compétences avérées des intéressés. Le référentiel peut être une **source d'information** intéressante pour les employeurs dans la mesure où il mentionne des activités que leur structure pourrait déployer à l'avenir si elle ne les met pas encore en œuvre aujourd'hui. C'est un outil de soutien à l'innovation sociale dans les quartiers.

DANS QUELS SECTEURS RENCONTRE-T-ON DES MÉDIATEURS SOCIAUX EN POSTE ADULTE-RELAIS ?

La médiation sociale instituée dans le cadre du programme Adulte-relais a pour particularité de couvrir un grand nombre de contexte d'exercices comme :

- les espaces publics et/ou privés,
- les transports publics urbains,
- le champ scolaire,
- l'accès aux droits et aux services,
- la participation citoyenne des habitants,
- etc.

Les problématiques auxquelles est confronté le médiateur social en poste Adulte-relais peuvent toucher aussi bien le vivre ensemble et la préservation de la tranquillité publique que l'éducation et la scolarité, la parentalité, le logement et la qualité de l'habitat, l'emploi et la formation, la justice et le droit, la culture, le sport et les loisirs, la protection de l'environnement, la participation démocratique à la citoyenneté.

Mais quel que soit le domaine d'intervention et les sujets à traiter, les médiateurs sociaux sont tenus d'agir en tant que professionnels dont les pratiques sont soumises à des exigences déontologiques. Pour guider les pratiques des médiateurs sociaux, de leurs employeurs ainsi que des pouvoirs publics, une norme de la médiation sociale vient d'ailleurs d'être finalisée (norme AFNOR XP 60-600 du 7 décembre 2016). Elle offre des points de repère importants auxquels les médiateurs sociaux pourront se référer dans l'exercice de leur métier.

LES MISSIONS CONFIEES AU MÉDIATEUR SOCIAL EN POSTE ADULTE-RELAIS

Le médiateur social en poste Adulte-relais travaille dans les zones urbaines sensibles et les territoires prioritaires de la politique de la ville. Son rôle consiste à renforcer le lien social entre les habitants de ces quartiers, à favoriser le règlement des conflits de la vie quotidienne par le biais de la médiation, à favoriser la réduction de toutes les formes d'exclusion des personnes en difficulté, à faciliter les relations entre les habitants, les services publics et les institutions.

Conformément à l'article L5134-101 du code du travail, l'État peut conclure des conventions ouvrant droit au bénéfice de contrats relatifs à des activités d'adultes-relais avec les structures suivantes :

- les collectivités territoriales et les établissements publics de coopération intercommunale, ainsi que leurs établissements publics ;
- les établissements publics locaux d'enseignement ;
- les établissements publics de santé ;
- les Offices Publics de l'Habitat ;
- les organismes de droit privé à but non lucratif ;
- les personnes morales de droit privé chargées de la gestion d'un service public.

La médiation sociale est définie «comme un processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes et les institutions, de les aider à améliorer une relation ou régler un conflit qui les oppose.»¹

Le métier de médiateur social en poste Adulte-relais est un métier précieux pour la collectivité. Son utilité sociale est avérée ; il contribue à la cohésion sociale (notamment par la réduction des inégalités), à la sociabilité et la solidarité locale (par le lien social de proximité) et à l'amélioration des conditions collectives du développement humain durable (dont font partie l'éducation, la santé, l'environnement et la démocratie).²

¹ «Médiation sociale, pour la reconnaissance d'un métier», Rapport du groupe de travail interministériel et inter partenarial, Éditions du CIV, Cahiers pratiques, Hors-série, Décembre 2011.

² Inspiré de Jean Gadrey, économiste, cité page 26 du « Guide d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale ; guide méthodologique », Les éditions du Comité Interministériel des Villes (CIV) Cahiers Hors-série, ISBN : 9782110983657.

LES PRINCIPES GARANTISSANT LE PROCESSUS DE MÉDIATION SOCIALE

Pour être efficaces, les interventions du médiateur social sous contrat d'Adulte-relais doivent répondre à certaines exigences. La norme AFNOR identifie les exigences suivantes³ :

- Le libre consentement et la participation des parties prenantes : les parties prenantes décident de participer au processus de médiation et peuvent s'en retirer à tout moment.
- L'indépendance du médiateur social vis-à-vis des usagers qu'il rencontre. Le médiateur social n'exerce aucun pouvoir de contrainte ou de sanction sur les protagonistes.
- La discrétion et confidentialité : les informations recueillies par le médiateur ne peuvent être utilisées à d'autres fins que celles définies au moment où les informations lui ont été confiées. Le médiateur doit cependant dénoncer les crimes et violences faites aux personnes fragiles, conformément aux dispositions légales.
- La protection des droits et des personnes et respect des droits fondamentaux : la médiation doit faciliter l'accès aux droits garantis à tout un chacun. La médiation ne doit contraindre personne à exercer ses droits ou à y renoncer.
- Ajoutons encore à cette liste la mobilisation des institutions et du réseau partenarial⁴ : la co-construction des interventions est une condition de réussite de la médiation sociale. Elle responsabilise l'ensemble des partenaires et favorise l'adaptation des politiques publiques à l'évolution de la demande sociale.

Ces exigences afférentes à l'acte de médiation sociale supposent une posture particulière du médiateur social et un questionnement éthique tout au long de l'exercice du métier.

LA POSTURE ATTENDUE DU MÉDIATEUR SOCIAL

La médiation sociale requiert l'adoption d'un ensemble de comportements adéquats par rapport aux situations rencontrées, et des manières d'ajuster ses attitudes, la présentation personnelle et les prises de parole en fonction des situations et du regard d'autrui. Plusieurs principes contribuent à l'étayage de cette posture :

- L'intervention en tant que tiers :
le médiateur social s'assure de l'extériorité vis-à-vis de la situation dans laquelle il intervient.
- L'impartialité et la bonne proximité :
le médiateur ne doit pas avoir de parti-pris. Il invite chaque protagoniste à s'exprimer et distribue la parole de manière à rétablir l'égalité entre les interlocuteurs.
- La responsabilisation des personnes :
le médiateur social n'impose pas ses solutions mais encourage au contraire les parties prenantes à définir les solutions possibles à leurs conflits. Il soutient l'autonomie des usagers et évite de construire des relations de dépendance.
- La possibilité de refuser ou de se retirer d'une médiation :
en fonction de son analyse des situations (nature du problème, personnes impliquées, etc.), le médiateur peut refuser une médiation dont il a été saisi ou bien l'interrompre si elle a commencé afin de passer le relais à un intervenant en meilleure posture pour traiter les problèmes.
- La réflexion sur la pratique professionnelle :
le médiateur social doit être capable de mener une réflexion sur sa propre pratique, dans tous les domaines dans lesquels il intervient. Pour ce faire, il se forme et travaille avec des pairs (au sein de groupe d'analyse des pratiques notamment).

³ Norme AFNOR XP X 60-600 susmentionnée

⁴ «Guide d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale ; guide méthodologique», Les éditions du Comité Interministériel des Villes (CIV) Cahiers Hors-série, ISBN : 978 2 11 098365 7

LA MÉTHODE UTILISÉE POUR LA MISE A JOUR DU REFERENTIEL D'ACTIVITÉS ET DE COMPÉTENCES

Nous sommes partis du référentiel réalisé en mars 2017 et avons interrogé toutes les activités et toutes les compétences de ce dernier (soit 7 familles d'activités, déclinées en 39 activités et tâches qui sont associées aux 88 compétences).

Pour chaque item, nous avons soumis, via un sondage google-form, l'une des 3 propositions suivantes aux 468 médiateurs sociaux de la région Grand-Est : *cette activité est réalisée et je garde la même formulation /cette activité est réalisée, mais je formule autrement – Précisez votre formulation / cette activité ne me concerne pas*. Plusieurs entretiens ont également permis d'affiner le recueil de données.

Les 45 répondants (15 retours par région) et les entretiens réalisés en 2020 nous ont permis d'ajuster le référentiel et d'identifier : 7 familles d'activités, déclinées en 37 activités et tâches, associées à 76 compétences.

Familles d'activités	Activités	Compétences
Famille d'activité 1 : Connaissance de son environnement interne et externe	1.1 Bien appréhender les caractéristiques du programme Adulte-Relais ? et son rôle en lien avec le projet de la structure employeuse	Intégrer le fonctionnement de la structure (son projet, ses missions, ses outils, son système de financement...) et les mobiliser en tant que médiateur Adulte-Relais
	1.2 Collecter les données disponibles sur les services et les dispositifs locaux et les exploiter au service des usagers	Actualiser les ressources documentaires et cibler les informations utiles de tous les acteurs clés du territoire
	1.3 Assurer une présence active de proximité afin de se tenir informé(e) des évolutions du territoire	Rester vigilant au sujet des signes diffus et des éventuelles problématiques apparaissant sur le territoire
	1.4 Contribuer à une expertise sociale de son territoire en formalisant ses constats et ses analyses	Dégager les enjeux pour le territoire en termes de forces, faiblesses, opportunités, menaces.

Familles d'activités	Activités	Compétences
Famille d'activité n ° 2 : Organisation de son activité	2.1 Collecter et transmettre des informations (alimentation d'une base de données interne ou partenariale)	Connaître les techniques des écrits professionnels et utiliser les outils bureautiques et numériques
	2.2 Organiser son activité	Déterminer les priorités et gérer efficacement son temps
	2.3 Mesurer l'atteinte des objectifs fixés et proposer des pistes d'amélioration	Identifier les critères/indicateurs quantitatifs et qualitatifs d'évaluation de ses objectifs et étudier / analyser les moyens alloués en vue d'un réalignement
	2.4 Développer ses propres compétences en participant à des actions de professionnalisation : action de formation spécifique interne, externe, VAE, tutorat, échanges de pratiques, supervision, etc.	Connaître ses droits d'accès à la formation et des différents dispositifs
		Définir un projet professionnel et procéder à la mise en oeuvre de son propre parcours, éventuellement avec l'approbation de son employeur
2.5 Intervenir en équipe lors d'événements ou d'actions collectives (intervention en binôme, co-animation, etc.)	Travailler en équipe dans un esprit de collaboration et de complémentarité	

Familles d'Activités	Activités	Compétences
<p>Famille d'activité n ° 3 (cœur de métier) :</p> <p>Accueil, information, orientation des publics sur des problématiques spécifiques</p>	<p>3.1 Présenter la structure et son propre rôle, en lien avec la politique de la ville</p>	Avoir une vision claire des missions et activités de sa structure et de son périmètre d'intervention
		Définir son cadre de travail et en identifier les limites
		Adapter son langage en fonction des publics et des contextes (niveau de langue et/ou traduction)
	<p>3.2 Mener des entretiens individuels, écouter, identifier et clarifier la demande et faire émerger les besoins</p>	Faire preuve d'ouverture à d'autres cultures
		Etablir une communication adaptée en mettant en confiance le bénéficiaire et en garantissant la confidentialité
		Utiliser l'écoute active dont la reformulation
		Analyser la demande, détecter les besoins pour une réponse adaptée
	<p>3.3 Organiser des réunions d'information collectives</p>	Préparer une réunion : établir l'ordre du jour
		Assurer la logistique nécessaire et tout l'administratif nécessaire (avant, pendant et après la réunion)
		Animer ou co-animer la réunion : utiliser des techniques d'animation et de gestion de groupes afin de favoriser les échanges
	<p>3.4 Apporter une réponse à la demande ou orienter vers le professionnel compétent</p>	Connaître l'environnement relatif à la problématique présentée, les démarches à effectuer et les documents d'appui à compléter
		Connaître les partenaires et/ou les organismes compétents
		Connaître et savoir mobiliser des personnes bilingues présentes sur le territoire afin d'assurer l'interprétariat indispensable pour réaliser certaines démarches
<p>3.5 Acter tous les échanges pour une prise en charge ou un suivi efficace</p>	Formaliser dans une perspective de partage d'informations et de suivi	

Familles d'activités	Activités	Compétences	
Famille d'activité n ° 4 (cœur de métier) : Accompagnement dans la mise en relation des usagers avec les institutions	4.1 Participer à des réunions partenariales sur son territoire d'intervention	S'exprimer et/ou s'engager en situation formelle et informelle	
	4.2 Assurer un rôle d'intermédiaire entre le bénéficiaire et les institutions ou les structures concernées	Discerner ce qui peut être communiqué à des tiers	
	4.3 Accompagner les bénéficiaires si besoin physiquement dans leurs démarches tout en développant leur autonomie	Connaître les institutions et les structures concernées	
	4.3 Accompagner les bénéficiaires si besoin physiquement dans leurs démarches tout en développant leur autonomie	Engager et fidéliser les partenariats	
	4.3 Accompagner les bénéficiaires si besoin physiquement dans leurs démarches tout en développant leur autonomie	Estimer le degré d'autonomie des bénéficiaires	
	4.4 Réaliser un suivi des démarches entreprises	Repérer les impératifs et les urgences	
			Utiliser des outils de suivi des démarches

Familles d'activités	Activités	Compétences
<p>Famille d'activité n ° 5 (cœur de métier) :</p> <p>Facilitation et gestion de projets ou d'actions impliquant la structure employeuse (coût, délais, qualités, risques)</p>	<p>5.1 Identifier les problèmes inhérents à une rupture du lien social (au niveau du public, de la structure ou du territoire)</p>	Recueillir et analyser les besoins, les attentes, en partant de constats émanant du terrain
		Définir le problème à traiter, identifier ses causes principales et secondaires et les conséquences à court et moyen terme
	<p>5.2 Informer des constats et créer l'adhésion des parties prenantes (institutions, habitants du quartier ...) pour qu'elles s'investissent dans la résolution des problèmes identifiés</p>	Écouter, entendre, reformuler, argumenter
		Savoir rassembler, fédérer autour d'enjeux partagés
	<p>5.3 Faire émerger des solutions pertinentes pour résoudre les problèmes : élaboration d'actions de remédiation ou de projets</p>	Encourager les habitants à imaginer les actions concrètes permettant de traiter, voire résoudre rapidement le problème
		Formuler des objectifs réalistes et clairement définis pour les actions ou projets
	<p>5.4 Participer à la planification des étapes de mise en œuvre des actions ou projets</p>	Planifier la réalisation des actions ou projets en définissant les moyens et ressources indispensables à chaque étape ; mobiliser les moyens et dispositifs relevant du droit commun
		Estimer les coûts d'une action en vue d'élaborer un budget
		Répartir les responsabilités de chacun
	<p>5.5 Participer à la réalisation du projet en assumant la coordination du projet et la mise en œuvre ou en assistant les pilotes du projet</p>	Connaître les démarches d'évaluation qualitative et quantitative des actions ou projets
		Travailler en réseau et en partenariat ; consolider l'engagement des partenaires
		Proposer des améliorations
<p>5.6 Participer à l'évaluation du projet et réajuster si nécessaire</p>	Maîtriser les méthodes de valorisation des contributions de chacun, de suivi de la mise en œuvre, de contrôle des dépenses, de tenue des échéances, etc.	
	Mesurer l'écart entre le prévu et le réalisé, organiser des revues de projets à intervalles réguliers, imaginer des stratégies de remédiation	

	5.7 - Participer à l'évaluation finale des résultats du projet	Adopter un regard critique et un constructif et proposer des améliorations
	5.8 - Diffuser les résultats de l'évaluation finale et promouvoir les actions d'amélioration auprès des partenaires et des habitants	Présenter de manière objective les résultats de l'évaluation finale, en adaptant son langage aux destinataires
		Préparer les supports de diffusion externe notamment ceux destinés au grand public

Familles d'activités	Activités	Compétences
<p>Famille d'activité n ° 6 (cœur de métier) :</p> <p>Veille sociale et technique dans les espaces publics du Territoire</p>	<p>6.1 Assurer une présence active de proximité dans les espaces publics</p>	<p>Circuler dans la zone d'affectation et la caractériser (zones en risque de dégradation ou facilement requalifiables...)</p>
		<p>Décrire les types de circulation des populations dans la zone d'affectation en fonction des heures de la journée</p>
	<p>6.2 Assurer des maraudes, des rondes pour aller à la rencontre des habitants (y compris durant les WE et la nuit)</p>	<p>Aller vers les autres, se montrer disponible – Amorcer le contact</p>
		<p>Repérer les situations de précarité, venir en aide aux personnes</p>
		<p>Se distancier par rapport aux préjugés ethniques, culturels, générationnels</p>
		<p>Dissuader les comportements inciviques par sa présence</p>
	<p>6.3 Surveiller l'état des équipements publics, repérer les pollutions (papiers, déchets) et nuisances, signaler et transmettre les dégradations et dysfonctionnements aux services appropriés</p>	<p>Écouter, entendre et transmettre des réclamations, anomalies, dysfonctionnements ou dégradations aux services concernés</p>
	<p>6.4 Recevoir et rendre compte des doléances des usagers/habitants et proposer une réponse aux populations locales.</p>	<p>Accueillir les demandes des habitants et remonter les doléances</p>
		<p>Préciser les limites à l'adaptation des services à rendre aux usagers en fonction des valeurs de civisme non négociables de notre République</p>
		<p>Maîtriser la procédure de traitement administratif des demandes et rédiger les écrits professionnels</p>
		<p>Veiller à faire un retour de ces doléances aux usagers concernés</p>

Familles d'activités	Activités	Compétences
<p>Famille d'activité n ° 7 (cœur de métier) :</p> <p>Prévention et gestion des tensions, incompréhensions et conflits (portant sur des nuisances sonores, problèmes d'hygiène et de sécurité, insultes et menaces, dégradations volontaires, conflits d'interprétation des règles de vie commune, etc...)</p>	<p>7.1 Pacifier les relations dans les espaces publics et prévenir les conflits : Désamorcer les tensions de voisinage ou entre usagers</p>	<p>Connaitre les techniques pour désamorcer les tensions</p>
	<p>Connaître les bases de la communication comme la communication non violente</p>	
	<p>Établir un dialogue modérateur et constructif entre les différents protagonistes et éventuellement, suivre l'évolution ces situations en question</p>	
	<p>7.2 Rappeler les règles de civilité et de bonne conduite, de sécurité, et les règlements</p>	<p>Connaître les règles de civilité et de bonne conduite, de sécurité, et les règlements liés au « vivre-ensemble »</p>
	<p>7.3 Repérer les situations à risques ou les situations d'urgence, évaluer leur degré de conflictualité</p>	<p>Détecter les signes apparents annonciateurs du problème</p>
		<p>Avoir conscience de ses propres capacités et des limites de son intervention</p>
		<p>Analyser les mesures de protection individuelles et collectives qu'il faudrait prendre pour endiguer l'aggravation des risques</p>
		<p>Qualifier les situations à risques selon la probabilité d'apparition et la gravité des dommages potentiels (conséquences possibles des tensions, pour qui ?)</p>
		<p>Recenser les actions (même modestes) qui permettraient le dialogue et la compréhension réciproque entre groupes d'habitants</p>
	<p>7.4 Lever les incompréhensions entre les personnes et les institutions</p>	<p>Expliquer ou rappeler le rôle et le fonctionnement des services publics et institutions (police, services sociaux, école, etc.),</p>
		<p>Relayer et aborder le cas échéant les consignes données par les autorités en charge de la sécurité publique</p>
	<p>7.5 Traiter les conflits</p>	<p>Identifier et traiter les causes apparentes du conflit pour pacifier l'atmosphère</p>
		<p>Proposer une médiation</p>
<p>Connaitre les techniques de gestion des conflits, éventuellement de gestion de stress et le processus de médiation</p>		

	7.6 Participer aux réunions publiques relatives à la tranquillité publique	S'exprimer en public, être une force de proposition.
	7.7 Participer à des actions visant la réduction du sentiment d'insécurité en lien avec les acteurs de proximité	Identifier et cibler les thématiques-clés en matière de lutte contre le sentiment d'insécurité Imaginer et proposer les conditions matérielles propices à la réduction du sentiment d'insécurité (plantations basses dans les espaces verts, éclairage public dans les rues, les arrêts de bus), instaurer un climat relationnel basé sur le respect, l'entraide mutuelle