

## MÉTIERS

Médiateur : un profil qui monte en gamme

[Gaëlle Ginibrière](#) | [France](#) | Publié le 03/11/2016 | Mis à jour le 28/10/2016

Les collectivités se sont dotées de médiateurs dans des secteurs très divers, et le métier a connu des évolutions au fil des années. Aujourd'hui, ils connaissent tous une véritable professionnalisation de leur savoir-faire.



En assurant un rôle de tiers de confiance entre les usagers et l'administration ou entre les individus eux-mêmes, la médiation n'a cessé de prendre de l'envergure ces dernières années.

Dans une société de l'hypercommunication, qui produit paradoxalement beaucoup de carences en matière de relationnel, les métiers destinés à mettre de l'huile dans les rouages ont pris toute leur place. Y compris au sein des collectivités territoriales.

## Une médiation protéiforme

Les formes en sont diverses. La médiation institutionnelle cherche à résoudre les litiges entre administrés et collectivité, la médiation éducative intervient auprès des élèves dans les établissements scolaires, la médiation sociale ou de rue entend pacifier les relations au sein de l'espace public, la médiation interne démine les conflits entre agents...

« Même au sein de la médiation sociale, les années 2004-2007 ont vu l'activité se segmenter. Les médiateurs intervenant dans l'espace public pouvaient être considérés comme des prépoliciers, ceux des transports étaient vus comme des agents de sécurité... » observe Laurent Giraud, directeur de France médiation, l'association nationale de la médiation sociale.

Pourtant, un point commun relie ces métiers et ces pratiques très variées : leur professionnalisation. A Paris (53 000 agents, 2,22 millions d'hab.), Didier Tzwangue a commencé à développer la médiation interne en 2012. Depuis l'an dernier, il exerce à temps complet la fonction de médiateur des conflits au travail et coordonne un service de trois autres médiateurs.

« Ces agents de la ville de Paris sont tous des médiateurs qualifiés, formés au Cnam, à l'université Paris 2... Deux autres sont en cours de formation, en cycles longs de 1 500 à

2 000 heures. Ils devraient compléter l'équipe d'ici à 2017-2018. Ils sont dotés d'une lettre de mission signée de leur directeur et de la DRH les autorisant à consacrer deux jours par mois à la médiation interne », se félicite-t-il.

## **La médiation : un travail de terrain**

Autre champ d'intervention, mais même professionnalisation à Mérignac (850 agents, 68 400 hab., Gironde), où le service de médiation sociale a été créé en septembre 2000. Seize ans plus tard, il compte huit agents et une coordinatrice. « Des grands frères des premières années, les médiateurs sont devenus des agents dont les missions ont évolué », résume Frédérique Berte, responsable du service « médiation sociale » à Mérignac.

Environ 20 % du travail est consacré à la médiation pure, pour traiter des problèmes de voisinage principalement. Le travail de terrain, lui, s'est considérablement enrichi : les médiateurs interviennent aux alentours des collèges à l'heure du déjeuner, travaillent en coopération avec les structures culturelles ou sportives de la ville, organisent des opérations d'écoute de proximité dans les quartiers...

Il s'agit tout autant d'assurer une veille environnementale – pour repérer des dégradations ou d'éventuelles anomalies – que de transmettre aux élus un aperçu de l'ambiance dans les quartiers. « Le profil, les compétences exigées, par exemple en communication, mais aussi dans la maîtrise des projets, la façon d'analyser les problèmes et de rechercher des solutions, sont plus pointus. Par ailleurs, tous sont formés à la médiation », commente Frédérique Berte.

Pour accompagner ce mouvement de professionnalisation de la médiation sociale, France médiation met d'ailleurs la dernière main à une norme « métier » avec l'Association française de normalisation, qui devrait ensuite déboucher sur un référentiel de certification. « Même si les champs d'intervention et les qualifications varient selon que le médiateur exerce dans les transports, en milieu scolaire ou ailleurs, le métier reste le même. Et il faut des qualifications pour l'exercer, sans fermer la porte aux non qualifiés que l'on doit accompagner vers un diplôme », assure Laurent Giraud.

## **Impact social de la médiation**

Alors que les contraintes financières pourraient mettre en cause la pérennisation de ces métiers se pose également la question de l'impact social de la médiation. Une étude menée en 2008 pour France médiation, sur cinq territoires, en avait montré l'utilité en termes de cohésion sociale, de tranquillité ou encore de contribution économique. « Encore faut-il que les médiateurs soient de vrais professionnels », nuance Laurent Giraud.

Les acteurs reconnaissent d'ailleurs leurs difficultés à apporter la preuve de leur efficacité. « Les habitants peuvent nous dire que cela va mieux depuis que le médiateur social est intervenu, mais c'est une amélioration qui ne peut être quantifiée », souligne Frédérique Berte.

« Dans les collèges, c'est lorsque le médiateur est absent que l'on se rend compte de son utilité ! Depuis trois ans, un bilan d'activité est réalisé avant chaque vacance. Au fil du temps, on s'aperçoit que les médiateurs sont davantage dans la prévention que dans la gestion des

conflits », note Arlette Boutin, cheffe de service de la médiation éducative au conseil départemental des Hauts-de-Seine (lire ci-contre).

Dans le domaine de la médiation institutionnelle, le président de l'Association des médiateurs des collectivités territoriales et médiateur institutionnel de Paris, Eric Ferrand, avance des indicateurs plus quantitatifs. « Mon service reçoit 2 000 dossiers par an, dont près de 40 % ne relèvent pas de litiges avec la ville de Paris, mais avec des administrations nationales. Nous apportons une réponse favorable dans 70 % des cas. Sinon, le médiateur offre un service d'écoute et d'analyse », remarque-t-il.

## Une double casquette

**Maurice Chipot, médiateur** (conseil départemental du Cantal, 1 050 agents, 147 000 hab.)

La médiation ? Le conseil départemental du Cantal la pratique depuis quatre ans. Maurice Chipot, titulaire du poste, l'a d'ailleurs exercée dans plusieurs de ses dimensions. Après une expérience en médiation familiale, il prend, en septembre 2012, la fonction de médiateur interne, associée, en 2013, à celle de médiateur institutionnel. En tant que médiateur institutionnel, il gère une trentaine de dossiers par an, recevant le double de requêtes – toutes ne relevant pas forcément de la compétence de la collectivité. Et il assure chaque année quelque 30 missions de médiation interne entre les agents. Deux types de médiation qui exigent des postures différentes.

« La médiation institutionnelle demande de travailler en étroite relation avec un service ; la médiation interne repose sur beaucoup d'entretiens individuels », explique-t-il. Au conseil départemental, la médiation ne nécessite cependant pas de plein temps : à la retraite depuis la fin du mois de juillet, Maurice Chipot continue de remplir ses deux missions en tant que vacataire.

## Un gisement d'emplois ?

Du côté des médiateurs internes ou institutionnels, le nombre de postes reste limité. En 2014, dans une proposition de loi, le sénateur des Hautes-Alpes, Pierre Bernard-Raymond, avait tenté de rendre obligatoire le recrutement d'un médiateur institutionnel dans les collectivités de plus de 3 500 habitants. Mais la proposition n'a pas abouti. Les besoins sont logiquement plus conséquents pour les médiateurs sociaux.

France médiation a mené un diagnostic dans l'ancienne région Nord – Pas-de-Calais, faisant état de 900 emplois créés entre la fin 2012 et la fin 2015, tous secteurs confondus. Un nouveau diagnostic est en cours, en Ile-de-France. Les résultats devraient être communiqués en fin d'année. « Réhumaniser la relation est au cœur de la réflexion dans tous les secteurs, et il existe de nombreux besoins non couverts », assure Laurent Giraud, le directeur de France médiation.

## **Ancrés sur le territoire de l'établissement**



**Arlette Boutin, cheffe de service des médiateurs éducatifs  
(conseil départemental des Hauts-de-Seine, 6 000 agents, 1,59 million d'hab.)**

Propre au département des Hauts-de-Seine, la médiation éducative fête cette année ses vingt ans. Autant dire que ses missions ont beaucoup évolué depuis ses débuts, où il s'agissait de réagir à la violence dans les collèges en y envoyant un adulte supplémentaire, avec un rôle complémentaire à celui de l'équipe éducative. « A l'époque, il s'agissait de grands frères, les hommes étant plus représentés que les femmes. Aujourd'hui, la tendance s'est inversée », constate Arlette Boutin. Les médiateurs se sont formés – deux fois cinq jours par an – et professionnalisés au fil des années. Les missions se sont également enrichies.

« Nous participons à la mise en place d'un plan de prévention en partant de la demande de l'établissement ou d'un diagnostic de terrain. Ancrés sur le territoire du collège, nous travaillons en concertation avec les maisons de quartier, les services d'aide sociale à l'enfance. Ces derniers temps, nous intervenons aussi beaucoup plus en matière de prévention du harcèlement », observe Estelle Vasseur, l'un des 82 médiateurs éducatifs du conseil départemental. D'abord embauchés en CDD, beaucoup d'entre eux ont été titularisés avec la loi « Sauvadet » de 2012, s'ouvrant ainsi les portes – pour certains – des services « jeunesse », « petite enfance » et sociaux du conseil départemental ou de communes.