



sciences
et
techniques
de
l'information

INTD

Titre 1 - promotion 2008 -2009

La professionnalisation et l'institutionnalisation des fonctions de médiation

Note de synthèse

avril 2009

à l'attention de Françoise Profit
et de Madeleine Maillebois

Hainaux Gwenaëlle
Longin Pauline
Teboul Agathe
Groupe 1

Avant-propos

La nature et les objectifs de la note de synthèse

Conformément aux attentes du centre de documentation sur la formation et le travail, cette note de synthèse est de nature informative et a pour objectifs de :

- faire le point sur la question de « la professionnalisation et l’institutionnalisation des fonctions de médiation »,
- référencer des ressources documentaires accessibles sur cette question,
- proposer un dossier documentaire de 10 articles, en texte intégral, jugés très pertinents sur la question.

Le volume et la nature des documents utilisés

28 documents, édités entre 1992 et 2008, ont été utilisés pour élaborer la synthèse. Le corpus est constitué majoritairement d’articles de revues spécialisées et de mémoires de fin d’études.

Les documents sont disponibles sur support numérique ou papier.

La collecte des documents a été arrêtée le 4 avril 2009.

Les différents éléments constitutifs de la synthèse

Le texte :

Les trois parties rassemblent les différents aspects de la question sur « la professionnalisation et l’institutionnalisation des fonctions de médiation »

La bibliographie :

Les 28 documents utilisés sont numérotés de 1 à 28 et présentés par ordre de leur apparition dans la synthèse.

Les numéros en gras indiquent les documents sélectionnés dans la liste des 10 documents les plus pertinents.

La bibliographie complémentaire :

Constituée de 19 documents (articles de revues spécialisées, mémoires, rapports...) classés par ordre alphabétique, elle donne aux utilisateurs la possibilité de consulter d’autres ressources, d’approfondir certains aspects de la question et d’enrichir leur bibliographie.

Le mode d’emploi et la navigation

La synthèse s’appuie sur les 28 documents de la bibliographie. Dans le texte, les numéros entre crochets renvoient aux références bibliographiques. Les numéros en gras signalent les documents sélectionnés dans la liste des 10 documents les plus pertinents. Les numéros en exposant renvoient, quant à eux, aux notes de bas de page.

Sommaire

Avant-propos.....	2
Sommaire.....	3
Introduction	4
I - La mutation de la médiation vers une activité professionnelle : le cas de la médiation sociale.....	4
a- Professionnels de la médiation ou médiateurs professionnalisés ? (Benoît Bastard) : peut-on parler de professionnalisation?.....	5
b- La construction d’un métier.....	5
II - L’institutionnalisation de la médiation en débat.....	6
a- Les associations : premier pas vers une institutionnalisation	7
b- Quelle place pour la médiation dans les institutions ? Quel est le prix de l’institutionnalisation ?.....	7
c- Quel cadre législatif et institutionnel ?	8
III- Des outils au service de la professionnalisation.....	9
a- Les répertoires institutionnels	9
b- Les formations	10
c- La validation des acquis de l’expérience (VAE).....	11
Conclusion : la double contrainte de la professionnalisation de la médiation. ...	12
Bibliographie des documents utilisés pour la synthèse (ordre d'apparition) :....	13
Bibliographie pour aller plus loin, par ordre alphabétique d’auteurs.....	16
ANNEXES : documents pertinents.....	18

Introduction

La médiation comme mode de résolution des conflits par une tierce personne impartiale, indépendante et « sans pouvoir », s'est répandue depuis le milieu des années 70 dans de nombreux domaines : la famille, les établissements scolaires, les banlieues des grandes villes... Aujourd'hui près d'une quarantaine d'intitulés d'emplois comprennent le terme médiation. Ce phénomène pluriel ne peut se réduire à une simple technique de résolution de conflits. Il s'inscrit dans un contexte de crise des structures traditionnelles de régulation et de socialisation, telles que l'institution judiciaire, la famille ou l'école. On parle désormais de médiation pour toutes les interventions de tiers dans la gestion des relations sociales, qu'il s'agisse d'activités traditionnelles comme celles des négociateurs, conciliateurs, médiateurs mais aussi les fonctions nouvelles de facilitateurs, personnes - relais, personnes - ressources... [1]

Face à cette demande croissante de médiation, la question de la professionnalisation de cette activité se pose. En effet, pour résoudre un conflit on exige du médiateur des techniques et des règles d'analyse transactionnelles, de la dynamique de groupes et non plus seulement du bon sens et une bonne écoute. La professionnalisation de cette activité passe donc par la formation. Afin que le médiateur agisse en professionnel, l'exercice de sa fonction implique une qualification.

Le second enjeu de la médiation passe par l'institutionnalisation de cette activité par la création d'organisations nationales professionnelles et la recherche de modes de financement, pour assurer la pérennité des projets de médiation.

L'objectif est ici de connaître l'avancée de ce processus de professionnalisation et d'institutionnalisation et de mettre en exergue les enjeux soulevés par ce processus.

Certains métiers ne seront pas pris en compte car ils ne recouvrent pas les mêmes enjeux : les métiers de la médiation culturelle qui ne correspondent pas à la définition du médiateur en tant que « résolveur de conflits », le médiateur de la République qui est un métier institutionnalisé tout comme celui des médiateurs de presse. [2]

I - La mutation de la médiation vers une activité professionnelle : le cas de la médiation sociale.

La médiation sociale (comme métiers de la présence sociale) a pris son essor grâce à la conjugaison de mesures gouvernementales émanant de la politique de l'emploi et de la ville. Fin 1997 (Lois n°17-940 du 16 octobre 1997), le gouvernement français met en place un dispositif de lutte contre le chômage des jeunes. Ce programme visait à créer 350 000 contrats aidés d'une durée de 5 ans intitulés « emplois jeunes » ; la politique de la Ville, quant à elle, met en place des contrats locaux de sécurité en 1997, cadre dans lequel de nombreux emplois jeunes spécialisés dans la médiation sociale ont été créés. Lorsque ces contrats sont arrivés à terme, s'est posée la question de la professionnalisation de ces emplois de médiateurs sociaux.

On entend par professionnalisation la « spécialisation d'un domaine qui passe par l'acquisition d'une qualification ou d'une compétence spécifique »¹ et la salarisation dans des emplois classiques des médiateurs jusqu'ici embauchés dans le cadre de contrats atypiques et précaires, financés par les pouvoirs publics (emplois jeunes, adultes-relais...). Il s'agit donc d'un ensemble de dispositions et de

1 DUBAR Claude, La professionnalisation, objectif annoncés du programme « Nouveaux services, nouveaux emplois ». remarques terminologiques., in DIVAY Sophie ed., Regards croisés sur les emplois jeunes, Documents 173, Séminaires, Céreq, 2003.

stratégies visant à faire qu'un métier ou une activité parvienne à la fois à la viabilité économique et à un niveau de reconnaissance institutionnelle et symbolique qui lui permette de prendre place dans la division du travail. Dans le cas de la médiation sociale, la désignation de l'activité professionnelle a devancé l'identification de missions spécialisées et la constitution d'un groupe professionnel. [3] [4]

a- Professionnels de la médiation ou médiateurs professionnalisés ? (Benoît Bastard)² : peut-on parler de professionnalisation?

La majorité des médiateurs sociaux ont été recrutés sur des compétences attachées à l'identité personnelle: âge, origines ethniques, quartier d'habitation... Leur légitimité est mise en question puisqu'elle semble, dans ce cas, appartenir plus au réseau personnel qu'à l'institution. Ces compétences individuelles sur lesquelles les médiateurs sont amenés à construire leur métier leur permettent difficilement de se présenter comme professionnels. En effet, ce savoir faire étant incarné dans un « savoir être », la généralisation ou le transfert de ces compétences (à d'autres quartiers, d'autres situations de travail où l'interposition physique serait nécessaire pour faciliter le dialogue et éviter l'affrontement) restent fortement contextualisées et difficilement objectivables par les médiateurs. Ils se trouvent enfermés dans un engagement personnel dans chacune de leurs actions et dans une identité professionnelle et personnelle surdéterminée, les privant de protections statutaires collectives et d'une reconnaissance institutionnelle.

De plus, malgré les objectifs du dispositif « Nouveaux services emplois jeunes » ou « adultes relais », la projection dans un parcours professionnel pour les médiateurs sociaux est rendue difficile de par le statut transitoire de celui-ci, la durée des contrats n'étant pas l'unique facteur de précarité. Les médiateurs ne peuvent se situer dans l'entreprise où ils n'exercent pas des missions clairement définies dans les cadres institutionnels, la définition de celles-ci étant généralement très floue, pour les intéressés comme pour les recruteurs, ou perçue comme péjoratives en terme de carrières dans les emplois proposés (gardiens, gestionnaires de proximités...). Il semblerait que la demande de professionnalisation émane majoritairement des employeurs, les médiateurs demandant plus de reconnaissance.

Le cas des médiateurs embauchés par la SNCF dans le cadre de ce dispositif illustre particulièrement la difficulté de s'insérer dans l'entreprise ; les rares médiateurs intégrés au terme de leur contrat aidé l'ont été sur la grille conventionnelle des cheminots, sans que l'évaluation de leurs compétences propres aient été pleinement réalisée par l'encadrement. [5]

Le problème semble donc moins être la personnalisation de la profession que l'impossible réappropriation d'une identité professionnelle. D'où la préconisation de penser la professionnalisation des médiateurs en termes de « professionnalisme », qui ne doit pas être à la seule charge des personnes mais aussi des institutions. [6]

b. La construction d'un métier

Des dispositifs et stratégies pour faire naître la professionnalisation ont été mis en place par les acteurs de la médiation (médiateurs, employeurs, institutions), mais ce processus ce heurte

² BASTARD Benoît, L'institutionnalisation de la médiation en débat, La médiation, problèmes politiques et sociaux, 2002, n° 872.

parfois aux autres professionnels du social. En effet, le travail des médiateurs s’inscrit au sein d’organisations et dans des situations proches du domaine d’intervention d’autres catégories professionnelles. Ces derniers sont reconnus, ayant suivi un cursus de formation spécialisée, se réfèrent à des règles éthiques et déontologiques spécifiques, bénéficient d’une protection légale ou réglementaire de leur juridiction, autant d’attributs qui font défaut aux médiateurs. En situation d’infériorité relative, ces derniers sont contraints d’ajuster leur conduite en fonction de prérogatives et territoires gérés par des professionnels mieux installés. [3]

Pour acquérir une légitimité, les agents de médiation se sont appropriés des tâches plus ou moins valorisantes et laissées en déshérence par d’autres acteurs, se rendant ainsi indispensables, et faisant émerger une division sociale de leur travail.

Parallèlement, ils ont développé face à leur public une rhétorique professionnelle basée principalement sur deux arguments : la compréhension spontanée du fait de leur proximité sociale et culturelle, et une disponibilité supérieure à celle des travailleurs sociaux « traditionnels ».

Les encadrants ont quant à eux joué, d’une part, un rôle de socialisation professionnelle auprès des jeunes médiateurs, légitimant leur professionnalisme auprès des professionnels établis ; d’autre part ils ont fait connaître et reconnaître leurs équipes au sein d’un système d’acteurs et instauré des coopérations au sein d’un réseau de professionnels et d’organismes. Leur action de légitimation est également passée par l’accession à une meilleure visibilité du travail accompli sur le terrain auprès des financeurs ou des employeurs, en incitant les médiateurs à rédiger des comptes rendus d’activités réguliers et en quantifiant les résultats obtenus afin d’évaluer leur efficacité ainsi que leur contribution à l’amélioration des performances de l’organisation. [3]

Parallèlement, une segmentation de la professionnalisation se dessine. Quatre grandes fonctions propres au domaines de la médiation sociale apparaissent : médiateur social et culturel, agent de prévention et de médiation, agent d’ambiance et de médiation dans les transports, correspondants de nuit. Ceci témoigne d’un avancement dans la professionnalisation, ces titres étant utilisés et stabilisés. Cependant, les types de contrats de travail proposés aux médiateurs restent relativement précaires : en 2004, 22% acquièrent des emplois stables, 65% des emplois jeunes ou adultes - relais, 13% ne bénéficient que de divers contrats aidés ou emplois de courte durée, la mairie de Paris remplaçant même les contrats « Nouveaux services emplois jeunes » par des « bénévoles rémunérés ». La pérennisation de l’emploi se jouera donc sur l’intégration durable des salariés en contrats précaires, les plus nombreux. [4]

Les démarches entreprises par les acteurs institutionnels, personnel administratif politique, oeuvrant pour la reconnaissance du professionnalisme des médiateurs au travers d’instances de réflexion consultative, de groupes de travail, de rapports officiels, semblent avoir porté leurs fruits, les qualifications reconnues et la légitimation de l’utilité sociale de la médiation étant aujourd’hui institutionnalisée.

II - L’institutionnalisation de la médiation en débat.

Par institutionnalisation on entend le poids grandissant pris par les institutions, employeurs ou financeurs, dans l’orientation et l’organisation de leurs employés ou agents. Celui-ci se traduit par la fixation d’objectifs à atteindre, des priorités à respecter, des populations cibles à privilégier, des modes d’intervention à suivre, des moyens à justifier, des évaluations à produire... Cette institutionnalisation engendre une segmentation de l’intervention du médiateur, parfois considérée comme un obstacle à la logique de prise en charge unitaire et qui identifie le médiateur comme référent de l’usager ou de l’ayant droit. [7]

a- Les associations : premier pas vers une institutionnalisation

Jusqu’en 2001, c’est dans le champ de la médiation familiale, que la construction de l’identité des médiateurs est la plus avancée. Les organisations professionnelles (principalement l’Association pour la médiation familiale (APMF) et le Comité national des associations et services de médiation familiale (CNASMF)) agissent comme des quasi-ordres en élaborant des codes de déontologie, en organisant des formations et en publiant la liste de leurs membres. On note la mise en place par l’APMF d’une clause d’accréditation par la création du Collège des médiateurs familiaux, réalisant ainsi une validation de la qualification entre pairs. [1] [8]

En encourageant la médiation sociale et culturelle, le ministère de la Ville a, quant à lui, fourni aux associations le moyen de consolider une fonction ancienne et susciter de nouvelles dynamiques locales en offrant un financement temporaire suffisamment long pour attester de l’utilité sociale de cette fonction auprès d’autres financeurs qui contribueront ensuite à la pérennisation et l’institutionnalisation de ces emplois (collectivités territoriales, établissements publics, offices d’HLM...). [9]

b- Quelle place pour la médiation dans les institutions ? Quel est le prix de l’institutionnalisation ?

Certaines pratiques déjà anciennes sont clairement institutionnalisées (médiateur de la République, médiateurs d’organe de presse...) mais n’ont de « médiateur » que le nom, les pratiques examinées ici concernant la fonction de gestion de conflits, de communication, de sécurité ou encore d’entretien d’immeuble, les gardiens étant parfois qualifiés de « médiateur technique ». D’autres médiateurs, intervenant dans le domaine pénal, se voient déléguer leurs fonctions par le Procureur de la République. Quant aux médiateurs familiaux, ils ont obtenu une reconnaissance plus nette avec la création d’un diplôme d’Etat et d’un conseil national. Dans une moindre mesure on peut mentionner tout le secteur de la médiation sociale qui a acquis des capacités d’action accrues (emplois jeunes, adultes-relais...). La reconnaissance de la médiation par les institutions semble l’éloigner des initiatives de terrain qui ont présidé à ses débuts. L’obstacle représenté par l’institution dans la communication semble recréé par l’institutionnalisation elle-même. Il est nécessaire de ne pas enfermer la médiation et les médiateurs dans des métiers aux contours trop stricts qui nieraient la nécessaire souplesse de cette démarche. De nombreuses voix s’élèvent également contre la structuration de plus en plus forte en branche spécialisées et clivées, risquant de faire perdre à la médiation son caractère hybride et d’anéantir le dialogue entre les différentes familles de médiateurs. [10].

Cependant, l’apport avéré de l’institutionnalisation réside dans la reconnaissance des exigences de qualification à l’égard de ceux qui l’exercent et d’offrir des garanties à ceux qui y ont recours afin que le droit des personnes soit respecté. [11]

Cependant pour contourner le carcan institutionnel, la place de la médiation est de plus en plus reconnue au côté des institutions, tout en étant articulées à elle, dans une relation de complémentarité et en s’accordant au droit. Ainsi la médiation est aujourd’hui encore rendue possible par des actions de la société civile. Des collectivités locales et certains mouvements d’éducation populaire encouragent la médiation en développant des initiatives (Maison de la médiation, Maison du droit et des médiations, Maison de la médiation et de la solidarité...). Cette association garantit l’existence du processus propre à la médiation possédant sa propre logique « communicationnelle », y compris de la part des administrations ou de l’institution judiciaire et évite les dérives d’instrumentalisation des médiations. [12]

L'institutionnalisation risque également d'engendrer une déprofessionnalisation de la médiation. L'augmentation des budgets des collectivités locales en matière d'action sociale a en effet conduit ces institutions à être un des employeurs privilégiés des travailleurs sociaux. Mais la décentralisation mise en œuvre à partir de 1982 a renforcé le poids de la norme locale au détriment de la norme nationale ou générale. Dès lors, les travailleurs sociaux ne peuvent plus accéder à un référentiel professionnel commun et général, mais développent des spécificités de fonctionnement locales, propres à leur institution de rattachement, et risquent d'être confrontés à un conflit de légitimité puisqu'ils ne peuvent revendiquer leur appartenance à un ensemble de pratiques professionnelles. [7]

c- Quel cadre législatif et institutionnel ?

Les étapes de la reconnaissance institutionnelle de la médiation :

- **1995-1997** : lancement d'un groupe de réflexion sur la professionnalisation de la médiation sociale et culturelle ; premières élaborations d'outils dont un référentiel « Métier - Compétences Femmes relais » publié par Profession Banlieue.
- **1997 : dispositif « Nouveaux services - emplois jeunes »**, mis en place dans le but de créer 350 000 emplois pour une durée de 5 ans afin de répondre à des besoins sociaux émergents. 7 à 8% des emplois - jeunes créés à cette époque ont été catalogués par le ministère de l'Emploi comme relevant de la médiation sociale. [3] Cadre juridique et propriétés du contrat de travail des emplois aidés (cadre de l'emploi des médiateurs sociaux, emplois jeunes, adultes - relais) : Ils font l'objet d'un conventionnement avec l'Etat à hauteur de 80% du SMIC versé aux employeurs pour une durée de 3 ans, renouvelable une fois. Ceci situe ces emplois dans le groupe des formes salariales atypiques. Les emplois aidés sont signés pour une durée indéterminée (CDI) ou déterminée (CDD).
- **1998-2000** : Suite au rapport des parlementaires Chantal Robin-Rodrigo et Pierre Bourguignon sur la politique de la Ville³, la médiation sociale dans les quartiers populaires s'inscrit dans le débat public.
- **2000 : La délégation interministérielle à la Ville (Div) conçoit le dispositif « adulte - relais » (contrat aidé)** : le ministère de la Ville considère la fonction de femmes - relais comme un métier émergent et souhaite le généraliser. Ce projet s'inspire également des missions de médiation socioculturelle et du programme « Nouveaux services emplois jeunes » lancé en 1997.
- **2001** : le groupe de travail sur la médiation familiale prévoit une démarche de professionnalisation des médiateurs familiaux, basée sur la création du Conseil consultatif national de la médiation familiale, d'un code de déontologie unique et d'une loi de méthode s'inspirant de travaux européens. L'idée d'un certificat d'aptitude à la fonction de médiateur familial est également avancée. Quant au groupe de travail interministériel sur les emplois dits de médiation sociale, il propose un projet de « charte de référence ». [12]
- **Juillet 2001 : circulaire élargissant les possibilités d'embauche des adultes - relais aux collectivités locales et aux offices publics de HLM** afin d'augmenter le nombre de création de postes.[9]
- **2000-2002** : différents rapports^{4 5} mettent en évidence l'apport de la médiation sociale, dont une

3 « Le territoire de la cité au service de l'emploi », Rapport au Premier ministre, 1er juin 1999.

4 Claude Brevan, Paul Picard, « Une nouvelle ambition pour les villes, de nouvelles « frontières pour les métiers », Rapport au ministre délégué à la Ville, septembre 2000.

5 Yvon Robert, Président du groupe de travail interministériel sur les emplois dits de médiation sociale, Conclusions

charte de référence, cadre la démarche ; l’Afp a est chargée d’élaborer un référentiel de certification de la médiation sociale.

- **2004** : homologation du titre professionnel TMS (technicien médiation services) par le ministère de l’Emploi et inscription au Répertoire national des certifications professionnelles ; les adultes - relais ayant au moins trois ans de pratique peuvent accéder à un titre professionnel de la médiation, par la validation des acquis de l’expérience (VAE) ; des formations et un accompagnement des candidats à la VAE sont assurés par l’Afp a et par l’IRTS ; une formation longue en alternance permet l’accès au titre de TMS aux personnes non expérimentées.
- **2005** : Suite à la flambée de violence dans certaines banlieues, les pouvoirs publics semblent accorder à la médiation un rôle accru de pacification sociale et relance ce rôle déjà prévu dans la circulaire de juillet 2001 par les conventions «médiation, prévention et sécurité ». Le nombre de conventions signées reste cependant en deçà des objectifs initiaux.
- **2006-2007** : de nouvelles actions sont lancées pour obtenir des différents ministères une reconnaissance dans les conventions collectives. [13]
- **2008** : le code de la médiation (en cours de rédaction) est une première dans le monde de la médiation. Il est l’aboutissement d’un projet débuté dix ans auparavant et répond aux besoins des professionnels du droit, magistrats, avocats, notaires, juristes d’entreprise et de l’action sociale en matière d’information rigoureuse sur le recours à la médiation. Il est un outil indispensable pour les professionnels de la résolution de conflits et les médiateurs dans les domaines publics et privés. Organisé en quatre livres, le code de la médiation est une initiative unique. Il présente un état des lieux des dispositifs de médiation et de la structuration privée de la médiation en France, avec son développement en Europe et au niveau international.

III- Des outils au service de la professionnalisation

La reconnaissance des fonctions et métiers de médiation passe par leur inscription dans les répertoires de référence ; si elles ne sont pas encore intégrées au code Rome (Répertoire opérationnel des métiers et des emplois de l’ANPE – Pôle emploi⁶), d’autres guides commencent à les évoquer.

a- Les répertoires institutionnels

Pour la neuvième année consécutive, le Carrefour local pour l’insertion professionnelle publie, en partenariat avec l’ANPE, le *Guide des réseaux et des services d’accès à l’emploi*. Celui-ci présente dans six fiches métiers (« Conseillère, technicienne en économie sociale et familiale », « Assistance sociale / médiation sociale », « Education – Prévention », « Animation socio-culturelle – Politique de la Ville », « Emplois de la fonction publique d’état » et « Droit public – Droit privé – Notariat – Magistrature – Avocature ») les métiers incluant la médiation et indiquant le Code Rome correspondant à ces activités. Quant au Centre d’information et de documentation jeunesse (CIDJ), spécialisé dans l’orientation professionnelle des adolescents et jeunes adultes, il a répertorié, en une fiche intitulé « Les métiers de la médiation » (n°2.760) 5 grandes familles de métiers liées aux domaines social, scolaire, familial, pénal et de formation dans lesquelles s’exercent les fonctions de médiateurs, et les formations qui y mènent. [14] [15]

du 14 juin 2001.

⁶ Répertoire opérationnel des métiers et des emplois – base de données de l’ANPE, consultable en ligne sur <http://www.anpe.fr/espacecandidat/romeligne/RliIndex.do>

b- Les formations

Les formations reconnues de façon institutionnelle pour pérenniser les fonctions de médiation sont recensées dans le répertoire de la Commission nationale de la certification professionnelle⁷. Les requêtes « médiateur » et « médiation » permettent d’accéder à 22 diplômes reconnus par l’Etat, généralement à la demande des employeurs, du CAP « agent de prévention et de médiation » au Certificat de compétences professionnelles « Agent de médiation information services » dispensé par les associations pour la formation professionnelle des adultes (diplôme niveau V) [4]. Parmi ceux-ci, 12 relèvent du champ de la médiation sociale, 5 de celui de la médiation culturelle, 3 relèvent à la fois de ces deux champs, et 1 de celui de la médiation familiale. Pour chacun de ces titres professionnels, une fiche présente l’autorité responsable de la certification, le domaine d’activité, le référentiel d’emploi, les secteurs d’activité ou types d’emploi dans lesquels se mettent en œuvre les certifications, les modalités d’accès au diplôme et les textes réglementant la création de celui-ci.

Depuis le milieu des années 80, le contenu pédagogique et la durée de ces formations se sont peu à peu étoffés et allongés, jusqu’à atteindre 1000 heures dans certains cursus universitaires, légitimant et validant symboliquement l’idée de professionnalisation de la médiation [1].

Les personnes ainsi formées ne pourront cependant accéder au métier de médiateur que si l’institution qui les salarie met en œuvre une politique de véritable reconnaissance de la fonction, celle-ci dépendant fortement de la volonté des pouvoirs publics à institutionnaliser la fonction [13].

Le diplôme d’Etat de Médiateur familial (DEMF), s’il est unique en son genre en Europe, a bénéficié d’une procédure de validation extrêmement rapide, puisque en dix ans, la formation est passée de la pratique exercée dans le cadre associatif⁸ à la reconnaissance institutionnelle par la circulaire d’application de juillet 2004, transposition des recommandations du Conseil national consultatif de la médiation familiale, créé en novembre 2001 à la demande des ministres de la Justice et de la Famille [16]

Cette construction ne s’est pas faite sans peine, les enjeux de contrôle des formations de médiateurs familiaux ayant fait l’objet d’une polémique entre les professionnels du social et les médiateurs familiaux déjà en exercice d’une part, et les professionnels du droit d’autre part quant à la teneur et à la durée de la formation pour obtenir le diplôme [17].

Dans le domaine de la médiation pénale, la situation est encore floue, puisque les médiations sont exercées par des officiers de police judiciaire (qui de ce fait ont reçu une formation dispensée par les ministères de la Défense ou de l’Intérieur après recrutement sur concours), soit par des délégués ou médiateurs du procureur de la République par délégation du Parquet. Cependant, un rapport d’information intitulé « Quels métiers pour quelle justice ? » datant de 2001⁹, indiquait la nécessité de remédier à cette situation en proposant une réflexion sur le besoin d’une formation minimale pour ces nouveaux acteurs de l’institution pénale. [18]

On remarque qu’il n’existe à ce jour aucun titre professionnel concernant la médiation en entreprise. Cependant, des instituts de formation tels que Négocia (école de la Chambre de commerce et d’industrie de Paris) organisent depuis peu des tables rondes, invitant des associations professionnelles de médiateurs et formateurs en technique de médiation pour se rapprocher du modèle anglo-saxon de négociation inter entreprises¹⁰.

⁷ Répertoire National des certifications professionnelles (RNCP), consultable en ligne : <http://www.cncp.gouv.fr/CNCP/index.php?cncp=exp>

⁸ Les premières formations à la médiation familiale ont eu lieu à l’Ecole des parents et des éducateurs à l’automne 1989.

⁹ «« Quels métiers pour quelle justice ? », rapport d’information de la Commission des Lois du Sénat, présenté par Christian Cointat.

¹⁰ « La résolution de conflits dans les négociations commerciales : la médiation ? »

La médiation interne à l’entreprise, si elle a été encouragée par le législateur dans le cadre de la Loi de modernisation sociale de 2002¹¹, ne fait, elle non plus, l’objet d’aucune formation spécifique reconnue par l’Etat. En revanche, des instituts de formation privés et certaines universités intègrent dans des cursus plus large de gestion des ressources humaines, des unités d’enseignement consacrés à la médiation en entreprises¹².

En revanche, des formations généralistes sont arrivées sur le marché de la formation, comme le certificat de compétences « Pratiques de la médiation », dispensé par le Conservatoire National des Arts et Métiers (CNAM), qui propose d’acquérir ou d’approfondir la connaissance des techniques propres à la fonction de médiateur, validée par une expérience de terrain. Le pré-requis de trois ans d’expérience professionnelle induit une similarité entre l’obtention de ce certificat de compétences et une démarche de VAE. [19] [20] [21] [22]

c- La validation des acquis de l’expérience (VAE)

Dans le cadre de la loi de modernisation sociale du 17 janvier 2002, ainsi que dans ses décrets d’application et ses amendements successifs, le législateur prévoit la transposition dans le Code du travail et dans le Code de l’éducation de la validation des acquis de l’expérience (VAE)¹³. Ce processus permet à toute personne ayant une expérience professionnelle, personnelle, ou associative d’au moins trois ans, d’obtenir les diplômes et les certificats reconnus par l’Etat, dans son domaine de compétence.

La VAE trouve sa pleine expression dans le domaine de la médiation, les fonctions occupées par ses acteurs entamant un chemin vers la reconnaissance institutionnelle depuis le début des années 2000. Elle est strictement encadrée dans le domaine de la médiation familiale par deux circulaires de la Direction générale à l’action sociale (DGAS), parues aux Bulletins officiels n°2004-34 et n°2007-4¹⁴.

Elle est également encouragée dans le domaine de la médiation sociale, dans le cadre du Plan de cohésion sociale initié en juin 2004. Ainsi, le Comité interministériel des villes affirme t’il cet accès à la VAE comme une priorité le 9 mars 2006 : « *Plus de dix ans après les premières expériences, la médiation sociale concerne aujourd’hui environ 10 000 emplois relevant d’employeurs, de statuts et de champs d’intervention différents. Droit individuel pour les salariés et les demandeurs d’emploi, mais également outil de développement des ressources humaines, la VAE paraît particulièrement adaptée pour les médiateurs sociaux.* » [23]

Il apparaît donc que, dans une volonté de restauration du lien social, les institutions tendent à

<http://www.negocia.fr/negoweb/webocia.nsf/id/table-ronde-resolution-conflits-negociations-commerciales> (consulté le 04/04/2009)

¹¹ Renforcement de la responsabilité de l’employeur dans le cadre du harcèlement moral, transposé au Code du travail et décret du 3 mai 2002 portant sur la possibilité de saisine du médiateur dans le cadre d’un licenciement économique.

¹² Voir les offres de formations de l’Institut supérieur du marketing (<http://www.ism.fr/>), les formations et diplômes de la Faculté de sciences sociales et économiques de l’Institut catholique de Paris (<http://www.icp.fr/fr/Organismes/>) ou la licence professionnelle Gestion des ressources humaines de l’Université de Corse Pasquale Paoli (http://foad.univ-corse.fr/Licence-PRO-GRH_a29.html) [consultés le 04/04/2009]

¹³ Voir Portail national de la validation des acquis de l’expérience : http://www.vae.gouv.fr/_pdf/VAE_TEXTES_OFFICIELS_CODE_TRAVA.PDF et http://www.vae.gouv.fr/_pdf/VAE_TEXTES_OFFICIELS_CODE_EDUCA.PDF [consultés le 04/04/2009]

¹⁴ DGAS/4 A n°2004-376 du 30 juillet 2004 relative aux modalités de la formation préparatoire au diplôme d’Etat de médiateur familial et à l’organisation des épreuves de certification et DGAS/AVIE n°2006-279 du 27 juin 2006 relative au protocole de développement de la médiation familiale. Publiées sur le site du Ministère de la Santé et des Sports : <http://www.sante.gouv.fr/adm/dagpb/bo/2004/04-34/a0342432.htm> et <http://www.sante.gouv.fr/adm/dagpb/bo/2007/07-06/a0060149.htm> [consultés le 04/04/2009]

reconnaître l’utilité de la médiation, et qu’elles instaurent, dans tous les domaines, des espaces de régulation dans des espaces laissés vacants ; le dispositif de VAE étant basé sur les pratiques professionnelles des individus, et donc toujours en évolution, on peut compter sur la volonté des politiques publiques pour créer, dans ces interstices, de nouveaux métiers. [24]

La réflexion menée par le Conseil de l’Europe et la recherche d’harmonisation des législations des différents Etats membres en matière de Modes alternatifs de règlement des litiges (MARL) devrait aussi plaider pour une reconnaissance de l’expérience des médiateurs au niveau national. Un Groupe de travail sur la médiation issu de la Commission européenne pour l’efficacité de la Justice (CEPEJ - GT - MED) a ainsi émis diverses recommandations sur les médiations familiale, pénale, civile et sur les modes alternatifs de règlement des litiges entre les autorités administratives et les personnes privées depuis 1998, qui devraient trouver leurs applications et aboutir à l’institutionnalisation de la médiation dans les pays membres de l’Union européenne. [25] [26] [27] [28]

Conclusion : la double contrainte de la professionnalisation de la médiation.

Par la volonté des pouvoirs publics, la médiation est aujourd’hui reconnue comme un véritable métier dans les domaines sociaux et familiaux malgré les difficultés qui ont présidées à sa reconnaissance par les métiers « installés » et par les institutions. La mise en application des lois successives de modernisation sociale, et les transpositions des recommandations du Comité des ministres du Conseil de l’Europe ont également favorisé son institutionnalisation. L’utilité sociale des médiateurs est reconnue essentiellement dans son aspect de restauration du lien social.

Cependant, les types de contrats proposés aux salariés qui occupent ces fonctions restent précaires, faute d’ancienneté dans la fonction et de reconnaissance de leurs activités au sein d’institutions.

Les solutions préconisées à ce jour placent les métiers de la médiation à la frontière des institutions, sans que ceux-ci y soient entièrement intégrés.

Cette solution permettrait probablement d’empêcher la perte de légitimité « philosophique » du médiateur, car en étant salarié des institutions pour lesquelles il intervient, la neutralité : essence même de la médiation est remise en question.

Bibliographie des documents utilisés pour la synthèse (ordre d'apparition) :

- 1- BONAFÉ-SCHMITT Jean-Pierre. La médiation - Avant-propos, Problèmes politiques et sociaux, 2002, n°872, p 3-7.
- 2- BONAFE SCHMITT Jean-Pierre. La médiation: une justice douce, Syros Alternatives, 1992.
- 3- DEMAZIÈRE Didier. Médiation et médiateurs sociaux: entre nomination et professionnalisation, La documentation française, 2004, n°86, p.11-23.
- 4- DIVAY Sophie. La médiation sociale: une professionnalisation inachevée, Knowledge-Work & Society [En ligne], 2005, vol.3, n°2, p. 101-127, mis en ligne le 29 mars 2008 [consulté le 30 mars 2009].<<http://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00267962/fr/>>
- 5- COLLARD Damien. La médiation : une compétence ingérable ?, Gérer et comprendre, juin 2003, n°72, p.15-25.
- 6- PASQUIER Sylvain, RÉMY Julien. Être soi peut-il être professionnel ? Le cas des médiateurs sociaux, SociologieS [En ligne], mis en ligne le janvier 2008, [consulté le 30 mars 2009].<<http://sociologies.revues.org/index1443.html>>
- 7- ABALLÉA François. Travail social et travailleurs sociaux : le divorce?, Recherche sociale, juillet-septembre 2002, n°163, p.16-30.
- 8- DAHAN Jocelyne. La formation : le chemin pour la construction d'un métier, Empan, avril 2008, n°72, p. 20-28.
- 9- BARON Cécile, NIVOLLE Patrick, SCHMIDT Nicolas. Adultes - relais : l'évolution d'une politique de la ville [en ligne], Connaissance de l'emploi, juin 2008, n°55, p.1-4, [consulté le 8 avril 2009]. <http://www.cee-recherche.fr/fr/connaissance_emploi/55ce-adultes-relais-evolution-politique-ville.pdf>
- 10- BASTARD Benoît. L'institutionnalisation de la médiation en débat, La médiation, problèmes politiques et sociaux, 2002, n° 872, p.78-70.
- 11- SASSIER Monique. Le médiateur : un nouveau professionnel ou une nouvelle fonction?, La médiation, problèmes politiques et sociaux, 2002, n°872, p.71-72.
- 12- MOREAU Denis. Médiations, vers un projet politique?, Territoires, novembre 2001, p. 49-52.
- 13- BARON Cécile, NIVOLLE Patrick, SCHMIDT Nicolas. Usage de la médiation et processus de professionnalisation dans le dispositif adultes - relais [en ligne], Premières synthèses, octobre 2008, n°41.1, p.1-5, [consulté le 8 avril 2009].<<http://www.travail-solidarite.gouv.fr/IMG/pdf/2008.10-41.1.pdf>>
- 14- DREANO Rémy, ROGEL Carole. Le guide des réseaux et services d'accès à l'emploi 2008-2009, CLIP Production – ANPE, 2008, 339 p.
- 15- CIDJ. Les métiers de la médiation, Fiches Actuel-CIDJ, n°2.760

- 16- DAHAN Jocelyne. La formation : le chemin pour la construction d’un métier, Empan, 2008/4, n°72, p. 20-28
- 17- BONAFE-SCHMIDT Jean-Pierre, PERRIG-CHIELLO Pasqualina. Compétence et logique de médiation, La médiation, Problèmes politiques et sociaux, n°872, p73-76.
- 18- COINTAT Christian (rapporteur). Quels métiers pour quelle justice ? Rapport d’information à la Commission des Lois du Sénat sur l’évolution des métiers de la justice, 3 juillet 2002.
- 19- LECOQ-VALLON Emmanuelle (sous la direction d’Arnaud Stimec). Médiation familiale et Politique publique, mémoire pour l’obtention du Certificat de compétences « Pratiques de la médiation » du Cnam, 2004.
- 20- MARCHESSEAU Dominique (sous la direction d’Arnaud Stimec). Place de la médiation dans les relations de travail d’une collectivité territoriale, expérience d’une instance de médiation des conflits interpersonnels à la mairie de Nantes, mémoire pour l’obtention du Certificat de compétences « Pratiques de la médiation » du Cnam, 2005.
- 21- MATTATIA Elisabeth (sous la direction d’Arnaud Stimec). La médiation institutionnelle de la Ville de Paris : pratiques et perspectives, mémoire pour l’obtention du Certificat de compétences « Pratiques de la médiation » du Cnam, sans date.
- 22- MESCOFF Christine (sous la direction d’Arnaud Stimec). Le médiateur en apprentissage, mémoire pour l’obtention du Certificat de compétences « Pratiques de la médiation » du Cnam, 2001.
- 23- Délégation interministérielle à la Ville. Professionnaliser les médiateurs sociaux par la validation des acquis de l’expérience [en ligne]. Délégation interministérielle à la ville, janvier 2007, 8 p., [consulté le 04/04/2009]. < http://i.ville.gouv.fr/divbib/doc/Dip_VAE.pdf>
- 24- TOURRILHES Catherine. La médiation, innovation sociale ou nouveau mode de régulation ? Vers des espaces tiers de socialisation, Pensée plurielle, 2008/2, n° 18, p. 109-120.
- 25- Conseil de l’Europe, Conseil des ministres. Recommandation R (98) 1 du Comité des ministres aux États membres sur la médiation familiale [en ligne] ,21 janvier 1998, 3 p., [consulté le 04/04/2009].
<<https://wcd.coe.int/com.instranet.InstraServlet?command=com.instranet.CmdBlobGet&InstranetImage=1153975&SecMode=1&DocId=450850&Usage=2>>
- 26- Conseil de l’Europe, Comité des ministres. Recommandation Rec (99) 19F du Comité des ministres aux États membres sur la médiation en matière pénale [en ligne]. 15 septembre 1999, 4 p., [consulté le 04/04/2009].
<[https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?Ref=Rec\(99\)19&Language=lanFrench&Site=COE&BackColorInternet=DBDCF2&BackColorIntranet=FDC864&BackColorLogged=FDC864](https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?Ref=Rec(99)19&Language=lanFrench&Site=COE&BackColorInternet=DBDCF2&BackColorIntranet=FDC864&BackColorLogged=FDC864)>
- 27- Conseil de l’Europe, Comité des ministres. Recommandation R (2001) 9 du Comité des

ministres aux Etats membres sur les modes alternatifs de règlement des litiges entre les autorités administratives et les personnes privées [en ligne], 5 septembre 2001, [consulté le 04/04/2009].

[https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?Ref=Rec\(2001\)9&Language=lanFrench&Site=COE&BackColorInternet=DBDCF2&BackColorIntranet=FDC864&BackColorLogged=FDC864](https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?Ref=Rec(2001)9&Language=lanFrench&Site=COE&BackColorInternet=DBDCF2&BackColorIntranet=FDC864&BackColorLogged=FDC864)>

28- Conseil de l’Europe, Comité des ministres. Recommandation Rec (2002) 10 du Comité des ministres aux Etats membres sur la médiation en matière civile [en ligne]. 18 septembre 2002, [consulté le 04/04/2009].

[https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?Ref=Rec\(2002\)10&Language=lanFrench&Site=COE&BackColorInternet=DBDCF2&BackColorIntranet=FDC864&BackColorLogged=FDC864](https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?Ref=Rec(2002)10&Language=lanFrench&Site=COE&BackColorInternet=DBDCF2&BackColorIntranet=FDC864&BackColorLogged=FDC864)>

Bibliographie pour aller plus loin, par ordre alphabétique d'auteurs

- 1- BENSIMON Stephen, PEKAR LEMPEREUR Alain. La Médiation, Modes d'emploi, Collection Témoignages, A2C Médias, 2007, 186 p. ISBN 2- 916-83103-7
- 2- BREVAN Claude, PICARD Paul. Ville : une nouvelle ambition pour les métiers : rapport au ministre de la ville », Ministère de la ville, Paris, La Documentation française, Collection des rapports officiels [en ligne], janvier 2000, 188 p., [consulté le 04/04/2009]. <<http://lesrapports.ladocumentationfrancaise.fr/BRP/014000115/0000.pdf>>
- 3- DAMAMME Manuelle. Saint-Etienne du Rouvray. A l'école de la médiation, Territoires, novembre 2001, n°422, p.45-48.
- 4- DEMAZIERE Didier. Médiation et médiateurs sociaux. Entre nomination et professionnalisation, Formation Emploi n°86, 2004, p.13-25.
- 5- DE VILLENEUVE Benoît - Henri. Mulhouse, opération « graine de médiateurs », Gestion locale, initiatives locales, Bulletin des élus locaux, 1er octobre 2008.
- 6- DUBECHOT Patrick, FRONTEAU Anne. Enquête sur la professionnalisation des emplois-jeunes en 1999 auprès des adhérents de Promofaf, Crédoc [en ligne], septembre 2000 23 p., [consulté le 04/04/2009]. <http://www.credoc.fr/pdf/Sou/emplois_jeunes_1999.pdf>
- 7- DUMOULIN Laurence. La médiation familiale: entre institutionnalisation et recherche de son public, Recherche et prévision, 2002, n°70, p.5-19.
- 8- FAGET Jacques (sous la dir. de). Médiation et action publique : La dynamique du fluide, Presses universitaires de Bordeaux, 2005.
- 9- GAUTIER Françoise. Médiation : une alternative à la répression, Pour, Juin 2003, n°178 p.31-35.
- 10- GUILLAUME-HOFNUNG Michèle. La médiation, PUF, col. Que sais-je ?, 2007
- 11- LINDEPERG Michèle. Médiation et conciliation de proximité, conseil économique et social. Journaux Officiels, 2001, 147p. + 49 p.
- 12- Rapport à Christine Boutin, ministre du logement et de la ville : Évaluation de l'utilité sociale de cinq structures de médiation sociale [en ligne], mars 2008, [consulté le 04/04/2009]. <<http://i.ville.gouv.fr/divbib/doc/Rapport-mediation-mars-2008.pdf>>
- 13- ROBERT Yvon. Groupe de travail interministériel sur les emplois de médiation sociale, Les emplois dits de médiation sociale. Conclusions du groupe de travail interministériel présidé par Yvon Robert [en ligne], Paris, juin 2001, 21 p., [consulté le 04/04/2009]. <<http://lesrapports.ladocumentationfrancaise.fr/BRP/014000634/0000.pdf>>
- 14- SASSIER Monique. Arguments et propositions pour un statut de la médiation familiale en

France, Ministère de la famille de l'enfance et des personnes handicapées [en ligne], Paris, La Documentation française, 2006, [consulté le 04/04/2009].

<<http://lesrapports.ladocumentationfrancaise.fr/BRP/014000484/0000.pdf> >

15- SCHMOLL Patrick. L'avenir professionnel de la médiation, Journal des Psychologues, septembre 1990, n°80, p.40-42.

16- SIX Jean-François. Dynamique de la médiation, Desclée de Brouwer, 1995.

17- Médiation sociale: vers une reconnaissance, La lettre du cadre territorial, jeudi 1er mai 2008.

18- Médiation sociale. Site du ministère du travail, des relations sociales, de la famille, de la solidarité et de la ville. Rubrique Délégation interministérielle à la ville. Dossiers thématiques [en ligne], Juillet 2007[consulté le 04/04/2009].

<http://www.ville.gouv.fr/article.php3?id_article=17 >

19- Textes officiels régissant la médiation sociale dans la politique de la ville. Site du ministère du travail, des relations sociales, de la famille, de la solidarité et de la ville : tous les textes législatifs, VAE etc... [en ligne], [consulté le 04/04/2009].

<http://i.ville.gouv.fr/Data/Hit_fulltext.php?recherche=Mediation%20sociale&Archive=&opérateur=AND&debut=0&Titleorder=&Typeorder=&Publiorder>

ANNEXES : documents pertinents

- 1- BARON Cécile, NIVOLLE Patrick, SCHMIDT Nicolas. Adultes - relais: l'évolution d'une politique de la ville, Connaissance de l'emploi [en ligne], juin 2008, n°55, p.1-4, [consulté le 8 avril 2009]. <http://www.cee-recherche.fr/fr/connaissance_emploi/55ce-adultes-relais-evolution-politique-ville.pdf >
- 2- BARON Cécile, NIVOLLE Patrick, SCHMIDT Nicolas. Usage de la médiation et processus de professionnalisation dans le dispositif adultes - relais, Premières synthèses [en ligne], octobre 2008, n°41.1, p.1-5,[consulté le 8 avril 2009]. <<http://www.travail-solidarite.gouv.fr/IMG/pdf/2008.10-41.1.pdf> >
- 3- BONAFÉ-SCHMITT Jean-Pierre. La médiation - Avant-propos, Problèmes politiques et sociaux, 2002, n°872, p 3-7.
- 4- DEMAZIÈRE Didier. Médiation et médiateurs sociaux : entre nomination et professionnalisation, La documentation française, 2004, n°86, p.11-23.
- 5- DIVAY Sophie. La médiation sociale: une professionnalisation inachevée, Knowledge-Work & Society[En ligne], 2005, vol.3, n°2, p. 101-127, mis en ligne le 29 mars 2008 [consulté le 30 mars 2009].<<http://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00267962/fr/>>
- 6- PASQUIER Sylvain, RÉMY Julien. Être soi peut-il être professionnel ? Le cas des médiateurs sociaux, SociologieS [en ligne], mis en ligne le janvier 2008, [consulté le 30 mars 2009]. <<http://sociologies.revues.org/index1443.html>>
- 7- DREANO Rémy, ROGEL Carole. Le guide des réseaux et services d'accès à l'emploi 2008-2009, CLIP Production – ANPE, 2008, 339 p.
- 8- CIDJ. Les métiers de la médiation, Fiches Actuel-CIDJ, n°2.760.
- 9- DAHAN Jocelyne. La formation : le chemin pour la construction d'un métier, Empan 2008/4, n°72, p. 20-28.
- 10- TOURRILHES Catherine. La médiation, innovation sociale ou nouveau mode de régulation? Vers des espaces tiers de socialisation, Pensée plurielle, 2008/2, n° 18, p. 109-120.