



**Rapport final de l'étude
portant sur les
"ATELIERS DE MEDIATION "**

Pierrette CASSESE
Comité des experts bilan – orientation Espace Compétences

Janvier 2003

<p>Experts ayant participé à l'étude chargés de réaliser l'enquête en ALE</p>
--

**Micheline Vix – Atlan – AFPA CROP Toulon
Josiane Simondi – Dafco Nice
Suzanne Schweitzer – Lecam – AFPA CROP Nice
Christine Dura – Tea – Dafco Nice**

SOMMAIRE

I-Objectifs et méthodologie de l'étude **page4**

I-1- Le contexte de l'expérimentation des « Ateliers de médiation »

- La loi de lutte contre les exclusions...
- La Nouvelle Offre de Service de l'ANPE...
- La mise en place de l'expérimentation des Ateliers de Médiation

I- 2- L'étude et la méthodologie page9

- Le contrôle qualité des prestations de service de l'ANPE et la participation de l'Espace Compétences
- L'étude réalisée par l'Espace Compétences : méthodologie et principes de travail page 10

II – Les éléments recueillis **page 13**

II-1- Organiser la prestation dans une logique de complémentarité

- La production du service
- Les organisations choisies
- Les modes d'information et de prescription
-

II- 2 - Offrir un service adapté Page 17

- L'individualisation
- Les publics bénéficiaires
- Les difficultés rencontrées par les bénéficiaires
- Le rôle du médiateur et ses compétences
-

II- 3 – Travailler en partenariat page 20

- Les prestataires
- Les partenaires
-

II- 4 – Evaluer son action page 22

III – Analyse des éléments recueillis et propositions **page 24**

III - 1 – Des constats

- Les apports
- Les difficultés rencontrées

III – 2- Des interrogations et des propositions page 26

- Les concepts en jeu : médiation ou intermédiation, illettrisme
-

III- 3- Quelques axes de travail et de réflexion page 30

- Le nouvel appel d'offre prestations et les annexes régionales

I-Objectifs et méthodologie de l'étude

I-1- Le contexte de l'expérimentation des « Ateliers de médiation »

La loi de lutte contre les discriminations et l'accord cadre DGEFP/ANPE/FASILD...

Ces textes ont pour objectif principal **d'améliorer l'efficacité des interventions** des services publics en agissant sur les obstacles auxquels peuvent être confrontés les personnes étrangères ou issues de l'immigration, du premier accueil jusqu'à leur insertion dans l'emploi. Cela signifie la mobilisation de dispositifs d'insertion professionnelle, la mise en commun et la coordination des moyens, des procédures, ainsi que la recherche de cohérence dans les interventions.

Trois axes forts sont déclinés :

- lutte contre les discriminations raciales sur le marché du travail qui passe par des actions d'information, de sensibilisation, de formation des acteurs, par la mise en place également d'actions de médiation et l'élaboration de plans d'actions locaux centrés spécifiques.
- Actions linguistiques destinées à mieux cerner les compétences générales et professionnelles, à favoriser les conditions d'apprentissage et de qualification des personnes rencontrant des difficultés de maîtrise de la langue française.
- Actions d'accompagnement vers l'emploi par l'utilisation renforcée des mesures d'aide à l'emploi, l'amélioration de l'accueil et de l'orientation dans les structures d'accueil (Agence Nationale Pour l'Emploi et Missions Locales) la mobilisation de réseaux locaux de promotion de l'emploi.

La mise en œuvre de ces directives au plan régional doit se faire dans le cadre des politiques territoriales en recherchant des partenariats tant au niveau des instances publiques qu'au niveau des acteurs socio-économiques afin d'agir efficacement pour l'insertion et le maintien dans l'emploi de ces publics.

La Nouvelle Offre de Service de l'ANPE...

Lancée en 1998, elle inaugure un changement de logique : **passer de la délivrance de prestations à la notion de service à rendre** avec objectifs et niveaux différenciés.

Ainsi, les nouvelles prestations de service doivent reprendre et conforter la problématique des trois objectifs de l'offre de service : « proposer des offres », « aider à réussir la recherche d'emploi », « aider à bâtir ou à faire évoluer un projet d'accès à l'emploi », et s'appuyer sur les trois niveaux de service, « mise à disposition », « appui ponctuel », « accompagnement ».¹

¹ cf Nouvelle Offre de Service

La refonte des prestations partait d'un constat clair : les prestations ne touchaient qu'un nombre restreint de bénéficiaires, et la majorité des demandeurs d'emploi en ignorait l'existence.

Les prestations de service constituent l'ossature même des relations avec les demandeurs d'emploi : « *Pour répondre aux besoins des demandeurs d'emploi ... ces prestations de service et ces outils doivent revenir au cœur de notre métier et permettre d'assurer durablement une progression importante du nombre de bénéficiaires* »².

Les attendus de la mise en place des prestations de service étaient clairement énoncés : **toucher le plus grand nombre de demandeurs d'emploi quelque soit leur degré d'autonomie, réinjecter du contenu dans les actes professionnels des conseillers** dans leurs relations aux demandeurs d'emploi.

« *Cela induit que l'ensemble des actions mis en œuvre soit coordonné et établi en fonction d'une stratégie adaptée aux caractéristiques du fichier des demandeurs* »³.

Les orientations sont indiquées : - une gamme d'outils et de prestations lisibles

- un accès facilité
- un service de proximité
- une réponse adaptée
- un suivi permettant de contrôler la qualité du service

Le troisième contrat de progrès...

De même, le 3^{ème} contrat de progrès de l'ANPE, dans la déclinaison de ses orientations, fait une place importante aux prestations de service et aux moyens nécessaires à leur mise en œuvre.

La première orientation stratégique, « *mieux répondre aux besoins des demandeurs d'emploi* », avec l'objectif de réduction du chômage de longue durée, privilégie pour apporter des **réponses différenciées** à chaque demandeur d'emploi le déploiement des prestations de service dans le cadre de la nouvelle offre de service.

Il s'agit bien de passer **d'une logique de gestion à une logique de prescription**, comme le souligne la présentation du contrat de progrès.

La deuxième grande orientation, « *renforcer la qualité du service public de placement en développant le partenariat et en poursuivant les efforts de modernisation* » pose de nouveau des **modalités d'intervention incontournables, rendre les services plus accessibles**, développer le **partenariat** et assurer la **cohérence territoriale** de l'offre de service, consolider l'organisation du travail et l'aménagement des locaux, développer les compétences

² idem

³ idem dossier d'orientation

des agents en travaillant sur le socle des compétences de base et en faisant « émerger de nouvelles expertises, notamment en matière :

- de diagnostic de situations
- d'orientation des demandeurs d'emploi et leur accompagnement dans les itinéraires d'insertion
- d'appui aux entreprises dans les processus de recrutement
- de suivi des actions partenariales et de développement de l'emploi
- d'animation de réseaux de prestataires et de partenaires »⁴

Les prestations de service constituent des réponses fortes pour assurer sa mission d'accompagnement vers l'emploi et de lutte contre l'exclusion et le chômage de longue durée.

A l'intérieur des trois grands niveaux de service définis par la nouvelle offre de service, les **niveaux de l'appui individualisé et plus particulièrement de l'accompagnement** sont privilégiés et constituent les leviers essentiels pour assurer cette mission.

Des éléments nouveaux ressortent avec force dans les pratiques à mettre en œuvre par les conseillers et vont être déterminants dans l'utilisation des prestations de service comme réponse à l'accès à l'emploi.

Ce sont les notions de :

- entretien diagnostic, « tentative de déterminer après analyse, l'origine d'une situation..., afin notamment, d'imaginer une solution... »⁵- faire le point avec le demandeur pour envisager ensemble les démarches à entreprendre et les actions à conduire afin de réussir sa recherche d'emploi
- accompagnement, comme niveau de service et comme prestation avec objectif projet ou emploi, qui suppose deux principes : *l'engagement réciproque*, contractualisation vers un résultat en mobilisant un certain nombre de moyens, *l'intermédiation active*, interventions pour faciliter l'accès à certaines prestations (évaluation, ateliers) et / ou au marché du travail
- partenariat et réseaux d'acteurs, cohérence et complémentarité des actions entre prescripteurs et opérateurs sur un territoire, coordination, coopération, réciprocité, afin de rendre plus pertinente les initiatives déclenchées
- qualité de l'intervention et de sa réalisation, qui suppose le suivi, la régulation, l'évaluation et l'analyse des résultats

⁴ idem, p.17

⁵ Dictionnaire de la formation et du développement personnel, ESF, 1996.

C'est dans ce contexte, refonte des prestations de l'Agence et accentuation de sa mission de lutte contre les exclusions par la délivrance d'un service le plus proche et le plus adapté possible aux besoins et caractéristiques des demandeurs, qu'une prestation de médiation ou d'intermédiation culturelle peut être élaborée et trouver sa place.

C'est aussi le cadrage clair et volontariste de l'accord de lutte contre les exclusions et les discriminations qui fournit les éléments stratégiques d'une initiative régionale relayée au plan national.⁶

⁶ Cf note DG du 5 Avril 2000 : lutte contre les discriminations raciales

La mise en place de l'expérimentation des Ateliers de Médiation :

En région PACA à partir de 1999, les partenaires de l'accord - cadre FAS/ DRTEFP/ ANPE, en lien avec la Loi de lutte contre les exclusions, pour l'égalité des chances et la lutte contre les discriminations, ont mis en place un certain nombre d'actions visant à améliorer la capacité d'accueil et à renforcer le service proposé aux personnes, issues de l'immigration par exemple, rencontrant des obstacles à leur insertion professionnelle du fait de difficultés de communication orale et écrite et d'intégration culturelle.

Ainsi, **une prestation expérimentale de médiation culturelle** est mise en place, en collaboration avec le FAS, par l' ANPE pour compléter son offre de service à destination de ces publics spécifiques.

Cette prestation d'appui ponctuel (deuxième niveau de l'offre de service décliné par l'ANPE) a ainsi pour objectif de ♦ :

- offrir une expertise au sein des agences locales, aux demandeurs d'emploi en difficulté d'insertion professionnelle due en particulier à des problèmes de langue, de culture différente, d'illettrisme ou d'intégration sociale
- prévenir les risques d'exclusion et lutter contre les discriminations à l'emploi
- favoriser l'accès à l'offre d'emploi

Elle s'adresse à un public de demandeurs d'emploi rencontrant des difficultés de recherche d'emploi et/ou d'insertion socio – professionnelle, des difficultés d'ordre administratif, liées à des obstacles linguistiques et culturels.

Cette prestation est effectuée au sein de l'ALE, ou chez des prestataires, sous forme « d'atelier d'accueil et de médiation », elle est assurée par un intervenant ayant une compétence reconnue dans ces domaines.

13 sites sur trois départements (06 – 13 – 84) accueillent ces ateliers de médiation de 1999 à 2002.⁷

♦ cf le cahier des charges de la prestation de médiation

⁷ cf liste en annexe

I- 2- L'étude et la méthodologie :

Le contrôle qualité des prestations de service de l'ANPE et la participation de l'Espace Compétences :

Les prestations de service et la qualité de leur délivrance constituent un enjeu fort pour l'ANPE dans sa mission d'accompagnement vers l'emploi et de lutte contre l'installation dans le chômage de longue durée.

Afin de mieux ajuster son offre de service aux besoins des demandeurs d'emploi et d'accroître la pertinence de ses prestations, une analyse des prestations fournies a été décidée. Cette analyse doit permettre de vérifier la conformité, la pertinence, l'impact de ces prestations servies localement, et de définir les actions d'amélioration à entreprendre .

Dans ce contexte, l'ANPE a sollicité l'Espace Compétences pour appuyer méthodologiquement le contrôle qualité des prestataires régionaux, et réaliser des analyses sur des prestations servies localement.

L'intervention de l'Espace Compétences se construit ainsi en complémentarité des actions relevant de la démarche de contrôle qualité interne mises en place par l'ANPE tant au plan local qu'au plan départemental.

L'expérience développée par l'Espace Compétences sur les champs de l'expertise bilan - orientation et de la démarche qualité, et la pluridisciplinarité des experts mis à disposition de cette structure par leur institution, tissent les mailles de cette complémentarité.

Dans cette logique d'évaluation, après deux années de fonctionnement expérimental des ateliers de médiation, les représentants de l'accord cadre régional DRTEFP/DRANPE/ DRFAS, souhaitent « s'assurer de la pertinence de cette prestation » en mesurer l'intérêt et les limites, en apprécier la portée, afin de déterminer les évolutions souhaitables.

Ils décident de faire réaliser une étude de manière à recueillir les éléments d'information utiles à une prise de décision politique et technique.

L'Espace Compétences répond à cette demande en proposant une méthodologie d'étude permettant l'observation, l'analyse et la définition de préconisations liées aux Ateliers de médiation.

Il s'agira de rendre compte de la variété des pratiques développées, des effets sur les publics, pour apporter dans un second temps un regard d'expert sur l'intérêt et les limites des prestations évaluées, au regard des objectifs poursuivis et des autres mesures/outils existants.

L'étude réalisée par l'Espace Compétences : méthodologie et principes de travail

◆ Finalité de l'étude :

Il s'agira de contribuer à l'amélioration de la qualité et de l'efficacité des actions proposées par l'ANPE et le FAS aux demandeurs d'emploi rencontrant des difficultés d'insertion spécifiques, du fait de leur origine étrangère.

◆ Objectifs de l'étude :

1 – identifier les conditions de réalisation de ces ateliers : choix des prestataires, qualité des intervenants (statut, formation), financement, modalités concrètes de réalisation, liens avec l'offre de service de l'ANPE, suivi et animation au sein de l'ANPE, au plan local et départemental.

concrètement comment ces ateliers fonctionnent-ils ? quelle est l'ingénierie mise en place ?

2 – identifier les contenus des ateliers proposés (méthode, outils, déroulement) et mettre en évidence la diversité des pratiques développées par les prestataires en face des objectifs opérationnels visés :

- clarifier et construire un projet individuel selon le parcours et l'environnement de chacun
- évaluer les savoirs, les expériences et les capacités professionnelles
- proposer la mise en œuvre de moyens appropriés
- proposer des offres d'emploi ♦

*observe-t- on des différences de pratiques notables ?
quels sont les facteurs de différenciation ?*

3 – identifier les publics bénéficiaires : caractéristiques socio – démographiques, essai de typologie des obstacles à l'insertion rencontrés.

peut-on caractériser finement un public cible pour ce type de prestation ?

4 – identifier les effets produits,

au niveau des publics :

- satisfaction des bénéficiaires,
- types de parcours enclenchés après cette prestation : prestation (évaluation, accompagnement), formation, emploi, accompagnement vers l'emploi, accompagnement social ...

au niveau des prescripteurs :

- bénéfices retirés par cette prestation pour la poursuite d'un parcours d'insertion (prescription, engagement, efficacité...)

♦ cf cahier des charges de la prestation

Quels sont les objectifs visés ?

Quels sont les résultats observables ?

Quelle utilité pour les acteurs ?

les liens entre cette prestation et le parcours d'insertion dans le cadre d'un suivi personnalisé :

- les articulations (existantes ou à créer) entre les ateliers de médiation et les autres prestations (ANPE ou autre), les complémentarités ou les similitudes.

Quelle place pour l'atelier de médiation dans une logique d'intervention pour des publics spécifiques ?

et le type d'évaluation mis en place par le prestataire :

Quels outils, dans quelles perspectives ?

5 – identifier les apports de ce type de prestations, ce que cela a permis en terme de service, quels sont les facteurs de réussite, ou de dysfonctionnement, les ajustements nécessaires.

6 – Produire un avis expert sur la portée des ateliers de médiation en terme de préconisations :

Quelle(s) évolution(s) possible(s) pour les ateliers de médiation ?

◆ **Méthodologie :**

Principes de travail proposés

Cette étude nous invite à privilégier l'observation des pratiques réelles développées par les prestataires et les prescripteurs. En prenant appui sur la parole des acteurs, il s'agira de recueillir des matériaux utiles à un travail de description, d'analyse et de mise en perspective.

Il s'agira dans un premier temps de décrire comment fonctionne ces ateliers, et de questionner les objectifs initiaux, puis d'identifier en quoi ces ateliers apportent une valeur ajoutée. Même s'il paraît difficile de repérer très directement les effets en terme de service, on peut cependant déterminer un certain nombre d'indicateurs permettant d'éclairer et d'apprécier l'intérêt de ces actions, surtout s'il est question de réfléchir à leurs évolutions.

L'enquête portera sur un échantillon (construit en collaboration avec les commanditaires) représentatif d'actions de médiation, comportant à la fois des diversités (organismes, intervenants, lieux ...) et une certaine similitude (public, contenus ...).

L'approche privilégiée sera qualitative pour rester en cohérence avec les objectifs de l'étude.

Plusieurs niveaux d'investigation seront pris en compte : les prescripteurs, les prestataires des actions et leurs équipes intervenantes, les bénéficiaires directs.

D'autre part, cette étude implique de croiser deux approches :

- l'approche des pratiques développées par les acteurs concernés,

- l'approche des parcours possibles impulsés par ces ateliers de médiation, de manière à peut – être modéliser des parcours types observables.

◆ Organisation et calendrier de l'étude :

Phase 1 : Cadrage (Mars 2002)

- Constitution d'un Comité de suivi technique et initialisation de la démarche,
- validation de la méthodologie
- constitution de l'échantillon d'enquête
- information des différents sites impliqués

Phase 2 : Elaboration de la méthodologie (Avril 2002)

- construction d'une grille de recueil des données, et d'une grille d'évaluation,
- transmission d'un questionnaire préparatoire à la visite pour chacun des sites prévus
- élaboration d'un calendrier de visite , prise de rendez- vous avec les acteurs concernés

Phase 3 : enquête sur le terrain : (Juin - Juillet 2002)

- visites des différents sites et
- conduite des entretiens avec tous les acteurs pressentis, prestataires, prescripteurs, bénéficiaires

Phase 4 : traitement et analyse des données recueillies (Septembre – Décembre 2002)

- mise à plat des éléments d'information et réajustement de la grille d'analyse (entretiens téléphoniques complémentaires si nécessaires)
- formalisation des différentes pratiques observables, facteurs de différenciation, typologie des publics, tentative de modélisation des parcours observés
- séance de travail – restitution avec les représentants du Comité technique

Phase 5 : finalisation de l'étude (Janvier 2003)

- rédaction d'un rapport final comportant les résultats de l'étude et les pistes d'évolution envisageables
- présentation au Comité technique et mise en perspective avec les objectifs initiaux, politiques et techniques

II – Les éléments recueillis

Pour réaliser cette étude un comité de travail composé de 5 experts EC a élaboré la méthodologie et les différents outils destinés à recueillir l'information sur les sites.

- élaboration d'une grille d'évaluation
- élaboration d'une grille de recueil d'informations, base pour un questionnaire préparatoire envoyé à l'ensemble des partenaires (prestataires, prescripteurs conseillers ALE) ⁸
- analyse et synthèse des éléments recueillis

Les 7 sites choisis pour les visites d'un binôme de deux experts correspondent à un choix partagé (commanditaire) reflétant à la fois la diversité des zones géographiques de la région et la pluralité des prestataires intervenants (sur chacun des sites le prestataire est différent).

L'interrogation couvre quatre types de champ :

- ce qui a amené à produire, construire ce service sur le site, l'analyse des besoins des publics, le partenariat institutionnel ou associatif, la préconisation extérieure, ...
- comment ce service s'organise, ses objectifs, ses modalités concrètes de réalisation
- quels sont les effets produits, sous l'angle à la fois des points forts émergents du service, des difficultés rencontrées et des apports pour les bénéficiaires.
- enfin les observations et les réflexions des acteurs quant aux évolutions possibles ou souhaitables de ce type de service.

Les informations recueillies tant dans le questionnaire que lors des entretiens sur sites sont traitées en fonction des critères d'évaluation définis lors du travail préalable. Dans un premier temps il s'agit de comprendre les différentes organisations mises en place pour répondre au cahier des charges spécifique, puis de saisir ensuite les données concrètes du territoire visé et de ses acteurs qui peuvent avoir influé sur les décisions prises.

II-1- Organiser la prestation dans une logique de complémentarité

◆ La production du service

La participation des sites ALE à l'expérimentation des ateliers de médiation semble partout relever d'une double conjonction. D'une part, l'analyse réalisée par les acteurs de l'insertion professionnelle montre qu'une frange de publics importante rencontre des difficultés d'ordre culturel et social, analphabétisme et bas niveau de qualification, qui diffèrent voire même rendent quasi impossible leur accès au marché du travail et à l'insertion socio- professionnelle, et que les réponses possibles et mobilisables sur le territoire traduisent un certain déficit ou des manques plus importants.

⁸ cf les questionnaires utilisateurs en annexe

D'autre part, et dans un temps corrélatif, la proposition régionale d'expérimenter un nouvel outil destiné à tenter de répondre à des besoins similaires assure une forme de relais et de réponse à ces constats.

Chacun des sites a donc choisi et rationalisé (au sens de faire correspondre à son analyse propre et à son action) le type de réponse locale correspondant à cette expérimentation voulue régionalement.

◆ Les organisations choisies

Les sept sites visités ont mis en place autant de dispositifs différents, cela du fait à la fois de **spécificités locales tenant à l'analyse faite et aux représentations des besoins** des publics cibles, aux individus investis dans ce type de service, aux partenariats tissés (larges ou plus étroits) avec des prestataires ou des partenaires présents sur le champ de la discrimination et de l'illettrisme, aux caractéristiques enfin des réponses déjà présentes (ou inversement absentes) sur le territoire concerné de l'ALE.

Autant dire que le cahier des charges régional qui devait servir de base à la déclinaison d'un dispositif, prestation ou atelier, de médiation culturelle et sociale, s'est vu largement interprété dans les mises en œuvre locales.

Cela s'est traduit selon les sites par :

1 - Accueil actif des demandeurs d'emploi sur un premier niveau de service, la médiation consiste à traduire, à faciliter la compréhension et l'approche des services offerts par l'ALE pour en favoriser l'accès et l'utilisation (les prestations, les formations ...) ou à rapprocher le demandeur d'emploi de l'offre. Cela se retrouve dans les ALE de Marseille St Gabriel, Nice Ouest, Cagnes sur mer. La médiation s'effectue sur le registre essentiel de l'**interprétariat**.

2 - Appui individuel de la personne, la médiation permet l'initialisation par le soutien et la réassurance, de travaux ou d'actions liés à l'accès au marché du travail ou de la formation, positionnement par rapport à l'emploi (répondre à une offre d'emploi, rédiger un CV) ou pour des actions spécifiques de formation. Cet appui le plus souvent accompagne l'accueil et l'interprétariat dans un prolongement logique. On retrouve ce type de fonctionnement sur les sites tels que Marseille St Gabriel, Cagnes, Nice, Draguignan. La médiation prend ici le registre de la **facilitation**, en utilisant les principes de la compréhension et de la coopération.

3 - Accompagnement enfin, à l'image du troisième niveau de service de l'Agence, la médiation assure des fonctions d'appui visant à établir ou à rétablir des relations entre la personne et les services, autres que l'ANPE, qui pourront répondre à ses besoins, par ailleurs identifiés par le médiateur. Ce sont les difficultés rencontrées dans toute la sphère économique et sociale, au plan administratif, de la santé, du logement, de la justice, que la médiation « sociale » va circonscrire. Ce sont essentiellement les sites de Nice Est Ariane, Avignon et Toulon qui ouvrent à la prestation ce champ d'intervention. C'est là le registre de la **conciliation (a)** qui est activé, par la création ou le rétablissement d'un lien social distendu, la mise en

œuvre de compromis, et la génération d'un lieu de « passage » médiant entre la personne et les services.

Une implication territoriale forte sur l'un des sites expérimentaux, Nice Ariane, pousse la médiation vers un champ d'intervention peu commun, puisqu'au delà de la notion de service rendu aux bénéficiaires, c'est la **légitimité de la structure rendant le service qui est médiatisée par l'intervention médiatrice**. Le retour sur investissement est ici immédiat.

La présence de la structure dans un espace spécifique et le poids que pèse cet espace qui tout entier la circonscrit, déterminent des conditions incontournables de fonctionnement . Le partage, l'identification et la reconnaissance deviennent les principes actifs d'une osmose entre le lieu (géographique et social) et la structure. C'est ici le principe de la **solidarité (b)** qui prévaut dans les modes de relation engagés. C'est la médiation qui légitime donc la structure et qui lui permet de s'inscrire dans un milieu devenu « tolérant ».

Les diverses formes de médiation culturelle sont en général empilées, mais le plus souvent **sous les niveaux de service 1 et 2 ou 2 et 3(a)**.

Seul le site de Nice Ariane recouvre un empilement global 1 2 3 (a et b), par ailleurs tout à fait exceptionnel.

Quant aux formes concrètes de réalisation de la prestation, le terme atelier n'est pas forcément le plus opportun. En effet, s'il s'agit quelquefois d'ateliers (animation en collectif avec des thématiques précises) il s'agit aussi d'une présence physique et d'une intervention liée à l'accueil des personnes et à leur information. Il s'agit également d'une prestation longue cadrée dans l'offre de l'ALE (OPI adapté à Avignon).

Plus « originale » l'organisation mise en place à Toulon Claret (OPG/ Diagnostic – Insertion) s'inscrit dans une stratégie partenariale qui détermine des formes d'aiguillage vers des actions de formation et/ou d'accompagnement organisées conjointement par les partenaires.

Le plus souvent réalisée au sein de l'ALE, la prestation suppose une organisation qui permette de lui dégager et de lui construire « une place ». Qu'il s'agisse d'une animation en zone de libre accès, où la médiation doit pouvoir organiser ses échanges, prendre et donner ses informations, qu'il s'agisse d'un atelier proprement dit où il est nécessaire de disposer d'un espace de travail organisé, qu'il s'agisse d'entretiens enfin, la prestation est en permanence en lien avec l'ALE et l'ensemble de ses services.

Cela signifie que la prestation ne peut trouver sa place et réellement fonctionner qu'à la condition de faire partie intégrante de l'offre de service de l'ALE. Il ne doit pas y avoir juxtaposition des différents services, alors même qu'il apparaît très tentant de le faire, puisque le médiateur est d'abord externe, étranger au milieu.

Nous le verrons plus loin, le rôle et les compétences du médiateur sont sur cet aspect essentiels.

◆ Les modes d'information et de prescription

La prescription vers l'atelier :

Le cahier des charges évoque un public accueilli en deuxième niveau de service après un repérage effectué par les conseillés de l'ALE, soit en flux, soit lors d'entretiens.

Le repérage par le conseiller qui détermine l'opportunité de proposer ce type de prestation est partout réalisé, même si au sein de l'ALE est réalisé l'accueil « actif » spécifique, que nous avons noté plus haut.

Le premier diagnostic est ainsi effectué par le conseiller. Cependant le repérage et la prescription ne font pas partout, ni systématiquement, l'objet d'une « fiche de liaison », ou de tout autre document formalisé destiné au médiateur et qui pourrait servir de trace dans un parcours .

L'accueil par le médiateur se construit ensuite autour d'un entretien destiné à repérer les besoins de la personne, entretien le plus souvent programmé, donc différé, et d'une durée assez courte, sauf à Toulon et Avignon.

Cet accueil va ensuite se concrétiser par :

- l'inscription dans un atelier spécifique, comme à Marseille St Gabriel par exemple dont le contenu sera construit à partir de deux thématiques : les droits et les devoirs du demandeur d'emploi lors d'une inscription, l'approche et la compréhension des offres d'emploi...
- le passage d'évaluation de connaissances générales et / ou de compétences professionnelles pour certaines personnes dans une perspective d'entrée en formation ou de vérification de compétences par rapport à des mises en relation sur des offres d'emploi, dans des branches professionnelles définies comme à Cagnes sur Mer, ou indépendamment des secteurs comme à Nice Ouest ou Draguignan.
- l'entrée dans des modules spécifiques mis en place dans le cadre de la médiation, à Toulon
- l'orientation vers des formations linguistiques de base
- le démarrage d'une prestation « adaptée » à Avignon
- l'orientation vers des services extérieurs dans l'objectif de régler des difficultés d'ordre plus sociales ou administratives.

L'offre de service de médiation :

Les ALE visitées ont rarement formalisé cette offre de service sous forme de documents de communication (affiche, plaquette ...) à destination du public ou des partenaires.

L'information interne des conseillers est réalisée de la même manière, informelle, sauf à Toulon et Avignon où l'on trouve des documents à destination des conseillers dans l'ALE, ou même sur le bassin, repérant clairement le service, ses objectifs et ses conditions de réalisation.

Cependant, il faut noter, et cela est d'autant plus fort sur certains sites que la transmission de l'information auprès des publics se réalise sous la forme orale à l'intérieur de mêmes communautés, les Comoriens à Marseille par exemple, ou dans le cadre d'une proximité géographique liée à l'implantation même de la structure, au cœur de la cité de l'Ariane à Nice. Cette information est cependant plus difficile à

recevoir lorsque la zone est plus complexe et le territoire plus vaste (Cagnes sur Mer, Nice Ouest ou Avignon).

II- 2 - Offrir un service adapté

◆L'individualisation

Si l'on suit toujours le cahier des charges, le service consiste à accueillir et à « assurer un suivi personnalisé » sur des problèmes socio-culturels et professionnels. Lorsque l'on parle de personnalisation ou d'individualisation il s'agit le plus souvent de :

- réaliser un ou des entretiens individuels
- réaliser un diagnostic
- donner une information sur le dispositif de médiation
- élaborer un parcours ou mettre en place des actions qui correspondent à des étapes nécessaires à la résolution des difficultés, ou à la construction de réponses

Ces principes, a minima, se retrouvent sur l'ensemble des sites et témoignent effectivement d'un souci de prise en compte de l'individu et de la recherche de solutions personnalisées. Quant à la mesure de l'adaptation réelle de l'action proposée, les indicateurs manquent fortement.

Le suivi destiné à faciliter l'accès de la personne aux différents dispositifs (emploi – formation, socio- administratif, juridique, santé) pose quant à lui des principes et des modalités précises de fonctionnement.

Le suivi ou l'accompagnement dans le cadre de « l'espace-temps » de la prestation ou de la délivrance du service, suppose un lien entre la personne et le médiateur, référent, parfois également avec le conseiller, afin de l'aider à se repérer, d'assurer si nécessaire des régulations, des adaptations, des prises de contact nouvelles, des intermédiations complémentaires.

Ce suivi est très rarement formalisé, il se fait le plus souvent par la visite du bénéficiaire qui vient « donner des nouvelles » ou chercher un appui supplémentaire, ou par le contact d'une organisation partenaire en quête d'informations.

Le suivi post-prestation dépend le plus souvent de l'investissement personnel du médiateur, des caractéristiques de la relation tissée avec le bénéficiaire dans le cadre du processus de médiation. C'est donc dire qu'il demeure très peu formalisé, en dehors des indicateurs quantitatifs décrits dans le cahier des charges pour évaluer l'impact de la prestation.

La prestation dans cette même logique de service doit également constituer une étape dans un parcours qu'elle contribue à mettre en place ou à initier. Or, à y regarder de plus près, cette cohérence de parcours est encore à construire, car la prestation demeure isolée, absente d'une réelle stratégie d'intervention.

◆ Les publics bénéficiaires

« La prestation est destinée au demandeur d'emploi disponible pour travailler immédiatement mais rencontrant des obstacles dans sa recherche d'emploi »⁹ liés à : des difficultés de communication orale et écrite, des difficultés d'insertion professionnelle et sociale, des difficultés administratives...elle s'adresse en particulier aux publics immigrés ou issus de l'immigration.

« aucune qualification ou expérience professionnelle ne sont requises pour bénéficier de ce service »¹⁰.

Cette définition des publics permet de toucher une population assez large rencontrant au moins une des caractéristiques énoncées. On s'aperçoit en fait qu'il y a le plus souvent cumul de difficultés qui sont autant d'obstacles à l'insertion professionnelle et sociale et qui nuancent fortement la notion de « disponibilité immédiate » à l'emploi.

Les publics relèvent de l'immigration, avec les caractéristiques locales qui peuvent exister et influencer sur les conditions et sur la mise en œuvre de la médiation : présence de minorités de l'Europe de l'Est à Nice, forte représentation de Comoriens à Marseille, mixage de populations maghrébines, africaines ou tziganes à Avignon...

Les caractéristiques socio-démographiques que l'on peut identifier permettent presque d'identifier un public « cible » sur chacun des sites :

- femmes adultes en recherche d'intégration sociale et professionnelle à Marseille St Gabriel et à Draguignan (entre 80 et 95% de la population bénéficiaire de la prestation)
- hommes adultes à Nice Ouest et Cagnes/mer (entre 60 et 70%)
- jeunes et adultes (population plutôt masculine) à Nice Ariane
- jeunes et adultes femmes à Avignon

◆ Les difficultés rencontrées par les bénéficiaires

Les difficultés de **communication** sont partout l'élément déclencheur de l'envoi vers la prestation et concernent tous les bénéficiaires. La prestation a alors pour objectif de permettre l'accès à l'information (par la traduction), de positionner la personne par rapport à des requis (niveau de compétences pour prétendre à un emploi, niveau de connaissances générales pour une entrée en formation, le plus souvent linguistique) ou de construire le lien avec d'autres intervenants ou structures.

Les difficultés d'ordre **social** qui correspondent à un second champ d'intervention de la médiation sont de deux types :

- difficultés identifiables grâce à une référenciation « administrative » : santé, logement, garde d'enfants..., qui renvoient le plus souvent à des démarches ou à

⁹ Cf le cahier de charges de la prestation (juin 1999)

¹⁰ idem

- des services identifiés à même de construire la réponse attendue (indépendamment de la mobilisation effective de ce service)
- difficultés qui ressortent du type d'inscription de la personne dans le contexte environnemental, et qui sont la cause de processus d'isolement ou de repli de la personne (ou d'un groupe de personnes) par rapport à l'environnement économique et social. Cela renvoie aux processus de socialisation en jeu, à travers les notions de réseau ou de lien, qui enferment lorsque la personne se situe dans une problématique de « liens forts », c'est à dire dans un réseau constitué presque exclusivement des membres de la famille ou de la communauté ethnique, ou qui ouvrent sur l'environnement lorsqu'à l'inverse la personne se situe sur une problématique de « liens faibles », distanciés et lâches par rapport au réseau familial et local ¹¹ . Cette problématique se rencontre le plus souvent lorsque la prestation de médiation touche un public femmes pour lequel elle devient un moyen de socialisation, avec un rôle éducatif complémentaire.

Les difficultés portant sur un aspect **juridique**, statut ou conditions légales de séjour, sont moins représentées, mais touchent une frange de population où celles-ci arrivent, le plus souvent en cumul des précédentes.

◆ Le rôle du médiateur et ses compétences

Dans la délivrance du service le rôle assuré par le médiateur, appui, aide, accompagnement est indissociable des qualités requises pour ce type de fonction. Outre des qualités d'ordre déontologique, discrétion, neutralité, le médiateur se situe sur le champ de la relation interpersonnelle et de la communication. Il doit savoir instaurer une relation de confiance auprès d'un public le plus souvent « laissé pour compte » en identifiant le caractère spécifique de chaque problème et proposer des orientations adaptées.

La disponibilité et l'absence de pouvoir du médiateur font partie des conditions de réalisation d'une « bonne médiation ». De même, il lui faut trouver la « bonne distance » avec son interlocuteur de manière à éviter de se laisser submerger ou trop imprégner par la difficulté ou inversement de verser dans l'indifférence ou l'éloignement. L'écoute, la compréhension de la situation, l'analyse et la réceptivité se jouent dans une position où le médiateur demeure tiers, neutre par rapport aux pressions personnelles ou institutionnelles.

C'est dire toute la difficulté d'un travail à mener en position de facilitateur, de « passeur », de créateur de lien.

Les médiateurs (trices) rencontrés semblent conscients du rôle dont ils sont investis, et de la difficulté à le remplir, cependant aucun n'a réellement eu accès à une formation spécifique leur permettant de mieux appréhender les conditions et les limites de l'exercice de ce métier. Ils sont donc plus dans un fonctionnement d'**animateur ou de conseiller**, avec une spécificité qui est le partage d'une culture commune avec le public accueilli (le plus souvent connaissance de la langue et de la culture arabe, Maghreb, quelques fois africaine). Cette notion d'appartenance culturelle favorise un processus de reconnaissance mutuelle qui est un facteur

¹¹ cf Degenne, A, Forse, M, les réseaux sociaux, A. Collin, 1994

essentiel dans la construction des liens nécessaires avec les personnes pour mener un travail d'investigation et de propositions.

La connaissance des services de l'ALE susceptibles de pouvoir être mobilisés, ainsi que les relations entretenues avec les conseillers et plus spécifiquement avec le référent de l'action sont également les termes d'une reconnaissance professionnelle qui touche tout à la fois l'intervenant et la fonction nouvelle qu'il introduit au sein de l'ALE.

Les médiateurs sont la plupart du temps des jeunes qui « tournent » dans les structures socio-culturelles, associatives ou de formation.

De niveau BTS en moyenne, leur investissement personnel fort vient compenser le manque de formation et bien souvent d'expérience dans les métiers du conseil et de l'accompagnement, que nous avons par ailleurs déjà souligné.

Outre cela, les conditions d'emploi, généralement sous forme de CDD, viennent confirmer la précarité qui caractérise la situation des intervenants. Cela justifie le turn-over constaté sur certains sites (Marseille, Draguignan ...) où les médiateurs changent régulièrement. On constate de plus un certain isolement du médiateur par rapport à sa structure ; très peu d'échanges sur le travail réalisé et les difficultés rencontrées, pas de réel suivi de l'activité.

Cela étant, ces jeunes médiateurs semblent peu préoccupés par leur devenir professionnel, dans cette même fonction, ou au sein de la structure de formation qui les emploie. De même, le principe d'une reconnaissance ou plus loin d'une validation de leurs acquis sur ces métiers de la médiation culturelle ou de l'insertion, pour préparer une évolution professionnelle et l'acquisition de compétences nouvelles les mobilise peu.

Il semble que l'investissement dans le présent, dans le faire, sans doute dans la relation d'aide, soit le premier moteur de leur action.

II- 3 – Travailler en partenariat

La réalisation de la prestation de médiation suppose un réel partenariat qui repose sur des principes incontournables, l'organisation, la reconnaissance, la mutualisation des ressources locales.

Ce partenariat est organisé soit de façon formelle, institutionnelle, à travers des commissions techniques ou des réunions de régulation (à Toulon par exemple entre les partenaires du dispositif) soit de façon plus informelle ou même confidentielle, entre le médiateur et les représentants des structures ressources locales. Il semble que ce soit cette modalité concrète, en prise directe avec les situations des personnes, qui soit productive de liens partenariaux efficaces et durables.

A travers le partenariat c'est la capacité à trouver plus facilement des relais, des interlocuteurs ou des sources d'information qui se structure et qui impacte la relation et le travail mené avec le bénéficiaire.

La connaissance des ressources locales, qu'elles soient administratives, sociales ou professionnelles, se construit ainsi dans l'action et à partir de la structure d'accueil, l'ALE, qui permet de tisser des liens forts, notamment au niveau de l'emploi (information ou aide directe à la recherche d'emploi), ou de la formation.

Une animation locale du dispositif est le plus souvent assurée par le référent, quelque fois par le conseiller en charge du secteur insertion dans l’ALE. Cette animation, lorsqu’elle existe est réellement créatrice de plus- value par l’intérêt et l’engagement qu’elle permet de susciter dans le collectif de travail, et plus loin chez les partenaires associés.

◆ Les prestataires

Pour assurer cette fonction expérimentale des prestataires ont été conventionnés sur chacun des sites après un rapide appel à projet restreint lancé auprès d’organismes travaillant sur le champ de l’illettrisme et / ou de l’insertion. Ainsi c’est la reconnaissance d’un travail antérieur réalisé avec l’un ou l’autre des acteurs du dispositif qui a permis de formaliser la réponse « atelier » comme une opportunité pour actualiser ou développer des pratiques déjà ébauchées ou plus structurées.

Mais nous l’avons vu, au delà de l’organisme support, c’est bien l’individu présent qui donne sens à l’action et qui est la colonne vertébrale du dispositif. Cela est flagrant dans des sites où la médiation tient à la présence du médiateur, a son « savoir faire » et à sa capacité à s’inscrire dans un contexte local en y insufflant une dynamique forte (Nice Ariane par exemple).

A contrario, les absences, les renouvellements de personnel sont significatifs d’une faible intégration de la fonction, et on peut le supposer, tant au niveau de la structure d’accueil que de l’organisme porteur (Draguignan par exemple).

Un point semble important à souligner cependant, lorsque la structure porteuse de la prestation de médiation est aussi structure de formation il semble que la séparation entre les deux fonctions ne soit plus aussi nette et que le risque de dérapage vers une auto- alimentation de la formation soit présent, comme à Cagnes sur mer par exemple où ce cas a été évoqué.

◆ Les partenaires

La médiation est une relation à trois, où le troisième acteur est celui vers qui est dirigée l’action. En dehors du champ de l’emploi où l’ALE (par le réseau d’informations qu’elle développe) est le partenaire privilégié déjà noté, ce sont les organismes intervenant dans le champ du social, du juridico-administratif ou de la formation qui sont ciblés.

Globalement, c’est une connaissance assez complète des structures du territoire qui est mise en avant. Mais cette connaissance reste souvent liée à l’histoire des relations antérieures déjà tissées par l’organisme, ou aux initiatives de développement prises à l’occasion d’interventions sur des cas précis. Cela signifie que le partenariat est là encore le plus souvent informel et ne fait pas partie intégrante de la stratégie d’intervention construite autour de la prestation de médiation. Cela est à nuancer pour Toulon où la forte structuration de la prestation s’appuie justement sur un partenariat actif, présent et organisé.

Il existe également un certain nombre de relais destinés à faciliter la construction de la réponse qui peuvent être mobilisés au cas par cas le plus souvent, mais ces relais sont identifiés et font partie du « paysage » institutionnel. Il s’agit notamment d’organismes pouvant réaliser des évaluations qu’elles soient professionnelles ou de

connaissances générales, assurant des formations linguistiques, ou apportant un conseil de type juridique. Il s'agit aussi d'associations de proximité oeuvrant dans le cadre de projets urbains ou de dispositifs publics d'insertion, DSU ou contrat de ville, Plie ou Pôle d'insertion des publics bénéficiaires du RMI , etc...avec lesquelles les relations sont répétées et tissent un véritable maillage local de l'insertion.

Le travail de médiation suppose cette articulation avec les ressources locales existantes, une veille permanente, et un effort de capitalisation qui demeure la condition d'une continuité du service rendu à la personne mais aussi du sens à donner à la prestation elle – même.

II- 4 – Evaluer son action

Si tout le monde s'accorde sur la nécessité de l'évaluation, ses modalités restent encore floues du fait de la difficulté à repérer des critères stables et des indicateurs pertinents, et de l'absence de normes de référence par rapport aux objectifs assignés à la prestation.

Les modalités d'évaluation retenues dans le cahier des charges s'appuient sur un repérage quantitatif des publics entrés dans la prestation, de leurs difficultés, et de la nature des actions proposées.

La recherche des effets de la prestation, par exemple, ce qui dans le cas d'une expérimentation apparaît comme essentiel pour réaliser son évaluation et envisager son évolution, s'arrête au moment où la personne sort du dispositif. Les effets immédiats saisis sont formels, du type envoi en formation, ou proposition d'une offre d'emploi ou sans proposition, et ne comportent pas de retour quant à la réalisation effective de la recommandation émise.

Le suivi de la personne, qui s'inscrit dans un suivi plus global de la prestation elle-même semble non envisagée(able).

Il y aurait sans doute aussi un intérêt à vérifier si la prestation constitue une facilitation pour le conseiller dans les propositions de parcours qu'il peut émettre, puisque c'est aussi indirectement cette fonction qui est assignée à la prestation. Or cela échappe à l'évaluation car le plus souvent, nous l'avons déjà souligné, la prestation est initiée isolément, sans qu'une perspective de suivi ou de parcours plus global soit ouverte. Il n'y a donc pas intégration dans une continuité du service qui pourrait bien évidemment être favorisée. A l'inverse, la prestation semble bien souvent être une fin en soi qui délègue à d'autres un suivi hypothétique aussi.

Il a été surprenant de constater lors de l'étude l'incapacité des organismes assurant la prestation, mais aussi de l'ALE, à transmettre des informations statistiques sur les caractéristiques des demandeurs d'emploi entrés dans la prestation, et plus difficile encore à les retrouver après la prestation pour assurer un suivi, ou plus simplement pour leur transmettre un questionnaire d'évaluation construit pour l'étude¹².

Ce questionnaire a finalement été rempli lors d'ateliers. Il est devenu un questionnaire de satisfaction, apportant des éléments d'informations peu exploitables du fait même des conditions de sa passation.

¹² cf questionnaire bénéficiaire

Ces difficultés de suivi et d'évaluation qui sont exacerbées ici parce que l'on est dans un champ expérimental, sont en fait très courantes et assez représentatives d'un mode de fonctionnement centré sur le service immédiat et non sur le service global. On pourrait dire en résumant légèrement que les personnes qui sortent ne laissent pas de traces et que le système a très peu les moyens de mener une quelconque investigation.

III – Analyse des éléments recueillis et propositions

III- 1 – Des constats

Les approches de la fonction de médiation sur les sept sites visités dénotent des conceptions à la fois différentes et complémentaires.

Une fonction d'interprétariat et d'accueil, guidance, des publics étrangers pour un meilleur accès à l'information sur les services disponibles dans l'ALE ou à l'extérieur, se structure autour d'un accueil direct en zone de libre accès.

Des ateliers spécifiques destinés à mieux faire comprendre les notions de recherche d'emploi ou à décrypter des offres pour favoriser une possible candidature sont un autre aspect des réponses construites en fonction de l'analyse des besoins des publics.

Ailleurs il s'agit d'une prestation expérimentale fortement structurée autour d'un partenariat actif et impliqué dans un logique d'action (Toulon).

Une prestation OPI « adaptée » donne un cadre à la réponse apportée par Avignon sur cette même problématique.

A travers cette diversité des réponses mises en place, des constats peuvent être faits :

La typologie de la prestation mise en place et dans le même temps le public qu'elle touche dépendent de l'articulation d'un certain nombre de notions.

- la niveau d'appréhension ou d'analyse des besoins des publics,
- le niveau de partenariat engagé et/ ou formalisé avec les structures intervenant sur cette problématique linguistique et socio-culturelle
- le contexte environnemental, économique, socio-culturel, ethnique
- l'objectif assigné à la prestation
- le niveau d'articulation de la prestation avec un parcours construit, notamment par rapport à l'accès à des formations

◆ Les apports

La prise en compte des situations singulières et des difficultés rencontrées par les publics au sein même de l'ALE, quelque soit le type de réponse apporté, permet une évolution qui porte sur :

- la moindre marginalisation de ces publics par la rencontre, l'écoute, l'accompagnement et la recherche de solutions avec un échange interculturel
- l'évolution des représentations, du côté des publics où l'image de la fermeture, de l'impossible accès aux services se trouve bousculée, du côté des conseillers, des formateurs également, qui appréhendent plus directement et donc plus efficacement, au delà des difficultés énoncées, l'engagement des personnes vers des dynamiques d'évolution et d'insertion socio-professionnelle
- l'ancrage dans le territoire, parfois très fortement affirmé
- la satisfaction quasi générale des publics pour ce type de prestation, quelque soit l'effet réel produit à court ou à moyen terme du fait justement de l'écoute et de la reconnaissance introduites à cette occasion
- un accès aux prestations, aux services internes à l'ALE, ou externalisés de type partenarial, facilité par le principe même de l'intermédiation

- pour certaines populations des effets secondaires non négligeables dans une problématique d'insertion socio-professionnelle, l'ouverture de réseaux « lâches » tels que associations de quartier, associations de femmes
- l'initialisation, l'inscription, là aussi facilitée, d'actions dans une logique mieux interrogée même si des parcours ne sont pas toujours clairement identifiés.
- C'est également le principe de proximité, et une certaine réactivité par rapport aux besoins spécifiques, qui est mis en œuvre à travers « l'intermédiation culturelle ».

◆ Les difficultés rencontrées :

- le suivi des personnes : pour la plupart des prestations de type accueil ou même atelier, le suivi des personnes demeure très aléatoire parce qu'il n'est pas formalisé : pas de systématisation du contact post-atelier, perte de l'information concernant le bénéfice potentiel de l'action qui réduit logiquement les possibilités de construction de parcours.
- Le suivi de l'action : là encore nous retrouvons une insuffisance due le plus souvent au peu de systématisation engagée par l'ALE. C'est sur le prestataire, c'est à dire essentiellement sur l'intervenant, que repose le suivi et l'évaluation de l'action mise en place. Mais il n'y a pas de méthode qui aide à cette évaluation, et celle-ci demeure du ressort quasi exclusif des compétences ou du dynamisme de l'intervenant..
- Le turn-over des médiateurs (sans doute du fait de la précarité de l'emploi et du statut déjà repérée) qui modifie parfois la tonalité de l'action, qui laisse souvent des temps vides et qui fragilise l'impact et l'intégration de la prestation dans un service réellement repéré.
- L'espace difficile à trouver dans l'ALE pour ce type de prestation.
- La professionnalisation des médiateurs, inexistante, qui les laisse devant leur propre capacité à s'informer, à s'enrichir, à travers les expériences menées et les contacts entretenus.
- L'absence de logique d'intégration dans un continuum de service qui ne permet pas de prendre appui sur le travail réalisé pour lancer des actions complémentaires visant l'insertion.
- L'articulation entre l'atelier et les prestations de service génériques reste faible et n'ancre pas le choix de recherche de réponses spécifiques adaptées à une logique interne de service.
- Peu d'échanges sur les pratiques entre les médiateurs et leur structure, entre les médiateurs et les conseillers dans les ALE, ce qui ne favorise pas la mise en place de régulations, ni la connaissance concrète de ce qui se fait dans l'atelier.

III – 2- Des interrogations et des propositions

◆ Les concepts en jeu : médiation ou intermédiation, illettrisme

La médiation et le médiateur...

Il semble nécessaire de revenir sur les termes utilisés, médiation, intermédiation, afin de clarifier l'usage qui en est fait dans le cadre des prestations, et par là même de préciser les objectifs qui peuvent être poursuivis.

« la médiation est un mode de construction et de gestion de la vie sociale grâce à l'entremise d'un tiers, neutre, indépendant sans autre pouvoir que l'autorité que lui reconnaissent les « médiés » qui l'auront choisi ou reconnu librement. »

« la médiation s'assigne une mission fondamentale de rétablissement ou d'établissement de la communication »¹³

« la médiation est destinée à établir une communication, inexistante ou perturbée entre des personnes ou des groupes, elle est par nature relationnelle ... »¹⁴

La médiation est ainsi une forme de communication qui accompagne un processus de changement, elle facilite la compréhension et la coopération, elle est créatrice de lien social.

A considérer sa racine « mediare », être au milieu, on peut dire que la médiation est un processus installé entre deux pôles afin de susciter ou de restaurer des liens inexistants ou affaiblis. Elle permet ainsi de passer de relations binaires engendrant l'inertie ou l'opposition à des relations ternaires qui permettent la survenue d'éventualités et l'émergence de possibles.

La médiation se définit ainsi plus par la méthode mise en œuvre que par l'objectif à atteindre. Elle ne propose pas directement de solutions mais plutôt un itinéraire, une stratégie, un appui fondé sur le développement de la communication entre les personnes ou les groupes ou entre les personnes et les institutions, pour que ceux-ci trouvent leurs propres solutions.

L'intermédiation pour sa part introduit l'idée d'intermédiaire, tiers encore, mais investi d'un rôle qui s'appuie plus sur la négociation et l'apport de ressources complémentaires. L'intermédiation peut ainsi être aperçue comme un processus de négociation engagé par un tiers « mandaté » entre deux pôles en recherche d'accord ou de solution.

Le médiateur construit son action sur la relation qu'il introduit. Il doit en conséquence posséder un sens aigu de la communication, des qualités d'écoute, d'observation, de perception. Il est forcément neutre, indépendant, sans pouvoir. Il n'est pas un expert mais un « catalyseur », un « passeur » qui favorisera l'émergence de solutions. La méthode qu'il doit utiliser pour créer cet espace ternaire « transitionnel » requiert un professionnalisme fort, des échanges et des

¹³ cf Guillaume – Hofnung, M., la Médiation, PUF – Que sais-je ?

¹⁴ cf Six, J.F., le temps des médiateurs, 1990, Ed. Le Seuil

confrontations de pratiques régulières qui permettent le maintien de la qualité de la relation requise.

La médiation est ainsi un processus d'émergence basé sur un niveau de communication rétabli, alors que l'intermédiation accentue le rôle donné à la négociation. Cependant la place du tiers est centrale entre les deux pôles de la relation qui sont les acteurs finaux du processus engagé.

Dans les prestations que nous avons analysées, il est difficile de reconnaître partout de la médiation au sens strict.

Le cahier des charges de la prestation expérimentale suppose deux types d'intervention « médiative », l'une plus linguistique et culturelle, l'autre plus sociale par la prise en compte de l'ensemble des difficultés d'intégration et / ou d'insertion professionnelle des publics.

Cette double fonction permet la diversité et l'hétérogénéité des réponses constatées qui peuvent tout à fait privilégier l'un ou l'autre des aspects évoqués.

La médiation culturelle ou interculturelle suppose un travail de mise en relation qui diminue les distances entre cultures et favorise la compréhension et /ou la coopération.

La médiation sociale vise à rétablir du sens entre un service et son utilisateur lorsqu'une rupture s'est installée. Ainsi la médiation sociale est une réponse développée à la dégradation, voire la rupture, de la relation entre les services publics, notamment, et leurs usagers le plus souvent résidents de zones urbaines défavorisées. Des emplois nouveaux de médiation (sociale) sont ainsi apparus depuis quelques années dans des contextes variés en réponse à ce malaise reconnu.

Cependant cette fonction ne semble pas encore stabilisée ni suffisamment clarifiée pour permettre une véritable identité professionnelle des personnes chargées de la mettre en œuvre.

Entre travail social, animation, sécurité, conseil, la médiation hors du cadre juridique qui la fit naître cherche sa place.

L'illettrisme

Si nous reprenons la définition donnée à ce terme par l'UNESCO en 1989, l'illettrisme recouvre « *une maîtrise insuffisante des savoirs de base (lire, écrire et compter), celle-ci empêchant les individus concernés de répondre aux exigences complexes des milieux de travail et de vie des sociétés modernes.* »

Cela suppose une faible scolarisation n'ayant pas permis la consolidation des savoirs de base ni l'ancrage de mécanismes d'apprentissage transférables.

S'agissant de populations immigrées, l'illettrisme recouvre une double réalité : non maîtrise des savoirs de base dans la langue d'origine, et non gestion de l'écart interculturel entre la culture scolaire (française) et les cultures des diverses origines sociales et ethniques des publics considérés.¹⁵ On parle alors « d'illettrisme interculturel » comme la résultante d'un processus d'accentuation de l'écart interculturel initial vers un décalage psychoculturel qui va hypothéquer les chances d'intégration professionnelle et sociale des personnes lors d'apprentissages linguistiques de type scolaire.

¹⁵ cf Marandon, G., Cultures illettrées in Illettrismes et cultures, Paris, l'Harmattan, 2002

S'agissant d'une fonction qui s'oriente vers un accompagnement à l'emploi ou à l'insertion professionnelle de publics identifiés, illettrés et immigrés, bas niveau de qualification professionnelle, un effort de conceptualisation et de formalisation reste réellement à faire sur ce que pourraient être les méthodes et les contenus d'une intermédiation culturelle vers l'emploi .

En effet, l'ajout d'un terme tel que l'illettrisme au contexte dans lequel la « médiation » devrait s'effectuer contribue à complexifier encore un peu plus ses objectifs.

Cela étant, il semble indispensable de prendre en compte les besoins des publics étrangers rencontrant des difficultés par rapport à la maîtrise de la langue française, notamment dans leur accès aux services publics, ces difficultés concourant à accentuer encore les freins de divers ordres (administratifs, sociaux et juridiques ...) qui s'y greffent.

Cette prise en compte pourrait se faire, en fonction des problématiques spécifiques rencontrées, suivant différents scénarii et méthodologies qui cependant incorporent des éléments communs et indispensables que l'on peut entrevoir :

- le développement du partenariat local

Ce partenariat pourrait avoir pour objectif de développer des services soit au sein de l'ALE soit à l'extérieur auprès de ces partenaires repérés. Cela suppose la concrétisation de modalités précises d'intervention en fonction des objectifs assignés tout à la fois au partenariat et au service à rendre. Les notions de complémentarité, de partage des ressources et d'alliance sont nécessaires à une mise en cohérence de l'action.

- un service de type appui linguistique :
 - élaboration, actualisation de documents en langue étrangère (celle qui semble la plus pertinente par rapport à la population visée), qui reprennent de manière plus souple les éléments d'information les plus utilisés dans l'ALE et / ou les plus nécessaires pour ces publics.
 - Permanences (rythme, durée ...) assurées par des structures partenaires pour assurer un « accueil linguistique »
- un service plutôt centré sur la résolution de problématiques d'ordre socio-économiques :
 - un renvoi sur l'extérieur avec des modalités précises de contact (coordonnées des organismes, personne contact, heures de réception ...)

Ce type d'action doit favoriser d'une part l'accessibilité des services proposés par l'ALE grâce à la médiation linguistique, d'autre part permettre une orientation précise des personnes vers d'autres ressources complémentaires de l'environnement en fonction de leurs besoins.

- La professionnalisation des acteurs

Cette professionnalisation touche l'ensemble des acteurs intervenant auprès des publics. Les conseillers, les agents assurant l'accueil, doivent être sensibilisés à

l'approche interculturelle de manière à participer à l'intégration d'un service de ce type au sein de l'ALE, ou à favoriser le recours à ce service s'il est externalisé.

La connaissance des publics, l'approche de la dimension culturelle et des problématiques qui peuvent s'y rattacher, les attitudes éducatives et relationnelles, le repérage des acteurs et de leurs rôles respectifs, semblent indispensables.

Les structures prestataires doivent de même assurer la professionnalisation de leurs intervenants sur des aspects techniques tels que l'analyse de la demande, l'entretien de conseil, la fonction médiation, et sur une connaissance globale des services et dispositifs existants sur le territoire en terme d'emploi, de formation, d'appui juridico-administratif, de santé.

La collaboration avec l'ALE doit être étroite de manière à ce qu'une connaissance mutuelle se développe et se maintienne.

- le développement d'actions linguistiques et professionnelles

Il semble tout aussi nécessaire de construire des réponses en aval de la prestation qui concrétisent pour les personnes l'engagement dans une dynamique.

Ainsi, l'offre de formation linguistique devrait pouvoir être développée et renouvelée. Cette offre doit être renouvelée car il s'agit de penser l'apprentissage linguistique dans une dimension différente de la dimension scolaire, et de l'adapter aux réalités des personnes à qui elle va s'adresser : adultes ayant été peu ou pas scolarisés dans des cultures différentes, ayant réalisé des acquis sociaux et professionnels au travers de différentes expériences.

Il s'agit de pallier les difficultés d'apprentissage de type scolaire en prenant en compte la dimension interculturelle, et en permettant une objectivation de cet apprentissage, notamment dans des situations concrètes de travail ou de communication. C'est le rapport langue / pensée / expérience qu'il est ici important d'activer pour dépasser des situations de conflit socio-cognitif et optimiser un principe d'interculturalité dans des situations éducatives. Cet apprentissage par la mise en situation pourrait également se faire en s'appuyant sur des groupes de secteurs professionnels ou de métiers assez homogènes.

- Une cohérence des parcours d'insertion

L'action ponctuelle, même répétitive, est inefficace si elle n'est pas reliée dans le temps du dynamisme qu'elle impulse par des actions complémentaires qui constituent des avancées pour la personne sur un « chemin » qu'elle est à même de se représenter.

Les formations linguistiques adaptées en sont une composante. D'autres types d'intervention peuvent s'envisager qui privilégieraient par exemple des modalités concrètes de mises en situations professionnelles pour des publics homogènes de bas niveau de qualification.

III- 3- Quelques axes de travail et de réflexion

◆ Le nouvel appel d'offre prestations et les annexes régionales

Vers une logique d'adaptation des prestations aux besoins spécifiques des publics

L'appel d'offre 2002 concernant les prestations de service de l'ANPE a permis d'intégrer une prestation de type intermédiation culturelle aux prestations génériques. C'est sous la forme d'une « annexe régionale » que cette action spécifique est généralisée en PACA.

Il s'agit ainsi d'adapter certaines prestations génériques aux besoins des publics « rencontrant des difficultés dues en particulier à des problèmes de langue, d'illettrisme ou d'analphabétisme »¹⁶. L'objectif énoncé est bien de « favoriser l'égalité de traitement ». Cela implique :

- de travailler sur l'accessibilité du service
- de travailler sur la délivrance du service

En effet, pour que ce service soit pertinent, car au delà de l'égalité c'est la pertinence de traitement qui doit être visée, il faut d'une part que l'information puisse être diffusée et reçue, il faut d'autre part que le contenu même du service corresponde à des besoins identifiés et apporte un certain nombre de réponses fiables et utilisables dans une perspective de poursuite de parcours.

Si les objectifs poursuivis ainsi que les effets attendus peuvent être énoncés à l'identique par rapport aux prestations génériques, les modalités concrètes de mise en œuvre peuvent, elles, différer sensiblement en fonction des caractéristiques des publics. Méthodologie, principes pédagogiques, outils, sont à construire ou à formaliser.

Si le cahier de charges réaffirme un souci d'individualisation et de prise en compte des besoins, il demeure très flou quant aux modalités d'intervention du prestataire qui relèvent de sa propre compétence. Une ouverture très large est laissée aux prestataires sur :

- les choix méthodologiques
- l'organisation pédagogique
- le contenu
- les outils

Le niveau d'exigence quant à la qualité du service à rendre risque alors d'apparaître comme relativement faible du fait justement de ces imprécisions...

¹⁶ cf annexe : prestation de service d'appui individualisé – Atelier – Annexe régionale Paca – Atelier intermédiation -

Des conditions de mise en œuvre et de régulation nécessaires dans une logique d'ingénierie de dispositif

Quels pourraient être les axes de travail à venir pour développer ce service, tant au niveau de son organisation que de son contenu ?

Il semble qu'un certain nombre de conditions favorisant la mise en œuvre du service puisse être organisé. Car ce sont bien les procédures de travail mises en place avec les prestataires au niveau de chaque bassin qui enrichiront et réguleront le dispositif. Cela suppose en effet quelques principes de base :

- clarifier les modes de relation et la contractualisation avec les prestataires : les choix effectués par l'ALE doivent être réalisés sur la base d'informations précises et accompagnés de propositions permettant de :
 - mieux cerner le service attendu
 - et les moyens à mobiliser

En effet, l'imprécision du service attendu est un obstacle important dans la délivrance même de ce service et par la suite dans la recherche de cohérence et d'efficacité des effets produits.

Par ailleurs, il semble également nécessaire de s'interroger sur les méthodologies mises en œuvre en regard des effets attendus. Quels sont les objets de travail qui vont permettre une avancée significative des personnes ? Quels types d'outils seront cohérents avec les situations des personnes et les objectifs poursuivis ?

Cette prestation d'intermédiation ouvre une ambiguïté forte et sans doute un défi à relever en introduisant l'idée d'une logique de service différencié intégré à une prestation formalisée. C'est là aussi toute la difficulté à cerner ses contours.

Entre un travail de traduction de la prestation générique, reproduction de l'existant, et une véritable ingénierie amenant de l'innovation dans les méthodes, les approches et les outils, le champ des pratiques est vaste et peu balisé.

Un suivi et un contrôle qualité nécessaire

Nous l'avons vu les objectifs énoncés demeurent très allusifs, le recours à des évaluations reposant sur des éléments observables peu courant. « L'ANPE s'assure de la qualité du service rendu » telle est la formule sans autres précisions qui évoque l'évaluation du dispositif.

Un travail important, régional et local, devrait ainsi être engagé de manière à :

- **réaliser un état des lieux des pratiques** réellement mises en œuvre afin de produire un minimum de lisibilité sur le service rendu, et pouvoir structurer et formaliser ces pratiques dans un second temps. Cela aurait l'intérêt de faciliter la coopération et le positionnement des prestataires et de l'ensemble des acteurs impliqués.
- **réaliser une évaluation régulière** fondée sur un travail de « critérisation » préalable. Cela permettrait, non seulement une évaluation de conformité par rapport au cahier des charges et aux conventionnements, mais également une appréciation de la qualité du service sur la base de critères définis à partir des objectifs et des effets attendus clairement identifiés. C'est l'engagement d'une véritable démarche qualité qui se joue là pour un service qui a besoin de fonder

sa spécificité et son utilité sociale par rapport à l'ensemble des prestations servies.

- **construire un véritable réseau de prestataires** et de partenaires sur ce champ est la conséquence directe et nécessaire d'une démarche qualité. Un prestataire d'intermédiation ne peut être isolé des ressources de son territoire, quelles soient informatives ou plus directement liées à des modalités d'intervention. De même, les échanges et le dialogue sur les pratiques entre prestataires et prescripteurs ne peuvent que favoriser la qualité de la prescription et l'articulation des réponses par rapport à des besoins mieux identifiés. Cette structuration d'un véritable réseau devient incontournable.
- **Professionnaliser les acteurs** est nécessaire pour favoriser l'évolution des pratiques induite par les différents aspects évoqués plus haut. Il s'agit de développer la réflexion et l'innovation sur les thématiques de l'accompagnement vers l'insertion socio-professionnelle de publics spécifiques, au delà de la seule prise en compte de l'illettrisme ou du niveau de qualification. La complexité des problématiques qui se chevauchent et s'emmêlent chez ces publics nécessite un travail d'adaptation des réponses et d'élaboration de nouvelles réponses dans une vision globale claire et partagée.

En conclusion

Le service de médiation ou d'intermédiation culturelle fait-il partie de l'offre de service de l'ANPE ?

Si la réponse est oui cela suppose le développement et l'organisation de réelles prestations identifiées et totalement intégrées, qui pourraient être déclinées sur les trois niveaux de service de l'ANPE. Cela d'autant plus que le développement de nouvelles migrations (Europe de l'Est, Extrême Orient) risque d'accroître le poids de cette problématique sur l'emploi.

Est-il plutôt du ressort d'une stratégie d'alliance ? Le rôle de l'ALE s'apparente alors plus à celui d'un « point relais » d'information, lisible parce qu'identifié dans l'environnement de proximité des personnes. La fonction de l'ALE est alors de renvoyer vers les prestataires et partenaires, eux aussi très clairement identifiés et actifs.

C'est sans doute à la confluence de ces deux champs que se joue le rôle de l'ANPE et du partenariat construit avec le FASILD. L'intégration d'un service spécifique dans l'ALE ne présuppose pas l'abandon de la notion d'interface ou de relais, bien au contraire il ne peut que la développer.

Cela signifie encore la construction d'un réel partenariat, avec des modalités concrètes d'organisation et d'action, et l'animation de ce partenariat sur un territoire. Cela suppose également des moyens et des ressources complémentaires permettant de faire vivre l'organisation.