



agence nationale
de la cohésion
des territoires

Observatoire national de la médiation sociale



La médiation sociale fait la preuve de son impact !

Restitution des résultats de l'évaluation nationale des impacts de la médiation sociale

Avec le soutien financier de



Cofinancé par
l'Union européenne



quartiers2030

Avec le concours de



Allocation d'ouverture

Monsieur Laurent GIRAUD,
Directeur de France Médiation



Propos introductifs

Monsieur Éric BRIAT,

Directeur de la coordination des programmes

à la Direction générale déléguée Politique de la ville



agence nationale
de la cohésion
des territoires

Les modalités d'évaluation

Les travaux réalisés comprenaient deux volets distincts et complémentaires, menés conjointement sur trois territoires pilotes : **Grand Angoulême**, la **Communauté d'agglomération de La Rochelle** et la **Métropole de Lyon**, en coopération avec trois associations sélectionnées à l'issue d'un appel à candidatures.

Évaluation de l'utilité sociale

Expérimentation du nouveau référentiel "P.A.C.T.E.S", tous dispositifs confondus, pour mesurer les impacts de la médiation sociale pour les habitant·e·s et partenaires.

Étude des coûts évités

Centrée sur les activités menées dans l'habitat social et en milieu scolaire, pour quantifier les économies générées par la médiation sociale.

Trois structures partenaires

Retenues sur des critères caractérisant leur statut de structure de médiation sociale professionnelle et implantées depuis plus de 20 ans.

Les trois structures parties prenantes



Séquençage de la démarche globale d'évaluation sur les trois territoires

89

Entretiens semi-directifs

142 personnes rencontrées :

*Commanditaires ; partenaires des dispositifs ;
personnels des structures de médiation sociale.*

618

Questionnaires complétés

*Habitant·e·s / usager·ère·s et bénéficiaires des dispositifs ;
personnels de l'Éducation Nationale ; partenaires de la médiation sociale.*

Sept. 2024 – Janv. 2025

Travail sur l'utilité sociale des structures
Lecture de la documentation disponible
Cartographie des acteur·trice·s locaux·ales

1

Juin 2025 – Sept. 2025

Analyse des données d'activité des structures (sur l'année 2024)
Administration, recueil et traitement statistique des questionnaires
Collecte d'informations et de données complémentaires auprès
des partenaires de la médiation sociale

3

4

Janv. 2025 – Juin 2025

Réalisation des entretiens semi-directifs
Immersion terrain avec les équipes de médiation sociale
Définition d'une méthode d'analyse des coûts évités

Oct. 2025 – Déc. 2025

Trois temps d'analyse partagée sur les trois territoires
Comité de pilotage de restitution des résultats

Éléments de contexte de la démarche d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale

Pour appréhender au mieux les résultats de cette évaluation, plusieurs points essentiels sont à considérer :

Le caractère professionnel des structures étudiées

Les résultats présentés sont ceux de trois **structures de médiation sociale professionnelle**, implantées depuis plus de 20 ans sur leurs territoires. De ce fait, certains impacts mis en évidence ont un lien direct avec ce paramètre.

L'absence de comparaison entre les structures

Ce travail d'évaluation **ne consistait pas à comparer les structures entre elles** mais plutôt à **relever les impacts de l'activité de chacune sur leurs territoires** d'implantation, en mettant en lumière, le cas échéant, des points de concordance.

Collecte de données contrainte

Celle-ci n'a pas toujours été réalisable, notamment auprès de certains partenaires de la médiation sociale (services publics, bailleurs sociaux, établissements scolaires etc.), du fait de réticences liées à la confidentialité ou de données non disponibles.

Une démarche qui prend appui sur un nouveau référentiel d'évaluation de l'utilité sociale – P.A.C.T.E.S

Le référentiel P.A.C.T.E.S

Ce nouveau cadre d'évaluation a été co-construit au fil de **7 ateliers de travail** réunissant **105 participant·e·s** aux profils variés : Personnels de structures de médiation sociale, habitant·e·s, élu·e·s, commanditaires, délégué·e·s de préfet·e·s, têtes de réseaux nationales — issus d'une dizaine de départements métropolitains.



Présentation détaillée du référentiel d'évaluation P.A.C.T.E.S

Madame Hélène DUCLOS,
Consultante associée



UTILITÉ SOCIALE

Présentation des résultats de l'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale

L'évaluation de l'utilité sociale permet de rendre visible ce qui, jusqu'alors, relevait principalement de la perception ou du ressenti.

Elle offre une lecture structurée et argumentée des effets produits par la médiation sociale pour les habitant·e·s, les partenaires et les territoires.

Pouvoir d'agir

Registre qui renvoie à la capacité des personnes à devenir pleinement actrices de leur existence, à reprendre la maîtrise de leur vie comme de leur environnement.

Il repose sur l'idée fondamentale que chaque individu, quelle que soit sa situation, ses fragilités ou ses origines, mérite d'être écouté, reconnu et traité avec dignité.



**Pouvoir
d'agir**

Les pratiques de la médiation sociale contribuant au développement du pouvoir d'agir des habitant·e·s



L'orientation des personnes

Les médiateur·trice·s développent une expertise territoriale leur permettant de rediriger les besoins, à partir d'une prise en considération globale des personnes.



Le renforcement des capacités individuelles

Les médiateur·trice·s rappellent les rôles des acteur·trice·s spécifiques et facilitent la compréhension des enjeux, en promouvant les services existants sur le territoire.



L'organisation de permanences

Se déroulant au plus près des habitant·e·s, souvent avec un·e partenaire, les permanences permettent de recueillir leur parole et d'apporter des réponses adaptées.



L'animation de groupes de pairs

Des espaces collectifs permettent aux habitant·e·s d'échanger, de se soutenir mutuellement et de développer une intelligence collective face aux défis communs.

Les impacts de la médiation sociale en termes de développement du pouvoir d'agir des habitant·e·s

Émancipation individuelle

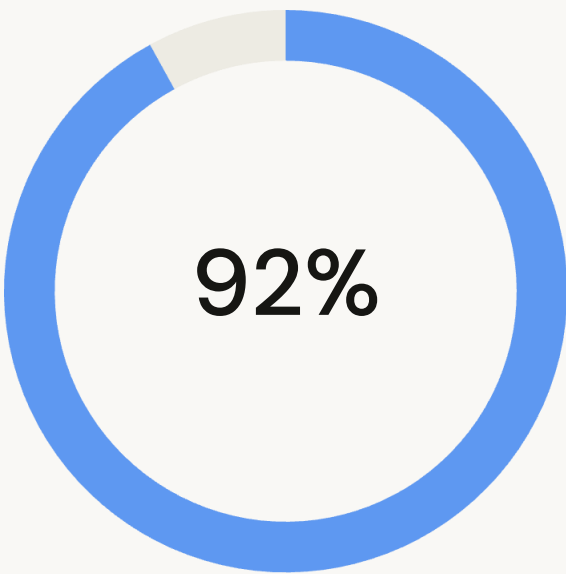
Les médiateur·trice·s sociaux·ales renforcent l'autonomie des personnes en accompagnant la prise de conscience de leurs propres besoins et le développement d'une meilleure estime de soi.

44 permanences « habitat & cadre de vie » ont été réalisées par l'ALTM dans un centre social du 3ème arrondissement de Lyon.

154 personnes ont été rencontrées en 2024. Celles-ci ont débouché sur des réponses individualisées (accès aux droits, signalements de dysfonctionnements, etc.).

Meilleure compréhension du rôle des acteur·trice·s locaux·ales

Les dispositifs de médiation sociale sont le réceptacle de propositions, questionnements voire de doléances, qui pour certaines, ont besoin d'être déconstruites par rapport aux rôles et actions engagées par les acteur·trice·s des territoires.



Meilleure connaissance des services

des habitant·e·s affirment mieux connaître les services existants près de chez eux grâce à la médiation sociale

Les impacts de la médiation sociale en termes de développement du pouvoir d'agir des habitant·e·s

L'amélioration de l'accès aux ressources du territoire

Les équipes de médiation sociale répondent aux besoins des habitant·e·s au travers d'actions de mise en relation. Les interactions ainsi générées s'articulent avec celles qui sont entretenues avec de nombreux partenaires de proximité (bailleurs sociaux, municipalités, etc.), favorisant l'accès à l'information par des actions d'orientation et de sensibilisation.

9896

Personnes sensibilisées — ALPMS

Via des actions de prévention, transmissions d'informations et mise en visibilité de droits et services existants sur l'espace public.

823

Personnes accompagnées — ALPMS

Sur des situations nécessitant un appui personnalisé au croisement de plusieurs problématiques sociales (69 personnes par mois).

4366

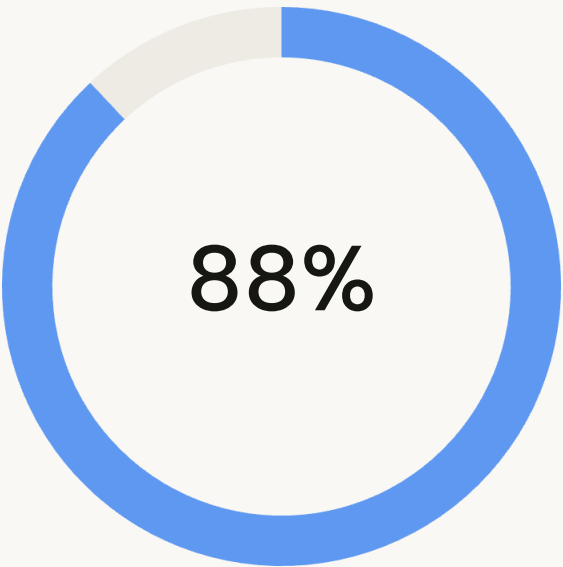
Orientations / Mises en relation — OMÉGA

Personnes orientées ou mises en relation avec des partenaires de proximité. 33% l'ont été pour des questions de santé ou d'hébergement. 40% ont été redirigées en interne.

Les impacts de la médiation sociale en termes de développement du pouvoir d'agir des habitant·e·s

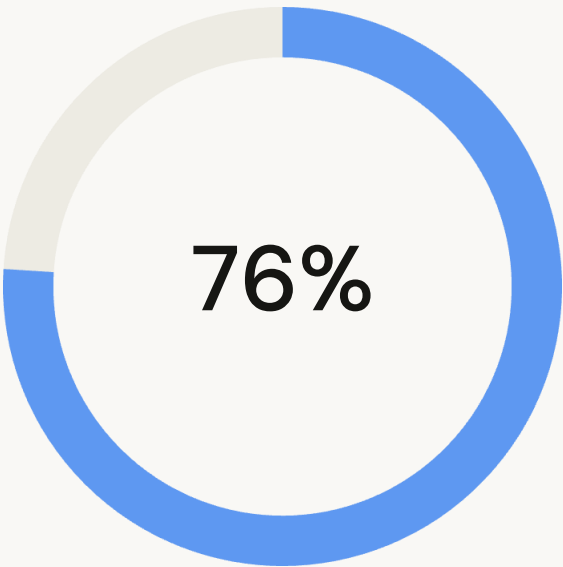
Une meilleure appropriation des ressources du territoire

Les actions des médiateur·trice·s contribuent à lever, tout ou partie, des freins empêchant les habitant·e·s de se saisir de l'offre qui leur est destinée :
Barrière de la langue, mauvaise compréhension des dispositifs proposés, phénomène de dématérialisation des services publics, etc.



Rôle d'intermédiaires

des habitant·e·s mentionnent que les médiateur·trice·s sont des intermédiaires entre eux·elles et les institutions.



Accompagnement vers l'autonomie

des partenaires relatent que les médiateur·trice·s accompagnent les personnes vers l'autonomie.

La médiation table-ronde

Il s'agit d'un support spécifique au développement du pouvoir d'agir :
Les parties prenantes retrouvent une forme de responsabilité dans la recherche d'un accord, par la mise en évidence de marges de manœuvres individuelles et collectives et la restauration d'un dialogue apaisé.

2/3 des situations conflictuelles gérées par une médiation table-ronde ont abouti à un accord durable de non-retour au conflit, à l'échelle des trois structures étudiées.

Présentation des résultats — Action publique performante

Ce second registre explore comment la médiation sociale constitue une véritable passerelle entre les habitant·e·s et les institutions, en facilitant la compréhension mutuelle et en rendant les politiques publiques plus ajustées aux réalités du terrain. Elle exerce aussi une veille territoriale essentielle.

La connaissance précise des publics, des dynamiques locales et des problématiques émergentes permet aux équipes de repérer les signaux faibles, d'identifier les zones de tension ou des besoins spécifiques, et d'alerter les partenaires en conséquence.

**Action
publique
performante**

Les pratiques de la médiation sociale contribuant à une action publique performante



Coordination partenariale

Les médiateur·trice·s interagissent régulièrement avec une diversité de partenaires, tant de manière formelle (réunions hebdomadaires) qu'informelle (rencontres terrain).



Collecte et transmission d'informations

Ils·Elles transmettent des informations ciblées contribuant à une meilleure connaissance des publics et à des prises de décisions plus éclairées.



Objectivation des situations

À partir de leurs interventions, les médiateur·trice·s objectivent les besoins et sources de difficultés, tant de façon individuelle que collective.



Formulation de recommandations

Par leur connaissance approfondie des territoires et des besoins, les structures proposent des pistes d'action adaptées aux enjeux locaux pour les acteur·trice·s institutionnel·le·s.

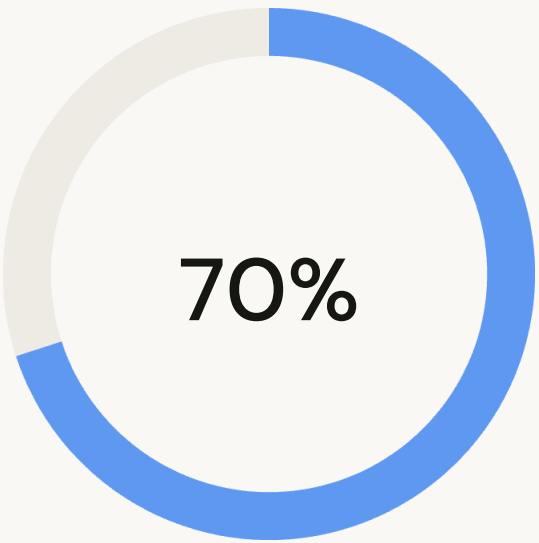
Les impacts de la médiation sociale en faveur d'une action publique performante

La transformation des pratiques professionnelles des partenaires

Les dispositifs de médiation sociale contribuent à faire évoluer le regard des acteurs publics ou parapublics sur leurs territoires et à adapter certaines de leurs actions, en lien avec les informations transmises par les médiateur·trice·s.

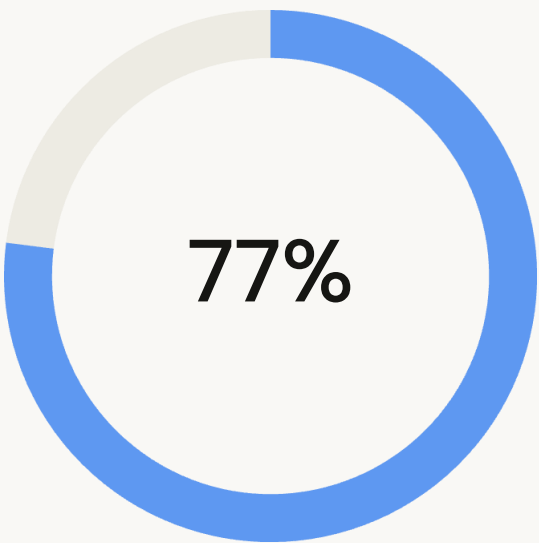
Une gestion plus optimisée de la transmission d'informations

Les médiateur·trice·s transmettent des informations ciblées, précises et hiérarchisées. Conjuguée à leur posture de neutralité, cette capacité d'analyse fine permet aux partenaires de disposer d'informations objectivées, contextualisées et directement exploitables.



Évolution de pratiques (Éducation Nationale)

des partenaires de l'Éducation Nationale citent une évolution d'une ou plusieurs de leurs pratiques grâce à la présence de la médiation sociale en milieu scolaire.



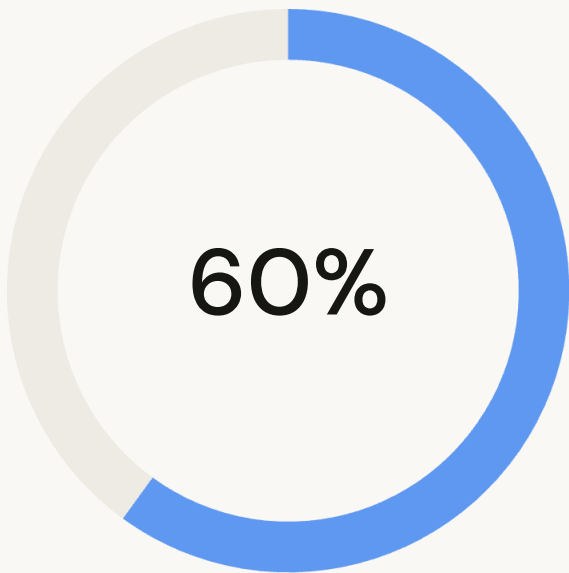
Informations essentielles transmises

des partenaires (hors Éducation Nationale) relatent que les dispositifs de médiation sociale leur font remonter des informations essentielles à leurs activités.

Les impacts de la médiation sociale en faveur d'une action publique performante

Recentrage sur les cœurs d'activité

Sans vocation à se substituer aux autres acteur·trice·s locaux·ales, la médiation sociale permet à ses partenaires de se dégager de certaines tâches (identification de besoins ou de conflits) pour se concentrer sur leurs domaines d'expertise propres.

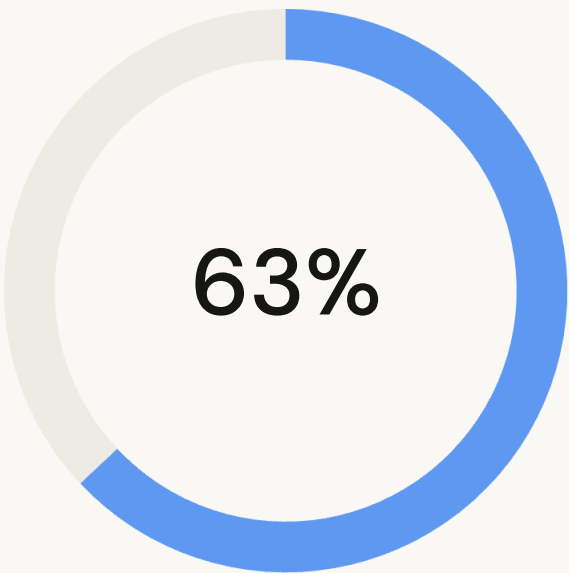


Adaptation des modalités

des partenaires (hors Éducation Nationale) ont adapté leurs modalités de fonctionnement grâce aux actions des médiateur·trice·s.

Facilitation de l'intervention d'autres professionnels

La médiation sociale permet à ses partenaires d'avoir une réaction plus rapide face aux événements susceptibles d'impacter leurs activités, notamment par le fait qu'ils en soient informés au plus tôt par des signes avant-coureurs.



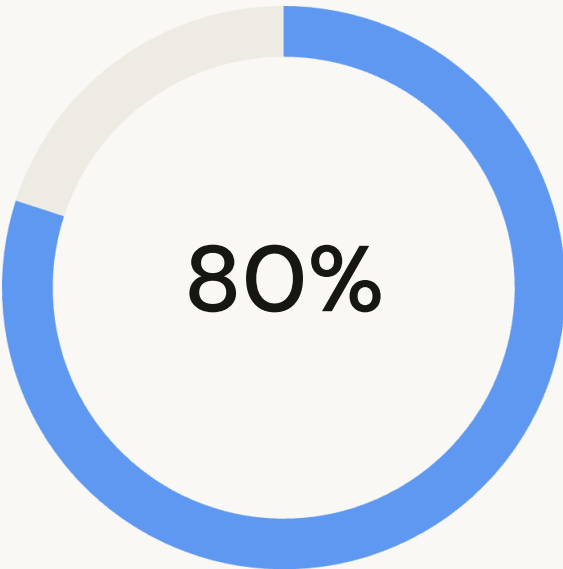
Gain de temps

des partenaires (hors Éducation Nationale) relatent un gain de temps sur la mise en place de leurs activités, lié à la présence d'un dispositif de médiation sociale.

Les impacts de la médiation sociale en faveur d'une action publique performante

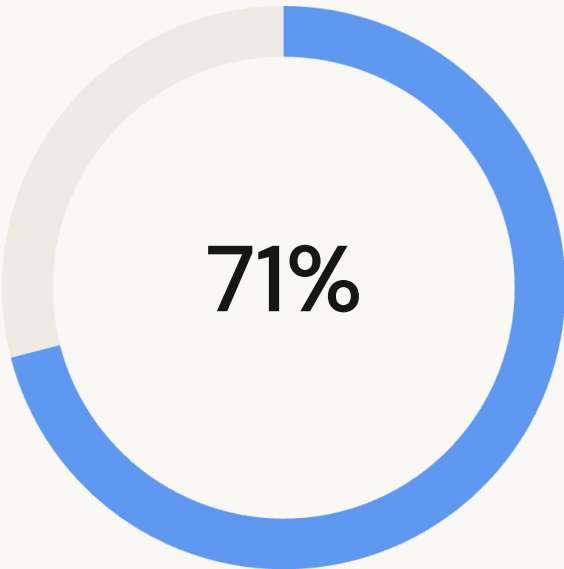
L'appui aux personnels de l'Éducation Nationale

En réalisant des interventions dites de « premier niveau » (désamorçage de tensions, règlement de petits conflits), la présence des médiateur·trice·s participe à la création d'un environnement propice aux apprentissages et renforce la connaissance des élèves et de leurs familles.



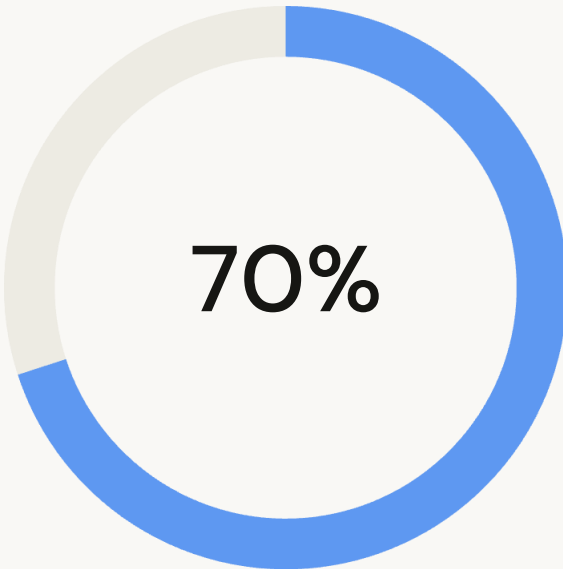
Bien-être des élèves

des partenaires de l'Éducation Nationale affirment que les actions de médiation sociale en milieu scolaire contribuent significativement au bien-être des élèves dans les établissements.



Identification de difficultés

des partenaires de l'Éducation Nationale relatent que la médiation sociale en milieu scolaire contribue fortement à identifier des difficultés spécifiques chez les élèves et leurs familles.



Interventions en classe

des enseignant·e·s affirment qu'un·e médiateur·trice social·e en milieu scolaire est déjà intervenu·e dans leur classe, dont 76% suite à une demande de leur part.

Les impacts de la médiation sociale en faveur d'une action publique performante

L'appui aux personnels de l'Éducation Nationale

Témoignage

« La médiatrice [de l'ALPMS] présente ici [dans notre établissement] nous permet vraiment de considérer l'élève dans sa globalité. Je donne un exemple. Lorsqu'un élève a de mauvais résultats et qu'il fait part à la médiatrice qu'il a des puces dans son lit. Ce fait d'avoir des relais ouverts sur l'extérieur pour avoir cette connaissance-là, c'est précieux. Cela nous permet d'avoir une vision plus réelle et j'envie de dire plus positive du profil des élèves. Nous pouvons donc apporter des réponses plus adaptées aux profils des élèves du fait de cet apport de connaissances supplémentaires permises par ses activités. »

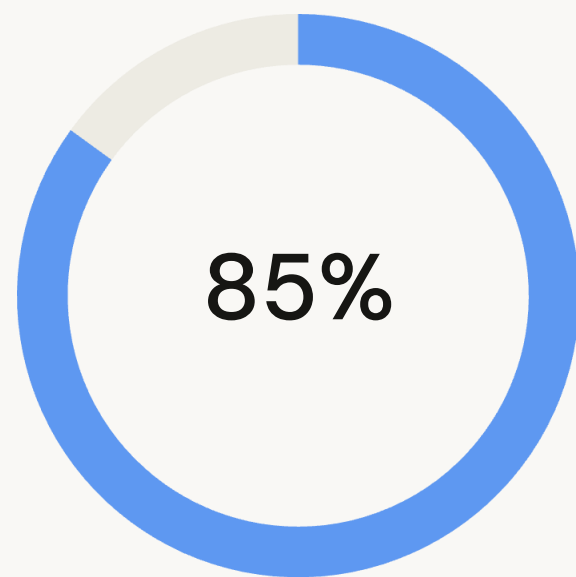
Caroline TIREL, conseillère principale d'éducation du collège Pierre-Mendès FRANCE de La Rochelle (11/03/2025).

Les impacts de la médiation sociale en faveur d'une action publique performante

L'amélioration de la compréhension entre habitant·e·s et institutions

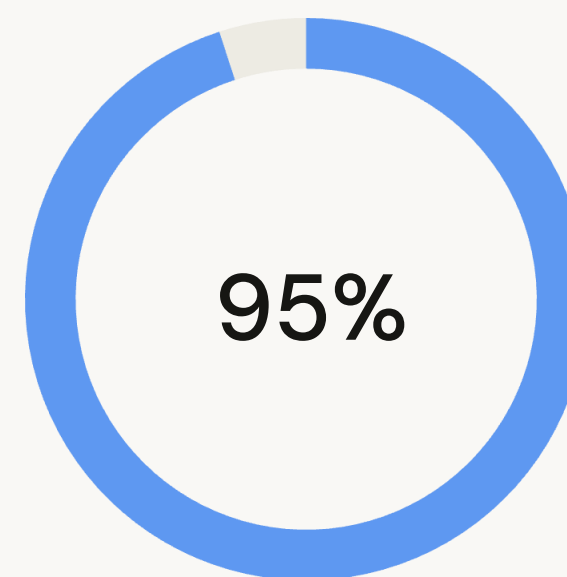
Les médiateur·trice·s ont une fonction de passerelle, facilitée par leur posture spécifique, qui favorise la circulation de l'information et la levée des incompréhensions, qu'elles soient ponctuelles ou enracinées.

Qui plus est, l'impartialité des médiateur·trice·s constitue un facteur déterminant de la qualité des éléments remontés (signalements, alertes, constats etc.). Elle garantit que la structure de médiation sociale professionnelle n'est la subordonnée de quiconque, évitant ainsi le recueil d'informations soumises à des biais d'interprétation.



Rôle d'intermédiaire reconnu

des habitant·e·s considèrent les médiateur·trice·s comme des intermédiaires entre eux·elles et les institutions.



Tiers impartiaux reconnus

des partenaires (hors Éducation Nationale) reconnaissent les médiateur·trice·s comme tier·ce·s impartiaux·ales et indépendant·e·s

Les impacts de la médiation sociale en faveur d'une action publique performante

Une amélioration de la notoriété des partenaires de la médiation sociale

La médiation sociale agit comme un vecteur de communication, à la fois formel et informel, contribuant à la promotion d'actions et de dispositifs spécifiques de ses partenaires.

Elle relie des acteur·trice·s locaux·ales, dispositifs et publics qui ne se rencontreraient pas spontanément.

82%

des partenaires (hors Éducation Nationale) affirment que les actions de médiation sociale les aide à développer des liens avec de nouveaux publics.

65%

des partenaires (hors Éducation Nationale) font le constat que les médiateur·trice·s ont une forte contribution dans l'augmentation de leurs sollicitations.

Impact #1

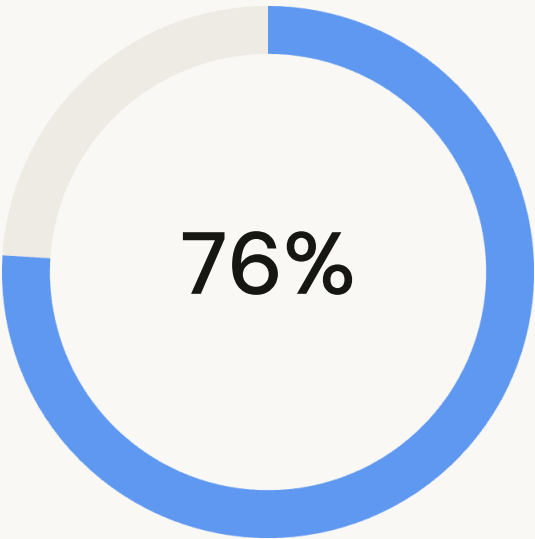
Le premier impact des dispositifs de médiation sociale relaté par ses partenaires est l'amélioration de leurs relations avec les usager·ère·s de leurs services.

Les impacts de la médiation sociale en faveur d'une action publique performante

La captation des ambiances du territoire au profit d'une aide à la prise de décisions

La médiation sociale relate l'actualité des territoires sous l'angle des faits marquants, de la typologie et de l'origine des incidents, ainsi que sur les éléments impactant la qualité de vie des habitant·e·s. Ces informations sont transmises en temps réel ou lors d'instances spécifiques.

📄 **En 2024, l'ALTM a réalisé 495 diagnostics d'ambiance** des espaces publics et privés, sur demande spécifique ou de leur propre initiative, représentant environ **10 rapports par semaine**.



Meilleure appréhension territoriale

des partenaires affirment avoir une meilleure appréhension de l'ambiance de leurs territoires pour identifier les lieux où ils doivent agir.

La démarche des coûts évités permis par les actions de médiation sociale

L'analyse des coûts évités vise à quantifier les économies générées par les actions de médiation sociale en se concentrant sur les activités menées dans l'habitat social et en milieu scolaire.

Cette approche complémentaire permet de donner une valeur économique aux impacts préventifs de la médiation sociale.

Madame Alice LE DRET,

Consultante



01

Éléments introductifs

La démarche

« Quelles dépenses peuvent être évitées par l'action de la médiation sociale,
dans l'habitat social et à l'école ? »

Apprécier le coût évité

- La démarche coût évité n'intègre que des flux exprimés en euros. Les coûts évités amènent à une vision plus restreinte et prudente des économies réalisées, c'est une vision à minima.
- La méthode des coûts évités a été préférée à celle du SROI, pour plusieurs raisons :
 - Peu de données concernées les coûts euros associés à la médiation et un besoin de poser de premiers éléments sur ce volet.
 - Le SROI amène des résultats d'avantage discutables. Dans un contexte de difficultés d'accès aux données, la démarche apparaissait comme trop peu fiable.

02

La méthode

Définir la valeur économique de la médiation sociale avec celles et ceux qui la rencontrent au quotidien

- ✓ **Revue de la littérature grise et scientifique existante**
- ✓ **18 entretiens exploratoires :**
 - Professionnels issus de l'habitat social (bailleurs sociaux, réseaux de bailleurs sociaux) et du champ de l'Éducation Nationale (Cité Éducative, personnels encadrant·e·s d'établissement).
 - Première estimation de la nature des coûts évités par la médiation sociale et des montants euros.
- ✓ **3 focus groupes réalisés lors des analyses partagées sur chaque territoire intégré dans l'étude, réunissant en tout 45 participant·e·s.**
 - Médiateur·trice·s, bailleurs, élu·e·s et agent·e·s de collectivités, personnels encadrant·e·s d'établissements scolaires).
 - Consolider les estimations et les hypothèses de calcul.
 - Croiser les regards sur les valeurs générées par la médiation sociale, au-delà de leur dimension économique.

Les éléments à prendre en compte pour calculer le coût évité

Les coûts évités

1. Identifier les risques associés :

Si la médiation sociale n'intervient pas, alors ...

1. **Identifier les coûts euros associés à ces risques :** Combien cela coûte, à qui ?
2. **Associer une fréquence à chaque risque :** Quelle est la chance que cela se produise ?
3. **Estimer le mérite de la médiation dans l'évitement du risque :** Quels autres facteurs jouent dans la résolution du risque ? Qu'est ce qui est attribuable à la médiation sociale ?



Le coût de la médiation sociale

Les dépenses associées à l'activité de médiation sociale (nombre d'ETP et financements associés)



Pour 1 euro dépensé, X euros de coûts évités

Mesurer le coût évité d'un outil de prévention

- La médiation sociale est principalement positionnée en outil de prévention ou en désamorçage de situations critiques, dès leur avènement.
- Dans l'habitat comme à l'école, la médiation est un outil parmi d'autres pour éviter ou lutter contre les différents associés. C'est souvent « le premier maillon de la chaîne ».
- L'effet de la médiation est par essence indirect, et sans doute sous -estimé dans une lecture de coût évité. La démarche ne permet pas de mesurer de manière assez précise la valeur de ce premier « maillon » dans la chaîne complète de solution.
- On peut faire l'hypothèse que si ce maillon venait à disparaître, cela fragiliserait d'autant plus la capacité d'intervention des autres acteurs, ou cela les amènerait à des coûts plus importants pour les solutions qu'ils déploient.

Limites de l'étude

- Absence de terrain de comparaison : pas d'accès possible aux données entre des établissements avec ou sans médiation, ou à des parcs sociaux avec ou sans médiation
- Estimation complexe des coûts économiques : pas de système de suivi des coûts par les bailleurs sociaux, les établissements, les organisations de médiation, etc.
- Des indicateurs insuffisamment suivis et consolidés chez l'ensemble des acteurs : organisations de médiation, partenaires, bailleurs, établissements.

03

Coût évité de la médiation à l'école

Référentiel

Thématique	Sous effets	Indicateurs
En milieu scolaire	Lutte contre les conflits interpersonnels	○ Nombre de conflits résolus suite à l'intervention des équipes de médiation sociale
	Lutte contre le harcèlement scolaire	○ Nombre de cas de harcèlement résolus suite à l'intervention des équipes de médiation sociale
	Lutte contre le décrochage scolaire	○ Nombre de cas de risque de décrochage scolaire résolus suite à l'intervention des équipes de médiation sociale

Cartographie des risques (1/3)

Lutte contre les conflits interpersonnels	Si le conflit n'est pas résolu	Nature des coûts évités	Montant euros
	Régulation du conflit par les équipes de l'établissement Niveau de risque : 100%	Temps passé par les équipes enseignantes et encadrantes pour réguler le conflit	140 € par conflit (5 heures de régulation, sur une base de 28 euros de l'heure).
	Conseil de discipline Niveau de risque : 20 %	Temps passé en conseil de discipline	840 € par conflit (15 personnes réunies, 2 heures, 28 euros par heure).
	Domage psychologique pour les personnes victimes du conflit Niveau de risque : 1 %	Coût prise en charge psychologique	600 € par personne (10 séances de psychologue à 60 euros).
	Risque de décrochage scolaire Niveau de risque : 0,1 %	Chiffrage par Étude BCG / Apprentis d'Auteuil intégrant les manques à gagner en termes de formation, d'emploi, les risques psycho-sociaux, etc.	340 000 € sur 7 ans soit 48 000 € par an par élève impliqué dans un conflit et qui serait en risque de décrochage suite à ce conflit.

Cartographie des risques (2/3)

	Si le cas de harcèlement n'est pas résolu	Nature des coûts évités	Montant euros
Lutte contre le harcèlement scolaire	Dompage psychologique pour les personnes victimes du conflit ou de la situation de harcèlement Niveau de risque : 50 %	Coût prise en charge psychologique	600 € par personne (10 séances de psychologue à 60 euros)
	Risque de décrochage scolaire Niveau de risque : 0,1%	Chiffrage par Étude BCG / Apprentis d'Auteuil intégrant les manques à gagner en termes de formation, d'emploi, les risques psycho-sociaux, etc.	340 000 € sur 7 ans soit 48 000 € par an par élève qui serait en risque de décrochage suite à une situation de harcèlement.

Cartographie des risques (3/3)

	Si le cas de risque de décrochage scolaire n'est pas résolu	Nature des coûts évités	Montant euros
Lutte contre le décrochage scolaire	Risque de décrochage scolaire Niveau de risque : 100 %	Chiffrage par Étude BCG / Apprentis d'Auteuil intégrant les manques à gagner en termes de formation, d'emploi, les risques psycho-sociaux, etc.	340 000 € sur 7 ans soit 48 000 € par an

Zoom sur l'évaluation du coût du décrochage scolaire

- Etude publiée en mai 2025 par les Apprentis d'Auteuil, étude opérée avec le BCG
- Mise à jour d'une première étude sur coût du décrochage scolaire réalisé en 2012 (estimé à 230 000 euros)
- Comparaison de deux échantillons de population (niveau scolaire infra brevet et post brevet) suivi entre leurs 25 ans et 65 ans

[Lien vers le rapport](#)



Zoom sur l'évaluation du coût du décrochage scolaire

Est intégré dans le calcul :

- Le manque à gagner en termes de recettes pour la collectivité (cotisations, impôts sur le revenu, TVA) ;
- Les dépenses publiques supplémentaires liées à certaines prestations (aides sociales, indemnisation du chômage) ou services (santé, justice) ;
- Le coût évité sur la scolarité, introduit dans cette version actualisée, permet de tenir compte des investissements en formation qui ne sont pas engagés dans le cas d'un parcours scolaire plus court.

DÉCOMPOSITION DU SURCÔÛT LIÉ AU DÉCROCHAGE		
CATÉGORIE	SOUS-CATÉGORIE	ESTIMATION (EN € 2025)
Surcoût total du décrochage scolaire par individu tout au long de sa vie active		340000
Manque à gagner fiscal et des cotisations		259000
	Cotisations patronales	157000
	CSG - CRDS	46000
	TVA	29000
	Impôt sur le revenu	27000
Justice		49000
Aides sociales		48000
	Aides au logement	27000
	RSA	19000
	CSS	2000
Chômage		29000
Santé		11000
Scolarité		-56000

Effets non monétisés

- Détérioration de la qualité de l'enseignement
- Baisse des résultats scolaires
- Dommages psychologiques pour les parents des enfants

Niveaux d'attribution

Part de mérite de la médiation sociale

Lutte contre les conflits interpersonnels

Effets de la médiation sociale	Attribution
Niveau 1 – Régulation temps passé par les équipes	100%
Niveau 2 – Régulation interne Conseil de discipline	33%
Niveau 3 – Dommages psychologiques – prise en charge séances de psy	33%
Niveau 4 – Décrochage scolaire	33%

Lutte contre le harcèlement scolaire

Effets de la médiation sociale	Attribution
Niveau 1 – Prise en charge dommages psychologiques famille	33%
Niveau 2 – Risque de décrochage scolaire	33%

Lutte contre le décrochage scolaire

Effets de la médiation sociale	Attribution
Niveau 1 – Risque décrochage évité	33%

Résultats

Indicateurs

Thématique	Lutte contre les conflits interpersonnels	Lutte contre le harcèlement scolaire	Lutte contre le décrochage
Indicateurs	Nombre de conflits résolus	Nombre de situations de harcèlement résolues	Nombre de situations de risque de décrochage scolaire résolues
Total	2 496	44	45

Résultats

Coût évité

« Nombre unité(Risque* Probabilité du risque) *Coût d'une unité * Niveau d'attribution »*

Le coût évité de la médiation à l'école est de **1 065 817,53 euros**.

Pour 1 euros de dépenses en faveur de la médiation à l'école, **2,93 euros sont économisés** au titre des coûts évités.

04

Coût évité de la médiation sociale dans l'habitat social

Référentiel

Thématique	Sous effets	Indicateurs
Dans l'habitat social	Lutte contre les conflits interpersonnels	○ Nombre de conflits résolus suite à l'intervention des équipes de médiation sociale.
	Lutte contre les occupations et les dégradations	○ Nombre de situations d'occupations résolues suite à l'intervention des équipes de médiation sociale. ○ Nombre de dégradations identifiées suite à l'intervention des équipes de médiation sociale.
	Lutte contre la précarité énergétique	○ Nombre de situations d'impayés résolus suite à l'intervention des équipes de médiation sociale. ○ Montant (en euros) rendus aux énergéticiens.

Cartographie des risques (1/3)

	Si on conflit n'est pas résolu	Nature des coûts évités	Montant euros
Lutte contre les conflits interpersonnels	Régulation du conflit en interne par les équipes du bailleur social	Temps passé par les équipes de proximité pour réguler le conflit (gardiens, personnels des agences locales) : 1 journée	173 € (1 journée par conflit minimum par un profil de chargé de gestion locative, base salaire 45 K brut annuel chargé)
		Niveau de risque : 100%	
	Création d'un dossier de contentieux	Frais de dossier contentieux	200 € pour le dossier de contentieux à la charge du bailleur
		Niveau de risque : 5%	
	Procédure d'expulsion	Frais d'un courrier d'huissier	40 €
		Niveau de risque : 5%	
		Temps passé par les équipes des bailleurs pour mettre en œuvre d'une procédure d'expulsion : Coordination des dépôts de plainte, récupération des pièces administratives	173 € (1 journée minimum par un profil de chargé de gestion locative, base salaire 45 K€ brut annuel chargé)
		Niveau de risque : 5%	
		Frais huissiers à la charge des bailleurs	2000 €
		Niveau de risque : 5%	

Cartographie des risques (2/3)

Lutte contre les conflits interpersonnels	Si on conflit n'est pas résolu	Nature des coûts évités	Montant euros
	Augmentation de la rotation des logements	Manque à gagner locatif pour les bailleurs Niveau de risque : 5%	420 € (pour un mois de loyer non payé (6 euros m2* 70 m2))
		Temps passé par les équipes des bailleurs pour la commercialisation du logement Niveau de risque : 5%	173 € (1 journée minimum par un profil de chargé de gestion locative, base salaire 45 K€ brut annuel chargé)
		Temps passé par les équipes pour gérer les demandes de changement de logement des locataires Niveau de risque : 5%	173 € (1 journée minimum par un profil de chargé de gestion locative, base salaire 45 K€ brut annuel chargé)
	Assignation du bailleur en justice	Assignation du bailleur Niveau de risque : 1 %	2000 €
		Relogement des personnes Niveau de risque : 0,1%	173 € (1 journée minimum par un profil de chargé de gestion locative, base salaire 45 K€ brut annuel chargé)
		Condamnation bailleur Niveau de risque : 0,5%	10 000 €

Cartographie des risques (3/3)

	Si l'occupation n'est pas résolue...	Nature des coûts évités	Montant euros
Lutte contre les occupations et les dégradations	Frais de ménage liés aux dégradations	Intervention des équipes de nettoyage Niveau de risque : 100 %	Montant moyen retenu 300 € Varie en fonction de la dégradation et le M2 à nettoyer. Une prestation d'une heure est estimée à 30 € HT
	Frais d'intervention - réparation	Intervention des différents corps de métiers Niveau de risque : 50 %	Montant moyen retenu 1000 € Varie en fonction du type de réparation à opérer –
	Augmentation de la rotation des logements	Manque à gagner locatif pour les bailleurs Niveau de risque : 10 %	420 € (pour un mois de loyer non payé (6 euros m2*70 m2))
		Temps passé par les équipes des bailleurs pour la commercialisation du logement Niveau de risque : 10 %	173 € (1 journée minimum par un profil de chargé de gestion locative, base salaire 45 K€ brut annuel chargé)
		Temps passé par les équipes pour gérer les demandes de changement de logement des locataires Niveau de risque : 10 %	173 € (1 journée minimum par un profil de chargé de gestion locative, base salaire 45 K brut annuel chargé)
		Relogement des personnes Niveau de risque : 5 %	173 € (1 journée minimum par un profil de chargé de gestion locative, base salaire 45 K€ brut annuel chargé)
	Renforcement des dispositifs de surveillance	Intervention des équipes de sécurité Niveau de risque : 15 %	Varie en fonction de la situation. Une prestation d'une heure est estimée à 30 € HT – Montant moyen retenu 300 €
Lutte contre les occupations et les dégradations		Installation de la vidéo surveillance Niveau de risque : 2,5 %	Coût de l'installation 3000 € auquel s'ajoute le coût de la maintenance – 10 000 €

Effets non monétisés

- Renforcement de la pénibilité des métiers de gardiennage et de proximité
- Suppression des équipements dans les parcs sociaux si les dégradations sont trop importantes
- Détérioration du lien social et de la cohésion sociale pour les locataires
- Dégradation du climat social dans les parcs sociaux
- Dégradation de la santé mentale des habitants

Niveaux d’attribution

Part de mérite de la médiation sociale

- Lutte contre les conflits interpersonnels**

	Attribution
Niveau 1 – Régulation interne	100%
Niveau 2 – Création d’un dossier contentieux	80%
Niveau 3 – Procédure d’expulsion	50%
Niveau 4 – Augmentation de la rotation dans les logements	33%
Niveau 5 – Engagement de la responsabilité du bailleur	33%

- Lutte contre les dégradations et occupations**

	Attribution
Niveau 1 – Frais de ménage	50%
Niveau 2 – Frais de réparation	50%
Niveau 3 – Vacance de logement	25%
Niveau 4 – Renforcement du système de sécurité	25%

Résultats

Indicateurs

Thématique	Lutte contre les conflits interpersonnels	Lutte contre les occupations et les dégradations
Indicateurs	Nombre de conflits résolus	Nombre de situations d'occupation résolues
Total	2 136	900

Résultats

Coût évité

« Nombre unité(Risque* Probabilité du risque) *Coût d'une unité * Niveau d'attribution »*

Le coût évité de la médiation dans l'habitat est de 841 138 euros au titre de la lutte contre les conflits interpersonnels et de la lutte contre les dégradations.

Pour 1 euro de dépenses sur ce volet **1,71 euros sont économisés au titre des coûts évités.**

Résultats

Coût évité – Lutte contre la précarité énergétique

Au titre du remboursement des dettes des habitants relatives à la facture énergétique

.

Le coût évité de la médiation envers la lutte contre la précarité énergétique est 69 919 euros au titre du remboursement des dettes des habitants relatives à la facture énergétique.

Pour 1 euro déboursé pour financer cette action, 1,74 euros de coûts ont été évités grâce au remboursement de dettes des personnes auprès des énergéticiens.

Enseignements et perspectives

- Médiation à l'école :
2,93€ de coûts évités pour 1€ investi.
- Médiation dans l'habitat social :
1,71€ de coûts évités pour 1€ investi.
- Lutte contre la précarité énergétique :
1,74€ de coûts évités pour 1€ investi.

- Un consensus sur la valeur créée par la médiation sociale.
- Une première démarche d'évaluation des coûts évités, qui se veut prudente et qui doit être approfondie et élargie : Ce sont des estimations à minima.
- Un véritable besoin de consolider la remontée de donnée et de suivre les indicateurs dans le temps pour consolider les résultats.

Présentation des résultats — Cohésion territoriale

Ce troisième registre explore la contribution de la médiation sociale à la construction de territoires plus apaisés, accessibles et agréables à vivre pour tous, par sa régulation des conflits et son soutien à l'appropriation positive des espaces de vie.

La médiation sociale joue un rôle essentiel dans la construction de territoires plus apaisés, accessibles et agréables à vivre pour tous. Par sa régulation des conflits, le rapprochement des habitant·e·s auprès des services essentiels et son soutien à l'appropriation positive des espaces de vie, elle contribue à bâtir une dynamique territoriale inclusive et solidaire.

**Cohésion
territoriale**

Les pratiques de la médiation sociale favorisant la cohésion territoriale



La régulation des conflits

Les médiateur·trice·s préviennent, apaisent et résolvent des situations conflictuelles présentes ou en devenir, par le repérage et des démarches résolutives comme la médiation en table-ronde.



La prévention des incivilités

La médiation sociale contribue au repérage des comportements inciviques et y apporte des réponses d'apaisement : Sensibilisation aux droits et devoirs, rappels des règles, diagnostics.



La veille sociale

Présent·e·s dans des lieux ou périodes où peu de ressources locales sont disponibles, les médiateur·trice·s sont une porte d'entrée pour la formulation de demandes et préviennent les phénomènes d'exclusion durable.



Les projets collectifs

Pour faciliter l'appropriation des territoires, les médiateur·trice·s élaborent ou participent à des projets collectifs, en pied d'immeuble, dans des équipements publics ou à l'échelle d'un quartier.

Les impacts de la médiation sociale favorisant la cohésion territoriale

Une meilleure identification et qualification des situations conflictuelles

Les médiateur·trice·s contribuent au repérage et au pré-traitement des tensions susceptibles d'occasionner des conflits, en mettant en évidence les protagonistes, la nature de la difficulté et la ressource la plus à même de les juguler.

6000+

Conflits appréhendés en 2024

2361 par l'ALPMS, 1081 par l'ALTM et 2686 par OMÉGA,
tous dispositifs confondus

65%

Meilleure compréhension du litige

des habitant·e·s relatent avoir mieux compris la raison de leur litige
à la suite de l'intervention des médiateur·trice·s

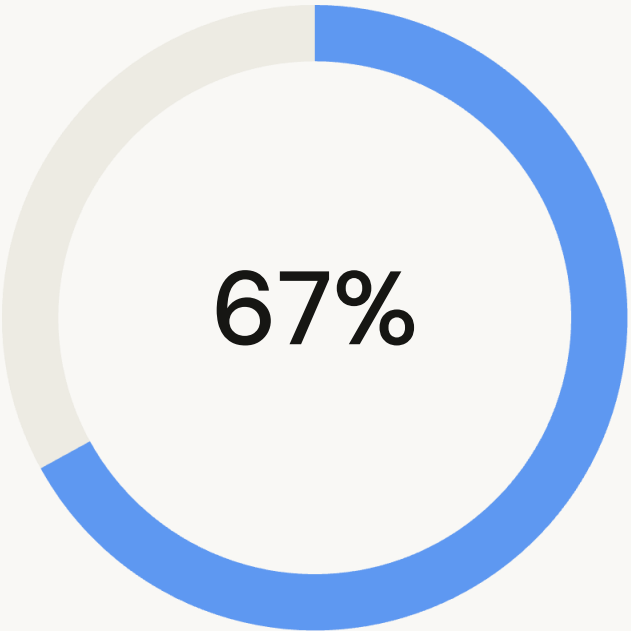


Les dispositifs identifient précisément les origines des conflits. Pour l'ALTM et l'ALPMS (habitat, 2024), la première cause est les **nuisances sonores**. Pour OMÉGA (tous dispositifs), il s'agit des **problématiques relationnelles entre individus**.

Les impacts de la médiation sociale favorisant la cohésion territoriale

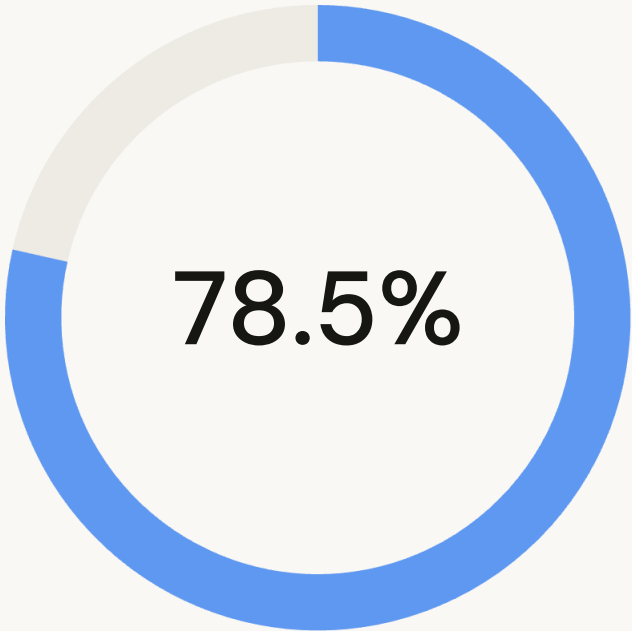
Une amélioration de la gestion des situations conflictuelles

Au-delà du repérage et de la qualification, les médiateur·trice·s sont en capacité de réguler des tensions naissantes jusqu'aux conflits enkystés, dans des espaces aussi divers que les espaces publics, l'habitat social et les établissements scolaires.



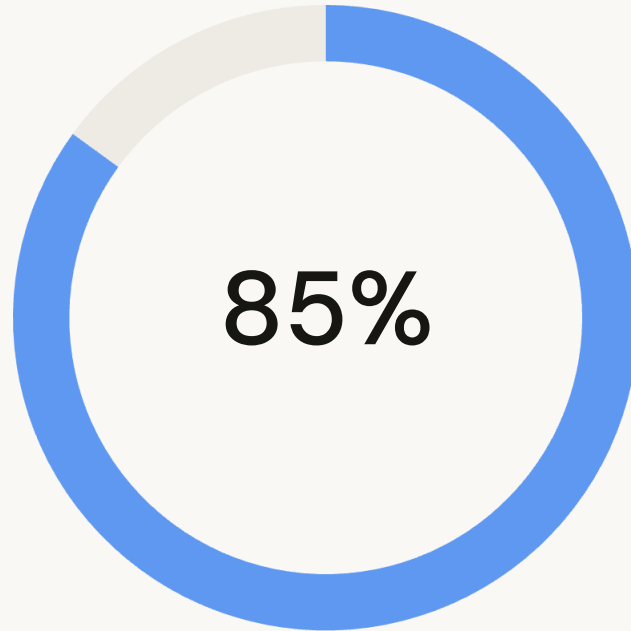
Résolution effective

des habitant·e·s ayant interagi avec un dispositif à propos d'un conflit relatent une résolution effective après intervention.



Non-retour au conflit

taux de non-retour aux conflits à 6 mois pour les structures ALTM et OMÉGA — Il s'agit des conflits qui ne ressurgissent pas, même 6 mois après traitement.



Recommandation — ALTM

des élèves recommanderaient de faire appel à un·e médiateur·trice en cas de dispute avec un·e camarade.

Les impacts de la médiation sociale favorisant la cohésion territoriale

L'amélioration du repérage des situations de ruptures sociales et des réponses apportées

Les dispositifs de médiation sociale, au travers de leur positionnement et d'une présence récurrente dans les territoires, repèrent des signes de fragilité des habitant·e·s (non-recours aux droits, isolement) et les relaie ou les prend en charge.

86%

des partenaires (hors Éducation Nationale) affirment que la médiation sociale leur a permis de mieux identifier certains publics et leurs spécificités.

52%

des accompagnements de situations de précarité énergétique (OMÉGA) ont débouché sur une finalité positive (mise en place d'un échéancier de paiement, relais vers des dispositifs de solidarité, résorption des impayés, etc.).

1600+

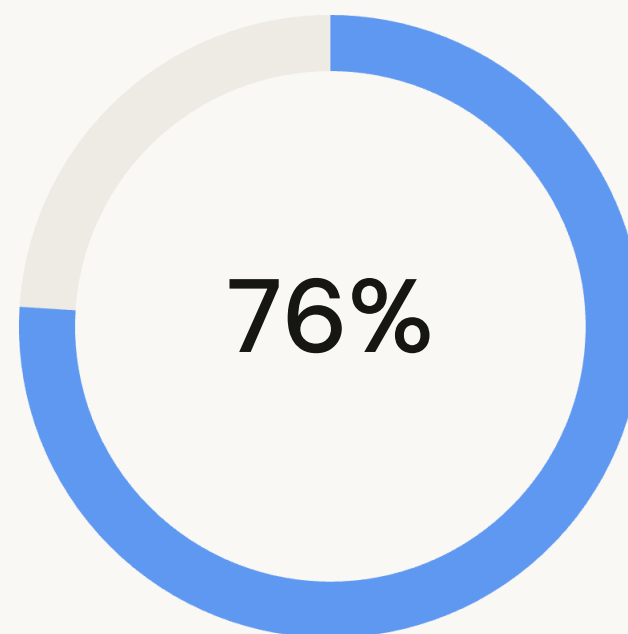
actions ont été réalisées par le service de veille sociale d'OMÉGA en 2024 auprès du public sans-abri (transmissions d'informations, accompagnement aux rendez-vous administratifs, entretiens infirmiers).

Les impacts de la médiation sociale favorisant la cohésion territoriale

L'amélioration du cadre de vie des territoires

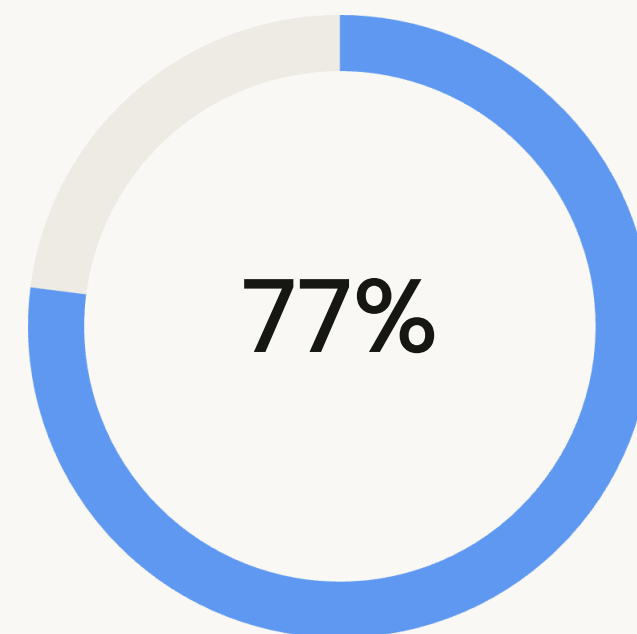
Les médiateur·trice·s développent une expertise sociale et territoriale mise au service de leurs partenaires et habitant·e·s par des diagnostics et préconisations.

La médiation sociale porte aussi des initiatives d'amélioration du cadre de vie : Sensibilisation au bon usage des espaces communs, projets de réappropriation positive des espaces publics.



Environnement moins dégradé

des habitant·e·s affirment que leur environnement de vie est moins dégradé grâce à la présence et aux actions des médiateur·trice·s.



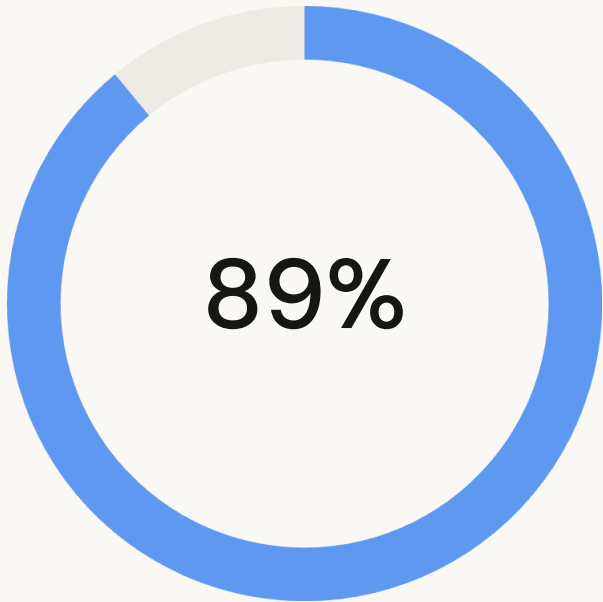
Ambiance plus sereine

des habitant·e·s pensent que l'ambiance dans leur quartier est plus sereine à la suite de ces mêmes actions.

Les impacts de la médiation sociale favorisant la cohésion territoriale

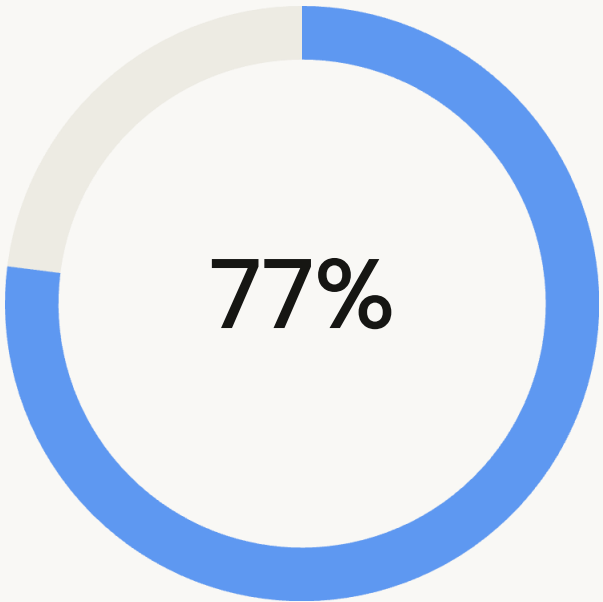
Un meilleur accès aux droits et aux services pour les personnes

Les médiateur·trice·s ont un contact aisé avec tous les publics et connaissent les différents services pouvant répondre à leurs besoins. Ils·Elles savent s'adapter au contexte de leurs interventions, y compris au sein même des organismes délivrant des services publics (La Poste, CAF, etc.).



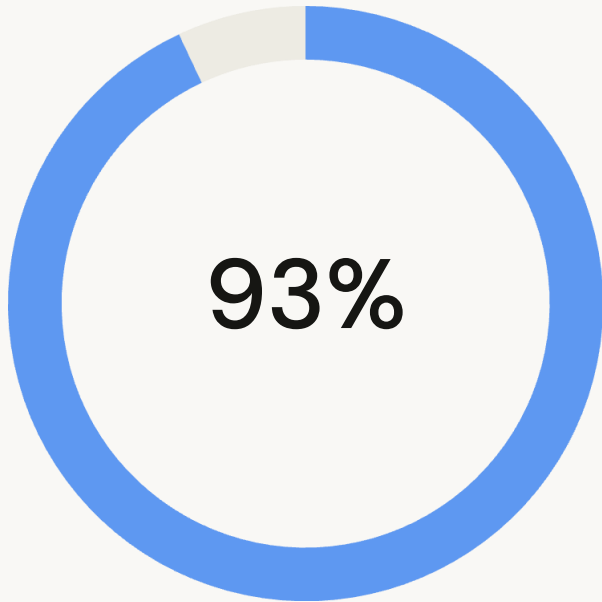
Réponse totale à la sollicitation

des habitant·e·s considèrent que les médiateur·trice·s ont répondu totalement à leur demande d'accès aux droits (99% si on inclut les réponses partielles).



Accès à de nouveaux droits

des habitant·e·s déclarent avoir pu accéder à de nouveaux droits et/ou services auxquels ils n'avaient pas accès auparavant.



Finalisation en un rendez-vous — OMÉGA

des accompagnements aux démarches administratives sont finalisées en un seul rendez-vous.

Présentation des résultats — Transitions inclusives

Ce quatrième registre examine comment la médiation sociale accompagne les personnes et les territoires dans la compréhension et l'anticipation des transformations environnementales et sociales, en construisant des transitions qui ne laissent personne de côté.

La médiation sociale accompagne les personnes, tout comme les territoires, dans la compréhension et l'anticipation des transformations environnementales et sociales qui marquent notre époque. En soutenant l'adaptation des modes de vie et l'adoption de comportements plus responsables, elle contribue à construire des transitions inclusives, c'est-à-dire des évolutions qui ne laissent personne de côté.

**Transitions
inclusives**

Les pratiques de la médiation sociale facilitant des transitions inclusives



Ateliers collectifs de sensibilisation

Les médiateur·trice·s donnent la parole aux habitant·e·s par des projets spécifiques et des actions renforçant leurs connaissances, notamment sur des thématiques environnementales (écogestes, factures d'énergie, etc.).



Favorisation de la participation habitante

Les médiateur·trice·s promeuvent les réunions publiques et moments de concertation, et participent à recueillir la parole des habitant·e·s pour permettre une compréhension collective des enjeux.



Accompagnement à la précarité énergétique

Action spécifique à OMÉGA, où les médiateur·trice·s sont en interface entre l'usager·ère et le fournisseur d'énergie. Ils·Elles accompagnent l'appropriation de solutions réduisant ce phénomène (suivi des consommations, changement de mode de chauffage, etc.).

Les impacts de la médiation sociale facilitant des transitions inclusives

La facilitation des changements d'usage

L'action des médiateur·trice·s, via les relations de proximité construites avec les habitant·e·s, vise à ce que les populations s'approprient de nouveaux usages leur permettant d'améliorer leur cadre de vie ou de prendre la pleine mesure des enjeux les concernant.

96% — Règles de vie collective

La quasi-totalité des habitant·e·s déclarent davantage respecter les règles de vie en collectivité à la suite d'actions de médiation sociale dont ils·elles ont bénéficié.

100% de satisfaction — Ateliers énergie (OMÉGA)

77 personnes ont bénéficié d'ateliers sur la maîtrise des consommations d'énergie. 100% des bénéficiaires ont déclaré être satisfait·e·s (90% très satisfait·e·s).

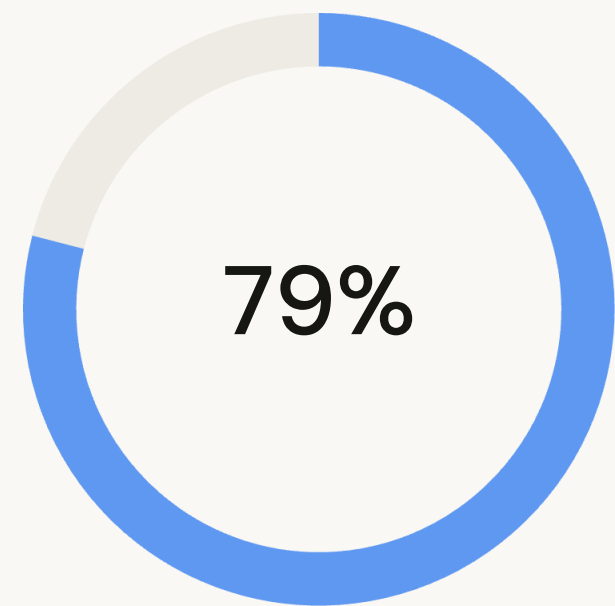
2748 actions — ALTM

Actions d'information ou de sensibilisation menées en 2024 auprès de 1374 personnes, dont près d'un tiers (28%) avaient moins de 25 ans.

Les impacts de la médiation sociale facilitant des transitions inclusives

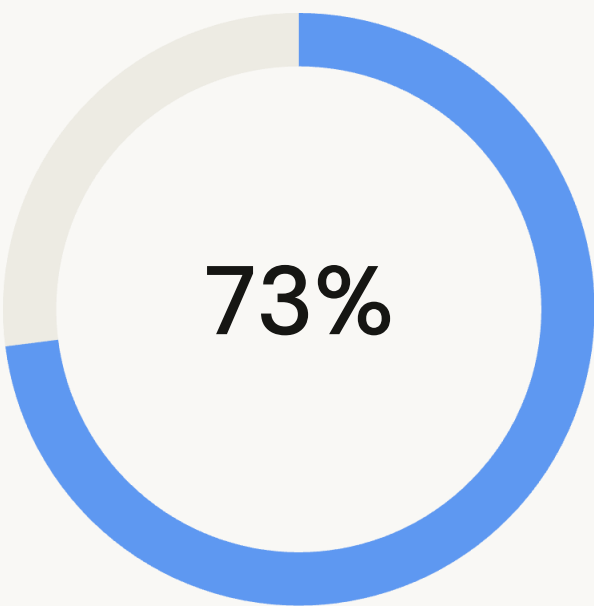
Une meilleure appropriation, par les habitant·e·s, de leur environnement de vie

La posture des médiateur·trice·s — neutralité, présence en proximité, capacité à traduire des éléments de langage institutionnels en discours accessible — vient démystifier un certain nombre d'incompréhensions et favorise l'appropriation collective des enjeux inhérents aux territoires de vie.



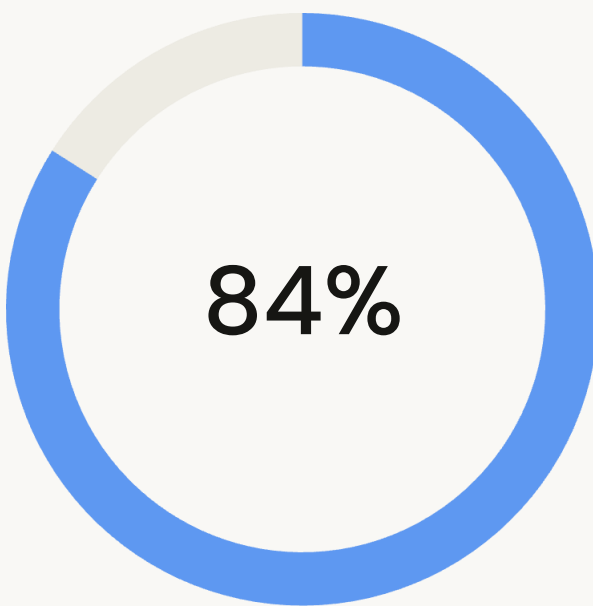
Sentiment de prise en considération

des habitant·e·s se sentent davantage pris en considération au travers des actions de médiation sociale.



Meilleure compréhension des transformations

des habitant·e·s affirment mieux comprendre les transformations impactant leurs territoires par le biais de leurs interactions avec les médiateur·trice·s.



Expertise reconnue

des habitant·e·s pensent que les médiateur·trice·s disposent de connaissances solides sur leur environnement de vie, favorisant la confiance dans leurs interactions.

Présentation des résultats — Expertise métier professionnalisante

Ce cinquième registre met en évidence la médiation sociale comme une activité professionnelle structurée, reconnue, et reposant sur des compétences spécifiques. Il valorise la construction d'un métier à part entière, doté de savoir-faire et de savoir-être mobilisés au service des territoires.

Il rappelle également que le·la médiateur·trice social·e n'est pas simplement un acteur de proximité, mais un·e professionnel·le formé·e, doté·e d'un savoir-faire et d'un savoir-être, aspects mobilisés au service des territoires et des habitant·e·s.

**Expertise métier
professionnalisante
pour les
médiateurs**

Les pratiques des structures de médiation sociale mettant en lumière une expertise-métier



Structuration d'une expertise-métier

Les structures étudiées maintiennent un champ de compétences prédéfini pour des interventions plus efficaces et des impacts davantage visibles auprès des bénéficiaires.



Polyvalence et diversité des contextes

Les médiateur·trice·s disposent d'une palette de compétences leur permettant d'évoluer au sein de dispositifs différents, sur des situations variées et auprès d'une diversité de publics.



Gestion des compétences

Les recrutements sont basés sur la possession d'un diplôme ou d'une certification en médiation sociale.

Tous les médiateur·trice·s bénéficient de plans de formation individualisés.



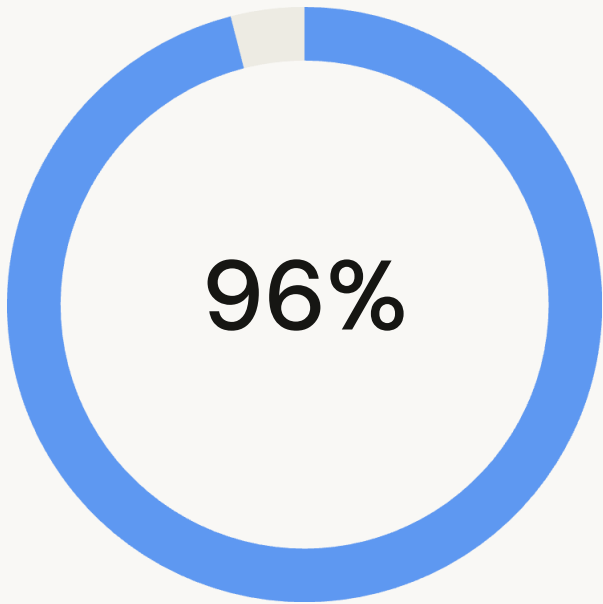
Diffusion des compétences spécifiques

Les professionnel·le·s des trois structures sont sollicité·e·s pour mener des actions de formation envers d'autres personnels du travail social et accompagnent des projets professionnels.

Les impacts mettant en lumière une expertise-métier professionnalisante de la médiation sociale

La reconnaissance des médiateur·trice·s comme des professionnel·le·s de l'intervention sociale territoriale

La médiation sociale se présente comme une activité professionnelle structurée, reposant sur des compétences spécifiques, des savoirs formalisés et des pratiques encadrées. Les habitant·e·s et partenaires l'identifient et la distinguent des autres acteur·trice·s de proximité.



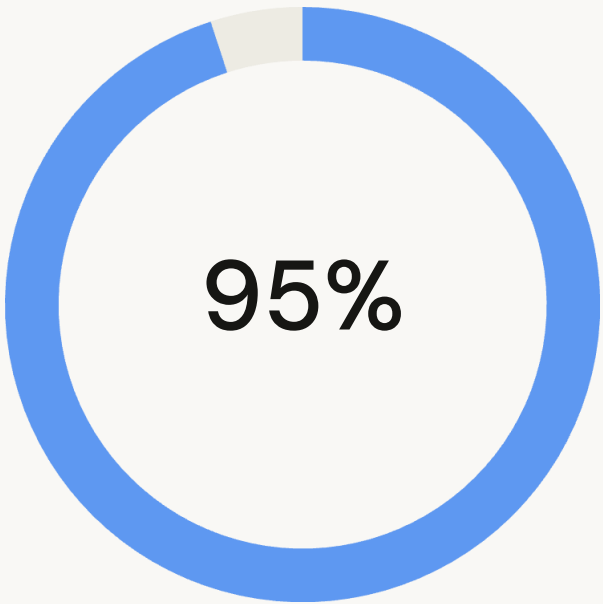
**Recommandation —
Éducation Nationale**

des personnels de l'Éducation Nationale recommanderaient un dispositif de médiation sociale en milieu scolaire à un autre établissement



**Recommandation — partenaires
(hors Éducation Nationale)**

des partenaires (hors Éducation Nationale) recommanderaient les actions de médiation sociale dont ils bénéficient s'ils en avaient la possibilité



**Professionnalisme reconnu —
Habitant·e·s**

des habitant·e·s trouvent que les médiateur·trice·s sont « professionnel·le·s » dans le déploiement de leurs actions

Les impacts mettant en lumière une expertise-métier professionnalisante de la médiation sociale

La définition de projets et parcours professionnels au travers des actions de médiation sociale

Les activités de médiation sociale professionnelle permettent à ses professionnel·le·s de consolider leur employabilité par des opportunités de formation, de qualification et de montée en compétences.

Elles sécurisent des trajectoires professionnelles et ouvrent des possibilités de spécialisation et de mobilité.

89% en CDI

des personnels des trois structures sont en contrat à durée indéterminée (84% des médiateur·trice·s).

15% de promotions internes

des salarié·e·s ont bénéficié d'une promotion interne au cours des cinq dernières années.

100% en CDI — Adultes-relais (ALTM)

Toutes les personnes recrutées sous convention adulte-relais et allés jusqu'au bout de leur convention travaillent aujourd'hui en CDI.

Les impacts mettant en lumière une expertise-métier professionnalisante de la médiation sociale

La diffusion d'une culture de la médiation dans les territoires auprès des professionnel·le·s

En incarnant des modalités de gestion apaisées de désaccords et de prévention des tensions, les médiateur·trice·s contribuent à installer des repères relationnels alternatifs en direction des habitant·e·s et de leurs partenaires.

Cette expertise se diffuse dans des espaces de coordination partenariale et de coopération interprofessionnelle.

Donnée spécifique à l'ALPMS :



31 sensibilisations / formations ont été réalisées en 2024 et 2025 auprès d'acteur·trice·s en externe, en réponse à leurs demandes. Elles ont notamment concerné le partage de techniques de gestion de situations conflictuelles.

Présentation des résultats — Société plus humaine

Ce dernier registre explore la contribution de la médiation sociale à la construction d'une société plus humaine. En incarnant des modalités de gestion apaisées de désaccords et de prévention des tensions, les médiateur·trice·s contribuent à installer des repères relationnels alternatifs à la fois en direction des habitant·e·s mais aussi et surtout auprès de leurs partenaires.

Cette expertise se diffuse dans des espaces de coordination partenariale et de coopération interprofessionnelles. Ce partage vise, entre autres, à faire en sorte de renforcer les capacités collectives des acteur·trice·s des territoires à pouvoir prévenir et traiter les situations sensibles ou en voie de l'être.

**Société plus
humaine**

Les pratiques des structures de médiation sociale pour une société plus humaine



Développement de sociabilités de proximité

Les actions collectives, projets et événements créent les conditions de nouvelles interactions sociales et génèrent une meilleure intercompréhension entre les habitant·e·s.



Prévention des ruptures scolaires

Les dispositifs en milieu scolaire favorisent un climat propice aux apprentissages et contribuent à repérer les signes de décrochage scolaire pour les transmettre aux équipes éducatives.

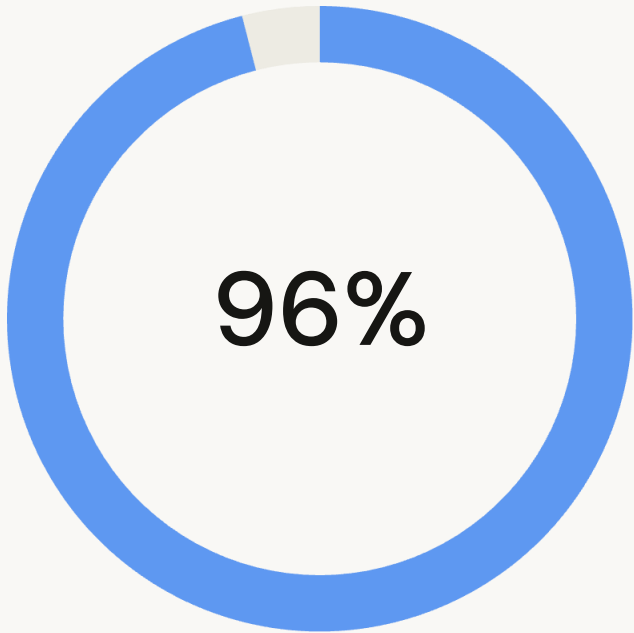
Diffusion d'une culture de la médiation sociale

Les médiateur·trice·s partagent leurs savoir-faire avec les habitant·e·s, les rendant plus autonomes dans l'appréhension de leurs potentiels conflits futurs, via le développement de compétences psychosociales.

Les impacts de la médiation sociale pour une société plus humaine

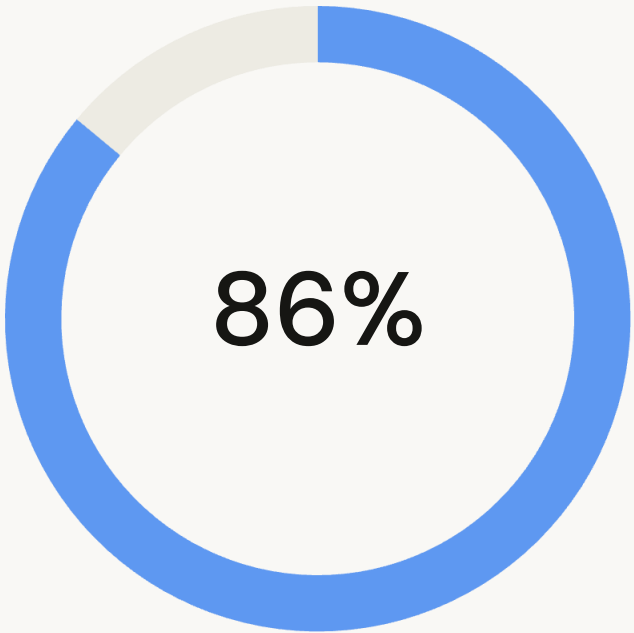
Une meilleure interconnaissance entre les habitant·e·s

Les interventions de médiation sociale renforcent la cohésion sociale et l'appropriation collective des dynamiques territoriales, en ne laissant personne de côté. Elles apportent une réponse aux phénomènes d'isolement social et génèrent de l'apaisement par des actions promouvant la compréhension des différences, tel que l'interculturalité.



Davantage de relations sociales

des habitant·e·s relatent avoir davantage de relations avec d'autres personnes au travers des dispositifs de médiation sociale.



Amélioration des liens interpersonnels

des habitant·e·s mentionnent une amélioration des liens interpersonnels dans leurs territoires de vie en lien avec la présence d'activités de médiation sociale.

Les impacts de la médiation sociale pour une société plus humaine

Une contribution à la création d'un environnement plus favorable aux apprentissages

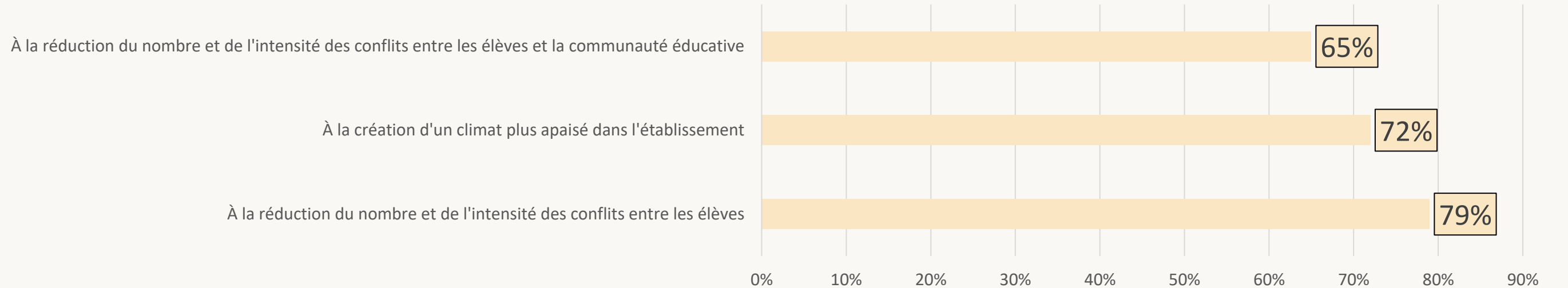
Bien qu'ils·elles n'interviennent pas directement sur le temps pédagogique réservé aux enseignant·e·s (sauf demande spécifique), les médiateur·trice·s agissent sur d'autres facteurs contributifs à la réussite scolaire :

Bien-être des élèves
Reconnaissance et régulation des émotions, développement de compétences psychosociales favorisant l'épanouissement et la concentration.

Climat scolaire
Prévention des phénomènes de violences, de harcèlement et de cyberharcèlement, venant contribuer à un environnement de travail serein pour tous.

Réduction des comportements à risques
Travail de sensibilisation sur les addictions ou les conduites dangereuses, par le biais de la réalisation d'interventions ciblées et adaptées.

[Questionnaire Éducation Nationale]
Pour vous, la médiation sociale en milieu scolaire contribue fortement...

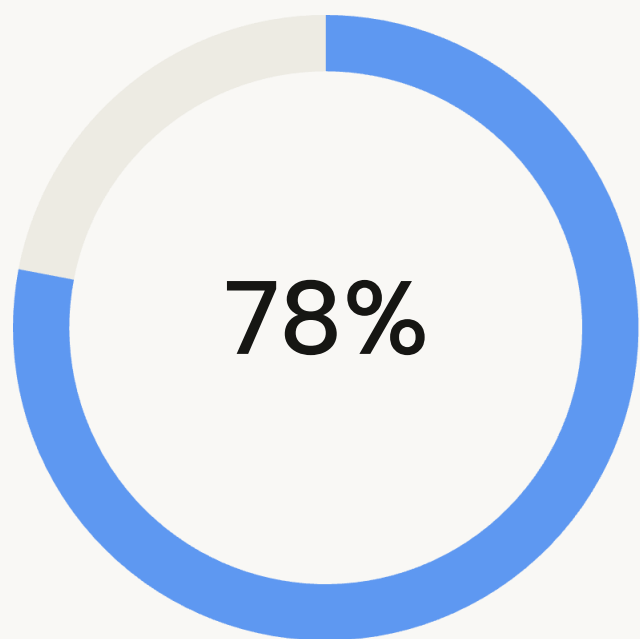


Les impacts de la médiation sociale pour une société plus humaine

Le façonnement de relations humaines plus positives

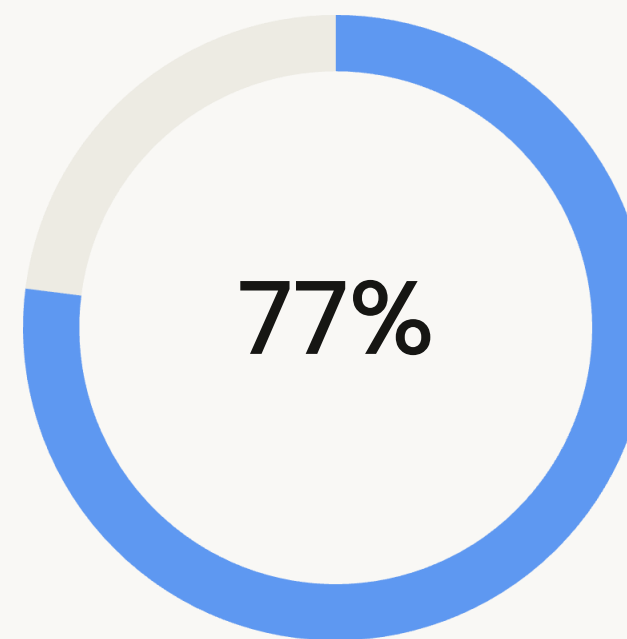
Les actions de médiation sociale visent à ce que les relations interpersonnelles soient plus apaisées, en se basant sur des principes telles que : La considération d'autrui, l'empathie ou la compréhension de ses propres émotions.

Les trois structures partagent, dans les territoires, une culture du dialogue apaisé, à partir des techniques de médiation sociale.



Modification des réactions en conflit

des habitant·e·s accompagnés dans le cadre d'un conflit mentionnent avoir modifié leurs manières de réagir dans les situations de tensions ou de litige.



Compétences psychosociales des élèves

des personnels de l'Éducation Nationale considèrent que les médiateur·trice·s en milieu scolaire contribuent fortement au développement des compétences psychosociales des élèves.

Les facteurs de réussite des dispositifs de médiation sociale

Au-delà des impacts en eux-mêmes, certains éléments qui enveloppent les actions menées contribuent également à favoriser le déploiement des dispositifs et leurs effets concrets pour les territoires :

Intégration dans un projet politique et territorial

La médiation sociale doit être pleinement valorisée comme moyen concourant à la prévention de la délinquance, au bien-être à l'école ou à la lutte contre le non-recours aux droits.

Professionalisme des structures

Symbolisé par leur inscription dans des démarches d'amélioration continue, de formation de leurs équipes voire de certification de leurs activités.

Intégration dans un écosystème partenarial

Prenant en compte leurs spécificités d'intervention et marquant la différence entre leurs activités et celles menées par d'autres partenaires.

Posture des médiateur·trice·s

Facilitant un positionnement cohérent, différent et complémentaire d'autres acteur·trice·s, permettant de s'adresser à tous les publics sans affiliation et d'adapter les réponses aux réels besoins.

Merci pour votre écoute !