



Registres

d'intervention

de la médiation

sociale



La médiation
pour mieux vivre ensemble

Les activités du médiateur social s'inscrivent dans un large registre ; en fonction, des objectifs et des missions du dispositif de médiation, il réalise tout ou partie des activités suivantes :

Assurer une présence active de proximité

Les médiateurs vont à la rencontre des habitants, se font connaître et reconnaître en particulier des populations fragilisées ou isolées, y compris à leur domicile, afin d'aller au-devant des besoins latents à révéler ou exprimés. Cette démarche consiste à aller vers, rassurer, prévenir, informer et orienter. Cette activité de proximité prend plusieurs formes : soit des « tournées » organisées par équipe sur les espaces ouverts au public ; soit des lieux d'accueil identifiés comme tiers référent.

Prévenir ou gérer les situations conflictuelles en temps réel ou sur un temps différé

Les médiateurs agissent tant sur les conflits en temps réel, observés sur les espaces ouverts au public, qu'en temps différé sur sollicitation directe d'un habitant ou d'un partenaire. Dans ce dernier cas, ils interviennent soit par la médiation dite « navette » en rencontrant séparément chacun des protagonistes, soit par la médiation dite « table ronde » en organisant une confrontation directe entre les habitants. Cette dernière forme implique la ré-union des différents protagonistes ainsi que le suivi des accords obtenus. Les conflits ont trait à des nuisances sonores, des problèmes d'hygiène, de sécurité, de regroupement dans les parties communes ou au pied des immeubles, à des insultes et des menaces, des dégradations volontaires, des conflits d'usage et d'interprétation des règles de vie commune.

Lever les incompréhensions entre les personnes et les institutions

Les médiateurs agissent comme passerelle pour aider les personnes à s'adapter individuellement ou collectivement à leur environnement sociétal, en utilisant et en portant à la connaissance des institutions la spécificité des valeurs de leurs cultures d'origine, de leurs parcours de vie ou encore de leurs situations sociales (intégration de l'altérité).

Participer à une veille sociale et technique du territoire

Par capillarité, les médiateurs s'imprègnent des changements et évolutions qui s'opèrent au sein des rapports sociaux en référence à un espace spécifique et à une inscription temporelle. Ils contribuent ainsi avec leurs partenaires à l'expertise sociale territoriale, par leurs retours d'expériences sur les problèmes particuliers et collectifs de la vie quotidienne et leurs connaissances plus générales liées aux contextes d'intervention. Cette activité peut se décliner sous forme d'un baromètre d'ambiance, d'un observatoire, d'une cellule de veille...

Les médiateurs relèvent les dysfonctionnements et les dégradations, les signalent et les transmettent aux services appropriés et compétents. Ils se renseignent sur les suites données et en informent, le cas échéant, les requérants.

Mettre en relation avec un partenaire

Les médiateurs sont saisis d'un certain nombre de situations qui nécessitent des passages de relais ciblés impliquant des professionnels qualifiés et constitués en réseau de partenaires au vu des besoins identifiés. Une partie de cette activité consiste ensuite à s'assurer de la réalité et de la continuité de la prise en charge. En fonction des besoins recensés, la mise en relation se fera par exemple avec des professionnels du champ social, de la santé, de l'éducation, de l'emploi, du droit et de la justice...

Faciliter la concertation avec les habitants et les institutions

Les médiateurs participent et organisent des réunions avec les habitants et les institutions afin de favoriser l'expression de chacun, les échanges, les débats, voire de faire remonter et/ou descendre les attentes, les contraintes et les propositions d'amélioration de la vie quotidienne et du cadre de vie. Il s'agit de faciliter la démocratie locale, de mobiliser et d'impliquer les différents acteurs.

Favoriser les projets collectifs, support de la médiation sociale

Les médiateurs encouragent et facilitent, voire mettent en œuvre les projets au profit des habitants (sortir de l'isolement, développer son réseau social, s'impliquer dans la vie de la collectivité...). Ils accompagnent et développent les projets collectifs pouvant servir d'activité support au mieux vivre ensemble (projets de rencontres culturelles, sportives ou de loisirs, mobilisation citoyenne autour de repas de quartier...)

Informer, sensibiliser et/ou former

Les médiateurs participent ou engagent des actions de sensibilisation, de qualification et de diffusion d'informations contribuant à l'évolution des comportements et des pratiques de l'ensemble des acteurs (habitants, partenaires, institutions...).

Cela peut déboucher sur la mise en place d'une ingénierie de formation pour élaborer des modules pédagogiques portant sur l'amélioration des compétences relationnelles et comportementales (gestion de conflits, communication, assertivité et estime de soi, appréhension des diversités culturelles...). Leur connaissance des différents publics conduit d'autres professionnels à solliciter spécifiquement les médiateurs pour mener des actions de sensibilisation ciblées (maîtrise de consommations énergétiques et économies d'énergie, participation à des campagnes de prévention sur la santé, la sécurité, la citoyenneté, l'accès au droit...).

Favoriser les projets collectifs, supports de médiation sociale

En lien avec les acteurs du territoire, le médiateur social encourage et facilite, voire met en œuvre des activités collectives au profit des habitants, en particulier les plus vulnérables, pour prévenir le risque d'isolement ou d'auto-exclusion et pour améliorer la vie collective. Il contribue à soutenir l'émergence de projets innovants notamment à l'initiative d'habitants.