

La médiation sociale, outil de cohésion sociale et maillon de la tranquillité publique

Optima

Notre manifeste



La médiation sociale est une pratique de terrain qui transforme positivement la vie des habitants et le fonctionnement de la ville. Sans grandiloquence et sans dogme : au quotidien, elle crée du lien, elle apaise, elle oriente. Avec neutralité et non-jugement, dans le respect d'une déontologie exigeante, la médiation sociale fluidifie l'action publique.



La médiation sociale c'est :

- **Une présence active et bienveillante** : l'« aller-vers », l'écoute, le rappel des règles de vie collective, la prévention et le désamorçage des tensions.
- **Une posture professionnelle** : neutralité, non-jugement, confidentialité, respect d'une déontologie exigeante.
- **Un rôle de passerelle** : relier habitants, services municipaux, bailleurs, Éducation nationale, associations – avant d'en arriver à la force publique.
- **Un vecteur de culture commune** : partage des codes, compréhension réciproque, reconnaissance des droits et des devoirs.

Ce que ça change, les effets observables et mesurables :

- **Moins de conflits enkystés** et leurs coûts humains, psychologiques, matériels et politiques.
- **Plus de tranquillité publique et résidentielle** : apaisement du climat social dans les espaces communs et dans les espaces partagés (pied d'immeuble, services publics tels que le CCAS, établissements de loisir et de culture : piscines, médiathèques, centres culturels...)
- **Une action publique fluidifiée** : baisse des irritants et des malentendus, maintien de la présence du service public dans les zones en tension.
- **Un climat scolaire amélioré** : prévention du harcèlement, lutte contre le décrochage, orientation vers les bons interlocuteurs, prévention de l'entrée dans les trafics.
- **Un lien renoué entre habitants et institutions** : confiance, participation, responsabilisation.

Où la médiation agit-elle dans mon quotidien ?

- **École et collège** : prévenir et traiter le harcèlement, lutter contre le décrochage, apaiser les temps périscolaires.
- **Jeunesse** : accueil et écoute, soutien des transitions, prévention de l'entrée dans les trafics.
- **Quartiers prioritaires & centres-villes** : apaiser les usages, prévenir les conduites à risque, veiller sur les bons usages de l'espace public et des espaces partagés.
- **Logement** : conflits de voisinage, parties communes, tranquillité résidentielle en lien avec bailleurs et syndics.
- **Lieux festifs et nocturnes** : protéger le collectif, permettre de se retrouver sans risque, prévenir les violences.
- **Transports et mobilités** : gestion des conflits d'usage (piétons, vélos, autos), apaisement des flux.
- **Services publics et sociaux** : faciliter l'accueil des publics fragiles (CCAS, centre culturel, piscine...)
- **Lieux d'enfermement** (ex. prisons) : faciliter les relations interpersonnelles des détenus, soutenir la vie en collectif.

Le projet et l'équipe Optima :

Notre démarche s'inscrit dans l'**éducation populaire** : nous croyons en la capacité d'agir de chaque personne. Nous faisons **avec** les habitants, jamais **à leur place**.

Les médiateurs d'Optima reflètent la diversité des terrains d'intervention : 18 pays de naissance, 40% de femmes, et une grande diversité d'âge (20 à 65 ans).

Nous défendons une médiation sociale professionnelle, ce qui nous a conduit à créer un organisme de formation interne dès 1999 et un Centre de Formation d'Apprentis d'entreprise en 2018, aujourd'hui ouvert à tous les employeurs de médiateurs sociaux.

La médiation sociale est un outil essentiel au service de la politique de la Ville.



“ Faire médiation, c'est faire société ”

