

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



## 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 syndic.
- **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 ”

