



Les 8 registres d'intervention du médiateur social

Les registres d'intervention sont issus de la norme Afnor « Médiation sociale ». Ces activités répondent aux deux principes directeurs et transversaux de la médiation sociale : « aller vers » et « faire avec » les personnes.

Assurer une présence active de proximité

Afin d'aller au-devant des besoins ou des attentes exprimées ou non, ou non entendues par les institutions, le médiateur social accueille les habitants et en particulier les populations fragilisées ou isolées, va à leur rencontre, se fait connaître et reconnaître par eux.

Son activité se fonde sur une veille active sociale et technique, et sur un diagnostic en continu du territoire de son intervention.

Prévenir et gérer les situations conflictuelles

Prévenir les situations conflictuelles

Le médiateur social travaille sur les points de tension et/ou d'incompréhension qui pourraient évoluer vers des situations conflictuelles lorsque les parties estiment être victimes ou témoins d'une situation préjudiciable. Pour ce faire, il organise des échanges entre les personnes elles-mêmes (individu ou groupe), ou entre les personnes et les institutions.

Gérer en temps réel

Le médiateur social agit sur les conflits avérés (entre les personnes elles-mêmes, entre les personnes et les institutions ou à son encontre), constatés sur le territoire où il intervient. Cette médiation a pour finalité d'éviter « l'escalade du conflit » en veillant à la sécurité de chacun et, si nécessaire, en passant le relais aux services compétents.

Gérer en temps différé

Le médiateur social intervient sur les conflits en temps différé, soit en rencontrant séparément chacun des protagonistes (méthode dite « navette »), soit en organisant une rencontre directe entre les personnes (méthode dite « table ronde »). Dans tous les cas, le médiateur social assure un suivi des accords.

Lever les incompréhensions entre les personnes et les institutions

Le médiateur social établit les passerelles nécessaires pour aider, individuellement ou collectivement, les personnes à mieux comprendre et s'approprier leur environnement. Il travaille aussi à porter à la connaissance des institutions la spécificité des personnes accompagnées, que ce soit en raison de leur culture d'origine, de leur parcours de vie, ou bien encore de leur situation sociale. Il s'appuie sur les ressources présentes sur le territoire.

Participer à une veille sociale et technique territoriale

Du fait de sa présence et de son engagement relationnel quotidien, le médiateur social s'imprègne des changements et des transformations sur le territoire d'intervention. Il en tire des éléments d'analyse qui contribuent à l'expertise sociale du territoire menée avec d'acteurs.

Mettre en relation avec un partenaire

Le médiateur social est saisi de situations qui nécessitent de passer le relais à des professionnels dédiés et, si besoin, d'accompagner physiquement les personnes. Une partie de son activité consiste alors à s'assurer de la réalité et de la continuité de la démarche engagée ou de la prise en charge effective des personnes concernées.

Faciliter la concertation entre les habitants et les institutions

Le médiateur social cherche à créer les conditions du dialogue entre les habitants et les institutions. Il favorise l'expression de chacun, facilite les échanges et les débats, fait remonter ou descendre les attentes, les contraintes et les propositions d'amélioration concernant la vie quotidienne et le cadre de vie. Par exemple, il participe à des réunions ou en organise pour faire dialoguer habitants et institutions.

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. Ceci au profit des habitants, en particulier des plus vulnérables, afin de prévenir le risque d'isolement ou d'auto-exclusion et améliorer la vie collective. Il contribue à soutenir l'émergence de projets innovants, notamment à l'initiative d'habitants.

Informier, sensibiliser et/ou former

Le médiateur social initie ou participe à des actions de sensibilisations individuelles ou collectives, de formation et de diffusion d'informations. Ce travail est effectué en direction de l'ensemble des parties prenantes (habitants, partenaires, institutions...), contribuant ainsi à l'évolution des comportements et des pratiques.