



FRANCEMÉDIATION

Les acteurs de la médiation sociale

AGIR ENSEMBLE ET N'OUBLIER PERSONNE

CRÉER OU FAIRE APPEL À UN DISPOSITIF DE MÉDIATION SOCIALE

Vous êtes

CONCEVOIR UNE RÉPONSE ADAPTÉE À VOS BESOINS

La médiation sociale est en plein développement avec la création de nombreux services, au sein, aussi bien d'associations que de collectivités ou d'opérateurs de services, publics et privés. Un rapport parlementaire sur la médiation sociale rendu au Premier Ministre Jean Castex, en mars 2022, souligne l'importance croissante de la médiation sociale et de son développement dans un cadre structuré et professionnel.



Il montre notamment que près de 54% des collectivités interrogées ont aujourd'hui mis en place service de médiation sociale afin d'intervenir aussi bien dans l'espace public, l'habitat, les transports, les établissements scolaires que dans les champs de l'accès aux droits et services ou de la santé.

France Médiation a pour rôle de favoriser la mutualisation, la capitalisation et la diffusion de bonnes pratiques et de savoirs relatifs à la médiation sociale auprès de tous les publics. Forte de ce rôle ressource, l'association est en mesure d'accompagner des opérateurs publics et privés à tous les stades de développement d'un dispositif de médiation sociale.

VOS BESOINS

- L'information, l'orientation et le conseil des habitants ;
- L'accès aux droits et aux services publics ;
- La gestion des conflits d'usages dans les espaces ouverts au public ;
- La participation des habitants à des projets collectifs ;
- L'amélioration du dialogue avec les usagers/clients L'accompagnement des transitions (numériques, écologiques, sociale) ;
- La prévention du harcèlement et du décrochage en milieu scolaire ;
- La gestion des conflits de voisinage ;
- La prévention des violences et des incivilités.

LES IMPACTS DE LA MÉDIATION SOCIALE

- Meilleur recours aux droits et aux services ;
- Baisse du sentiment d'insécurité ;
- Diminution des conflits, des violences et des incivilités ;
- Amélioration de la relation aux habitants ;
- Efficacité et fluidité du service rendu aux habitants ;
- Adaptation aux nouveaux usages ;
- Meilleure appropriation des espaces communs/publics ;
- Développement de l'empowerment des citoyens ;
- Amélioration du climat scolaire, du bien-être des élèves et de la relation École-familles.

- **UNE COLLECTIVITÉ TERRITORIALE,**
- **UN OPÉRATEUR PUBLIC/PRIVÉ DE SERVICES,**
- **UNE ASSOCIATION ...**

CONCEVOIR

- Réaliser un diagnostic territorial partagé ;
- Diagnostic d'opportunité ;
- Etudes de faisabilité ;
- Préconisations stratégiques et opérationnelles ;
- Besoins non couverts ;
- Problématiques visées ;
- Réponses existantes & complémentarités ;
- Maillage partenarial ;
- Financements ;
- Cadrage du projet (publics, territoires, objectifs, horaires) ;
- Portage et gouvernance.

ACCOMPAGNER

- Stratégie de déploiement ;
- Recrutement ;
- Formation ;
- Accompagnement à la montée en compétences ;
- Feuille de route du service ;
- Gestion de l'information ;
- Modalités de coopération territoriales ;
- Suivi et évaluation de l'activité.

ÉVALUER

- Co-construire la démarche d'évaluation ;
- Identifier la plus-value ;
- Caractériser les apports de la médiation sociale.
- Questionner les parties prenantes ;
- Produire une analyse systémique ;
- Rédiger le rapport d'évaluation.

UN MÉTIER ENCADRÉ PAR UNE NORME

Face aux exigences qu'implique cette profession au service de l'humain, l'action des médiateurs sociaux fait désormais l'objet d'une norme Afnor « Médiation sociale ». Permettant de garantir la qualité des interventions de médiation sociale, ce texte de référence définit un cadre professionnel commun (déontologie ; processus de la médiation sociale ; structuration interne ; évaluation). La certification est le processus au terme duquel une structure est reconnue comme respectant le cadre de la norme métier. Au travers d'une série de quatre ateliers thématiques, France Médiation y prépare depuis 2017 les acteurs du secteur. Le cycle permet d'aborder les prérequis de la démarche à partir des différents aspects de l'activité d'une structure ou d'un service de médiation sociale (politique Qualité, gestion de l'activité et de ses moyens, formation des équipes, évaluation de l'utilité sociale...).

UNE ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE, SPÉCIALISÉE DANS L'ACCOMPAGNEMENT DE LA CRÉATION, DE L'ÉVALUATION ET DE LA STRUCTURATION DE SERVICES DE MÉDIATION SOCIALE

France Médiation est un réseau national d'acteurs de la médiation sociale, créé en 2008. Sa mission est de promouvoir la professionnalisation, la reconnaissance et le développement de la médiation sociale comme vecteur d'accès aux droits, de citoyenneté et de vivre-ensemble. Acteur reconnu des pouvoirs publics, le réseau a participé à toutes les étapes de la structuration du métier, depuis l'évaluation de l'utilité sociale jusqu'à la création d'une norme AFNOR.

Nos principales activités sont :

- L'animation du réseau : échanges de pratiques, cycles de qualification, représentation nationale
- La formation et la professionnalisation des acteurs : organisme de formation, le réseau propose des modules à destination des médiateurs sociaux, des encadrants et des directions
- Le pilotage et l'ingénierie de projets d'innovation sociale : médiateur à l'École, marches exploratoires de femmes...



NOTRE PLUS-VALUE

L'accompagnement de France Médiation vous permet de bénéficier de :

- L'appui et les ressources d'un réseau national de dispositifs de médiation sociale ;
- Une connaissance fine des problématiques de terrain et des politiques publiques liées à la médiation sociale ;
- Un professionnalisme reconnu par les partenaires institutionnels et privés du secteur.