



# Les registres d'intervention de la médiatrice et du médiateur social

Mis à jour en décembre 2016.

## Introduction

En 2007, 5 structures fondatrices du réseau France Médiation dont LaFédé mènent une évaluation expérimentale de l'utilité sociale de la médiation sociale, qui fait émerger une première tentative de référentiel. Ce référentiel est enrichi par un groupe de travail, qui aboutit au *Guide pratique sur l'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale* publié par la DIV en 2009. Il s'articule autour de **neuf activités**.

En 2015, les acteurs de la médiation sociale initient avec l'AFNOR des travaux visant à la création d'une **norme métier** de la médiation sociale, sous l'égide du CGET et du CIPD. Cette norme, publiée en décembre 2016, propose une nouvelle version du référentiel, fondée sur 8 activités, présentées ci-dessous. On parle désormais de registres d'intervention de la médiation sociale (et plus de référentiel d'activités).

Toutes ces activités répondent aux **deux principes directeurs** et transversaux de la médiation sociale : "**aller vers**" et "**faire avec**" les personnes.

### 1. 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.

### 2. Prévenir et gérer les situations conflictuelles

> **Prévenir les situations conflictuelles** Le médiateur social à travers l'organisation d'échanges entre les personnes elles-mêmes (individu ou groupe) ou entre les personnes et les institutions, 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.

> **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 (dite « navette »), soit en organisant une rencontre directe entre les personnes (dite « table ronde »). Dans tous les cas le médiateur social assure un suivi des accords.

### 3. 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 encore de leur situation sociale. Il s'appuie sur les ressources présentes sur le territoire.

### 4. 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 transformations dans le territoire d'intervention. Il en tire des éléments d'analyse qui contribuent à l'expertise sociale du territoire menée avec les acteurs du territoire.

### 5. 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.

### 6. 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.

### 7. Favoriser les projets collectifs, supports de médiation sociale

En lien avec les acteurs du territoire, le médiateur social encourage et facilite, voire met en oeuvre 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.

## 8. Informer, 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, destinées à l'ensemble des parties prenantes (par exemple : habitants, partenaires, institutions...), contribuant à l'évolution des comportements et des pratiques.