

# COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION GRANDANGOULEME

## EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS DU CONSEIL COMMUNAUTAIRE SEANCE DU 05 DECEMBRE 2019

**Délibération**  
n° 2019.12.383

**Médiation Sociale :**  
**Convention de**  
**collaboration avec**  
**l'association OMEGA**

**LE CINQ DECEMBRE DEUX MILLE DIX NEUF à 17h00**, les membres du conseil communautaire se sont réunis au siège de la communauté d'agglomération de GrandAngoulême - 25 boulevard Besson Bey à ANGOULEME suivant la convocation qui leur a été adressée par Monsieur le Président.

Date d'envoi de la convocation : **29 novembre 2019**

**Secrétaire de séance :** François ELIE

### **Membres présents :**

Jean-François DAURE, Jean-Marie ACQUIER, Sabrina AFGOUN, Michel ANDRIEUX, Véronique ARLOT, Anne-Marie BERNAZEAU, André BONICHON, Xavier BONNEFONT, Laïd BOUAZZA, Jacky BOUCHAUD, Patrick BOURGOIN, José BOUTTEMY, Catherine BREARD, Gérard BRUNETEAU, Michel BUISSON, Gilbert CAMPO, Monique CHIRON, Jean-Marc CHOISY, Bernard CONTAMINE, Jean-Claude COURARI, Françoise COUTANT, Catherine DEBOEVERE, Françoise DELAGE, Gérard DEZIER, Denis DOLIMONT, Denis DUROCHER, François ELIE, Annette FEUILLADE-MASSON, Jean-Jacques FOURNIE, Maud FOURRIER, Martine FRANCOIS-ROUGIER, Michel GERMANEAU, Fabienne GODICHAUD, Thierry HUREAU, André LANDREAU, Elisabeth LASBUGUES, Francis LAURENT, Michaël LAVILLE, Bertrand MAGNANON, Annie MARC, Jean-Luc MARTIAL, Thierry MOTEAU, François NEBOUT, Dominique PEREZ, Yannick PERONNET, Marie-Hélène PIERRE, Jean-Philippe POUSSET, Bruno PROUX, Christophe RAMBLIERE, Jean REVEREAULT, Mireille RIOU, Bernard RIVALLEAU, Gérard ROY, Eric SAVIN, Zahra SEMANE, Alain THOMAS, Jean-Luc VALANTIN, Roland VEAUX, Anne-Laure WILLAUMEZ-GUILLEMETEAU, Vincent YOU, Sylvie CARRERA

### **Ont donné pouvoir :**

Anne-Sophie BIDOIRE à Véronique ARLOT, Véronique DE MAILLARD à Anne-Laure WILLAUMEZ-GUILLEMETEAU, Bernard DEVAUTOUR à Marie-Hélène PIERRE, Joël GUITTON à Vincent YOU, Isabelle LAGRANGE à Laïd BOUAZZA, Philippe LAVAUD à Fabienne GODICHAUD, Annie MARAIS à André LANDREAU, Catherine PEREZ à Jacky BOUCHAUD, Philippe VERGNAUD à José BOUTTEMY

### **Suppléant(s) :**

Guy ETIENNE par Sylvie CARRERA

### **Excusé(s) :**

Anne-Sophie BIDOIRE, Danielle CHAUVET, Véronique DE MAILLARD, Bernard DEVAUTOUR, Jacques DUBREUIL, Georges DUMET, Jeanne FILLOUX, Joël GUITTON, Isabelle LAGRANGE, Philippe LAVAUD, Annie MARAIS, Pascal MONIER, Catherine PEREZ, Philippe VERGNAUD

**CONSEIL COMMUNAUTAIRE DU 5 DECEMBRE 2019**

**DELIBERATION  
N° 2019.12.383**

POLITIQUE DE LA VILLE

Rapporteur : **Monsieur NEBOUT**

**MEDIATION SOCIALE : CONVENTION DE COLLABORATION AVEC L'ASSOCIATION OMEGA**

Vu la délibération de compétence facultative « médiation sociale » du 11 décembre 2018

Vu les orientations du contrat de ville du GrandAngoulême signé le 22 avril 2015 ;

Vu les inscriptions décidées au budget primitif ;

Vu la convention cadre provisoire adoptée le 15 octobre 2019 ;

Vu l'avis favorable de la commission Finances, responsabilités sociétales du 28 novembre 2019

La communauté a décidé d'exercer une compétence facultative supplémentaire pour le développement de la médiation sociale sur l'espace public.

Une convention cadre provisoire a rappelé l'objectif de cohésion sociale visé par la mise en œuvre de la médiation sociale sur l'agglomération et indiqué que la collaboration entre GrandAngoulême et l'association OMEGA s'établissait autour de la gestion des conflits dans l'espace public. Les éléments pour le suivi des actions mises en œuvre ont été inscrits. Les modalités financières spécifiques de l'année 2019 étaient également précisées.

Il convient de détailler dans une convention définitive ces différents points pour la mise en œuvre de la médiation sociale pour la période 2020-2023.

Le préambule introduit la définition de la médiation sociale et du rôle du médiateur ou de la médiatrice ; il rappelle les attentes de GrandAngoulême pour la gestion de l'espace public par la médiation sociale : tranquillité, attractivité, égal accès de chaque habitant et habitante. Il est aussi indiqué la contribution de la médiation sociale à l'objectif d'équilibre social de l'habitat pour l'accompagnement des ménages dans leur parcours résidentiel.

En conséquence, les objectifs attendus par GrandAngoulême sont les suivantes :

- Faciliter les relations sociales du quotidien par la présence des médiateurs sur le terrain.
- Prévention et gestion des conflits et situations conflictuelles sur l'espace public par l'écoute et le dialogue auprès de tous les publics.
- Accompagnement à la mobilité résidentielle dans le cadre des objectifs d'équilibre social de l'habitat de GrandAngoulême.
- Appui expérimental à la qualité des services publics liés à l'environnement.

Chaque objectif fait l'objet d'une description détaillée.

La convention appelle à une concertation le plus possible avec les communes.

Les modalités de suivi sont ouvertes à la possibilité d'une Conférence Intercommunale de la Médiation Sociale et d'un suivi par les maires dans le cadre notamment de la Conférence ad hoc.

La participation financière apportée par GrandAngoulême chaque année est fixée à 351 000 €.

**Je vous propose :**

**D'APPROUVER** la convention de collaboration entre GrandAngoulême et l'association OMEGA telle que jointe en annexe pour une durée de 4 ans.

**D'AUTORISER** le Président ou toute personne dûment habilitée à signer tous les documents et actes juridiques se rapportant à ce contrat.

**APRES EN AVOIR DELIBERE,  
LE CONSEIL COMMUNAUTAIRE  
A L'UNANIMITE DES SUFFRAGES EXPRIMES,  
ADOpte LA DELIBERATION PROPOSEE.**

<b>Certifié exécutoire :</b>	
<b><u>Reçu à la Préfecture de la Charente le :</u></b>  <b>12 décembre 2019</b>	<b><u>Affiché le :</u></b>  <b>20 décembre 2019</b>

## CONVENTION POUR LE DEVELOPPEMENT DE LA MEDIATION SOCIALE DANS L'ESPACE PUBLIC

Entre

**La Communauté d'Agglomération du Grand Angoulême**, sise, 25 Boulevard Besson Bey, 16000 ANGOULEME, représentée par Monsieur Jean-François DAURÉ dûment habilité par délibération du Conseil Communautaire n°.... en date du ..... 2019

Ci-après dénommée « **GrandAngoulême** »,

Et

**L'association OMEGA** sise 67 boulevard Besson Bey 16000 ANGOULEME, représentée par monsieur Jean-Michel PASCAL en sa qualité de président, dûment habilité par une décision du bureau de l'association en date du 25 octobre 2019

Ci-après dénommée « **l'Association** ».

*Vu la compétence de GrandAngoulême en matière de développement de la médiation sociale sur l'espace public ;*

*Vu la compétence de GrandAngoulême en matière de politique de la ville traduite dans le contrat de ville 2015-2020 et dans le Protocole d'Engagements Renforcés et Réciproques à intervenir ;*

*Vu la compétence de GrandAngoulême en matière de collecte et de traitement des déchets des ménages et des déchets assimilés ;*

*Vu les objectifs du plan d'action Bougeons pour l'Egalité*

*Vu les conclusions du séminaire organisé par le ministère de la ville, réuni en 2000 à Créteil, où un groupe d'experts européens a retenu une définition précise de ce qu'est la médiation sociale.*

### **ETANT PREALABLEMENT ENONCE QUE :**

La médiation sociale est définie comme un processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose.

Un métier à haute valeur déontologique : assurant un rôle de tiers impartiaux et indépendants, les médiateurs sociaux vont au-devant des publics afin de faire advenir des solutions par les parties elles-mêmes. C'est la double approche de « l'aller vers » et du « faire avec » les bénéficiaires. (voir le cadre déontologique de la médiation sociale en annexe)

La Communauté d'agglomération du GrandAngoulême est composée de 38 communes aux profils différenciés à la fois dans leurs formes d'habitat, leur démographie et leur composition socio-économique.

La médiation sociale contribue à la cohésion de l'ensemble du territoire dans sa diversité. Sa mise en œuvre à l'échelle communautaire procède de la solidarité dans le traitement des fragilités socio-économiques qui marquent le territoire.

La médiation sociale communautaire s'exerce sur l'espace public.

L'espace public est un lieu d'activités, d'échanges et de rencontres et en conséquence, potentiellement un lieu de tensions et de discriminations. Les femmes et les jeunes filles peuvent plus spécifiquement en être les victimes.

Dans les quartiers d'habitat collectif, les conflits d'usage entre l'espace public accessible à tous et les espaces privatifs d'habitation sont fréquents. De même en zone d'habitat individuel, les limites de propriété et les nuisances dans les parties extérieures (bruit, présence d'installations animalières...) sont des sources de conflits qui ont des répercussions dans le domaine public.

Afin de préserver la tranquillité et l'équale accessibilité de chaque habitant et habitante à l'espace public ainsi que son attractivité, une régulation par la médiation est nécessaire.

Par ailleurs, une démarche pour un meilleur équilibre social de l'habitat au sein de l'agglomération étant engagé, il paraît utile d'accompagner l'installation de nouveaux habitants dans les communes par la médiation sociale et notamment la médiation sociale interculturelle s'agissant de personnes d'origine ou de culture non européenne.

C'est dans ce contexte que GrandAngoulême a décidé de développer la médiation sociale sur son territoire.

L'association OMEGA, composée majoritairement de personnes publiques, est l'acteur de toujours dans ce domaine.

C'est pourquoi, au regard de l'intérêt général de ses missions, de ses compétences et de son expérience, GrandAngoulême a proposé à l'Association de collaborer afin de mettre en œuvre la médiation sociale dans l'espace public de façon concertée sur tout son territoire.

En conséquence de quoi, les parties ont décidé de convenir des modalités de leur collaboration par la conclusion de la présente convention.

## **IL EST CONVENU CE QUI SUIT :**

### **Article 1<sup>er</sup> :**

La présente convention a pour objet de déterminer les modalités administratives, techniques et financières de la collaboration entre les parties aux fins d'organiser la médiation sociale dans l'espace public sur le territoire de GrandAngoulême.

### **Article 2 : Nature et étendue de la collaboration**

Dans le domaine de la médiation sociale, les axes de la collaboration entre les parties sont les suivants :

- Faciliter les relations sociales du quotidien par la présence des médiateurs sur le terrain.

- Prévention et gestion des conflits et situations conflictuelles sur l'espace public par l'écoute et le dialogue auprès de tous les publics.
- Accompagnement à la mobilité résidentielle dans le cadre des objectifs d'équilibre social de l'habitat de GrandAngoulême. La médiation ainsi déployée contribue à aider les personnes et/ou plus largement les familles notamment d'origine ou de culture non-européenne, à devenir autonomes, à s'insérer socialement et professionnellement dans leur quartier, leur ville
- Appui expérimental à la qualité des services publics liés à l'environnement dans une perspective citoyenne conformément aux modalités fixées à l'article 3.2.4 des présentes.

Dans ce cadre, feront particulièrement l'objet d'interventions de médiation :

- Les conflits ou les tensions vécus à la jonction entre espace public et habitat privatif, individuel ou collectif.
- Les tensions aux abords des équipements accueillant du public : salle conviviale, loisirs, sports, bureau de poste....
- La centralité d'agglomération dont l'attractivité est un atout fort du territoire et où la présence de fonctions de centralité génère une fréquentation par des publics aux usages parfois conflictuels. Les interventions de médiation sur ce périmètre s'inscriront en complémentarité des interventions soutenues par la Préfecture et le Département. La centralité en émergence autour du pôle multimodal de la gare pourrait à terme s'inscrire dans ce périmètre de médiation.
- La communication avec les habitants sur la gestion des ordures ménagères et des encombrants notamment dans le cadre de la gestion urbaine de proximité et des Plans Stratégiques Locaux des quartiers de : Ma Campagne, Basseau-Grande-Garenne à Angoulême et le Champ de Manœuvres à Soyaux.
- Les besoins des habitants nouvellement arrivés dans un quartier ou une commune, notamment les habitants d'origine ou de culture non-européenne (démarches administratives, accès aux droits, compréhension des devoirs opposables à tous) visant à faciliter leur intégration.

### **Article 3 : Modalités de mise en œuvre des axes de la collaboration**

#### **3.1 – Phase de diagnostic**

L'association mobilisera son expertise pour réaliser, un relevé de situation sur les sources de conflits potentiels ou existants sur les communes non pourvues d'un Conseil Local de Sécurité et de Prévention de la Délinquance ou d'éléments de diagnostic social local pouvant être communiqués à l'Association.

Dans la mesure du possible, l'Association réalisera ce relevé de situation en concertation avec les mairies. Dans tous les cas, GrandAngoulême transmettra ce relevé aux maires. Il sera un document de référence pour le suivi des actions mises en œuvre.

#### **3.2 – Phase opérationnelle**

**3.2.1** – Les actions de médiation sociale, mentionnées à l'article 2 ci-dessus sous forme d'axes de collaboration ou d'interventions, seront assurées par l'Association selon toutes les formes qu'elle jugera adaptée à la situation pour créer ou réparer le lien social (Voir en annexe le cadre déontologique de la médiation sociale).

Pour ce faire, l'association s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires à leur parfaite réalisation :

- humains : en nombre de personnels et en compétences ;
- organisationnels : coordination, circuit d'information, partenariat.

- logistiques.

La médiation sociale sur l'espace public s'exercera en complémentarité et coordination avec les autres professionnels et décideurs compétents pour la prise en charge des publics concernés, notamment :

- les maires au titre de leurs pouvoirs de police,
- les polices municipales, nationale ou la gendarmerie pour les troubles de la tranquillité publique ;
- les services éducatifs, de prévention spécialisée, les centres socio-culturels et sportifs s'agissant d'adolescents et de jeunes et en lien avec les instances locales de prévention de la délinquance ;
- les bailleurs HLM dans le cadre de la propreté publique ;
- les services d'accueil spécialisé, services médicalisés s'agissant de personnes désocialisées, marginalisées ou malades mentales.

**3.2.2** –L'Association s'engage à réaliser tous les ans des actions de médiation sociale sur l'intégralité des 38 communes membres de GrandAngoulême.

Les interventions de médiation seront décidées par l'Association à l'échelle de la commune ou d'un quartier en fonction :

1. du signalement par des tiers dont les maires ou leurs services, des personnes impliqués dans des conflits ou par repérage direct de situations de conflits perturbant notablement la tranquillité publique, d'évènements ponctuels relatifs à la sécurité publique ou de tensions nécessitant un dialogue préventif entre les parties impliquées.
2. De l'intensité constatée des problèmes sur l'espace public qui peut-être variable dans le temps. Cette intensité sera appréciée au regard du nombre d'interventions effectuées dans les années précédentes pour les 16 communes historiquement bénéficiaires de la médiation sociale et des relevés locaux de situation.
3. D'évolutions démographiques, sociales, économiques ou culturelles propres à déstabiliser la vie sociale du quartier ou de la commune, relevés dans le cadre des diagnostics locaux.
4. De la proportionnalité relative de la population communale.

**3.2.3**- L'Association déterminera les suites qui seront à donner à chacune des situations et plus particulièrement des situations durablement conflictuelles ou non résolues. Dans la mesure du possible, ces décisions seront prises dans le cadre des concertations régulières que l'Association sollicite avec les mairies. Dans tous les cas, GrandAngoulême favorisera la transmission d'information sur ces situations.

**3.2.4**- GrandAngoulême sollicitera l'Association pour expérimenter en 2020 des collaborations sur des actions de sensibilisation, d'éducation à la gestion des ordures ménagères auprès des habitants, notamment sur les engagements au respect du cadre de vie du contrat de ville et des objectifs des Plans Stratégiques Locaux. Les services de GrandAngoulême apporteront à l'Association leur expertise et leurs supports de communication en matière de gestion des ordures ménagères. Ils proposeront des temps d'information et d'échanges aux agents de l'Association en soutien de leurs interventions. Après évaluation de cette année d'expérimentation, la collaboration pourra être reconduite dans les mêmes conditions ou développée. Dans ce second cas, la charge de travail des médiateurs et médiatrices sera revalorisée et une dépense supplémentaire sera décidée par avenant à la présente convention.

#### **Article 4 : Comité de suivi**

En vue d'assurer la bonne exécution de la présente convention, un comité de suivi est créé entre les parties.

Ce comité est composé a minima de :

- 5 membres de l'association
- 5 membres de GrandAngoulême dont l' élu communautaire chargé de la compétence « médiation sociale » et les élus communautaires désignés pour représenter GrandAngoulême dans les instances de l'association.

L'Association et GrandAngoulême pourront être assistés de techniciens pour le bon déroulement des réunions du comité.

Le Comité de suivi se réunit aussi souvent que nécessaire afin de permettre un suivi régulier, efficace et pertinent des actions mises en œuvre et dans tous les cas, au moins 1 fois par an. Ce comité pourra prendre la forme d'une Conférence Intercommunale de la Médiation Sociale. Sa composition sera alors élargie à l'ensemble des élus communautaires.

Le comité sera présidé par le Président de GrandAngoulême ou par l' élu communautaire chargé de la compétence « médiation sociale ».

Chaque partie assumera la charge financière des frais de mission de ses représentants et de ses agents.

Le comité de suivi aura notamment pour rôle de :

- assurer le suivi des actions de médiation sociale mises en œuvre au titre des présentes ;
- examiner les bilans d'activités et financiers établis par l'Association ;
- autant que nécessaire, ajuster le dispositif des actions au regard des problématiques rencontrées et au vue de l'évaluation annuelle, prévue à l'article 6 de la présente convention;
- au regard des ajustements nécessaires dans la mise en œuvre de la présente collaboration, proposer aux instances dirigeantes des parties toute modification utile de la présente convention ;
- auditionner les responsables de l'Association sur les bilans présentés en vue de leur reporting auprès du Conseil communautaire préalablement au vote du budget.

Le comité de suivi pourra être précédé par une réunion d'échanges avec les maires pour assurer la supervision de la médiation sociale. La Conférence des Maires pourra être le cadre de ces échanges.

Ces dispositions seront adaptées par avenant à toute évolution statutaire de l'Association qui modifierait la représentation de GrandAngoulême dans sa gouvernance.

## **Article 5 : Dispositions financières**

**5.1** A l'exception de l'année 2019, en contrepartie des actions de médiation sociales mises en œuvre par l'Association au titre de la présente convention et sous réserve des crédits budgétaires votés en ce sens, GrandAngoulême lui versera la somme annuelle de 351 000 €.

**5.2** Le versement de cette somme s'effectuera selon les modalités suivantes :

- Un 1<sup>er</sup> acompte de 55 % au vote du budget de l'année n. Cet acompte pourra faire l'objet d'une avance en fin d'année n-1 d'une hauteur maximale de 25 %.
- Un 2<sup>ème</sup> acompte de 35 % sur présentation d'un rapport d'activité intermédiaire portant au minimum sur 6 mois d'activité c'est-à-dire au 1<sup>er</sup> juillet de l'année n et au plus tard le 30 septembre.
- Le solde de 10 % sur présentation du bilan final de l'année d'exercice. Ce solde devra être sollicité au plus tard le dernier jour de février de l'année n+1.



## **Article 6 - Evaluation annuelle des actions de médiation sociale**

### **6.1 Evaluation annuelle**

Les actions de médiation sociale organisées par l'Association en application de la présente convention feront l'objet d'une évaluation annuelle.

A cet effet, l'association adressera à GrandAngoulême un bilan d'activités et un bilan financier comportant les éléments suivants :

- Un exposé de l'organisation territoriale adoptée pour répondre à la demande de prestations sur les 38 communes ;
- Les données statistiques relatives au volume de prestations, par communes et au total,
- Pour les communes d'Angoulême et de Soyaux, le détail par quartiers prioritaires et pour le centre-ville ;
- Les données statistiques permettant de caractériser les prestations (origine, nature, fréquence...);
- une analyse qualitative explicitant ces données d'activités notamment au regard des relevés de situation
- des exposés de cas concrets anonymisés pour illustration ;
- des données quantitatives et qualitatives sur les demandes n'ayant pas reçu de réponses
- un organigramme des agents intervenant sur la prestation indiquant leur statut en emploi
- un bilan financier de la consommation des crédits prévus à l'article 5.

Ces bilans de l'année seront remis à GrandAngoulême dès qu'ils auront été validés par le conseil d'administration qui prépare l'assemblée générale, et au plus tard dans le premier semestre de l'année n+1

Sur la base de chaque évaluation annuelle, la présente collaboration pourra être modifiée, complétée voire résiliée conformément aux dispositions des articles 8 et 9 des présentes.

### **6.2 Evaluation intermédiaire**

L'association produira un bilan intermédiaire significatif de l'activité des 6 premiers mois de l'année conformément à l'article 5, comportant les éléments suivants :

- Les données statistiques relatives au volume de prestations, par communes et au total.
- Pour les communes d'Angoulême et de Soyaux, le détail par quartiers prioritaires et pour le centre d'agglomération
- Une synthèse sur les situations rencontrées soulignant les points de vigilance ; les difficultés rencontrées.
- Un bilan financier de la consommation des crédits.

## **Article 7 : Durée de la convention**

La présente convention prend effet au 1<sup>er</sup> janvier 2020 pour quatre ans soit, jusqu'au 31 décembre 2023.

## **Article 8 – Modifications**

La présente convention pourra être modifiée par voie d'avenant dûment approuvé par les parties.

## **Article 9 - Résiliation**

### **9.1 – D'un commun accord**

La présente convention pourra être résiliée à tout moment d'un commun accord entre les parties. La résiliation sera effective après échange de courriers simples entre les parties précisant la date de la résiliation et les conséquences éventuelles de celle-ci, notamment en matière financière.

## **9.2 – Pour faute**

La présente convention cadre sera résiliée de plein droit par l'une des parties en cas d'inexécution par l'autre d'une ou plusieurs de ses obligations contenues dans ses diverses clauses. Cette résiliation ne deviendra effective que deux (2) mois après l'envoi par la partie plaignante d'une lettre recommandée avec accusé de réception, exposant les motifs de la plainte, à moins que, dans ce délai, la partie défaillante n'ait satisfait à ses obligations ou n'ait apporté la preuve d'un empêchement constitutif d'un cas de force majeure.

En cas de résiliation pour faute de l'Association et au vu des actions réellement mises en œuvre, GrandAngoulême pourra exiger le remboursement de tout ou partie des acomptes versés au titre de l'année au cours de laquelle la résiliation sera effective.

## **Article 10 - Litiges**

**10.1** - En cas de litige ou différend qui pourrait naître à l'occasion de l'interprétation et/ou de l'exécution des termes de la présente convention, les parties s'efforceront de résoudre leur différend à l'amiable.

**10.2** - En cas de désaccord persistant, il est fait attribution de compétence à la juridiction administrative compétente.

Convention établie en deux exemplaires originaux

Fait à Angoulême, le

Pour l'Association OMEGA

Pour GrandAngoulême

Monsieur Jean-Michel PASCAL  
Président

Monsieur Jean François DAURÉ  
Président

# LE CADRE DÉONTOLOGIQUE DE LA MÉDIATION SOCIALE

## LES PRINCIPES GARANTISSANT LE PROCESSUS DE MÉDIATION SOCIALE

L'acte de médiation sociale doit être ouvert à tous, sans distinction et doit répondre aux exigences suivantes :

### LE LIBRE CONSENTEMENT ET LA PARTICIPATION DES PARTIES PRENANTES

La médiation sociale repose sur le libre consentement des parties prenantes au processus de médiation sociale, quel que soit l'interlocuteur à l'origine de la demande. A tout moment, il est possible pour l'une ou l'autre partie de revenir sur ce consentement.

### L'INDÉPENDANCE

Le médiateur social exerce sa mission en toute indépendance par rapport aux protagonistes qu'il rencontre. Il n'est investi d'aucun pouvoir de contrainte ni de sanction par une institution. Il n'a d'autorité que celle qui lui est conférée par les parties, en situation de médiation sociale.

### LA DISCRÉTION ET LA CONFIDENTIALITÉ

Les personnes sollicitant le médiateur social délivrent l'information nécessaire à la réussite du processus avec la certitude que cette divulgation ne leur portera pas préjudice. Dans le cadre de la médiation sociale, le médiateur social doit non seulement respecter l'intimité et la vie privée des personnes, mais également n'utiliser les informations recueillies qu'avec l'accord des personnes qui les lui ont confiées. Il ne peut utiliser à son avantage les informations recueillies dans l'exercice de sa mission ni en faire usage. Il ne doit pas utiliser son influence ou sa situation pour obtenir quelque avantage des parties prenantes.

Par ailleurs, comme tout citoyen, le médiateur social doit, malgré la complexité de certaines situations, exercer ses responsabilités et respecter ses obligations légales (porter assistance à une personne en péril ; dénoncer les crimes et les violences faites aux personnes particulièrement fragiles en référence notamment à la loi n°95-125 du 8 février 1995 modifiée par l'ordonnance n°2011-1540 du 16 novembre 2011).

### LA PROTECTION DES DROITS ET DES PERSONNES ET LE RESPECT DES DROITS FONDAMENTAUX

La médiation sociale ne se substitue pas aux droits garantis à chacun. Elle facilite l'accès aux droits des personnes sans jamais obliger quiconque à exercer ses droits ou à y renoncer. La médiation sociale doit offrir toutes les garanties énoncées par la Convention européenne des droits de l'homme et la jurisprudence afférente, tant dans les mécanismes qu'elle met en œuvre que dans les solutions dont elle favorise l'émergence.

## LES PRINCIPES GARANTISSANT LA POSTURE DE MÉDIATEUR SOCIAL

### LA POSITION DE TIERS

Le médiateur social intervient auprès de l'un et l'autre des interlocuteurs de la médiation sociale, sans se substituer à aucun des deux. Avant d'accepter la médiation sociale, et tout au long de son intervention, il s'assure de son extériorité vis-à-vis de la situation dont il est saisi.

### L'IMPARTIALITÉ ET LA BONNE PROXIMITÉ

Le médiateur social s'attache à ne pas favoriser l'une ou l'autre des parties. Il permet l'expression des points de vue de chacun sans parti pris. Même s'il a un avis sur une situation donnée, il s'efforce de paraître neutre. Pour pallier l'inégalité entre certains interlocuteurs, le médiateur peut être amené à déséquilibrer la communication de manière à redonner une position d'acteur à la personne qui se sent en situation d'infériorité.

### LA RESPONSABILISATION ET L'AUTONOMIE DES PERSONNES EN MÉDIATION SOCIALE

Le médiateur social doit s'assurer qu'il n'impose pas de solutions, mais qu'il aide, au contraire, les personnes à les trouver par elles-mêmes. Il veille à ne pas laisser s'installer une relation de dépendance. Il accompagne la personne vers l'autonomie dans la prise de décision et dans la compréhension des responsabilités qui lui reviennent.

### LA POSSIBILITÉ DE REFUSER OU DE SE RETIRER D'UNE MÉDIATION SOCIALE

Toute sollicitation reçoit une réponse. Cette réponse doit être adaptée aux circonstances et à la nature de la demande sans qu'elle se transforme en ingérence.

En fonction de la situation, de la nature spécifique du conflit ou du problème, du lieu concerné ou des personnes impliquées, le médiateur social peut être amené à refuser une intervention dont il est saisi. Il peut également être conduit à interrompre une médiation sociale engagée et à passer le relais.

### LA RÉFLEXION SUR SA PRATIQUE PROFESSIONNELLE

Le médiateur social mène une réflexion permanente sur sa pratique (actualisation constante des connaissances nécessaires, y compris de la géographie sociale de son territoire d'intervention, formation, supervision, groupe d'analyse de la pratique, auto-analyse, etc.) afin de garantir le processus de médiation sociale et la posture de médiateur social, dans la durée.

