

Adultes-Relais



RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS ET DE COMPÉTENCES DU MÉDIATEUR SOCIAL SOUS CONTRAT D'ADULTE-RELAIS Région Grand Est Mise à jour : Mars 2017



RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS ET DE COMPÉTENCES DU MÉDIATEUR SOCIAL SOUS CONTRAT D'ADULTE-RELAIS

Le présent référentiel est le fruit de travaux réalisés de décembre 2016 à février 2017 par un groupe de travail interinstitutionnel placé sous l'égide du GIP Formation tout au long de la vie de l'académie de Nancy-Metz.

Son contenu final a été stabilisé grâce aux tests réalisés par des médiateurs sociaux en contrat d'Adulte-relais du Grand Est et leurs employeurs. Que l'ensemble des contributeurs dont la liste figure en annexe n° 1 soit ici remercié.

À QUELS USAGES LE PRÉSENT REFERENTIEL EST-IL DESTINÉ ?

Ce référentiel d'activités et de compétences a été conçu comme un **outil de management** mobilisable

- par les employeurs en charge de la définition des missions confiées à leurs salariés,
- ainsi que par les médiateurs sociaux eux-mêmes qui doivent connaître les caractéristiques du métier qu'ils investissent et réfléchir à leur évolution professionnelle actuelle et à venir.

Comme tout référentiel, il recense l'ensemble des activités susceptibles d'être couvertes par l'emploi de médiateur social. **Toutes les activités décrites ne sont pas nécessairement intégrées dans les fiches de poste établies par les employeurs** car d'une organisation à l'autre, le travail réalisé par les médiateurs sociaux varie fortement. L'organisation interne de la structure employeuse mais aussi le profil des personnes embauchées expliquent cette variabilité.

S'agissant des compétences de médiateurs sociaux sous contrat d'Adulte-relais, elles dépendent du niveau de formation antérieur et de l'expérience préalablement acquise dans le monde professionnel et les activités extra professionnelles génératrices de savoirs expérientiels. Au moment de leur prise de poste, les médiateurs sociaux sous contrat d'Adulte-relais ne sont pas dénués de capacités. Presque toujours, ils ont été choisis pour leur savoir-être et les savoirs d'action qu'ils se sont forgés « à l'école de la vie ». En mobilisant leurs compétences dans l'emploi de médiateur social, ils contribuent à les rendre visibles, à les formaliser, et les inscrire dans un champ professionnel. Mais avec leur inscription dans le champ professionnel, qui a ses propres exigences, ces compétences se transforment à nouveau, évoluent au fil du temps. De sorte qu'avec l'ancienneté dans l'emploi de médiateur social, la **montée progressive de ces compétences** est susceptible de conduire à une modification des activités confiées par l'employeur.

Enfin, ce référentiel n'a **pas de caractère prescriptif**. Les employeurs doivent apprécier l'ampleur des responsabilités confiées à leurs salariés sous contrat d'Adulte-relais en fonction des nécessités de services et des compétences avérées des intéressés. Le référentiel peut être une **source d'information** intéressante pour les employeurs dans la mesure où il mentionne des activités que leur structure pourrait déployer à l'avenir si elle ne les met pas encore en œuvre aujourd'hui. C'est un outil de soutien à l'innovation sociale dans les quartiers.

DANS QUELS SECTEURS RENCONTRE-T-ON DES MÉDIATEURS SOCIAUX SOUS CONTRAT D'ADULTE-RELAIS ?

La médiation sociale instituée dans le cadre du programme Adulte-relais a pour particularité de couvrir un grand nombre de domaines d'intervention. La prévention et médiation peuvent ainsi concerner :

- les espaces publics et/ou privés,
- les transports publics urbains,
- le champ scolaire,
- l'accès aux droits et aux services,
- la participation citoyenne des habitants.

Les problématiques auxquelles est confronté le médiateur social sous contrat d'Adulte-relais peuvent toucher aussi bien le vivre ensemble et la préservation de la tranquillité publique que l'éducation et la scolarité, la parentalité, le logement et la qualité de l'habitat, l'emploi et la formation, la justice et le droit, la culture, le sport et les loisirs, la protection de l'environnement, la participation démocratique à la citoyenneté.

Mais quel que soit le domaine d'intervention et les sujets à traiter, les médiateurs sociaux sont tenus d'agir en tant que professionnels dont les pratiques sont soumises à des exigences déontologiques. Pour guider les pratiques des médiateurs sociaux, de leurs employeurs ainsi que des pouvoirs publics, une norme de la médiation sociale vient d'ailleurs d'être finalisée (norme AFNOR XP 60-600 du 7 décembre 2016). Elle offre des points de repère importants auxquels les médiateurs sociaux pourront se référer dans l'exercice de leur métier.

LES MISSIONS CONFIEES AU MÉDIATEUR SOCIAL SOUS CONTRAT D'ADULTE-RELAIS

Le médiateur social sous contrat d'Adulte-relais travaille dans les zones urbaines sensibles et les territoires prioritaires de la politique de la ville. Son rôle consiste à renforcer le lien social entre les habitants de ces quartiers, à favoriser le règlement des conflits de la vie quotidienne par le biais de la médiation, à favoriser la réduction de toutes les formes d'exclusion des personnes en difficulté, à faciliter les relations entre les habitants, les services publics et les institutions.

Peuvent signer un contrat relevant du programme Adulte-relais les employeurs du secteur non marchand public ou privé :

- Les associations à caractère social,
- Les collectivités territoriales et leurs établissements publics : CCAS par exemple, établissements publics de coopération intercommunale, départements, régions,
- Les établissements publics locaux d'enseignement : maternelle, école primaire, collège, lycée,
- Les hôpitaux,
- Les organismes de logement : offices publics d'habitation à loyer modéré (HLM), offices publics d'aménagement et de construction (OPAC),
- Les personnes morales de droit privé chargées de la gestion d'un service public : entreprises de transport de personnes par exemple,
- Etc.

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 et les institutions, de les aider à améliorer une relation ou régler un conflit qui les oppose. »¹

Le métier de médiateur social sous contrat d'Adulte-relais est un métier précieux pour la collectivité. Son utilité sociale est avérée ; il contribue à la cohésion sociale (notamment par la réduction des inégalités), à la sociabilité et la solidarité locale (par le lien social de proximité) et à l'amélioration des conditions collectives du développement humain durable (dont font partie l'éducation, la santé, l'environnement et la démocratie).²

¹ « Médiation sociale, pour la reconnaissance d'un métier », Rapport du groupe de travail interministériel et inter partenarial, Éditions du CIV, Cahiers pratiques, Hors-série, Décembre 2011.

² Inspiré de Jean Gadrey, économiste, cité page 26 du « Guide d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale ; guide méthodologique », Les éditions du Comité Interministériel des Villes (CIV) Cahiers Hors-série, ISBN : 9782110983657.

LES PRINCIPES GARANTISSANT LE PROCESSUS DE MÉDIATION SOCIALE

Pour être efficaces, les interventions du médiateur social sous contrat d'Adulte-relais doivent répondre à certaines exigences. La norme AFNOR identifie les exigences suivantes³ :

- Le libre consentement et la participation des parties prenantes : les parties prenantes décident de participer au processus de médiation et peuvent s'en retirer à tout moment.
- L'indépendance du médiateur social vis-à-vis des usagers qu'il rencontre. Le médiateur social n'exerce aucun pouvoir de contrainte ou de sanction sur les protagonistes.
- La discrétion et confidentialité : les informations recueillies par le médiateur ne peuvent être utilisées à d'autres fins que celles définies au moment où les informations lui ont été confiées. Le médiateur doit cependant dénoncer les crimes et violences faites aux personnes fragiles, conformément aux dispositions légales.
- La protection des droits et des personnes et respect des droits fondamentaux : la médiation doit faciliter l'accès aux droits garantis à tout un chacun. La médiation ne doit contraindre personne à exercer ses droits ou à y renoncer.
- Ajoutons encore à cette liste la mobilisation des institutions et du réseau partenarial⁴ : la co-construction des interventions est une condition de réussite de la médiation sociale. Elle responsabilise l'ensemble des partenaires et favorise l'adaptation des politiques publiques à l'évolution de la demande sociale.

Ces exigences afférentes à l'acte de médiation sociale supposent une posture particulière du médiateur social et un questionnement éthique tout au long de l'exercice du métier.

LA POSTURE ATTENDUE DU MÉDIATEUR SOCIAL

La médiation sociale requiert l'adoption d'un ensemble de comportements adéquats par rapport aux situations rencontrées, et des manières d'ajuster ses attitudes, la présentation personnelle et les prises de parole en fonction des situations et du regard d'autrui. Plusieurs principes contribuent à l'étayage de cette posture :

- L'intervention en tant que tiers :
le médiateur social s'assure de l'extériorité vis-à-vis de la situation dans laquelle il intervient.
- L'impartialité et la bonne proximité :
le médiateur ne doit pas avoir de parti-pris. Il invite chaque protagoniste à s'exprimer et distribue la parole de manière à rétablir l'égalité entre les interlocuteurs.
- La responsabilisation des personnes :
le médiateur social n'impose pas ses solutions mais encourage au contraire les parties prenantes à définir les solutions possibles à leurs conflits. Il soutient l'autonomie des usagers et évite de construire des relations de dépendance.
- La possibilité de refuser ou de se retirer d'une médiation :
en fonction de son analyse des situations (nature du problème, personnes impliquées, etc.), le médiateur peut refuser une médiation dont il a été saisi ou bien l'interrompre si elle a commencé afin de passer le relais à un intervenant en meilleure posture pour traiter les problèmes.
- La réflexion sur la pratique professionnelle :
le médiateur social doit être capable de mener une réflexion sur sa propre pratique, dans tous les domaines dans lesquels il intervient. Pour ce faire, il se forme et travaille avec des pairs (au sein de groupe d'analyse des pratiques notamment).

³ Norme AFNOR XP X 60-600 susmentionnée

⁴ « Guide d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale ; guide méthodologique », Les éditions du Comité Interministériel des Villes (CIV) Cahiers Hors-série, ISBN : 978 2 11 098365 7

LA MÉTHODE UTILISÉE POUR CONCEVOIR LE RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS ET DE COMPÉTENCES

Le groupe de travail a commencé par effectuer une analyse des catégories utilisées dans l'enquête annuelle du CGET afin d'inscrire d'emblée la production du référentiel dans la lignée des outils déjà existants. Cette analyse préalable a fait apparaître le caractère fluctuant de certaines notions utilisées par les professionnels pour désigner les domaines, missions, activités, problématiques, thématiques, auxquels sont confrontés les médiateurs sociaux sous contrat d'Adulte-relais.

Dans un second temps, la lecture des fiches descriptives de l'Acsé⁵ a permis de déterminer le niveau de précision à retenir pour présenter les activités. Il a été décidé d'en rester aux cinq activités constituant le cœur de l'emploi de médiateur social sous contrat d'Adulte-relais, puis d'y ajouter deux activités considérées comme transversales à de nombreux emplois. Les observations produites par un praticien en contact direct avec des Adultes-relais avaient en effet mis en exergue l'importance de ces activités « transversales » dans l'emploi du temps quotidien des intéressés.

La publication de la norme AFNOR intervenue le 13 décembre 2016 sur la qualité des activités de médiation sociale est venue rajouter une source à prendre impérativement en compte dans la production du référentiel. Avant même de savoir comment les financeurs des activités de médiation sociale pourraient utiliser cette norme, il a paru raisonnable au groupe de travail de la faire connaître, d'autant qu'elle rappelait les principes déontologiques qui cadrent le métier de médiateur social, principes que nous avons abordés précédemment.

Au terme de la phase de conception, le groupe a produit deux outils complémentaires :

- **le présent référentiel**, qui détaille les activités et compétences mises en œuvre au cours de l'activité
- **et la grille d'évaluation des compétences**, que les salariés et les employeurs peuvent utiliser dans différents contextes (évaluation des performances au travail, analyse des besoins en formation, etc.).

⁵ Absence de références pour ce document

Référentiel des activités et tâches	Référentiel de compétences associées
Activité n ° 1 (transversale) : CONNAISSANCE DE SON ENVIRONNEMENT INTERNE ET EXTERNE	
1.1 - Comprendre le projet social de la structure employeuse et situer le rôle attendu du médiateur dans la conduite du projet d'établissement	S'approprier les caractéristiques du programme Adulte-Relais
	Intégrer le projet de la structure et donner du sens aux missions de la structure et ses propres missions
	Comprendre le système de financement de la structure
	Repérer son rôle de médiateur à partir des outils de GRH (fiche de poste, livret d'accueil, etc.) et savoir mobiliser ces outils
1.2 - Collecter et exploiter les données disponibles sur les services publics (ouverture des services, organigrammes, etc.) et sur les dispositifs locaux existant sur le territoire (programme de réussite éducative, école de la deuxième chance...)	Cibler l'information utile et actualisée, la rechercher sur Internet ou en se rendant sur place
	Organiser les ressources documentaires, se constituer et tenir à jour une base de contacts avec les coordonnées complètes des acteurs clés du territoire
1.3 - Se tenir informé(e) des changements et des transformations du territoire par une présence active de proximité	Être à l'écoute et percevoir les signes diffus ou les nouvelles problématiques apparaissant sur le territoire
1.4 - Formaliser ses analyses sur le territoire contribuant à l'expertise sociale du territoire	Structurer toutes les données analysées en procédant à une prise de recul et une mise à distance de la charge émotionnelle. Faire ressortir les enjeux pour le territoire en termes de forces, faiblesses, opportunités, menaces.

Référentiel des activités et tâches	Référentiel de compétences associées
Activité n ° 2 (transversale) : ORGANISATION DE SON ACTIVITÉ	
2.1 - Collecter et transmettre des informations (alimentation d'une base de données interne ou partenariale)	Connaître les informations demandées par la structure
	Rédiger un écrit, un compte rendu professionnel, une synthèse
	Utiliser les outils informatiques
2.2 - Organiser, gérer son activité : planning, travail en équipe, prises de rendez-vous, participation à des réunions d'équipes ou externes, à des groupes de travail, etc.	Évaluer sa charge de travail et son évolution, déterminer les priorités, optimiser ses déplacements, gérer son temps
2.3- Mesurer l'atteinte des objectifs fixés pour le poste occupé par le médiateur (auto-évaluation) et formuler des pistes d'amélioration	Avoir le sens du service à rendre à l'utilisateur ; porter un regard critique sur ses propres fonctionnements et ceux de son environnement proche
	Connaître les objectifs fixés pour le poste, identifier les critères/indicateurs quantitatifs et qualitatifs d'évaluation de ces objectifs
	Analyser les moyens alloués au regard des objectifs, réaliser le bilan et faire des propositions d'ajustements
2.4 - Développer ses propres compétences en participant à des actions de professionnalisation : action de formation spécifique interne, externe, VAE, tutorat, échanges de pratiques, supervision, etc.	Connaître ses droits d'accès à la formation
	Définir un projet professionnel
	Anticiper la gestion de son propre parcours
	Négocier avec l'employeur la mise en œuvre du parcours
2.5 - Intervenir en équipe lors d'événements ou d'actions collectives (intervention en binôme, co-animation, etc.)	Travailler en équipe, définir sa place dans une équipe

Référentiel des activités et tâches	Référentiel de compétences associées
Activité n ° 3 (cœur de métier) : ACCUEIL, INFORMATION, ORIENTATION DES PUBLICS SUR DES PROBLÉMATIQUES SPÉCIFIQUES	
3.1 - Présenter oralement la structure et son propre rôle, en lien avec la politique de la ville	Avoir une vision claire des missions et activités de sa structure et de son périmètre d'intervention
	Définir son cadre de travail et en identifier les limites
	Adapter son langage en fonction des publics et des contextes (niveau de langue et/ou traduction)
3.2 - Mener des entretiens individuels, écouter, identifier et clarifier la demande et faire émerger les besoins	Faire preuve d'ouverture à d'autres cultures
	Etablir une communication adaptée en mettant en confiance le bénéficiaire et en garantissant la confidentialité
	Utiliser l'écoute active
	Analyser la demande, détecter les besoins afin d'apporter une réponse adaptée
3.3 - Organiser des réunions d'information collectives	Préparer une réunion : décliner l'objet de la réunion en objectifs et contenus à partir des besoins identifiés, préparer des supports et dossiers papier et numériques, etc.
	Assurer la logistique nécessaire : réservation de salles, élaboration des listes de participants, tirage des dossiers, envoi des invitations, etc.
	Animer ou de co-animer la réunion : utiliser des techniques d'animation et de gestion de groupes afin de mobiliser son auditoire, faciliter les échanges et prendre en compte les demandes de chacun
	Réaliser un bilan, rédiger des comptes rendus finaux
3.4 - Apporter une réponse à la demande : Si la demande relève de la mission de l'AR, apporter les premiers éléments de réponse (renseigner sur les démarches à entreprendre, conseiller et aider aux démarches) et primo-orienter vers le bon interlocuteur ou l'organisme compétent Si la demande ne relève pas de la mission de l'AR, ou en cas d'incapacité à répondre, chercher un autre médiateur ou un partenaire qui prendra le relais.	Connaître l'environnement relatif à la problématique présentée, les démarches à effectuer et les documents d'appui à compléter
	Connaître les partenaires et/ou les organismes compétents
	Connaître et savoir mobiliser des personnes bilingues présentes sur le territoire afin d'assurer l'interprétariat indispensable pour réaliser certaines démarches
3.5 - Vérifier la bonne compréhension par l'usager des réponses apportées	Utiliser des techniques de reformulation
3.6 - Noter les informations relatives à la demande ainsi que la ou les réponse(s) apportée(s) (comptes rendus des entretiens à des fins de suivi individualisé, points d'étape sur des problématiques spécifiques...)	Formaliser dans une perspective de partage d'informations et de suivi

Référentiel des activités et tâches	Référentiel de compétences associées
Activité n ° 4 (cœur de métier) : ACCOMPAGNEMENT DANS LA MISE EN RELATION DES USAGERS AVEC LES INSTITUTIONS	
4.1 - Participer à des réunions partenariales sur son territoire d'intervention	S'exprimer oralement, en situation formelle et informelle
	Discerner ce qui peut être communiqué à des tiers
4.2 - Assurer un rôle d'intermédiaire entre le bénéficiaire et les institutions ou les structures concernées	Connaître les institutions et les structures concernées
	Engager et fidéliser les partenariats
4.3 - Accompagner les bénéficiaires si besoin physiquement dans leurs démarches tout en développant leur autonomie	Estimer le degré d'autonomie des bénéficiaires
	Repérer les urgences
4.4 - Réaliser un suivi des démarches entreprises	Utiliser des outils de suivi des démarches

Référentiel des activités et tâches	Référentiel de compétences associées
Activité n ° 5 (cœur de métier) : FACILITATION ET GESTION DE PROJETS OU D' ACTIONS IMPLIQUANT LA STRUCTURE EMPLOYEUSE	
5.1 - Identifier les problèmes inhérents à une rupture du lien social (au niveau du public, de la structure ou du territoire)	Recueillir et analyser les besoins, les attentes, en partant de constats émanant du terrain
	Définir le problème à traiter, identifier ses causes principales et secondaires et les conséquences immédiates ou de moyen terme du problème
5.2 - Informer des constats et créer l'adhésion des parties prenantes (institutions, habitants du quartier ...) pour qu'elles s'investissent dans la résolution des problèmes identifiés	Écouter, entendre, reformuler, argumenter
	Savoir rassembler, fédérer autour d'enjeux partagés
5.3 - Faire émerger des solutions pertinentes pour résoudre les problèmes : élaboration d'actions de remédiation ou de projets	Encourager les habitants à imaginer les actions concrètes permettant de traiter, voire résoudre rapidement le problème
	Formuler des objectifs réalistes et clairement définis pour les actions ou projets
5.4 - Participer à la planification des étapes de mise en œuvre des actions ou projets	Planifier la réalisation des actions ou projets en définissant les moyens et ressources indispensables à chaque étape ; mobiliser les moyens et dispositifs relevant du droit commun
	Estimer les coûts d'une action en vue d'élaborer un budget
	Répartir les responsabilités de chacun
	Connaître les démarches d'évaluation qualitative et quantitative des actions ou projets
5.5 - Participer à la réalisation du projet en assumant la coordination du projet et la mise en œuvre ou en assistant les pilotes du projet	Travailler en réseau et en partenariat ; consolider l'engagement des partenaires
	Proposer des améliorations
	Maîtriser les méthodes de valorisation des contributions de chacun, de suivi de la mise en œuvre, de contrôle des dépenses, de tenue des échéances, etc.
5.6 - Participer à l'évaluation du projet et réajuster si nécessaire	Mesurer l'écart entre le prévu et le réalisé, organiser des revues de projets à intervalles réguliers, imaginer des stratégies de remédiation
5.7 - Participer à l'évaluation finale des résultats du projet	Procéder avec rigueur et objectivité, adopter un regard critique et un comportement constructif
5.8 - Faire connaître les résultats de l'évaluation finale et promouvoir les actions d'amélioration auprès des partenaires et des habitants	Présenter de manière objective les résultats de l'évaluation finale, en adaptant son langage aux destinataires
	Préparer les supports de diffusion externe notamment ceux destinés au grand public

Référentiel des activités et tâches	Référentiel de compétences associées
Activité n ° 6 (cœur de métier) : VEILLE SOCIALE ET TECHNIQUE DANS LES ESPACES PUBLICS DU TERRITOIRE	
6.1 - Assurer une présence active de proximité dans les halls d'immeubles, les quartiers, les espaces publics, les centres commerciaux, les zones non bâties, les squats, etc.	Circuler dans la zone d'affectation et la caractériser (zones en risque de dégradation ou facilement requalifiables...)
	Observer et décrire les types de circulation des populations dans la zone d'affectation en fonction des heures de la journée
6.2 - Assurer des maraudes, des rondes pour aller à la rencontre des habitants (y compris durant les WE et la nuit)	Se rendre disponible, aller vers les autres, faire le premier pas, favoriser les contacts (renseigner, rassurer)
	Repérer les situations de précarité, venir en aide aux personnes
	Se distancier par rapport aux préjugés ethniques et générationnels, côtoyer les résidents quelles que soient les classes d'âges
	Dissuader les comportements inciviques par sa présence
6.3 - Surveiller l'état des équipements publics, repérer les pollutions (papiers, déchets) et nuisances, signaler et transmettre les dégradations et dysfonctionnements aux services appropriés	Écouter, entendre et transmettre des réclamations, anomalies, dysfonctionnements ou dégradations aux services concernés
6.4 - Recevoir et rendre compte des doléances des usagers/habitants et apporter une réponse aux populations locales.	Accueillir les demandes des habitants, les entendre, les reformuler et se les faire confirmer avant de faire remonter les doléances
	Énoncer les limites à l'adaptation des services à rendre aux usagers en fonction des valeurs de civisme non négociables de notre République
	Maîtriser la procédure de traitement administratif des demandes et rédiger les écrits professionnels
	Mémoriser l'origine des doléances (qui, quand, où, comment) et faire retour aux habitants concernés ; apprécier l'opportunité d'élargir le retour d'informations en direction des habitants.

Référentiel des activités et tâches	Référentiel de compétences associées
Activité n ° 7 (cœur de métier) : PRÉVENTION ET GESTION DES TENSIONS, INCOMPRÉHENSIONS ET CONFLITS (PORTANT SUR DES NUISANCES SONORES, PROBLÈMES D'HYGIÈNE ET SÉCURITÉ, INSULTES ET MENACES, DÉGRADATIONS VOLONTAIRES, CONFLITS D'INTERPRÉTATION DES RÈGLES DE VIE COMMUNE, ETC.)	
7.1 - Pacifier les relations dans les espaces publics et prévenir les conflits : - Désamorcer les tensions de voisinage ou entre usagers, - Rassurer par une présence les usagers (transports en commun) ou les habitants	Analyser les comportements adoptés par les habitants confrontés aux tensions
	Établir un dialogue constructif entre les différents protagonistes
	Suivre l'évolution des tensions dans le temps
7.2 - Repérer les situations à risques ou les situations d'urgence, évaluer leur degré de conflictualité	Détecter les signes annonciateurs du conflit : identifier les situations qui génèrent des tensions entre les habitants (dans l'occupation de l'espace notamment, le voisinage, etc.)
	Avoir conscience de ses propres capacités et des limites de son intervention afin d'éviter de s'exposer inutilement
	Analyser les mesures de protection individuelles et collectives qu'il faudrait prendre pour endiguer l'aggravation des risques
	Qualifier les situations à risques selon la probabilité d'apparition et la gravité des dommages potentiels (conséquences possibles des tensions, pour qui ?)
	Comprendre les enjeux liés à la situation
	Recenser les actions (même modestes) qui permettraient le dialogue et la compréhension réciproque entre groupes d'habitants
7.3 - Rappeler les règles de civilité et de bonne conduite, de sécurité, et les règlements	Connaître les règles de civilité et de bonne conduite, de sécurité, et les règlements
	Connaître les bases de la communication non violente afin de repérer les moments opportuns pour rappeler les règles
7.4 - Lever les incompréhensions entre les personnes et les institutions, expliquer le rôle et le fonctionnement des services publics et institutions (police, services sociaux, école, etc.),	Utiliser les techniques de communication (écouter, reformuler, questionner, encourager, etc.) en considérant tout interlocuteur comme un alter ego ; écouter les différentes parties, identifier les éléments culturels déterminants dans l'origine du conflit ; rester neutre
	Relayer et aborder le cas échéant les consignes données par les autorités en charge de la sécurité publique
7.5 - Traiter les conflits : - Identifier les causes du conflit et la faisabilité d'une médiation - Aider à la résolution des conflits par des médiations entre personnes ou groupes, en temps réel ou en temps différé : inviter les parties à une médiation, recueillir les besoins, expliciter ce qui fait difficulté, obtenir l'accord	Favoriser l'exposé des faits par les protagonistes dans le calme ; initier une posture propice au dialogue et si possible à la recherche de consensus ou de compromis
	Identifier les différents types de conflits, leur histoire, leurs principales causes visibles ou sous-jacentes, et les déclencheurs ; reformuler afin de s'assurer de la bonne compréhension de la problématique et faire valider la synthèse par les protagonistes eux-mêmes

<p>des protagonistes dans la recherche de solutions opérationnelles, énoncer les solutions retenues, accompagner leur mise en œuvre</p>	<p>Utiliser les techniques de gestion du stress : conserver son calme, prendre du recul en gérant ses émotions et celles de ses interlocuteurs</p>
<p>7.6 - Participer aux réunions publiques relatives à la tranquillité publique</p>	<p>S'exprimer en public, être une force de proposition.</p>
<p>7.7 - Participer à des actions de réduction du sentiment d'insécurité en lien avec les acteurs de proximité</p>	<p>Identifier et cibler les thématiques-clefs en matière de lutte contre le sentiment d'insécurité, imaginer les conditions matérielles propices à la réduction du sentiment d'insécurité (plantations basses dans les espaces verts, éclairage public dans les rues, les arrêts de bus), instaurer un climat relationnel basé sur le respect, l'entraide mutuelle</p>

ANNEXE 1 :

COMPOSITION DU GROUPE DE TRAVAIL SUR LE RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS ET DE COMPÉTENCES DU MÉDIATEUR SOCIAL SOUS CONTRAT D'ADULTE-RELAIS

Conception des outils :

BLANC Maryse, DRDJSCS Grand Est
BENKOUDA Myriam, DRDJSCS Grand Est
COLLET Céline, DRDJSCS Grand Est
FISCHER Agnès, GIP Formation tout au long de la vie académie de Strasbourg
FILPA Catherine, Consultante
FORNARA Sandrine, GIP Formation tout au long de la vie académie de Nancy-Metz
MOLINA Isabelle, GIP Formation tout au long de la vie académie de Reims
HAUPRICH-PIRA Cathy GIP Formation tout au long de la vie académie de Reims
HATIER France Lise, GIP Formation tout au long de la vie académie de Strasbourg
MENGUY Jean-François, GIP Formation tout au long de la vie académie de Strasbourg

Test des outils avant finalisation :

Adultes-relais et employeurs qui ont testé la version initiale du référentiel et de la grille d'évaluation

AMAR Latoui, association AMI (67)
AYI Jean, association CIAS Bar-Le-Duc (55)
AZAOUZI Monia, association Metz Pôle Services (57)
BENAMZAC Foudil, association AMI (67)
BENDIAF Mohamed, association AMI (67)
BENOUADAH Khaled, association Relais FOMAL (57)
BESIN Olivier, association des usagers du Centre Social Lucie Aubrac (88)
DAUTEL Dominique, association AMATRAMI (55)
DEMANGE Stéphanie, association des usagers du Centre Social Lucie Aubrac (88)
FONDERFLICK Jérôme, ville de Saint-Dié des Vosges (88)
GHILDAS Ferroudja, association Relais FOMAL (57)
GOZUYUKARI Rebecca, ville de Saint-Louis (68)
HUELLE Sabrina, association Metz Pôle Services (57)
JALINIER Serge, association Metz Pôle Services (57)
KHARTAL Hulya, ville de Saint-Dié des Vosges (88)
LAMOUSSE Lucette, association AMATRAMI (55)
MORVAN Véronique, médiatrice à la retraite
SAMATE Oumar, ville de Saint-Louis (68)
SIMON Morgane, ville de Saint-Dié des Vosges (88)
SLOMIC Aida, association Metz Pôle Services (57)
SUDRE Sandie, association CIAS Bar-Le-Duc (55)
SURYGALA Franck, association Le Buisson Ardent (54)
TAHAR Fadil, association La Maison Pour Tous (57)