

QUELS SONT LES OBJECTIFS DU DISPOSITIF?

- Lutter contre l'isolement des personnes âgées et de leurs aidants en identifiant celles et ceux qui sont les plus éloignés des dispositifs de droit commun.
- Contribuer à maintenir une bonne santé physique et psychologique des personnes accompagnées (séniors, aidants) par des actions collectives visant à prévenir la perte d'autonomie.
- Soutenir les actions d'accompagnement des proches aidants et des personnes âgées en situation de perte d'autonomie.
- Favoriser l'information et l'accès aux droits des personnes suivies, en particulier des publics vulnérables.

«On occupe un rôle d'éponge auprès des personnes âgées parce qu'on peut participer à leur apaisement. Certains nous prennent pour des membres de leur famille tellement ils besoin d'écoute, d'une oreille attentive, notamment les veuves et les veufs. On est là aussi pour accompagner les séniors dans des phases de transition comme la perte d'un proche avec toutes les démarches administratives qu'il y a à faire dans ces cas-là.»

Coucka, médiatrice sociale envers les publics séniors chez DUNES

«L'avantage de la médiation sociale, ce sont les remontées d'information qu'elle permet. Les personnes âgées ne viennent pas forcément vers nous, et les médiateurs sociaux nous ont permis de les approcher différemment.»

Laetitia P., chargée de projet tranquillité résidentielle chez le bailleur social 13 Habitat

POURQUOI FAIRE APPEL À LA MÉDIATION SOCIALE POUR LES SÉNIORS ET LES AIDANTS ?

- Une présence de professionnels formés sur le terrain au plus proche des publics.
- Une démarche d'aller vers et de faire avec les publics et les partenaires.
- Une modalité d'action qui s'adapte, qui allie une approche individuelle et collective, qui agit en prévention et en gestion en complémentarité avec l'existant.

QUATRE MISSIONS MAJEURES SONT CONFÉES AUX MÉDIATEURS

- Repérer les séniors et leurs aidants ainsi qu'identifier leurs besoins.
- Accompagner la prise en charge des problématiques rencontrées (accès aux droits, logement, conflits de voisinage, difficultés financières...), notamment en orientant les personnes rencontrées vers les interlocuteurs adéquats.
- Mener des actions de renforcement du lien social (visites de courtoisie, transmission d'informations, organisation de cafés citoyens...) dans le but de prévenir les situations d'isolement.
- Organiser des temps de sensibilisation (fortes chaleurs, punaises de lit, arnaques en ligne...) en lien avec des partenaires de proximité.

Les clés d'un dispositif réussi

- La coconstruction du projet avec les parties prenantes, pour en faire un projet commun.
- Un positionnement qui s'articule et complète les services existants, tout en intégrant le médiateur social dans le maillage partenarial.
- Le professionnalisme de l'intervention, résidant sur une structure de médiation sociale professionnelle et des médiateurs sociaux fermés.
- Des financements pérennes, pour permettre à l'action de s'inscrire dans la durée et d'agir en prévention.

LA MÉDIATION SOCIALE, UN MÉTIER À L'ÉCOUTE DES BESOINS DES PUBLICS, DES PARTENAIRES ET DES TERRITOIRES

La médiation sociale joue un rôle crucial dans le renforcement de la cohésion sociale et intergénérationnelle, ainsi que dans la promotion de l'exercice de la citoyenneté. Elle s'engage à combattre les inégalités sociales, à surmonter les obstacles d'accès aux droits, et à prévenir les violences et les conflits. Elle se définit 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 ». Elle peut intervenir dans divers contextes tels que les espaces publics ou ouverts au public, les établissements scolaires, les transports en commun, les logements sociaux et les services publics.

Le cadre déontologique du médiateur social garantit :

- **La qualité d'intervention** : le libre consentement et la participation des parties prenantes, l'indépendance, la discrétion et la confidentialité, la protection des droits et des personnes et le respect des droits fondamentaux.
- **La posture du médiateur social** : la posture de tiers, l'impartialité et la bonne proximité, la responsabilisation et l'autonomie des personnes, la possibilité de refuser ou de se retirer d'une médiation sociale, la réflexion sur sa pratique professionnelle.

POUR EN SAVOIR PLUS SUR LES REGISTRES D'INTERVENTION DU MÉDIATEUR SOCIAL



France Médiation est une association nationale qui œuvre pour le développement et la reconnaissance de la médiation sociale depuis 2008. Ses missions sont de :

- Promouvoir la médiation sociale comme outil de prévention des conflits et de résolution amiable des différends.
- Animer et soutenir un réseau d'acteurs engagés dans la médiation sociale.
- Développer et professionnaliser le secteur de la médiation sociale.

LES DEUX PRINCIPES DIRECTEURS DE LA MÉDIATION SOCIALE

« Aller vers » implique une démarche dans laquelle les médiateurs se déplacent au domicile des séniors et dans des espaces fréquentés par ce public afin d'identifier leurs besoins et de leur proposer un accompagnement sur mesure.

ALLER VERS

FAIRE AVEC

Le « faire avec » souligne une approche collaborative dans laquelle les médiateurs ne cherchent pas à agir à la place des séniors, mais plutôt à les accompagner et à les rendre plus autonomes. Ils peuvent les orienter vers des structures dédiées ou leur fournir des ressources pour les aider à résoudre leurs problèmes grâce à des décisions éclairées.



Pour être accompagné dans la mise en œuvre d'un dispositif de médiation sociale :

NOUS CONTACTER

4, place de la République
93400 SAINT-OUEN-SUR-SEINE
01 55 03 00 85

infos@francemediation.fr
www.francemediation.fr



BIEN VIEILLIR DANS SON TERRITOIRE ET LUTTER CONTRE L'ISOLEMENT GRÂCE À LA MÉDIATION SOCIALE

Conception - réalisation : EPICEUM - Photos : ©Association DUNES



LE PROCESSUS

DE MISE EN ŒUVRE DU DISPOSITIF

LA MISE EN PLACE DU DISPOSITIF

Étape de la préfiguration du projet

- Diagnostic
- Construction d'un projet partagé
- Modalités de pilotage et de suivi, structuration du partenariat, recherche des financements

Étape de l'organisation du dispositif

- Recrutement
- Formation
- Processus et outillage

Étape du lancement opérationnel

- Présentation du dispositif
- Immersion au sein des territoires
- État des lieux des besoins des publics et des partenaires pour valider les contours opérationnels du dispositif

Étape de la mise en œuvre et du suivi

- Réalisation des missions en lien avec les partenaires
- Reporting, bilans et évaluation de l'activité

LA MISE EN PLACE DES ACCOMPAGNEMENTS PAR LES MÉDIATEURS SOCIAUX

Identification des personnes isolées

- Travail de rue
- Orientation du public par les bailleurs sociaux, les partenaires, le bouche-à-oreille
- Visites à domicile
- Identification des problématiques des personnes âgées
- Orientation vers les partenaires spécialisés
- Remontées des problématiques auprès des partenaires
- Visites de suivi

Lien social

- Travail avec les centres sociaux et autres associations pour des propositions d'activités collectives
- Collaboration avec des structures organisant des visites à domicile afin d'assurer la continuité du lien pour les personnes ne pouvant pas sortir de chez elles

« Nous avons créé une relation basée sur la confiance dans le quartier de Michelis. Les résidents connaissent nos heures de passage et préfèrent attendre notre venue pour évoquer leurs besoins plutôt que de nous appeler. »

Khokha et Sabri, médiateurs sociaux vers les séniors

FOCUS SUR L'EXPÉRIMENTATION MENÉE À MARSEILLE

Un dispositif expérimental de médiation sociale a été déployé dans trois quartiers d'habitat social de la ville de Marseille, par l'association DUNES. Il se caractérise par une action continue, matérialisée par une veille permanente et des retours quotidiens. Sa vocation est, d'une part, de repérer les personnes séniors, notamment celles en situation d'isolement, et, d'autre part, de maintenir un lien constant avec elles afin d'affiner le diagnostic des situations et de proposer des accompagnements personnalisés, en complément de l'offre de services existante.

« On a une cité vieillissante et on a besoin de personnes pour nous accompagner car bien souvent les personnes âgées qui vivent ici sont seules [...] Tous les locataires disposent du numéro de téléphone des médiateurs. »

Gisèle L., présidente de l'amicale de locataires de la résidence Michelis

« Les médiateurs m'ont facilité l'accès à des services que je ne connaissais pas. »

Une bénéficiaire du quartier Saint-Thys

UNE MEILLEURE CONNAISSANCE DES PROBLÉMATIQUES RENCONTRÉES PAR LES SÉNIORS ET LEURS AIDANTS

Les médiateurs sociaux du dispositif peuvent être considérés comme « les yeux » d'un certain nombre de leurs partenaires car ils interviennent sur le terrain, au plus près de bénéficiaires potentiels.

- **104** situations d'isolement identifiées, dont **60%** relevant d'un isolement social.
- **Deux tiers** (66%) des séniors accompagnés en situation d'isolement institutionnel ont été repérés via les médiateurs sociaux.

UN SUIVI PERSONNALISÉ DES SITUATIONS RENCONTRÉES

Les médiateurs sociaux maintiennent un lien quotidien avec les personnes accompagnées.

- **21** aidants (dont 15 séniors eux-mêmes aidants) suivis et accompagnés dans la résolution de leurs problématiques (fatigue physique, surcharge mentale...).
- **68%** des interventions relevant de l'accompagnement aux démarches administratives ont été effectuées au domicile de la personne accompagnée.

UN RENFORCEMENT DU MAILLAGE DE PARTENAIRES LOCAUX

Les médiateurs, en tant qu'accompagnateurs à l'expression d'une demande répondant à une problématique, font ainsi remonter des besoins des séniors. En les remontant, ils contribuent aussi à adapter les pratiques des institutions et des services de proximité dans la prise en charge du public sénior.

- **128** orientations réalisées, dont plus d'un tiers (**36%**) ayant pour objectif la lutte contre l'isolement (vers des centres sociaux organisant des ateliers jeux de société, par exemple).

Ces données sont issues d'une étude menée entre mars 2021 et décembre 2023.

L'EXPÉRIMENTATION DE MARSEILLE EN QUELQUES CHIFFRES

138 PERSONNES ACCOMPAGNÉES

sur **trois résidences** d'habitat social. **58%** d'entre elles ont été repérées par les médiateurs sociaux.

1 INTERVENTION SUR 2

a eu pour objectif le **renforcement du lien social**.

PLUS DE 17

interventions en moyenne, réalisés par bénéficiaire.

4 MÉDIATEURS SOCIAUX

2 427 INTERVENTIONS

réalisées par les médiateurs sociaux **auprès des séniors et de leurs aidants** (accompagnement aux démarches administratives, gestion de conflits de voisinage, orientation vers des partenaires de proximité en fonction des problématiques du bénéficiaire...).

2 ENCADRANTS

1 147 LOGEMENTS COUVERTS

287 LOGEMENTS PAR MÉDIATEUR

CE DISPOSITIF EST MENÉ AVEC

L'association porteuse : DUNES



Les partenaires en appui d'expertise



Les partenaires financiers

