



Médiance 66

Projet Associatif 2025-2030

Le projet associatif de **MÉDIANCE 66** est un texte fondateur, qui fixe ses objectifs, énonce ses valeurs et définit les principes qui guident ses actions et autour duquel s'associent les parties prenantes (Conseil d'administration, salariés, partenaires, bénévoles, usagers).

Le fondement de **MÉDIANCE 66** inscrit dans son objet social est de contribuer à restaurer le lien social et favoriser le « *mieux vivre ensemble* » pour aller vers le « *bien vivre ensemble* » :

- Promouvoir l'accès aux droits des personnes.
- Favoriser la citoyenneté et l'autonomie des individus.
- Faciliter une meilleure compréhension des points de vue d'autrui et des conséquences sociales des comportements de chacun par la médiation sociale en adoptant une posture de tiers neutre et impartial.
- Favoriser l'insertion professionnelle des salariés dans le cadre des politiques d'aide à l'emploi.
- Animer des points de service aux publics et favoriser les relations entre les partenaires entreprises, les habitants et les structures présentes sur les lieux où seront implantés les différents projets.

Médiance 66 inscrit son projet dans une dimension d'intérêt général, en s'ouvrant à tous les publics, notamment les plus fragiles, en préservant à ses activités un caractère non lucratif, laïque et apolitique.

En toutes circonstances, l'association garantit un fonctionnement démocratique et transparent et préserve le caractère désintéressé de sa gestion.

Son activité de médiation sociale est réalisée conformément à la **norme NFX60-600** de médiation sociale qui définit la médiation sociale comme suit :

“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.”

source Norme NF X60-600

Historique et valeurs

MÉDIANCE 66 est une association loi 1901 créée en 2006 dans les Pyrénées-Orientales, dans le contexte des besoins croissants de médiation sociale sur le territoire et particulièrement dans les quartiers marqués par des difficultés d'accès aux droits et de cohésion sociale.

Elle a été pensée comme une réponse de proximité pour restaurer le lien social et accompagner vers le « mieux vivre ensemble ». Ses principes d'action sont le **ALLER VERS** et le **FAIRE AVEC**.

Depuis sa fondation, l'association inscrit son projet dans une démarche d'intérêt général s'ouvrant à toutes les catégories de population, notamment les publics les plus fragiles. Son action s'est progressivement étendue et structurée au fil des années, avec une offre de médiation sociale visant à réduire les inégalités, lutter contre la précarité et faciliter l'autonomie et la citoyenneté.

L'association existe pour **restaurer le lien social, lutter contre les inégalités, donner les moyens à chacun d'accéder à ses droits et à une vie digne**. Les médiateurs sociaux accueillent, informent et accompagnent tous les habitants qui se présentent sur les lieux de permanence.

MÉDIANCE 66 est le trait d'union entre les habitants et les institutions, catalyseur d'innovation sociale et acteur local majeur contre la pauvreté et l'isolement. Sa raison d'être, inscrite dans son projet associatif, est d'accompagner les habitants, du conseil individuel à la mobilisation collective, de prévenir et résoudre les difficultés du quotidien à travers des actions concrètes, mesurables et inclusives.

MÉDIANCE 66 inscrit son engagement dans les valeurs et références de l'économie sociale et solidaire.

Registres d'intervention

La médiation sociale est un métier structuré, qui bénéficie d'un socle commun de référence comprenant notamment un cadre déontologique et 8 registres d'intervention du médiateur, définis par la *Norme NF X60-600*.

L'association Médiance 66 déploie des actions de médiation sociale et s'inscrit dans ces registres d'intervention, à savoir :

- **Assurer une présence active de proximité**

Les médiateurs sociaux de Médiance 66 accueillent les habitants dans de nombreux lieux de permanences et en particulier les populations fragilisées ou isolées. Ils vont aussi à leur rencontre, se font connaître et reconnaître par eux. Leur activité se fonde sur une veille active sociale et technique, et sur un diagnostic en continu du territoire de son intervention.

- **Prévenir et gérer les situations conflictuelles**

Les médiateurs sociaux interviennent pour désamorcer les tensions avant qu'elles ne dégénèrent en conflit, en favorisant le dialogue entre les personnes ou avec les institutions concernées.

En cas de conflit avéré, ils agissent sur le terrain pour apaiser la situation, garantir la sécurité de chacun et, si besoin, orienter vers les services compétents. Ils peuvent également intervenir à distance du conflit, par des entretiens séparés et assurent le suivi des accords conclus.

- **Informier, sensibiliser et/ou former**

Les médiateurs sociaux initient ou participent à des actions de sensibilisations individuelles ou collectives, de formation et de diffusion d'informations. Ce travail est effectué en direction de l'ensemble des parties prenantes (habitants, partenaires, institutions...), contribuant ainsi à l'évolution des comportements et des pratiques.

- **Participer à une veille sociale territoriale**

Du fait de leur présence et de leur engagement relationnel quotidien, les médiateurs sociaux de Médiance 66 s'imprègnent des changements et des transformations sur le territoire d'intervention. Ils en tirent des éléments d'analyse qui contribuent à l'expertise sociale du territoire menée avec les acteurs. Cela se matérialise grâce à des indicateurs de suivi, des bilans ou leurs retours d'expériences lors des réunions partenariales.

- **Mettre en relation avec un partenaire**

Les médiateurs sociaux établissent les passerelles nécessaires pour aider, individuellement ou collectivement, les personnes à mieux comprendre et s'approprier leur environnement. Pour ce faire, Médiance 66 veille à leur formation continue sur les dispositifs et l'environnement institutionnel, pour garantir une bonne connaissance du réseau partenarial.

- **Lever les incompréhensions entre les personnes et les institutions**

Les médiateurs sociaux sont saisi par les usagers sur des situations qui peuvent nécessiter de passer le relais à des professionnels dédiés et, si besoin, d'accompagner physiquement les personnes. Une partie de leur activité consiste à comprendre la situation des personnes, s'assurer de la continuité de la démarche engagée ou de la prise en charge effective des personnes concernées.

- **Faciliter la concertation entre les habitants et les institutions**

Dans toutes nos actions, les médiateurs sociaux favorisent le dialogue entre les institutions et les habitants. Ils font remonter ou descendre les attentes de chacun lors des actions de médiation réalisées. Ce processus a pour objectif l'amélioration de la vie quotidienne.

- **Favoriser les projets collectifs, supports de médiation et facteur de lien social**

Enfin, les médiateurs sociaux mettent en œuvre des actions collectives au profit des habitants. Ces activités ont pour but de rompre l'isolement social et d'améliorer la vie en société.

Les activités consistent notamment à accompagner les usagers sur différentes thématiques :

- soutien dans toutes les démarches de la vie quotidienne pour garantir l'accès aux droits (logement, santé, famille, social, impôt, état civil...).
- actions de lutte contre la précarité énergétique et hydrique (prévention et sensibilisation, accompagnement)
- sensibiliser à la préservation des ressources et la protection de notre environnement
- lien social dans l'accès et le maintien dans le logement
- pédagogie et soutien pour la gestion budgétaire
- détection et prévention de l'isolement social

Labels et Partenariats

Médiance 66 bénéficie de plusieurs labels et agréments, symboles de son expertise et de son rôle reconnu :

- Point Conseil Budget** : label d'État permettant d'accompagner les personnes en difficulté budgétaire et de prévenir le surendettement.
- Agrément d'ingénierie sociale, financière et technique** délivré par la DDETS 66, pour ses activités d'accueil, d'assistance, d'accompagnement vers et dans le logement, y compris le suivi des recours amiables et contentieux dans le cadre du droit au logement opposable (DALO).
- Point relais CAF**, reconnaissance par la Caisse d'Allocations Familiales, permettant d'être ressource pour l'accès aux droits sociaux dématérialisés.
- Agrément entreprise solidaire d'utilité sociale (ESUS)**, qui atteste que l'association poursuit des objectifs d'utilité sociale à titre non lucratif.
- Accueil de jeunes en service civique**, offrant aux jeunes une expérience professionnelle dans la médiation sociale.

L'association est aussi membre du réseau national **France Médiation** ce qui renforce la professionnalisation des équipes et leur engagement dans l'innovation sociale.

Côté institutionnel, Médiance 66 a signé des conventions avec les partenaires suivants : Etat/Préfecture, DREETS Occitanie, DDETS66, Caisse des dépôts, Région Occitanie, Conseil Départemental 66, Communes de Perpignan et d'Elne, CAF, CPAM. L'association est aussi partenaire des bailleurs sociaux : Office 66, ESH Habitat Perpignan Méditerranée, ADOMA, TMH Polylogis.

L'association a également signé des conventions de partenariat avec des entreprises privées engagées dans des actions sociales à destination des publics vulnérables. Ce sont par exemple les entreprises La Poste, EDF, ENGIE, VEOLIA, Enedis, GRDF, Malakoff Humanis.

Chaque année, de nouveaux partenaires rejoignent les projets portés par Médiance 66.

Organisation interne

Médiance 66 est structurée autour d'un Conseil d'Administration composé de deux collèges : collège des personnes morales (collectivités, partenaires entreprises) et collège des personnes qualifiées qui sont des bénévoles.

Le Bureau, délégataire du Conseil d'Administration, pilote les arbitrages stratégiques. La direction opérationnelle est assurée par une directrice, épaulée par deux responsables de Pôles.

Les médiateurs sociaux interviennent en permanence d'accueil, en visites à domicile, lors d'ateliers collectifs, en médiation téléphonique et toujours en lien avec les partenaires du territoire. Chacun est formé au titre professionnel de médiateur social accès aux droits et services, inscrivant l'association dans une démarche qualité.

Implantation territoriale

Le siège social est situé 7 bis avenue de Grande Bretagne à Perpignan. Médiance 66 anime de nombreuses permanences, principalement à Perpignan, à Elne et dans tout le département (maisons de quartier, centres sociaux, CCAS, Espace écogestes, Maisons France Services, résidences Adoma, bureaux de Poste, campus universitaire...).

Les actions couvrent :

- Quartiers prioritaires, dans le cadre des Contrats de ville
- Zones rurales et péri-urbaines (permanences, diagnostics et visites à domicile, actions de sensibilisation)
- Tout le Département (détection et accompagnement des publics isolés grâce aux actions "aller vers")
- Tous les publics : jeunes, familles, seniors, personnes isolées ou en situation de handicap.

Principes d'actions et déontologie

Les interventions des professionnels de Médiance 66 reposent sur les principes d'action qui sont le **ALLER VERS** et le **FAIRE AVEC** et répondent au cadre déontologique de la médiation sociale.

→ Les 4 principes garantissant le processus de médiation sont :

Libre consentement et participation active

Le recours à la médiation repose sur le consentement libre et éclairé de toutes les parties prenantes. Chaque participant reste libre de s'engager, de refuser ou d'interrompre à tout moment le processus, sans pression.

Indépendance du médiateur social

Le médiateur exerce sa mission de façon indépendante par rapport aux demandes institutionnelles ou individuelles. Il n'exerce ni pouvoir de contrainte, ni autorité, et sa légitimité provient uniquement de la confiance que lui accordent les personnes accompagnées.

Discrétion et confidentialité

Toutes les informations échangées dans le cadre de la médiation sont strictement confidentielles. Le médiateur veille à ce que la vie privée des personnes soit respectée et ne divulgue aucun élément sans l'accord exprès des intéressés.

Protection des droits et des personnes

Le médiateur veille constamment à ce que les droits fondamentaux soient respectés et garantis. Il facilite l'accès aux droits sans jamais contraindre une personne à affirmer ou renoncer à ses droits. La médiation sociale se conforme aux principes de la Convention européenne des droits de l'homme.

→ Les 5 principes garantissant la qualité du médiateur

Accessibilité et non-discrimination

La médiation sociale est ouverte à toute personne, sans distinction d'origine, de situation sociale, d'âge ou de condition. Aucun critère discriminant ne peut justifier un refus d'intervention.

Position de tiers, neutralité et impartialité

Le médiateur social se positionne comme tiers extérieur, ne prend parti ni pour l'une ni pour l'autre des parties. Il permet l'expression équitable de chacun et s'efforce d'adopter une posture neutre, tout en rééquilibrant la communication si une inégalité se manifeste.

Responsabilisation et autonomie des personnes

Le médiateur social n'impose pas de solutions mais accompagne activement les personnes pour qu'elles identifient elles-mêmes leurs solutions. Il veille à ne pas créer de relation de dépendance et encourage l'autonomie, la réflexion et la prise de décision individuelle.

Possibilité de refuser ou de se retirer d'une médiation

Le médiateur social peut, en fonction du contexte ou des enjeux spécifiques, refuser une demande de médiation ou se retirer d'une intervention déjà commencée, notamment si l'intégrité du processus ou des personnes est en jeu.

Devoir de réflexion et de formation continue

Le médiateur social s'engage à une actualisation permanente de ses connaissances, à participer à des analyses de pratique, à suivre des formations et à s'autoévaluer continuellement. Cette réflexion constante garantit la qualité et l'éthique de la médiation, sur la durée.

Ce cadre garantit à la fois la qualité, la sécurité et l'efficacité de la médiation sociale, ainsi que le respect et la confiance nécessaires à chaque intervention.

Politique Qualité

Depuis plusieurs années, Médiance 66 s'est engagée dans une véritable démarche d'amélioration continue, visant à renforcer la qualité de ses actions et à garantir un accompagnement adapté et respectueux des publics.

La volonté de l'association est de faire vivre la qualité au quotidien, en veillant à ce que chaque professionnel dispose d'outils clairs, de repères partagés et de méthodes harmonisées.

Médiance 66 a entamé une démarche de structuration plus poussée à travers son engagement dans le processus de certification qualité selon le référentiel AFNOR NF X60-600. Cette démarche vient formaliser et valoriser ce que les équipes faisaient déjà au quotidien, tout en apportant un cadre commun de référence vis-à-vis des partenaires et des financeurs.

L'ensemble de cette politique qualité permet aujourd'hui à Médiance 66 de renforcer la lisibilité de ses actions, de consolider les bonnes pratiques internes et de mieux démontrer son impact social auprès des acteurs du territoire.

Méthodologie d'élaboration du projet

L'élaboration du projet associatif s'est inscrite dans une démarche progressive et collective, visant à associer à chaque étape les salariés, le Conseil d'Administration et les partenaires institutionnels siégeant au CA. L'objectif était de produire un document réaliste, ancré dans les pratiques actuelles, et ouvert aux attentes du territoire.

Le processus s'est structuré autour de trois temps de concertation :

- Une première réunion en février 2025, dédiée à la concertation avec l'ensemble de l'équipe salariée. L'objectif était de faire un point sur les missions en cours, les constats de terrain, et les priorités perçues par les médiateurs sociaux et les cadres. Chaque salarié a pu partager son retour d'expérience et ses observations sur l'évolution des besoins des publics.
- Une deuxième réunion en mars 2025, organisée dans le cadre du Conseil d'Administration, avec la participation des représentants des partenaires institutionnels membres du CA.

Cette étape a permis de présenter les premières pistes de travail, et de recueillir les avis et questionnements des membres du CA. L'enjeu principal était de recueillir l'analyse des partenaires sur les enjeux et les priorités 2025-2030, le positionnement de Médiance 66 et les freins et leviers d'action.

- Une troisième réunion en avril 2025, de restitution auprès de l'équipe salariée, pour présenter les éléments travaillés jusque-là, reprendre les retours recueillis et permettre à chacun de mieux se projeter dans la suite du travail.

Ces trois étapes ont eu pour but de poser les bases du projet associatif, en intégrant les contributions internes et les premiers échanges avec les partenaires du CA.

A l'été 2025, des groupes de travail internes ont permis d'affiner les axes stratégiques et de rédiger le projet associatif 2025-2030.

Axes stratégiques 2025–2030

Ces axes permettent de donner du sens, de tracer une direction et d'outiller le pilotage à moyen terme. Ces orientations sont cohérentes avec notre démarche qualité et notre volonté de rester une structure agile, pertinente et engagée dans son territoire.

Orientation 1 – Renforcer l'impact de la médiation sociale sur les territoires et auprès des publics

1. Adapter les modalités d'intervention aux nouveaux publics
2. Expérimenter de nouvelles formes d'intervention
3. Renforcer la présence de proximité
4. Développer nos actions « Aller-vers »

Orientation 2 – Développer des partenariats stratégiques et des coopérations opérationnelles

1. Identifier les partenariats prioritaires à consolider sur chaque territoire d'intervention
2. Participer activement aux espaces de coordination territoriaux
3. Co-construire des projets avec des acteurs d'autres secteurs d'intervention (insertion, santé, prévention, éducation...).
4. Positionner l'association comme un acteur ressource, référent et reconnu sur la médiation sociale

Orientation 3 – Structurer notre action de médiation sociale autour de la démarche qualité et de la norme NF X60-600

1. Engager la démarche qualité de certification AFNOR
2. Clarifier et formaliser les champs d'intervention, postures et missions des salariés
3. Renforcer les outils de suivi, de reporting et d'évaluation des actions
4. Valoriser les résultats et impacts de la médiation auprès des partenaires, des institutions et des habitants.

Orientation 4 – Accompagner les médiateurs dans leur développement et garantir la qualité de vie au travail

1. Mettre en place un plan pluriannuel de développement des compétences
2. Favoriser les espaces d'expression, de régulation et de coopération
3. Développer une culture commune du sens et de l'utilité du travail mené
4. Adapter l'organisation du travail aux réalités de terrain et aux besoins des salariés

Orientation 5 – Consolider les bases administratives, juridiques et financières de la structure

1. Pérenniser les financements en renforçant les relations avec les partenaires publics et privés.

2. Diversifier les ressources : appels à projets, conventions pluriannuelles, mécénat...
3. Piloter les ressources humaines et financières avec des outils partagés
4. Sécuriser l'environnement juridique et organisationnel

Conclusion / Perspectives

Le projet associatif 2025-2030 est un outil essentiel pour l'avenir de Médiance 66. Il définit une vision claire et ambitieuse pour l'association et permet de mobiliser toutes les énergies autour d'objectifs communs. Nous sommes convaincus que ce projet nous permettra de renforcer notre impact sur le territoire et de répondre aux besoins des populations. Nous envisageons l'avenir avec confiance et détermination. Nous allons maintenant traduire ces orientations stratégiques en plans d'actions concrets.