

Version	Date application	Rédaction	Diffusion
1	15/04/2025	Direction	Salariés

Politique Qualité – Médiance 66

Notre engagement pour une médiation sociale de qualité

Médiance 66 est une association de médiation sociale créée en 2006. Elle porte un projet de lutte contre la précarité, dans une dimension d'intérêt général. Elle inscrit son action dans le cadre de la norme NF X60-600 qui définit les exigences d'un service de médiation sociale structuré, lisible, éthique et évalué.

Elle encadre nos pratiques autour de valeurs fortes (neutralité, respect, libre adhésion, indépendance), de méthodes formalisées, d'une organisation professionnelle et d'une amélioration continue.

C'est un socle de reconnaissance à la fois interne (pour nos équipes) et externe (pour nos partenaires).

Une politique partagée, au service de tous

La mise en œuvre de cette politique qualité concerne l'ensemble de l'équipe : médiateurs, responsables, direction, administrateurs, et partenaires.

Elle se concrétise par des engagements clairs, traduits en objectifs opérationnels et suivis dans le cadre d'un tableau d'engagement qualité mis à jour régulièrement.

Nos objectifs qualité

1. Garantir la qualité de la relation avec les usagers

- ✓ Assurer une écoute bienveillante, un accueil sans jugement et un accompagnement respectueux des droits.
- ✓ Mettre en œuvre le libre consentement et la confidentialité
- ✓ Favoriser l'autonomie des personnes accompagnées en veillant à la lisibilité de l'information.

2. Structurer et professionnaliser l'intervention

- ✓ Harmoniser les pratiques professionnelles de médiation
- ✓ Mettre en place un cadre d'intervention partagé (règles, principes, outils communs...).
- ✓ Assurer la montée en compétences continue des équipes (formations, groupes d'analyse de pratiques...).

3. Développer une culture d'évaluation et d'amélioration continue

- ✓ Suivre les activités à travers des outils de reporting qualitatif et quantitatif.
- ✓ Mettre en place des indicateurs de satisfaction et des retours d'usagers, partenaires et équipes.

- ✓ Analyser les écarts entre les objectifs et les résultats pour ajuster les pratiques.

4. Renforcer la lisibilité et la légitimité de l'action

- ✓ Communiquer sur les résultats et les impacts de nos interventions
- ✓ Renforcer la confiance des partenaires grâce à la transparence
- ✓ Rendre visible la plus-value de la médiation sociale auprès des partenaires et institutions.

Et concrètement ?

- ✓ Un référent qualité est désigné (Christelle Dupouy) pour piloter et animer cette démarche.
- ✓ Un plan d'action annuel est mis en œuvre et évalué avec les équipes.
- ✓ Un tableau de bord des engagements qualité permet de suivre les avancées.
- ✓ La politique qualité est diffusée à tous et révisée chaque année.

Acte d'engagement de la direction

En tant que Directrice et référente qualité, j'engage l'activité Médiation Sociale dans une démarche de certification suivant le référentiel de la Norme AFNOR NF X60-600 « Cadre du métier de médiation sociale – Qualité des activités de médiation sociale ». Cette démarche traduit notre volonté de structurer, professionnaliser et valoriser les actions quotidiennes des médiateurs sociaux tout en répondant aux exigences de qualité, de transparence et d'impact social.

Christelle Dupouy – Directrice

—15 avril 2025—