

Sommaire

INTRODUCTION	10		
1. VERS UNE CONNAISSANCE PARTAGÉE DES STRUCTURES DE MÉDIATION MULTISERVICES	12	2. DE L'IDÉE AU PROJET : REPÈRES POUR LA CRÉATION ET LE DÉVELOPPEMENT D'UNE STRUCTURE DE MÉDIATION MULTISERVICES	29
1.1 Comprendre la médiation multiservices : des médiations à la médiation multiservices	13	2.1 Deux types de médiation multiservices : deux logiques économiques	31
1.2 La posture du médiateur	17	A - La médiation spécialisée : une logique de « prestation »	31
1.3 Pour quels publics cibles ?	19	B - La médiation mutualisée : une logique de « partenariat »	32
1.4 Typologie des missions de médiation multiservices	20	2.2 Construire le modèle économique d'une structure de médiation multiservices : proposition de démarche	33
A - Favoriser le dialogue entre personnes et structures	21	Etape 1 : définir la vision, la mission et les objectifs du projet	35
B - Favoriser le dialogue entre personnes pour résoudre des conflits	21	Etape 2 : conduire une analyse d'opportunité	38
C - Apporter une première information et une interface avec les services publics	21	Etape 3 : définir la nature et le volume du service à produire	39
D - Elaborer des propositions de règlement des litiges entre usagers et entreprises de services publics	22	Etape 4 : définir la stratégie marketing	41
E - Assurer une présence rassurante et contribuer à la réduction du nombre d'incivilités dans les transports	22	Etape 5 : définir l'organisation et la gouvernance	44
1.5 Au cœur de la médiation multiservices : une synergie de partenariats public-privé	23	Etape 6 : définir le plan opérationnel	46
A - Les partenariats avec les collectivités locales	23	Etape 7 : établir les prévisions financières	47
B - Les partenariats avec les entreprises de services publics ou délégataire de services publics	23	Etape 8 : déterminer les outils d'évaluation et de mesure de l'impact	49
C - Les partenariats avec les acteurs associatifs	24	Finaliser le modèle économique	51
D - Les partenariats avec les "travailleurs sociaux"	25	CONCLUSION	52
1.6 Vers une professionnalisation des services et des acteurs de la médiation multiservices	26	ANNEXES	57
		● Fiche de présentation des structures associées au groupe de travail Nouveaux Services, filière médiation, de l'Avise.	58
		▶ Union des PIMMS	58
		▶ PIMMS	59
		▶ Polyphonies	60
		▶ PSP Lille	62
		▶ Réciprocité	63
		▶ Unir la Ville	64
		● Repères bibliographiques	65

Sommaire CD-Rom

Plusieurs chapitres de cet ouvrage sont complétés par des outils pratiques accessibles dans le CD-Rom encarté en fin de guide.



CET ICÔNE SIGNALE LES RENVOIS VERS LE CD-ROM.

GESTION FINANCIÈRE

- Mode d'emploi
- Saisie comptabilité
- Outils de gestion

GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

- Offre de formation
- Profils de poste
 - ▶ Responsable d'accueil
 - ▶ Agent de médiation sortante
 - ▶ Agent de médiation postée

MARKETING ET COMMUNICATION

- Eléments d'argumentation
- Exemple de plaquette de communication
- Exemple de site internet

PARTENARIAT

- Exemple de convention de partenariat

APPROCHES JURIDIQUES ET FISCALES

- Le fonctionnement associatif
- Les emplois aidés
- Informatique et liberté

EXEMPLES D'ASSOCIATIONS DE MÉDIATION

- Exemples d'associations de médiation
- Exemple de codification des missions

POUR EN SAVOIR PLUS...

- Rapport Brévan-Picard
- Bibliographie
"Médiateurs, correspondants de nuit, ALMS,..." (profession Banlieue - avril 2004)
- Dossier documentaire
"Ville et médiation" (Centre de documentation de l'urbanisme, Ministère de l'Équipement, des Transports, du Logement, du Tourisme et de la Mer - 2002)
- Lieux-Ressources