

L'ensemble du réseau des PIMMS obtient la certification à la norme AFNOR de la « médiation sociale » XP X60-600

Paris, mardi 28 janvier 2020 - L'organisme tiers et indépendant AFNOR certification a reconnu l'ensemble du réseau des PIMMS conforme à la norme «Médiation sociale» XP X60-600. Cette certification vient garantir la qualité et le professionnalisme de nos 68 points d'accueil.

Les PIMMS sont des lieux d'accueil ouverts à tous, interfaces de médiation entre les populations et les services publics. Fruits d'une volonté partagée entre l'Etat, les collectivités et les entreprises partenaires, 68 PIMMS ont vu le jour depuis 1995 au service des habitants et des problématiques locales apportant une contribution à l'aménagement du territoire.

Sous format associatif, les PIMMS sont des lieux de proximité et de solidarité au sein desquels les médiateurs, professionnels du lien social, facilitent et aident les citoyens aux démarches de la vie quotidienne. Les PIMMS, dont la médiation est au cœur de leur intervention, créent un lien sans cesse renouvelé entre les habitants et les services publics pour s'adapter aux évolutions des besoins et des usages des services publics.

Élaborée en 2016 par les acteurs des différents champs de la médiation sociale, la norme expérimentale a pour objectifs de clarifier et définir le métier ainsi que les conditions d'exercice, et, de guider les pratiques des intervenants, des employeurs et des pouvoirs publics. La norme vise à l'amélioration continue et à la satisfaction des usagers, le tout garantissant une qualité de service.

Qu'est-ce que la médiation sociale ?

La norme porte sur les activités de la médiation sociale et pose des exigences sur le cadre du métier, sa mise en oeuvre, son organisation et sur le suivi de ses activités.

Elle ne couvre pas les médiations institutionnelles (pénales et familiales) ni les médiations conventionnelles exercées dans le cadre commercial, de la consommation et des conflits du travail.

« La médiation sociale est le processus de création et de réparation du lien social et de règlements 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 de régler un conflit qui les oppose. »

Une condition doit être respectée : l'utilité sociale. L'activité de l'organisation de l'économie sociale doit contribuer à la cohésion sociale, à la solidarité, à la sociabilité et à l'amélioration des conditions collectives du développement humain durable.

Mise en place d'un cadre déontologique : règles de conduite d'une profession

Les principes garantissant le processus de médiation sociale :

- Libre consentement et participation des parties prenantes
- Indépendance
- Discrétion et confidentialité
- Protection des droits et des personnes et le respect des droits fondamentaux

Les principes garantissant la posture de médiation sociale :

- Position de tiers
- Impartialité
- Responsabilité et autonomie des personnes en médiation sociale
- Possibilité de refuser ou de se retirer d'une médiation sociale
- Réflexion sur sa pratique professionnelle

L'organisme doit déployer au moins 5 des 8 registres d'intervention :

1. Assurer une présence active de proximité
2. Prévenir et gérer les situations conflictuelles
3. Lever les incompréhensions entre les personnes et institutions
4. Participer à une veille sociale et technique du territoire
5. Mettre en relation avec un partenaire
6. Favoriser la concentration entre les habitants et les institutions
7. Favoriser les projets collectifs, support de médiations sociales
8. Informer, sensibiliser, former

Mise en place d'une politique qualité

Le réseau des PIMMS s'est doté d'une politique qualité ambitieuse pour valoriser la qualité des actions de médiation sociale, renforcer la confiance des partenaires, rendre plus efficace l'organisation des structures, faire connaître l'expertise des PIMMS et ainsi contribuer à renforcer l'accessibilité des territoires.

Qui sommes-nous ?

A propos de l'Union nationale des PIMMS

Créée en 1998, l'Union nationale des PIMMS, tête de réseau, est propriétaire de la marque PIMMS liée par un contrat de franchise sociale. Garantir pour le territoire une bonne déclinaison du concept PIMMS, diffuser les outils du réseau, capitaliser les bonnes pratiques, promouvoir la marque PIMMS, former et professionnaliser les salariés des PIMMS tels sont les grands champs d'intervention de l'Union nationale des PIMMS.

<http://www.pimms.org>

Contact presse

Union nationale des PIMMS

Alexandre Carlier - 06 78 61 38 26 - alexandre.carlier-ext@pimms.org