

Le TMS facilite l'accès aux soins pour les publics démunis, en collaboration avec les professionnels de la santé et du travail social.



Bénéficiaires des services du TMS

(Technicien(ne) Médiation Services)

- Personnes atteintes de maladies graves ou orphelines (SIDA, cancer) séropositifs.
 - Personnes en difficulté (prostitué(e)s, SDF,...) nécessitant des soins.
 - Personnes à conduite addictive (alcool, drogues,...).
 - Femmes confrontées à des interdits familiaux ou culturels liés à la santé (contraception, IVG,...).

Employeurs

- Associations : SOS Drogue International, AIDES...
 - Centres hospitaliers

Collaboration avec

SAMU social, infirmiers, médecins, dispositifs de santé régionaux ou locaux, associations spécialisées sur le SIDA ou sur la prostitution, assistants sociaux, services sociaux, CPAM, mutuelles,...

Description de l'emploi

- **Accueillir** les personnes ou aller au devant d'elles (SDF, ...) ; évaluer la demande et le niveau d'urgence.
- **Donner des informations** concernant la santé, les droits,...
- **Apporter une aide technique** (formulaires administratifs) et matérielle (échange de seringues, remise de préservatifs, ...).
- **Ecouter** les personnes, **dialoguer** avec elles, les **orienter** vers la structure ou le service approprié.
- **Accompagner** des personnes en grande difficulté et/ou en situation irrégulière, par exemple dans un service hospitalier pour faciliter les relations avec le personnel médical, la compréhension et l'acceptation des modalités de soin.
- **Répertorier les besoins collectifs** (la couverture médicale, les vaccinations, les méfaits des produits stupéfiants, les différents modes de contraception,...).
- **Organiser des réunions de prévention, d'information ou de sensibilisation.**
Le TMS, qui a contribué au diagnostic du besoin sur le terrain, incite les personnes concernées à venir et à participer ; il facilite et régule la parole au cours de la réunion.

L'animation de la partie technique est réalisée par un professionnel de la santé (infirmier, médecin, ...).



Le logement social

Le TMS améliore les conditions de vie des locataires et des habitants du quartier, avec les autres acteurs ; il renforce les liens sociaux.



Bénéficiaires des services du TMS

(Technicien(ne) Médiation Services)

- Locataires de logements sociaux, notamment ceux qui sont fragilisés par :
 - l'âge
 - les difficultés économiques
 - l'isolement
- Personnes occupant illégalement un appartement ou des parties communes :
 - squatters
 - SDF

Employeurs

- Bailleurs sociaux : OPAC, Immobilière 3 F, Rhône Logis, ...
- Associations : Confédération Syndicale des Familles, ...

Collaboration avec

Le personnel d'accueil et de gestion locative (chargé de l'accompagnement social, gardiens ...) les institutions (mairie, préfecture, école,...), les services sociaux (CAF, CCAS,...), les clubs de prévention, les centres socio-culturels, les associations caritatives, ...

Description de l'emploi

- **Accueillir** les nouveaux locataires et faciliter leur intégration.
- **Donner des informations** liées au bail (organisation, règlement, travaux,...) et sur les services disponibles dans le quartier.
- **Aider à constituer des dossiers**, à remplir des formulaires administratifs (APL, CMU, aide ménagère, retraite,...).
- **Ecouter, dialoguer et orienter** les locataires (services, institutions, ...).
- **Apaiser les tensions et les conflits** de voisinage entre les locataires, avec les gardiens, les jeunes,..., en faisant dialoguer les 2 parties.
- **Assurer une médiation** entre le service contentieux et les locataires, en cas de loyer impayé, de plaintes des voisins, ...
- **Accompagner dans les démarches** auprès des institutions (CAF, CCAS, école, préfecture,...).
- **Dialoguer pour amener au respect des règles de vie et de sécurité** (occupation de parties communes, problèmes et dysfonctionnements liés au squat,...).
- **Repérer les besoins** (personnes isolées ou en difficulté,...), recenser les demandes (amélioration des conditions de vie,...).
- **Organiser des activités de prévention, d'information ou visant à maintenir les relations sociales** (fêtes de quartier, distribution d'eau, thé dansant pour les seniors, sorties, cyber-espace interculturel et inter générationnel,...), en partenariat avec des associations locales. Accompagner les initiatives des locataires liées à la vie du quartier.

Le(la) Technicien(ne) Médiation Services facilite l'accès aux services et aux droits par la médiation entre des personnes et des structures.





Centres d'hébergement

Le TMS facilite la vie quotidienne des résidents, individuellement et collectivement ; il les aide dans leurs démarches.



Bénéficiaires des services du TMS

(Technicien(ne) Médiation Services)

Résidents d'hébergements sociaux (prévus pour de courts et moyens séjours) ; entre autres :

- Demandeurs d'asile
- Migrants en situation de travail ou à la retraite
- Jeunes travailleurs
- Personnes en errance ou en grande exclusion (SDF...)
- Femmes victimes de violence

Employeurs

- Hôtels sociaux, Résidences sociales, CHRS
- Foyers
- Centres d'Hébergements d'Urgence
- CADA (Centre d'Accueil Demandeurs d'Asile)

Collaboration avec

Les bailleurs sociaux, les commissions d'attribution de logement, le personnel d'accueil et de gestion du Centre, les services d'entretien, les institutions (mairie, préfecture, SS, CRAM, CPAM, justice...), les services sociaux (CAF, ASE, PMI, CCAS ...), les associations caritatives.

Description de l'emploi

- **Accueillir et mettre en confiance.**
- **Inform**er sur les conditions de séjour (présentation et explication de la convention d'hébergement, du règlement intérieur) sur la vie pratique (animations, permanences, travaux de réhabilitation, services divers...).
- **Aider à constituer des dossiers**, à remplir des formulaires administratifs (RMI, retraite, CMU,...).
- **Ecouter, dialoguer et orienter** lors de permanences, lors d'activités communes (Conseil des résidents, repas,...).
- **Réguler les dysfonctionnements** et les tensions liées à la cohabitation.
- **Accompagner dans les démarches** et auprès des institutions (logement, scolarité, séparation, renouvellement de titre de séjour ou d'identité, régularisation de situation à la préfecture, regroupement familial, domiciliation, retraite,...).
- **Dialoguer pour amener au respect des règles de vie** présentées dans le contrat ou la convention.
- **Repérer les besoins** (hygiène, santé, sécurité,...), les dysfonctionnements (occupation en surnombre, solitude,...) et les demandes (amélioration des conditions de vie, loisirs...).
- **Organiser des réunions d'information, de sensibilisation** (appropriation de l'environnement, couverture maladie, accès au logement, ...).
- **Favoriser les échanges par le biais d'activités festives** (repas, sorties,...).

Le(la) Technicien(ne) Médiation Services facilite l'accès aux services et aux droits par la médiation entre des personnes et des structures.



Le TMS contribue au maintien du lien social et au mieux vivre dans le quartier ; il facilite l'accès aux droits (mise en relation avec les institutions, les services publics,...)



Description de l'emploi

- **Accueillir** les personnes ou aller au devant d'elles, **et les mettre en confiance.**
- **Inform**er sur les services disponibles dans le quartier, les droits des personnes.
- **Aider** à comprendre ou à remplir des formulaires, des dossiers (RMI, allocations, surendettement, CMU, AME, titres de séjour...), à rédiger des lettres.
- **Ecouter** les personnes, **dialoguer avec elles et les orienter vers les centres appropriés** (CCAS, CAF, aide juridictionnelle, planning familial...).
- **Apaiser** les tensions et les conflits, de voisinage, intercommunautaires ou entre des personnes et des institutions (police, bailleur...).
- **Faciliter une compréhension réciproque** avec les administrations.
- **Accompagner dans les démarches** et auprès des institutions en rassurant, soutenant et en rendant plus compréhensibles les informations (logement, aides financières, scolarité, renouvellement de titre de séjour ou d'identité, domiciliation, retraite,...).
- **Repérer les besoins et les dysfonctionnements** (alphabétisation, méconnaissance de l'environnement au delà du quartier, insalubrité, risques de surendettement,...
- **Organiser des réunions, d'information, de sensibilisation et de prévention** (santé, hygiène, transports collectifs...).
- **Favoriser le dialogue et les échanges par le biais d'activités** (ateliers cuisine , fêtes de quartier, tournois et jeux, sorties,...).

Bénéficiaires des services du TMS

(Technicien(ne) Médiation Services)

- Habitants du quartier, notamment ceux qui :
- ne connaissent pas bien leur environnement,
 - ont un rapport difficile avec l'écrit,
 - ont un problème qu'ils ne savent pas résoudre seuls.

Employeurs

- Groupements d'employeurs : PIMMS, PSP
 - Régies de quartier
 - Communes
- Associations, Clubs de préventions

Collaboration avec

Les institutions (mairie, préfecture, SS, CRAM, CPAM, justice...), les services sociaux (CCAS, CAF, ASE, PMI, ...), les bailleurs sociaux, les associations locale ou spécialisées, le conseil de quartier, ...

Le TMS contribue à aider les parents dans leur rôle éducatif par la médiation qu'il assure entre tous les acteurs.



Bénéficiaires des services du TMS

(Technicien(ne) Médiation Services)

- Familles avec enfants (monoparentales ou couples).
- Parents d'enfants scolarisés.
- Parents en difficulté avec leurs enfants.
- Immigrés primo-arrivants, avec enfants.

Employeurs

- Associations d'aide aux familles.
- Confédération Syndicale des Familles.
- Services Sociaux de protection de l'enfance.

Collaboration avec

- Le personnel de l'Education Nationale (enseignants, psychologues scolaires, CPE, directeur, ...)
- le REAAP (Réseau d'Ecoute, d'Appui et d'Accompagnement à la Parentalité),
- les services sociaux, les permanences de soutien psychologique, les médiateurs familiaux,...

Description de l'emploi

- **Accueillir** au téléphone ou au sein d'une permanence, des personnes en difficulté avec leur enfant ; **aller au devant** des familles sur les lieux de scolarisation. **Inform**er les parents sur le fonctionnement de l'école, sur les services sociaux et les aides possibles.
- **Aider à la compréhension** du fonctionnement de l'école (carnet de liaison, bulletin scolaire, conseil de classe) ; **aider à la recherche** d'un soutien scolaire.
- **Ecouter, dialoguer** avec les jeunes sur leurs difficultés de vie, avec les parents sur leurs enfants.
- **Accompagner** les parents dans leurs relations avec l'école (« traduire » en termes compréhensibles par la famille, les demandes de l'établissement et en termes compréhensibles par l'école, les contraintes et les difficultés de l'élève, ...) ; **négo**cier avec l'école (rythmes scolaires pendant le ramadan), avec les services de restauration (problème de régime, d'allergie) ; **accompagner** dans les démarches auprès de services spécialisés (hôpital, médecin, médiateur familial, ...).
- **Aider les parents** à se réapproprier leur statut (problèmes d'autorité, de limites...).
- **Mettre en place des groupes de parole** autour de la parentalité en coanimation avec des psychologues.
- **Organiser des rencontres** et des échanges à thèmes, animés par des professionnels spécialisés (savoir dire non, quelles limites poser à nos enfants).
- **Organiser des manifestations, des sorties** à caractère familial, pour contribuer à renforcer les liens entre les familles.



La prévention g erontologique

Le TMS contribue à maintenir les liens sociaux des personnes âgées.



Description de l'emploi

- **Aller au devant des personnes** ; les mettre en confiance ; évaluer la situation globale de chaque personne.
- **Inform**er la personne, sa famille, sur les droits et les services dont elle pourrait bénéficier.
- **Ecouter, dialoguer** avec les personnes et les orienter vers des lieux d'accueil ou des services spécialisés.
- **Aider les personnes** dans leurs démarches administratives (caisse de retraite, impôts, services sociaux,...).
- **Faciliter les relations** avec les différents intervenants (médecin, infirmière, pédicure, assistant de vie,...).
- **Repérer les besoins les plus fréquents.**
- **Recenser et utiliser toutes les ressources** des associations, clubs d'animation, de la commune.
- **Concevoir et participer à l'organisation de manifestations, de sorties**, à de projets contre l'isolement et la solitude.

Bénéficiaires des services du TMS

(Technicien(ne) Médiation Services)

Personnes âgées :

- isolées (géographiquement ou socialement),
- ou en détresse.

Employeurs

- Collectivités locales et territoriales
- Résidences pour personnes âgées
- Associations d'aide à domicile

Collaboration avec

Les professionnels de la santé, les travailleurs sociaux.

Les responsables de structures gérontologiques, les administrations et collectivités .

Le(la) Technicien(ne) Médiation Services facilite l'accès aux services et aux droits par la médiation entre des personnes et des structures.



Le TMS facilite la vie quotidienne des personnes, individuellement et collectivement ; Il les aide dans la compréhension des codes socioculturels et dans leurs démarches pour l'accès aux droits et l'insertion socio-professionnelle.



Bénéficiaires des services du TMS

(Technicien(ne) Médiation Services)

- primo-arrivants
- personnes ne connaissant pas l'environnement ou le fonctionnement des institutions ou les codes socioculturels
- Femmes confrontées à des pressions socioculturelles, à des interdits familiaux ou culturels (*mariages forcés ou arrangés, polygamie, contraception, IVG,...*)
- Personnes en exclusion fragilisées par leur situation administrative et/ou leurs difficultés socio-économiques

Employeurs

- Associations de Femmes Relais

Collaboration avec

- Les institutions (mairie, préfecture, SS, CRAM, CPAM, école, justice...), les services sociaux (CAF, ASE, PMI, CCAS ...), dispositifs médicaux et socio-sanitaires, les associations caritatives, les bailleurs sociaux.

Description de l'emploi

- **Accueillir** les personnes ou **aller au devant** d'elles et les mettre en confiance.
- **Inform**er et aider les personnes et les familles dans la compréhension des codes culturels, des usages et mentalités françaises, du fonctionnement des institutions.
- **Faciliter** les relations avec les institutions et **lever les incompréhensions**, par une **traduction réciproque** des codes socioculturels (acceptation des modalités de soin et de prévention, éducation des enfants, hygiène, santé, sécurité, suivi médico-psychologique).
- **Réguler les dysfonctionnements** liés aux **conflits de valeurs** (décohabitation, mariages arrangés, ... ; école/parents).
- **Aider à constituer des dossiers**, à rédiger des courriers, remplir des formulaires administratifs (demande de logement, APL, CMU, retraite...).
- **Accompagner dans les démarches** et auprès des institutions.
- **Ecouter, dialoguer et orienter.**
- **Repérer les besoins** (meilleure connaissance du français, de l'environnement, des droits des femmes et des enfants ...).
- **Organiser de réunions d'information, de sensibilisation et de prévention** (santé, appropriation de l'environnement, relations hommes-femmes, parentalité, respect des règles de vie et de sécurité...).
- **Organiser des activités favorisant la connaissance mutuelle** (ateliers interculturalité (cuisine, art,...), sorties, fêtes...).