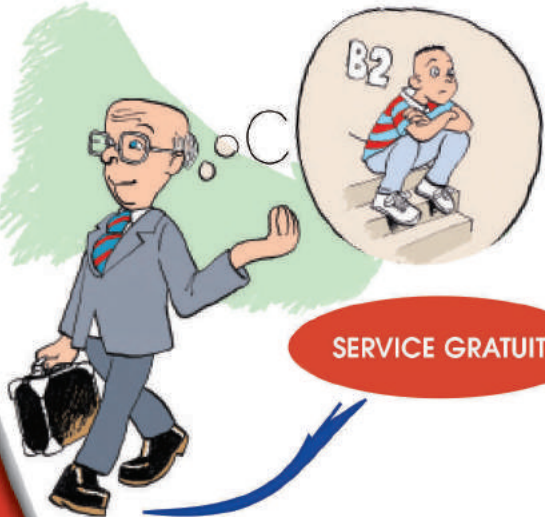


Ecoute  
Respect  
Solidarité  
Sérénité  
Entente  
Conseils



La médiation ...  
votre solution !



SERVICE GRATUIT

**OMEGA** : C'est 16 communes, Angoulême, La Couronne, Fléac, Gond-Pontouvre, L'Isle d'Espagnac, Linars, Magnac-sur-Touvre, Mornac, Nersac, Puymoyen, Ruelle-sur-Touvre, Saint-Michel, Saint-Saturnin, Saint-Yrieix, Soyaux et Touvre et...



des partenaires :



Accès au siège : 67, Bd Besson Bey - 16000 Angoulême

Ligne 7 – Direction Gond Pontouvre, Arrêt « L'Houmeau »

Ligne 9 – Direction Angoulême Montaigne, Arrêt « L'Houmeau »

Pour être au plus près de vous, nous effectuons également des permanences dans nos locaux de :

- Ma Campagne – Place Hildesheim (Ligne 4 – Arrêt Plein Sud)
- Soyaux – 10bis rue Camille Saint Saëns (Ligne 6 – Arrêt Rousseau)

Tél : 05.45.38.69.83

Fax : 05.45.38.69.75

Email : [secretariat@omega16.net](mailto:secretariat@omega16.net)

[www.omega16.net](http://www.omega16.net)

Du lundi au vendredi de 9H00 à 12H30 et de 14H00 à 18H00  
(sauf le vendredi 17H30)

## EN RÉSUMÉ : LA MÉDIATION, C'EST...

### ► La liberté de décision :

La décision vous appartient, vous êtes totalement libre dans ce qui vous convient ;

### ► La rapidité :

La médiation ne demande que quelques heures qui sont entièrement consacrées à la résolution du conflit ;

### ► Le lien social :

Le règlement à l'amiable comme voie d'apaisement permet de garder une relation entre les personnes ; Il facilite l'expression de chacun ;

### ► La confidentialité :

Les personnes s'engagent à ne dévoiler à l'extérieur que ce qu'elles conviennent ensemble de transmettre ;

### ► L'impartialité :

Le médiateur est un tiers neutre et indépendant, il ne prend pas parti pour l'un ou pour l'autre ;

### ► Et l'efficacité :

L'accord a le plus de chance d'être durable car il est construit dans une démarche volontaire.



Ce projet est cofinancé par le Fonds Social Européen dans le cadre du programme Opérationnel National « Emploi et Inclusion » 2014-2020

Conflit  
Colère  
Solitude  
Isolement  
Préjugés  
Peur



Rien ne va plus !!!  
et si vous faisiez appel à un médiateur social



SERVICE GRATUIT





▶ **OMEGA :**  
des médiateurs à votre service.

Créée en 1998, **OMEGA** réunit l'ensemble des municipalités de l'agglomération et des entreprises de missions de service public, qui ont souhaité se doter d'un dispositif de médiation sociale.

**Leurs missions :**

- **Apaiser les tensions** avec les habitants par un arrangement à l'amiable dans les conflits de voisinage (nuisances sonores, olfactives, ...),
- **Faciliter l'accès aux droits** : du logement, de la santé et du travail ..., signaler les dégradations,
- **Écouter et soutenir.**

Intervenant sur l'ensemble de votre commune, ils peuvent être directement sollicités par les habitants ou les associations.

**Contact :**

Pour demander leur intervention ou pour simplement vous informer, les médiateurs se tiennent à votre disposition au : **05 45 38 69 83**



Apaiser



Ecouter



Aider

Accompagner

TOUT CELA RESTE CONFIDENTIEL

▶ **VOUS AVEZ UN DIFFÉREND  
AVEC VOTRE VOISIN ?**  
(NUISANCES SONORES, DÉGRADATIONS,  
INCOMPRÉHENSION...)

Vous pouvez nous solliciter par l'intermédiaire de votre mairie, bailleur, service social, associations, ou nous contacter directement à **OMEGA**.

Nous sommes présents sur l'ensemble des communes du Grand Angoulême et à votre écoute.

• **Comment ça marche ?**

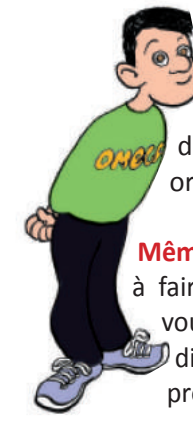
Le médiateur vous accompagne dans la résolution de votre problème et vous aide à trouver des solutions favorisant le dialogue et le respect. Il contacte l'autre parti pour lui proposer de régler à l'amiable le conflit.

**C'est un professionnel expérimenté, formé.  
Il est neutre, indépendant et impartial.  
Ce n'est ni un juge, ni un arbitre.**

Il vous réunira afin que vous puissiez trouver des solutions aux problèmes qui vous opposent. Il s'emploiera à faciliter les débats, apaiser les tensions, recréer du lien, il vous aidera dans la recherche de solutions.

▶ **VOUS AVEZ DU MAL A PAYER  
VOS FACTURES D'EAU, D'ELECTRICITE, DE GAZ ?**

Au quotidien, **OMEGA** œuvre de façon soutenue à la prévention et la gestion des impayés en accompagnant les clients en difficultés des fournisseurs d'énergies (EDF, ENGIE, SEMEA). L'accompagnement s'effectue à travers du conseil sur la maîtrise de leur consommation d'énergie et sur la gestion globale de leur budget. En plus d'empêcher au maximum la coupure à travers la négociation d'échéanciers, les médiatrices assurent une veille plus générale sur la situation globale de la personne lui permettant au besoin de les orienter vers les différents acteurs sociaux.



**Même dans les grosses difficultés**, nous vous aidons à faire le point sur votre situation. Nous pouvons vous accompagner et être **un relais** auprès des différentes institutions ou associations de proximité.

▶ **VOUS VOUS SENTEZ IMPUISSANT FACE AU  
FONCTIONNEMENT COMPLEXE DES ADMINISTRATIONS ?**

**OMEGA**, c'est aussi un service de Médiation Interculturelle qui se propose de vous :

- **Accompagner** lors de vos diverses démarches auprès des administrations et institutions sanitaires et sociales.
- **Aider à communiquer** avec les acteurs institutionnels, en vous épaulant **dans la traduction linguistique et culturelle** de leurs pratiques.
- **Informé** de la mise en place d'animations de quartier et d'activités en direction des femmes ou enfants (alphabétisation, sorties, fêtes de quartier, accompagnement scolaire, etc...).

Bien plus qu'une simple fonction de traducteur, **les Médiateurs Interculturels** vous accompagnent et vous guident tout au long de vos démarches.

▶ **OMEGA, C'EST AUSSI UN SERVICE  
DE VEILLE SOCIALE :**

Toute l'année, des maraudes en soirée et des équipes mobiles en journée sont assurées en lien avec le **115** en direction des personnes les plus désocialisées, sans domicile et qui n'ont plus ou pas le désir ou la capacité de demander de l'aide.

Cette équipe assure également chaque semaine des actions de médiation de rue dans le centre ville d'Angoulême.

Les médiateurs du Service de la Veille Sociale ont pour missions :

- **D'établir un lien de confiance** et maintenir du contact,
- **D'informer, orienter et accompagner** les personnes vers les structures médico-sociales répondant à leurs besoins et faciliter leur prise en charge,
- **De mettre à l'abri** en hébergement d'urgence,
- **De permettre l'accès aux droits**, aux aides ponctuelles,
- **De réguler les tensions** qui peuvent naître sur l'espace public.

▶ **DES MÉDIATEURS SOCIAUX AU PLUS PRÈS DE  
VOUS DANS LES BUREAUX DE POSTE**

Depuis 2011, en partenariat avec le Groupe La Poste, **OMEGA** met en place des actions de médiation en direction des usagers de plusieurs bureaux de poste du Grand Angoulême.

La présence des médiateurs est un moyen efficace de faire face aux comportements inadaptés, mais également de faciliter l'accès à l'autonomie et à la responsabilisation, d'informer et accompagner toute personne qui rencontrerait des difficultés pour remplir des imprimés postaux et/ou utiliser des automates.