

# Médiation sociale habitat

## 1. EDITORIAL

Depuis presque 10 ans, l'ARSEA intervient sur des sites d'habitat précaire et auprès de ménages isolés (du sud du département) situés sur les communes de St Pierre, Sélestat et Châtenois. La Collectivité Européenne d'Alsace mandate des associations pour intervenir en collaboration avec les communes concernées sur des sites de nomades sédentarisés ou auprès de ménages isolés nécessitant une intervention en termes d'habitat ou d'accompagnement social en marge du droit commun. Ces 10 dernières années l'intervention s'est ciblée sur les mêmes sites. Même si ces derniers sont les mêmes, nous avons pu constater une évolution positive des situations. La médiation sociale habitat a contribué à renforcer le lien social et à lutter contre les exclusions d'un public souvent isolé, il a favorisé l'accès de ces familles aux services de droit commun. Aujourd'hui les personnes accompagnées dans le dispositif peuvent assez facilement accéder aux services proposés, à leurs droits et aux diverses institutions. Toutefois en cas de litige l'intervenant peut avoir une position de tiers facilitant ainsi les échanges.

Le travail de partenariat mis en place au cours de ces dernières années a également permis une certaine avancée dans les différentes situations. La problématique rencontrée dépasse souvent de loin les capacités d'un seul professionnel et ainsi la juxtaposition des interventions et le partage des objectifs à mettre en œuvre ont ainsi pu faire évoluer les situations.

En plus d'un travail de longue durée, d'un partenariat riche, la médiation et l'évolution des situations n'auraient pu se faire sans une connaissance du public rencontré. Il a été primordial tout au long de cet accompagnement de prendre en compte la culture des personnes suivies afin de mieux comprendre leurs réactions et ainsi mieux cerner leurs attentes.

Depuis juillet 2022 l'intervention s'est élargie et nous intervenons désormais auprès de familles sur Sainte Marie aux Mines et Obernai.

## 2. MISSIONS / PRESTATIONS DELIVREES

### 2.1. Le rôle du travailleur social

- Le rôle du travailleur social est de :
  - ✚ Améliorer la prévention et l'accès aux soins de santé,
  - ✚ Soutenir la scolarisation,
  - ✚ Soutenir la parentalité,
  - ✚ Travailler en direction de la socialisation et l'apprentissage de la citoyenneté,
  - ✚ Aider à la réalisation de démarches administratives,
  - ✚ Assurer la médiation entre les habitants et les différents partenaires.

### 2.2. Les missions de la médiation

La médiation sociale est une approche qui vise à résoudre les conflits et les problèmes sociaux en impliquant les personnes concernées dans le processus de prise de décision. Dans le cadre de la médiation sociale, le relogement et l'inclusion des personnes accompagnées sont des enjeux importants.

La médiation sociale habitat est une forme d'intervention et de régulation qui vise à favoriser le mieux vivre ensemble. Elle vise également à résoudre les conflits liés à l'accès, à l'utilisation et à la gestion des logements. Elle peut inclure des activités telles que la médiation de voisinage, la résolution de litiges locatifs, la gestion de projets de rénovation de quartier.

La médiation est un service dédié à un public souvent encore trop en marge et replié sur leur propre identité. Ecouter, dialoguer, favoriser l'accès aux droits, accompagner des projets de la vie quotidienne, faire réseau avec les autres acteurs d'un territoire, sont autant de missions confiées à l'équipe présente sur le terrain.

Assurant un rôle de tiers impartial, les travailleurs sociaux vont au-devant des personnes accompagnées. Ils utilisent la double approche à savoir l'aller vers et le faire avec les personnes accompagnées. L'équipe éducative bénéficie d'une légitimité de la part des personnes accompagnées, en raison de leur connaissance du public, de son histoire, de ses traditions.

Toutefois, pour assurer leurs missions, ils doivent faire face à de nombreux freins notamment en lien avec le public des voyageurs tout en faisant la promotion de la médiation qui est différente de l'accompagnement classique : L'équipe est intervenue en 2022 sur les communes de St Pierre, Sélestat, Obernai, Châtenois et Sainte Marie aux Mines.

- Nombre de personnes accompagnées :

-27 adultes  
-32 enfants

L'accompagnement repose sur différents points notamment sur la situation locative, le budget de la famille, la situation professionnelle, la scolarisation ainsi que sur des questions sociales en général.

### **3. FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE**

#### **3.1. Vie de l'établissement**

L'équipe est constituée d'une cadre intermédiaire et d'un travailleur social.

Des réunions d'équipe sont mises en place une fois par mois. Elles permettent aux travailleurs sociaux de rendre compte de leur travail et d'échanger avec les autres collègues de la médiation sociale locative sur les situations et les actions mises en place. Une réflexion globale est menée sur les projets et sur la posture professionnelle. Une fois par mois, les travailleurs sociaux participent également à des groupes d'analyse de la pratique animés par une psychologue.

L'équipe participe à diverses rencontres et formations : rencontres régulières avec les acteurs locaux, participation aux journées nationales de l'accueil et de l'habitat des gens du voyage qui avaient lieu à Limoges cette année en décembre 2022.

#### **3.2. Travail avec les familles**

Sur les différents sites nous faisons plus ou moins les mêmes démarches :

- Accès aux droits et au droit commun
- Travail autour de la parentalité
- Travail de soutien/ relation d'aide
- Aide à la compréhension des courriers
- Aide à la gestion du budget
- Prescription d'aides alimentaires
- Aide à la recherche d'emploi
- Aide à la familiarisation aux outils numérique et création de compte en ligne
- Gestion du lieu de vie, travail avec les collectivités locales
- Travail autour de la scolarisation

Sur certains sites comme à St pierre et Châtenois/Sélestat, où l'accompagnement est en place depuis de nombreuses années, les familles sont de plus en plus autonome pour faire un grand nombre de démarches mais elles ont quand même besoin d'un soutien et d'être confortées dans ce qu'elles entreprennent.

Sur Sainte Marie aux Mines, les familles ne sont pas autonomes. Avant de pouvoir commencer un travail de fond, nous avons dû faire connaissance afin d'avoir un lien de confiance établi. Notre accompagnement c'est dans un premier temps basé sur l'ouverture des droits de chacun : aucun avis d'imposition n'avait été fait, personne ne bénéficiait de la CSS.

Des démarches ont également dû être faites pour l'obtention de cartes vitales et des cartes d'identité à jour. En 2023 nous allons pouvoir commencer un travail plus ciblé notamment sur le budget et la scolarisation.

Sur Obernai notre travail est différent, notre objectif est que la famille vive dans un logement salubre. De ce fait, nous devons travailler avec elle le relogement le temps des travaux dans leur logement et par la suite nous devrons tout mettre en place afin que la situation ne se dégrade plus.

### **3.3. Focale sur l'action de l'établissement dans le domaine de l'inclusion**

De manière générale, notre travail consiste à amener les personnes vers le droits communs. Cependant, dans la mesure où ils n'ont pas accès au numérique, où ils maîtrisent mal la lecture et l'écriture, où ils n'ont pas ou peu de moyens de locomotion, cette mission en direction de l'inclusion est freinée.

### **3.4. Focale sur l'action de l'établissement dans le domaine de la coordination de parcours des usagers (intra associative / extra associatif)**

Nous avons acquis une bonne connaissance de chaque situation. Nous savons dans quelle direction il est nécessaire de travailler avec chacun. Néanmoins, ce travail est régulièrement mis à mal par des imprévus. Les personnes sont souvent sans réels projets ou envies. Elles ont du mal à se projeter et à anticiper.

### **3.5. Focale sur l'action de l'établissement dans le domaine du partenariat / Transversalité (partenariat avec le sanitaire, le milieu « ordinaire » etc ....)**

Notre mission de médiation est aujourd'hui reconnue par l'ensemble des partenaires de terrain :

- CMS de Barr, Sélestat, Obernai, Ste Marie aux Mines, ...
- Pôle Emploi, mission locale, service BOOST...
- Bailleurs privés et sociaux,
- Administrations (CRAV, CPAM, impôts, MDPH),
- Associations locales (Barr Entraide, Emmaüs demande d'aides financières ex bois, colis alimentaire, achat de mobilier,)
- Mairie de St Pierre, Sélestat, Obernai, Châtenois, Ste Marie aux Mines
- Udaf
- Ecoles
- CEA

Elle fonctionne de façon efficiente. Nous occupons un rôle central par notre place particulière dans le cadre d'interventions à domicile de manière hebdomadaire et sur le long cours. Pour les élus, les partenaires et les familles accompagnées, la médiation sociale reste pertinente et apporte une évolution considérable à des personnes encore en marge de la société il y a quelques années.

## **4. DEMARCHE D'AMELIORATION CONTINUE DE LA PRESTATION**

Travailler auprès de nomades sédentaires, peut être très intense tant émotionnellement que physiquement. Les travailleurs sociaux doivent détenir certaines compétences et qualités, certaines naturelles mais d'autres également qu'ils devront acquérir au fil de formation et d'expériences. La reconnaissance culturelle devra également détenir une place centrale. L'accompagnement dans le cadre de la médiation sociale est donc particulièrement spécifique.

Afin d'améliorer en continue la prestation proposée, au fil des années, les travailleurs sociaux intervenant dans le cadre de la médiation suivent des formations spécifiques dédiées à ce public. De plus, l'équipe se rend chaque année aux journées nationales des gens du voyage afin de pouvoir échanger autour des pratiques réalisées sur le territoire national afin de les transposer le cas échéant sur le territoire alsacien.

## 5. RESSOURCES HUMAINES AU 31.12.2022

Répartition personnel par catégorie et type de contrat (en équivalent temps plein)

	TOTAL	Encadrement	Administratif	Educatif	Paramédical	Services Généraux
CDI			0.2 ETP	0.6 ETP		
CDD remplacement						

## 6. CONCLUSION

Les missions et actions intrinsèques à la médiation sociale habitat se poursuivent comme :

- L'accompagnement des personnes vers le droit commun quand cela s'avère nécessaire,
- Le maintien des visites à domicile
- La poursuite du travail d'insertion professionnelle
- La poursuite du travail autour de la parentalité

Il nous semble important de continuer d'intervenir en 2023 auprès de ces publics qui ont un besoin d'aide constant dans leurs démarches. Le lien de confiance qui existe aujourd'hui est fort d'un travail basé sur une grande capacité d'adaptabilité du service, répondant ainsi au plus juste aux attentes des familles. Nos interventions sont attendues et balisent de façon continue les besoins et demandes des personnes dans une visée intégrative au sein de la société.

Après une réelle stabilisation des situations sur les secteurs de St Pierre et Châtenois, nous sommes aujourd'hui prêts à développer notre spécificité auprès de nouveaux publics tant isolés que vivant en clan sur l'ensemble du territoire.