



**les forges**  
médiation sociale

# RAPPORT D'ACTIVITE

## CONTACT

09 72 31 44 09

[CONTACT@LESFORGESMEDIATION.FR](mailto:CONTACT@LESFORGESMEDIATION.FR)

## WEB

[WWW.LESFORGESMEDIATION.FR](http://WWW.LESFORGESMEDIATION.FR)

## ADRESSE

68 RUE DE LA HALUCHERE  
44300 NANTES



# 2017



# SOMMAIRE

**PRESENTATION**

**2**

**ORGANISATION EN 2017**

**2**

**CADRE D'INTERVENTION**

**3**

**PRINCIPES D'INTERVENTION**

**3-4**

**LA NORME**

**4**

**LES 3 SERVICES...**

**5**

**LA MEDIATION SOCIALE**

**5**

**LA MEDIATION EN SANTE**

**7**

**MEDIALOC**

**9**

**LES ACTUS 2017**

**10**



## PRESENTATION



**les forges**  
médiation sociale

L'association Les Forges a été créée en 2008. Face à l'évolution des besoins et du contexte d'intervention, la nécessité d'élargir l'intervention sur d'autres thématiques et d'autres publics s'est faite ressentir. Cette nouvelle tendance venait en résonance avec les orientations stratégiques de l'association.

En 2017, le conseil d'administration a donc décidé de modifier son objet statutaire. Cette modification a été votée cette même année. Dès lors, l'objet de l'association est de mettre en œuvre des missions de médiation dans le champ des politiques publiques (du logement, de la santé, du social...) au profit des personnes en situation de précarité et/ou de vulnérabilité, notamment celles issues de la communauté des Gens du voyage. Elle entend la médiation comme un outil privilégié pour favoriser le "vivre ensemble".

## SON ORGANISATION EN 2017

Depuis sa création, Les Forges Médiation a fait le choix de confier à des professionnels les missions de médiation sociale.

Au 31 décembre 2017, l'équipe était composée d'une directrice et de six médiateurs aux profils variés, représentant 5,9 équivalents temps plein.

Johann, Fiona et Eléna ont ainsi rejoint l'équipe en 2017.

Cette même année, une réorganisation a été effectuée, aboutissant à la création de 3 services : un service de médiation sociale, un service de médiation sociale en santé, un service de médiation sociale locative (MédiaLoc)

En 2017, l'association a poursuivi l'accueil de service civique : Amandine et Malorie ont été présente jusqu'en juillet 2017 ; Hannah nous a rejoint début novembre 2017, pour 8 mois.

Conformément aux orientations du C.A, concernant la volonté de former les futurs étudiants, l'association a poursuivi l'accueil d'une stagiaire en 2017. Maurane a travaillé sur les questions relatives à la santé, et sur l'élaboration d'un diagnostic.





## LE CADRE D'INTERVENTION

La médiation est définie comme « un processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose. »\*

Ainsi, la médiation ne peut être réduite à un simple mode alternatif de résolution de conflit. Elle recouvre également des pratiques de communication, dans une perspective de modifications positives des rapports sociaux. Ce statut de tiers présente ainsi un point stratégique, permettant de développer de nouvelles interactions génératrices de nouveaux liens.



En effet, l'intervention des médiateurs vise à rétablir du lien dans la société civile et du dialogue entre les citoyens, mais également entre les usagers et les institutions, ainsi qu'à lutter contre les incivilités, les infractions aux règles de vie en société ne relevant pas d'un délit. Ces interventions visent à améliorer la qualité des services rendus aux usagers et favorisent l'accès aux dispositifs de droits communs. Elles impliquent aussi les usagers comme parties prenantes de la qualité du cadre de vie.

La médiation répond ainsi à un double enjeu, de cohésion sociale mais également de tranquillité publique.

## LES PRINCIPES D'INTERVENTION

### "ALLER VERS"

Par une présence de proximité sur les lieux de vie, les médiateurs réinvestissent « l'espace public » et contribuent à retisser des liens entre les citoyens et les institutions, mais également entre les citoyens eux-mêmes.

### "FAIRE AVEC"

Pour trouver des solutions durables aux difficultés rencontrées et pour qu'un changement profond puisse se faire, la médiation travaille sur l'autonomie et la responsabilisation des habitants.

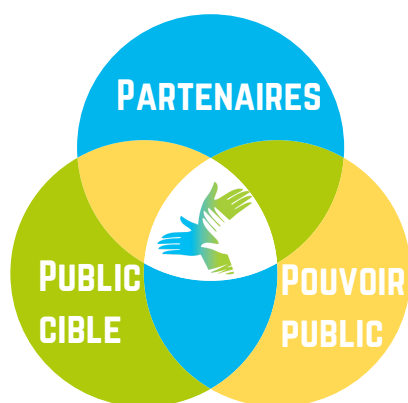
Elle vise à donner les moyens aux personnes d'agir sans pour autant prendre leur place. La médiation est un processus dont l'objectif est de rendre acteur les parties prenantes. Chacune des parties reste maître du déroulement de ce processus, chacune étant actrice dans la recherche de solutions.

\* Définition selon les experts réunis lors du Séminaire de Créteil – 2000

## ” FAVORISER LE MAILLAGE PARTENARIAL ET TERRITORIAL ”

L'émergence de la médiation est révélatrice de besoins nouveaux et de dysfonctionnement dans les réponses jusqu'alors apportées. Mais ce métier, avec son approche, à la fois globale et territoriale, est complémentaire des autres intervenants.

Le propre des médiateurs est d'agir hors les murs. Aussi, ces contacts privilégiés avec le public permettent de positionner les médiateurs comme des partenaires essentiels. La coexistence de différents acteurs, sur un territoire donné, doit s'inscrire dans une volonté de partager des informations, de confronter des pratiques, d'échanger sur des situations rencontrées en vue d'élaborer des diagnostics partagés. Ce point de départ est un préalable indispensable pour mettre en place des stratégies concertées d'intervention, intégrant la dimension complexe des situations. C'est à partir de ces expertises croisées que des réponses pertinentes peuvent être élaborées.



## LA NORME METIER DE LA MEDIATION SOCIALE, LES ENJEUX D'UNE CERTIFICATION

Co-construit par les acteurs du secteur, avec l'appui d'un organisme indépendant et reconnu, l'AFNOR & sous l'égide de l'État (CGET, CIPDR), cette norme métier AFNOR XP X 60-600 a une durée expérimentale de 2 ans, permettant de faire évoluer le référentiel à partir des retours d'expérience. Ce texte, d'application volontaire, marque une étape importante vers la reconnaissance d'un cadre professionnel de référence, commun à tous les acteurs et partenaires de la médiation sociale et ainsi d'une garantie de qualité des interventions de médiation sociale.

En tant qu'adhérent à France Médiation, Les Forges - médiation bénéficie de leur accompagnement dans cette démarche de certification. Celui-ci s'organise autour d'ateliers visant à travailler collectivement sur chacun de 4 pôles thématiques : cadrer, structurer, gérer, évaluer.

Ainsi, Les Forges s'inscrit pleinement dans cette démarche d'amélioration continue qui répond d'ailleurs à cette même volonté, affichée depuis sa création.

# MEDIATION SOCIALE



## LA MEDIATION SOCIALE

### LES DIFFERENTS SITES D'INTERVENTION

En 2017, l'équipe de médiation est intervenue sur dans le cadre de 6 missions :

- **Les aires d'accueil** - Nantes Métropole
- **Les terrains familiaux** - ville de Nantes
- **Le site Schuman** - ville de St Herblain
- **Le Hameau du Breuil** - ville de Rezé
- **Les stationnements spontanés** - département
- **Extension globale du dispositif** - département

### LES MODALITES D'INTERVENTION

- Assurer une présence de proximité
- Participer à une veille sociale et technique territoriale
- Prévenir et gérer les situations conflictuelles
- Mettre en relation avec un partenaire
- Lever les incompréhensions entre les personnes et les institutions
- Faciliter la concertation entre les habitants et les institutions
- Favoriser les projets collectifs, support de médiation sociale
- Informer, sensibiliser et/ou former

### L'UTILITE SOCIALE DE LA MEDIATION

En créant des espaces de dialogues, la médiation facilite la compréhension de part et d'autre, apaise les tensions mais au-delà favorise la confiance et l'estime de soi, nécessaire pour se sentir reconnu en tant que citoyen à part entière.

## PAROLES DE...

"Le médiateur, c'est un peu comme un avocat...il connaît les papiers plus que nous et sait à qui il faut s'adresser..."

-**Serge** Habitant d'aire d'accueil

" L'équipe de médiation nous facilite le dialogue et nous aide à mieux comprendre les habitudes de vie des voyageurs ...c'est important pour nous"

- **Pierre** Architecte/conception d'aire d'accueil

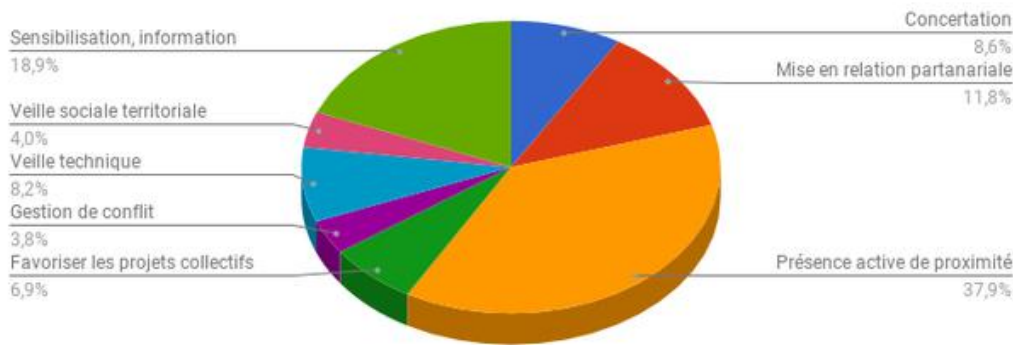
## CHIFFRES

**Nbre d'intervention - 610**

**Nbre de médiateur - 4**



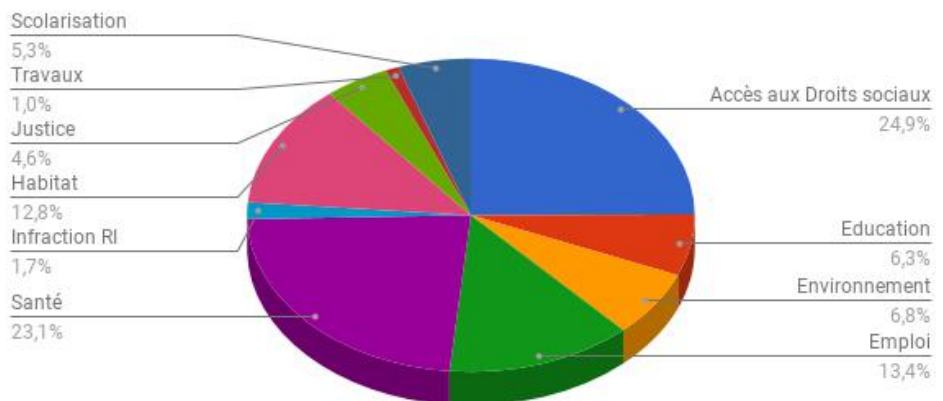
## 2017 Répartition des interventions de médiation sociale par registre métier



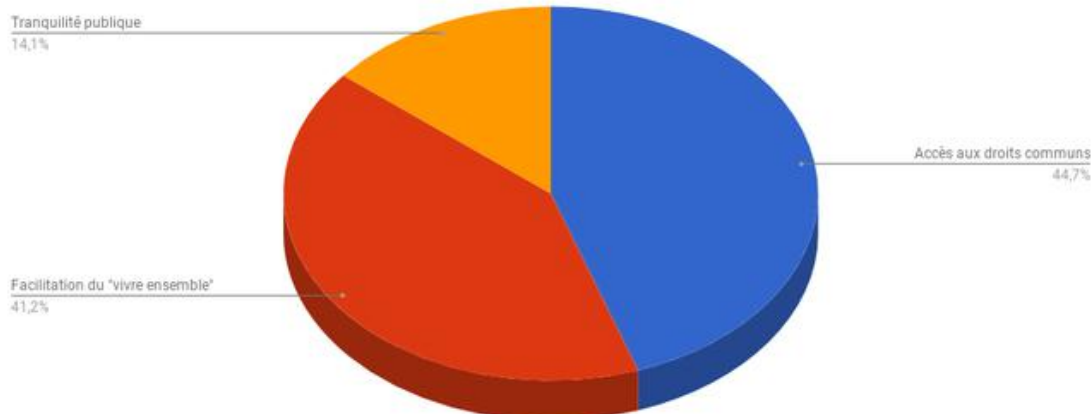
En 2017, la présence de proximité correspondait à la majorité des interventions des médiateurs. En allant vers les habitants, sur leurs lieux de vie, les médiateurs instaurent un lien de confiance. Cette étape est indispensable pour acquérir une légitimité d'intervention, révéler des besoins jusqu'alors non identifiés. Ce travail, dans la durée, constitue le fondement des interventions et permet de prévenir les situations conflictuelles.

La santé et l'accès aux droits communs ont été les thématiques majeures en 2017. Ces chiffres donnent à voir la méconnaissance des personnes des dispositifs existants sur un territoire et donc la difficulté à s'en saisir. Les médiateurs, par leur présence régulière, permettent de faciliter ces mises en lien. La santé, avec notamment la présence de situations complexes, devient un sujet important sur lequel sont sollicités les médiateurs.

## 2017 Répartition des interventions de médiation sociale par thématique



## 2017 Utilité sociale des interventions de médiation



Une minorité des interventions répondent à des enjeux de tranquillité publique (il s'agit essentiellement de situations en lien avec des infractions au règlement intérieur, des d'impayés...) La majorité des interventions contribue à favoriser l'accès aux droits communs et plus globalement au vivre ensemble.



# MEDIATION EN SANTE



## LA MEDIATION EN SANTE

La loi santé du 26 janvier 2016, dans son article 90, a permis l'inscription de la médiation en santé dans le Code de la Santé Publique (article D1110-5), ainsi que l'établissement par la Haute Autorité de Santé d'un référentiel de compétences, formation et bonnes pratiques, qui reconnaissent pleinement la nécessité de la médiation en santé pour des publics éloignés des systèmes de prévention et de soins.

Les Forges Médiation a intégré en 2016 le Programme National de Médiation Sanitaire (PNMS) en direction des populations en situation de grande précarité.

Le PNMS apporte un appui technique aux médiateurs pour l'évaluation, la formation continue et l'échange de pratiques. Il vise l'amélioration de l'accès aux droits, à la prévention et aux soins des populations en situation de vulnérabilité par une meilleure intégration dans le système de droit commun.

La médiation en santé propose une approche similaire à la médiation sociale mais avec une attention plus particulière et une connaissance accrue du réseau de partenaires en santé. Elle se présente comme une passerelle entre le public et les acteurs de santé.

## EN 2017...

- réalisation d'un diagnostic sur la santé des Gens du Voyage par Maurane, stagiaire aux Forges, sur la base de rencontres et de questionnaires adressés aux médiateurs, usagers et professionnels oeuvrant auprès du public dans le champ de la santé.
- élargissement du service médiation en santé vers le public des migrants d'Europe de l'Est vivant en terrains conventionnés.
- développement du réseau partenarial et participation à des temps de sensibilisation et de formation des professionnels de santé.

## CHIFFRES

**Nbre de médiateurs - 2**

**Nbre d'AparThés Santé -15**

**Nbre d'interventions - 119**

## PAROLES DE...

"C'est bien que tu viennes avec moi. J'y suis jamais allée, je sais pas parler. J'ai peur de pas comprendre le docteur."

**-Sabrina**, habitante de terrain familial locatif

"Je ne savais pas qu'ils vivaient comme cela. Et puis c'est rassurant qu'on puisse avoir un interlocuteur avec lequel échanger si on a une difficulté."

**-Marion**, cadre de santé au CHU de Nantes

## Focus sur un accompagnement

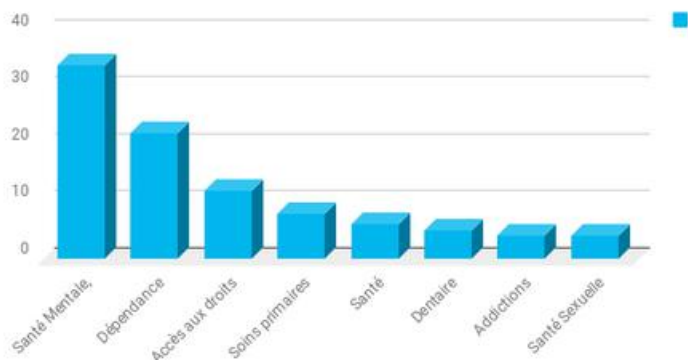
"Mme M. a 28 ans. Elle comprend un peu le français mais ne le parle pas. Des passages fréquents de la médiatrice sur le terrain ainsi que des temps d'écoute ont permis de tisser un lien de confiance fort vis-à-vis d'elle. Elle la sollicite pour une accompagnement pour une contraception, malgré l'avis de son compagnon et de ses proches. La pression familiale et les difficultés financières et administratives (pas de couverture maladie complète) rendent cette démarche difficile à mettre en œuvre. Le suivi et l'accompagnement en médiation en santé auprès du Planning Familial ont permis de rassurer Madame dans la légitimité de son choix individuel, de l'informer sur les lieux de planification familiale, sur les méthodes contraceptives et de veiller au respect de la confidentialité de la démarche."

**-Elena** médiatrice en santé

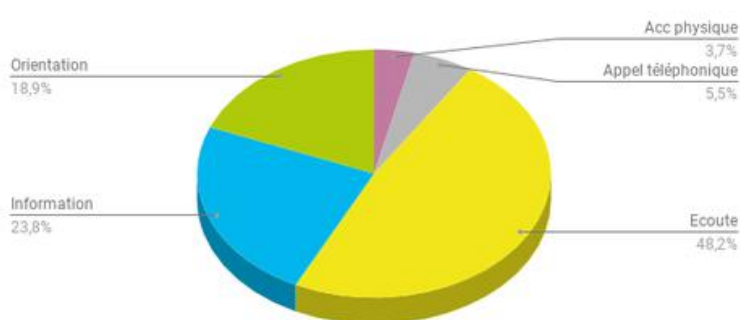


## Des statistiques...

Répartition des interventions de médiation en santé par thématique



Répartition des interventions de médiation en santé par activité \*



\*Une intervention de médiation en santé peut impliquer différentes activités

## Le Guide du voyageur et du soignant...

Sous l'impulsion de Georges Picherot, ancien chef de service en pédiatrie au CHU de Nantes, et d'un premier guide réalisé sur Angoulême, les Forges Médiation, l'ADGVC 44 et le GNEDS ont décidé de s'associer au CHU et de créer un guide pour faciliter l'interconnaissance entre les soignants et les gens du voyage en Loire Atlantique. Le guide présente des témoignages, décrit simplement la réalité des Gens du Voyage dans le département et le fonctionnement de l'hôpital. Ce guide est à la fois une ressource et un support à l'échange. Il a été utilisé lors d'un AparThé sur Sébastien sur Loire pour mettre en contact le service des Urgences et des voyageurs. Il a également permis des rencontres au sein des services du CHU pour répondre aux questions des soignants (urgences, service mortuaire, maternité).

CHU de Nantes

**Accueil des gens du voyage à l'hôpital**  
**Guide du voyageur et du soignant**



## LA MEDIATION LOCATIVE

Le service MédiaLoc est une plateforme de résolution de conflits à destination des bailleurs et des locataires rencontrant des difficultés relationnelles.

L'objectif général de l'action est de **réduire le nombre d'expulsion locative** en retissant un lien entre le bailleur et le locataire ainsi qu'en créant une dynamique autour de la situation du locataire pour améliorer sa situation de façon pérenne.

### En 2017

Une trentaine de dossiers ont été traités par le service. Au regard des résultats tant qualitatifs que quantitatifs du projet MédiaLoc, l'intérêt de la médiation sociale a été rapidement mis en évidence.

Dans un contexte où les expulsions locatives ne cessent d'augmenter chaque année, la médiation sociale locative ou médiation locative est une des alternatives possibles.

Les locataires rencontrés sont le plus souvent en phase très avancée de la procédure d'expulsion et ne se sont pas saisis des opportunités pour s'expliquer avec le bailleur, pour trouver des solutions... Beaucoup d'entre eux semblent être dans le déni et vivent seul cette situation, sans en parler à leur entourage. L'intervention du médiateur est très appréciée et les locataires en difficulté s'en saisissent facilement y trouvant un soutien pour mieux affronter la réalité.

## PAROLES DE...

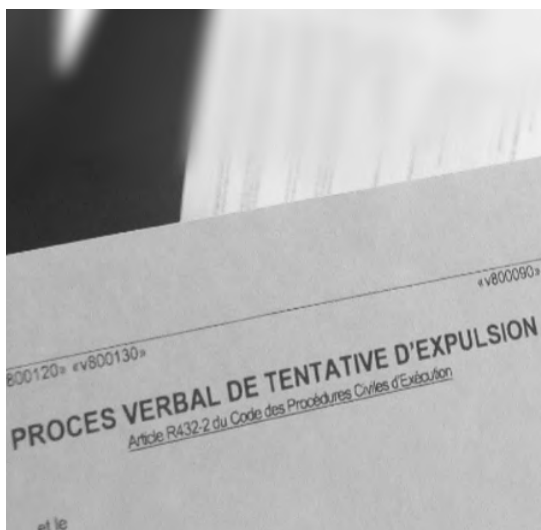
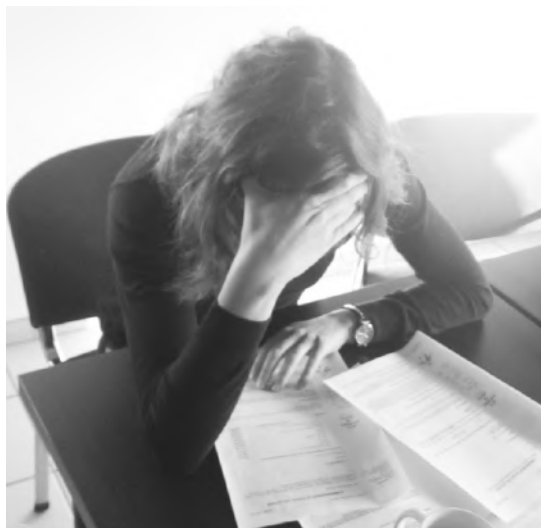
"L'équipe de Médiation est un réel outil de prévention des expulsions locatives. Elle permet de recréer un lien entre nos services et nos locataires en difficultés économiques et sociales et de réaliser un diagnostic, en toute neutralité, pour mieux comprendre l'ensemble des situations.

Cet outil fait partie intégrante de notre politique de prévention sociale depuis maintenant 3 ans."

**-Jessica** Bailleur social

"Je pensais que c'était fini, que j'allais être expulsé... le médiateur m'a fait prendre conscience qu'il fallait que je me bouge pour trouver des solutions, il m'a motivé et m'a redonné espoir..."

**- Matthieu** Locataire



## CHIFFRES

**Nbre de dossiers - 32**

**Tx de réussite - 90%**

**Nbre de tripartites -11**

# ACTUS 2017...

## Le trophée du Vivre Ensemble

2017, fut aussi une année de récompense pour le travail de toute l'équipe.

Le projet AparThé, café convivial et itinérant, a reçu le prix du Vivre Ensemble, remis à l'Assemblée Nationale, pour son engagement dans la création et le maintien du lien social sur les aires d'accueil des Gens du voyage.

Un prix motivant, qui nous encourage à pérenniser cet outil de médiation sociale !



## Notre implication dans le réseau...

### La réédition du livret « Gens du voyage » - s'informer pour mieux comprendre.

En 2017, l'association Les Forges a rejoint le comité de rédaction piloté par Tissé Métisse, dans le cadre de la troisième édition de ce livret. L'objet était d'évoquer notamment les enjeux suite à l'abrogation de la loi du 2 janvier 1969 et ses effets. Plusieurs rencontres entre acteurs agissant au quotidien ont permis de contribuer à de nouveaux articles et points de vue éclairant les enjeux actuels et à venir. Les Forges a pris une part active dans ce travail. Le lancement officiel du livret a eu lieu lors de la fête de Tissé Métisse en décembre 2017 ; événement auquel Les Forges a participé, notamment dans l'animation du pôle Gens du voyage.

### De la scolarisation à la professionnalisation...le début d'une aventure collective

En 2017, sur l'initiative de l'ADGVC 44 qui s'interrogeait sur les enjeux de la scolarisation et de son utilité dans l'apprentissage et l'exercice d'un métier, un groupe de travail, entre acteurs intervenant auprès des Gens du voyage, a vu le jour avec l'envie commune de croiser nos regards sur ces enjeux.

Est née l'idée de monter, en 2018, un événement transversal, professionnel et grand public, au cœur duquel se trouveraient les jeunes Voyageurs. En 2017, il a donc fallu se rencontrer, se retrouver régulièrement et débattre de ces questions...Les Forges s'est impliqué activement dans l'organisation de cet événement.



## Michto! La chaîne YouTube

En 2017, la chronique de l'ADGVC44, Michto!, s'est intéressée à la médiation sociale sur les aires d'accueil des Gens du voyage. Le journaliste Pierre-Yves Bulteau nous plonge dans le quotidien du métier de médiateur social au sein de l'association Les Forges et nous fait une visite guidée de l'une des aires d'accueil de Nantes Métropole...

Un reportage audio d'une quinzaine de minutes, diffusé sur la radio JetFM et que l'on peut réécouter à souhait sur la chaîne YouTube de l'adgvc44 : **La chaîne de Michto**

YouTube™ | Il était une fois la médiation sociale sur les aires d'accueil...



Michto 3 : il était une fois la médiation sociale sur les aires d'accueil...

# ACTUS 2017...



## Des médiateurs formés et des administrateurs investis...

L'association met l'accent sur la formation de ces médiateurs, afin de consolider leur pratique professionnelle mais également les inciter à faire un pas de côté et questionner leurs acquis. Au cours de l'année 2017, les médiateurs ont donc participé à deux formations aux côtés des administrateurs, la première en Communication Non Violente afin de développer leur capacité à communiquer et à travailler en congruence. La seconde sur les outils participatifs avec pour objectif de développer leurs pratiques pour mobiliser tant le public concerné que les partenaires.

Ces temps de partage ont permis de consolider les liens avec les administrateurs, ces derniers ont pu découvrir plus concrètement les missions, et les réalités de terrain des médiateurs sociaux.

Les Forges considère comme primordiale que les administrateurs connaissent le territoire d'intervention. Tous les ans ceux-ci accompagnent donc les médiateurs au cours de passage de proximité ou d'un AparThé afin d'entretenir la connaissance du terrain et leur permettre de suivre l'évolution du lien construit avec les habitants.

## Le vieillissement de Gens du voyage, un sujet qui nous préoccupe...

En 2016 déjà, en accord avec la loi relative à l'adaptation de la société au vieillissement de 2015, le travail de la médiatrice en santé avait permis de repérer les difficultés croissantes des personnes vieillissantes chez les Gens du Voyage. Les Forges Médiation a impulsé un groupe de travail regroupant les acteurs travaillant auprès du public (Le Relais, ADGVC...) et ceux du vieillissement (CLIC...) et les institutionnels transversaux afin de croiser les regards, porter cette thématique dans les instances locales et nationales, et explorer des alternatives possibles. En 2017, une expérimentation a été menée sur Nantes et St Herblain en lien avec les CLICs afin d'établir un diagnostic des besoins et attentes des personnes et des réponses existantes. Cette première exploration a conforté la problématique de l'habitat (logement et vie sociale) comme au cœur des difficultés des personnes gens du voyage vieillissantes sur l'agglomération. L'expérimentation continuera en 2018 sur cet axe spécifique.



## L'accueil des volontaires en Service Civique

Les Forges Médiation veille à rester une structure innovante et ouverte vers l'extérieur. C'est pourquoi elle accueille depuis 2015 des services civiques dans le but de leur faire découvrir un univers professionnel et de les initier à des pratiques. Les missions -centrées sur la connaissance du territoire et les outils de communication- ont permis d'orienter et cadrer les volontaires dans leur expérience tout en les laissant trouver leur place dans la structure.

Malorie et Amandine (arrivées en octobre 2016) ont ainsi pu créer des outils numériques pour les médiateurs, des supports pour échanger avec le public (carte des services, livret sur des thématiques précises...).

En novembre 2017, Les Forges Médiation recentre son accueil sur un profil de jeune, sorti du BAC. Hannah est accueillie et soutenue sur son envie de travailler les outils graphiques.



Nos actions sont financées ou soutenues par :



Pour nous contacter :



les forges  
médiation sociale

68 rue de la Haluchère

44300 NANTES

09 72 31 44 09

[contact@lesforgesmediation.fr](mailto:contact@lesforgesmediation.fr)