







les forges

CONTACT

09 72 31 44 09 CONTACT@LESFORGESMEDIATION.FR

WEB

WWW.LESFORGESMEDIATION.FR

ADRESSE

68 RUE DE LA HALUCHERE 44300 NANTES

2018



SOMMAIRE

PRESENTATION



ORGANISATION EN 2018



CADRE D'INTERVENTION



PRINCIPES D'INTERVENTION 344



LES NOUVEAUX SALARIES



LES 3 SERVICES...



LA MEDIATION SOCIALE



LA MEDIATION EN SANTE



MEDIALOC











SON ORGANISATION EN 2018

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

Au 31 décembre 2018, l'équipe était composée d'une directrice et de cinq médiateurs aux profils variés, représentant 5,8 équivalents temps plein. Charly et Marianne ont ainsi rejoint l'équipe en 2018.

En 2018, l'association a poursuivi l'accueil de service civique : Hannah a été présente jusqu'en juillet 2018.

PRESENTATION

Créée en 2008, l'association Les Forges met 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 sociale comme un outil privilégié de création d'un espace de dialogue dans l'objectif du « mieux vivre ensemble »

Au fil des années, Les Forges a développé une expertise sociale et a élargi son champ d'action aux publics en situation de vulnérabilité. Ainsi depuis 2015, l'association crée MédiaLoc, un service spécialisé dans la médiation sociale locative à destination des locataires et bailleurs ayant des difficultés relationnelles.

Depuis 2016, Les Forges Médiation travaille aussi avec le public "Migrants d'Europe de l'Est" sur la thématique de la santé.

En 2018, l'association est toujours structurée en 3 services :

- un service de médiation sociale
- un service de médiation sociale en santé
- un service de médiation sociale locative (MédiaLoc)









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

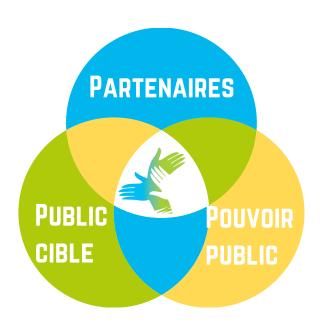
"FAVORISER LE MAILLAGE PARTENARIAL ET TERRITORIAL"

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.



DES NOUVEAUX SALARIES...

2018 a vu l'arrivée de deux nouveaux membres de l'équipe salariée :

Charly, qui nous a rejoint en mars en tant que médiateur social, et **Marianne**, qui a démarré ses actions de médiation en santé en octobre.

Après avoir suivi une formation d'agent de médiation, information et services (AMIS), Charly est devenu "Forgeron"

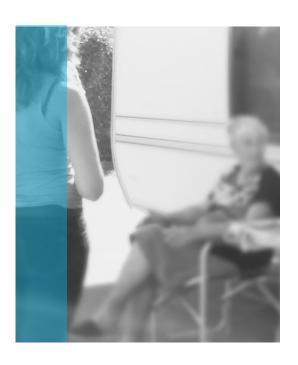
Il intervient auprès des Gens du voyage sur le secteur sud Loire.

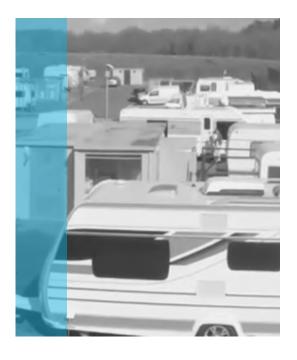
Marianne a, quant à elle, suivi un parcours dans le domaine médico-social ainsi qu'associatif; elle intervient également auprès des Gens du voyage, sur différents terrains de l'agglomération nantaise.





MEDIATION SOCIALE





CHIFFRES O

Nbre d'intervention - 562 Nbre d'heures de terrain - 1152

LA MEDIATION SOCIALE

LES DIFFERENTS SITES D'INTERVENTION

En 2018, l'équipe de médiation est intervenue dans le cadre de 4 missions :

- Les aires d'accueil Nantes Métropole et Cholet
- Les terrains familiaux ville de Nantes
- Le site Schuman ville de St Herblain
- Les stationnements spontanés 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 audelà favorise la confiance et l'estime de soi, nécessaire pour se sentir reconnu en tant que citoyen à part entière.

PAROLES DE...

"L'expérience a été très positive. C'était très intéressant d'aller vers les femmes vivant sur l'aire d'accueil de la Gournerie, et de découvrir votre métier auprès d'eux. Une découverte du vivre ensemble à poursuivre."

- **-Collectif Femmes&Ensemble** soutenu par la commune de Saint-Herblain, suite à une invitation à un cycle d'aparThé
- "De parler aux médiateurs ça me permet de vérifier ce que je sais et ce que je fais avec les papiers. Ça me redonne confiance de savoir que je suis comprise même si je parle pas comme les sédentaires. J'ose plus aller toute seule faire les papiers."
- Ulla bénéficiaire du service de médiation

EN DETAIL...

2018 Répartition des interventions par activités



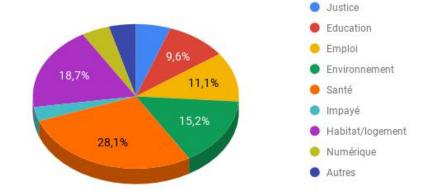
La "présence de proximité" correspond à plus de 25% des interventions des médiateurs. En allant vers les habitants, sur leurs lieux de vie, les médiateurs instaurent un lien de confiance. Cette étape est indispensable pour acquérir une légitimité d'intervention, révéler des besoins jusqu'alors non identifiés. Ce travail, dans la durée, constitue le fondement des interventions et permet de prévenir les situations conflictuelles.

En 2018, la **santé** est toujours la thématique majeure.

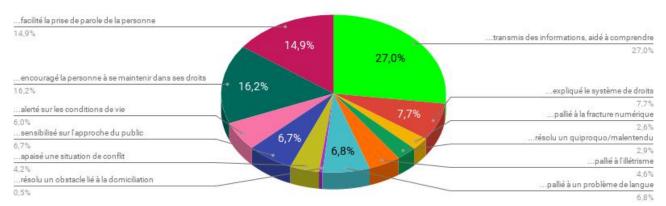
En deuxième position, la thématique de "l'habitat/logement" est une préoccupation forte des usagers rencontrés.

L'augmentation des interventions en lien avec "l'environnement" (+ 10% par rapport à 2017) est en partie liée aux dépôts sauvages à proximité des terrains familiaux et à la présence de nuages de poussière sur 2 aires d'accueil générant des craintes en lien avec la santé des usagers.

2018 Répartition des thématiques abordées lors de interventions



2018 Répartition de l'utilité des interventions



Plus d'un quart des interventions sont liées à la transmission d'informations aux usagers rencontrés. 15% des interventions ont facilités la prise de paroles des usagers.

La majorité des interventions contribue ainsi à favoriser l'accès aux droits communs et plus globalement au vivre ensemble. Au cumul, moins de 10% des interventions concerne la gestion de conflit.



MEDIATION EN SANTE





CHIFFRES O

Nbre de médiateurs - 2 Nbre de rencontres partenariales - 64 Nbre d'AparThés Santé -19

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.

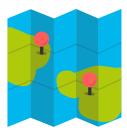
EN 2018...

2018 a vu l'augmentation importante des sollicitations de professionnels de santé et du médico-social pour l'organisation de temps d'information et de sensibilisation, à la fois sur la médiation en santé et sur les publics auprès desquels nous intervenons.

Nous sommes intervenus aussi bien auprès d'étudiants et étudiantes (en formation de conseiller.e.s en économie sociale et familiale, à l'école de sage-femmes) qu'après de professionnel.le.s en postes (puériculteurs et puéricultrices en PMI, travailleurs sociaux au CHU, professionnel.le.s de santé au CHU dans les services de pédiatrie, de l'unité de gynécologie obstétrique médico-psycho sociale, du service mortuaire, etc.).

Ces temps d'échanges nous permettent d'être reconnus comme ressources pour les professionnels à mobiliser pour de futures situations complexes et de leur apporter des informations et outils pour mieux accompagner les personnes qu'ils et elles rencontrent

TERRITOIRES D'INTERVENTION:



Marianne:

- L'ensemble des aires d'accueil de l'agglomération nantaise
- Les terrains familiaux de la ville de Nantes
- Les stationnements spontanés de l'agglomération nantaise

Sur ces territoires, la médiatrice en santé intervient, en interne, en étroite collaboration avec l'équipe des médiateurs sociaux. Ce travail permet de croiser les regards sur des situations parfois complexes sur le plan de la santé.

Elena

-Les terrains d'insertion temporaires de l'agglomération nantaise, à savoir Rezé, Nantes et Ste Luce

EN DETAIL...

Focus sur un accompagnement...

Le contexte : un homme de 70 ans vivant seul sur une aire d'accueil, caravane vétuste, peu de ressources financières, santé se dégradant, en rupture avec l'ensemble des acteurs du système de santé et social et très isolé socialement.

La création d'un lien de confiance avec la médiatrice en santé l'a amené petit à petit à refaire du lien avec différents acteurs :

- assistance sociale pour refaire ses papiers d'identité, sa demande de mutuelle
- visite d'une infirmière
- visites d'une diététicienne

Ce lien a permis d'activer un réseau partenarial coordonné autour de cette situation complexe.

En parallèle, une réflexion sur un projet de logement s'est également engagée car Mr vit sur une aire d'accueil plutôt dégradée, alternant les stationnements sur et hors de l'aire, dans une caravane très vétuste avec problèmes d'hygiène. Il souhaite un petit logement confortable avec extérieur, possibilité de se déplacer facilement (voiture/transports), et un voisinage avec qui créer du lien. Le CLIC, l'assistante sociale et la médiatrice sont régulièrement en lien sur ce projet. La médiatrice en santé maintient des passages réguliers auprès de M. pour qu'il puisse exprimer ses souhaits, besoins, envies et ainsi maintenir une dynamique dans son parcours de soins.

\rightarrow \rightarrow \rightarrow

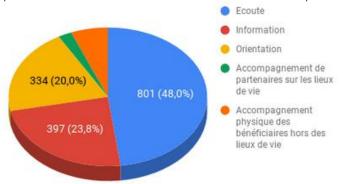


Des statistiques...

Répartition des bénéficiaires de la médiation en santé



Répartition des interventions de médiation en santé par activité*



*Une intervention de médiation en santé peut impliquer différentes activités

Focus sur un accompagnement...

Le contexte : un homme d'une quarantaine d'années vivant sur aire avec ses 2 sœurs et sa mère. Famille qui semble assez isolée, habitat précaire (caravanes vétustes), problèmes de santé non suivis, difficultés à aller vers l'extérieur, beaucoup de craintes.

Les "aller vers" le lieu de vie ont permis à la médiatrice en santé de créer petit à petit un lien de confiance avec M. . Au fil des rencontres, la médiatrice a pu repérer quelques besoins (douleurs dentaires, absence de médecin traitant...).

Après quelques tentatives infructueuses de prise de rdv avec le dentiste (crainte de la part de M., délais trop long...), le lien avec la médiatrice a finit par permettre la programmation d'un rendez-vous accompagné.

"L'aller vers" a aussi permis de rencontrer la mère de M. qui a beaucoup de problèmes de santé et qui ne voit personne et ne sort jamais de sa caravane.

Même si le lien de confiance avec la famille est encore à construire et à consolider, un premier pas a été réalisé.

MEDIALOC





En 2018, le projet MédiaLoc a été soutenu par la Fondation Abbé Pierre. Ce soutien a permis de mieux communiquer, d'ouvrir le service à des locataires en difficultés



et d'approfondir les accompagnements sur des sujets transversaux au logement (santé, emploi,...)

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 2018

Cette année, une quarantaine de locataires ont pu bénéficier du service MédiaLoc.

La mise en place d'une veille sociale

Si dans plus de 80% des cas, la reprise du lien est effective à la fin de la mission du médiateur, nous avons pu constater un "décrochage" au bout de quelques mois de la part de certains locataires.

Nous avons également constaté que l'absence de mesures sociales (locataire non-éligible) ou simplement la durée de mise en place de ces mesures visant à maintenir le locataire dans son logement pouvaient être un facteur de démobilisation important.

Forts de ce constat, nous avons expérimenté en 2018 la mise en place d'une Veille Sociale Renforcée (VSR).

Cette mesure transitoire permet de maintenir un lien avec le locataire concernée par des rencontres régulières, de faire le point sur l'avancée des démarches avec les différents partenaires et réduire ainsi les risques de démobilisation durant la période de mise en place d'une mesure de droit commun. L'objectif final étant de lui permettre de préparer au mieux les suites de son parcours locatif.

PAROLES DE...

"Nous avons des locataires qui cumulent de plus en plus de difficultés économiques et sociales, Medialoc est précieux pour les raccrocher."

-Jessica Bailleur social

"Ils sont vraiment à l'écoute... Et comme ils viennent chez nous, on se sent mieux que dans le bureau impersonnel d'une assistante sociale. On se sent en confiance..."

- Marie Locataire

ACTUS 2018...

Le projet vidéo d'Hannah

En 2018, nous avons accueilli Hannah, volontaire en service civique.

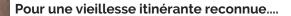
Au sein des Forges, Hannah a été soutenue dans son envie de travailler les outils graphiques.

En plus de réaliser des illustrations pour des documents de sensibilisation utilisés par les médiateurs, Hannah a conçu de A à Z une vidéo de présentation de l'association.

Cette vidéo est disponible en suivant ce lien

https://youtu.be/O6EVKBEo2YQ





Face aux constats de l'équipe de médiation sur les difficultés rencontrées par les personnes en situation de précarité et de perte d'autonomie, un groupe de travail, sur l'initiative des Forges Médiation, a été mis en place fin 2016, sur la thématique du vieillissement . En 2017, une recherche-action a été réalisée par Les Forges et Le Relais, auprès de personnes vieillissantes vivant sur des aires d'accueil, terrains familiaux et stationnements spontanés de l'agglomération nantaise, afin de mieux connaître leurs situations et leurs besoins.

Focus 2018:

Les résultats de cette recherche-action ont été présentés en juin 2018 lors d'un Comité de suivi sur le vieillissement, auquel étaient présents des professionnels du vieillissement, des associations travaillant auprès des gens du voyages et diverses institutions (Nantes Métropole, Préfecture...). Cette recherche-action a révélée des besoins importants autour des thématiques liées à l'habitat ainsi qu'au lien social, au regard de la perte d'autonomie. Elle a permis d'interroger la prise en compte des situations, souhaits et besoins des personnes fragilisées, en perte d'autonomie, dont le mode d'habiter ne semble pas s'intégrer dans les dispositifs existants.

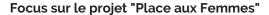
Afin de creuser les réflexions autour de la prise en compte des différents modes d'habiter dans le maintien à domicile, diverses actions ont été menées au cours de l'année :

- attentions individuelles particulières auprès de personnes vieillissantes pour connaître leurs besoins de santé globale (accès aux soins mais aussi habitat, lien social, etc.) et trouver des leviers.
- actions collectives sur les lieux de vie pour favoriser le lien social, approfondir les constats de terrain, informer sur les différents dispositifs relevant du droit commun
- co-animation d'un groupe de travail avec plusieurs professionnels (Le Relais, le CLIC de St Herblain) pour croiser les regards autour des questions de vieillissement, santé, précarité, habitat
- Création d'un outil de photolangage autour de l'habitat afin de mieux appréhender les souhaits et besoins des personnes en perte d'autonomie en terme d'amélioration de leurs lieux de vie (qui sera testé en 2019)

Ce projet est soutenu par la Conférence des financeurs, la Carsat et tout récemment par la Fondation de France.

ACTUS 2018...





Le projet « Place aux femmes » vise à sensibiliser et à informer, d'une part les femmes d'origine roumaine vivant sur des terrains d'insertion temporaire sur les différentes composantes de la sexualité, afin de développer leur capacité à faire des choix en termes de santé affective et sexuelle. Il s'agit de lutter contre l'isolement de ces femmes sur ces questions intimes et de les rendre actrices de leur devenir. D'autre part, le projet comporte des temps de sensibilisation des acteurs de santé sur les réalités de vie de ces femmes, afin que des adaptations des pratiques soient possibles, et ainsi lutter contre les inégalités en terme de santé.

Ce projet permet d'apporter une attention particulière à la question de la santé affective et sexuelle, à la fois lors de suivis individuels (écoute, information, orientation, accompagnement dans des lieux de santé) et en organisant des temps collectifs sur le terrain, en partenariat avec le Centre Fédératif Prévention Dépistage. Les questions abordées étaient multiples, comme l'anatomie féminine, l'estime de soi, la contraception, ou encore les rapports hommes femmes, les violences conjugales, la sexualité.

Ce projet a été soutenu, en 2018, par le Conseil Régional, le Conseil Départemental, l'ARS et la Fondation RAJA-Danièle Marcovici.



Région

Chaque année à la fin du mois de juin, la Fondation RAJA-Danièle Marcovici remet le Prix RAJApeople à un projet associatif en faveur des femmes. Trois projets menés en France parmi ceux soutenus par la Fondation en 2017-2018 ont été sélectionnés pour être soumis au vote des donateurs et donatrices de la Fondation, dont le projet "Place aux femmes" des Forges Médiation. Même s'il n'a finalement pas été retenu comme finaliste, cette sélection nous a permis de faire connaître nos actions et de réaliser avec Hannah, volontaire en service civique, un court film de présentation du projet qui donne notamment la parole à plusieurs femmes bénéficiaires du projet. Le film peut être visionné sur ce lien : https://bit.ly/2GkljY9.

L'Apar'Thé a déjà 4 ans!

"L'aparThé tel que l'équipe le conçoit est un espace, un temps convivial fabriqué et inspiré par le public. C'est une action à part entière qui vient compléter la boîte à outils des médiateurs. Cette action est née en 2014 d'un constat partagé par les membres de l'équipe. Comment continuer à aller vers le public rencontré différemment ?

L'aparThé est outil créé pour faire du lien avec les familles présentes sur les aires d'accueils. Nous nous installons sur site avec une table des boissons, de quoi manger et restons à l'écoute de leur idées pour qu'ils s'approprient ce moment. La volonté de mobiliser le public et de le rendre plus autonome est au cœur de ce projet. Il nous permet de les rencontrer autrement, au cours d'un moment convivial. Il s'agit d'une parenthèse, afin de réfléchir ensemble à leurs envies, leurs problématiques et de les faire rencontrer les différents acteurs du territoires pour les rendre véritablement acteurs. Cet espace est prévu pour encourager l'expression de tous et d'ouvrir la porte aux initiatives.



ACTUS 2018...

Nous nous présentons souvent comme des boîtes à outils, des passerelles, l'aparThé est un support qui a vocation à permettre un moment à part. Notre intérêt n'est pas dans le quantitatif mais bien la qualité de relation que nous apprécions à force de temps. L'objectif étant que le public devienne acteur : cet espace est le sien.

Les outils se fabriquent en fonction des sujets abordés qui vont de la vie quotidienne, au sport, la prévention sexuelle, ou encore les échanges sur le quartier.

La volonté de mobiliser le public et de le rendre plus autonome est au cœur de ce projet. Il nous permet de les rencontrer autrement, au cours d'un moment convivial. Il s'agit d'une parenthèse, afin de réfléchir ensemble à leurs envies, leurs problématiques et de les faire rencontrer les différents acteurs du territoires pour les rendre véritablement acteurs. Cet espace est prévu pour encourager l'expression de tous et d'ouvrir la porte aux initiatives.

En fonction de leur besoin, la porte est ouverte à la présence d'un ou plusieurs acteurs du territoire* afin qu'ils aient les bonnes informations et les clés pour aller vers différents services et surtout qu'ils se sentent légitimes d'y accéder! "

En 2018, nous avons poursuivi ou mis en place un partenariat avec le Centre fédératif de prévention et de dépistage (CFPD), Association nationale de prévention en alcoologie et addictologie (ANPAA), Fédération sport pour tous, Association des seniors nantais (ORPAN)





CHIFFRES Om

Nbre d'Apar'Thé - 32 Nbre de participants - 253



Expo "Gens du Voyage, s'informer pour mieux comprendre





Après avoir participé activement en 2017 à la réédition du livret "Gens du voyage"- s'informer pour mieux comprendre, l'association Les Forges a cette année contribué à la réalisation de la nouvelle exposition. Ce travail a aboutit à l'inauguration de cette exposition lors de la fête "Tissé Métiise" du 14 Décembre 2018. L'occasion de rencontrer le public et d'échanger ensemble sur les réalités de vie des Gens du voyage.

Cette exposition est disponible auprès de l'association **Tissé Métisse** (15D Boulevard Jean Moulin, 44100 Nantes, contact: 02 51 84 25 80)

Nos actions sont financées par :

























Conférence des financeurs

PRÉVENTION DE LA PERTE D'AUTONOMIE
DES PERSONNES ÂGÉES EN LOIRE-ATLANTIQUE







Pour nous contacter:



les forges

médiation sociale

68 rue de la Haluchère 44300 NANTES 09 72 31 44 09 contact@lesforgesmediation.fr