

WEB

www.lesforgesmediation.fr
contact@lesforgesmediation.fr

CONTACT

09 72 31 44 09
06 02 50 58 88

ADRESSE

68 rue de la Haluchère
44300 NANTES

RAPPORT D'ACTIVITÉ

2016

SOMMAIRE

Les Forges

Présentation
Organisation
Cadre et principes d'intervention
Le maillage partenarial et la mission des Volontaires

04 - 09

10 - 13

La Médiation Sociale

Présentation du service
Nos 6 missions

La Médiation en Santé

Présentation du service

14 - 15

16 - 17

La Médiation Locative

Présentation du service

Focus

Focus sur 2 projets supports à la médiation

- Le Chantier de Découvertes et de Remobilisation
- L'AparThé

18 - 21

22

Quelques chiffres

L'association en quelques chiffres...



Les Forges



Qui?

Un Conseil d'Administration
Une équipe de professionnels

Avec qui?

Avec les acteurs du territoire
Avec France Médiation
Avec l'URIOPSS

Auprès de qui?

Des Gens du voyage
Des personnes en
conflits locatifs

Quoi?

3 services :

- Médiation sociale
- Médiation en Santé
- MédiaLoc

Quand?

Création
en 2008

Comment?

- Des professionnels formés
(Communication Non Violente, Analyse de
pratique, Gestion de conflits...)
- Des administrateurs investis : journée
d'immersion sur site avec les
médiateurs
- Un projet associatif 2015-2019
définissant les orientations politiques et
stratégiques

Combien?

- 5 salariés
- 2 volontaires
- 1 stagiaire
- 9 administrateurs
- 8 partenaires
financiers
- 240 114 € de recettes
- 208 276 € de dépenses

Pourquoi?

PARCE QUE

- Le dialogue plutôt que le conflit
- L'inscription dans le territoire plutôt
que le repli communautaire
- L'inscription dans l'avenir plutôt que
la résignation

" vivre ensemble "

" réparation du lien social "

" concertation "

" pouvoir d'agir "

" transformation sociale "

" dialogue "

...



Présentation

L'association Les Forges a été créée en 2008. L'objet unique de l'association est de mettre en œuvre, dans le cadre des politiques publiques, des missions de médiation sociale auprès des personnes issues de la communauté des Gens du Voyage présentes sur le département de la Loire Atlantique.

Son objectif est de proposer, par la médiation sociale, un outil privilégié de dialogue, de création de lien social entre les Gens du voyage et leur environnement, au sens large, dans l'objectif d'un mieux vivre ensemble.

Compte tenu des orientations stratégiques de l'association et de sa volonté d'élargir le champ sur d'autres thématiques et d'autres publics, le conseil d'administration a engagé une réflexion sur la modification de son objet statutaire. Cette modification devra être votée en 2017.

Son organisation au 31/12/2016

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

L'équipe est composée d'une directrice et de quatre médiateurs aux profils variés, représentant 4,6 équivalents temps plein.

En 2016, l'association a poursuivi l'accueil de service civique :

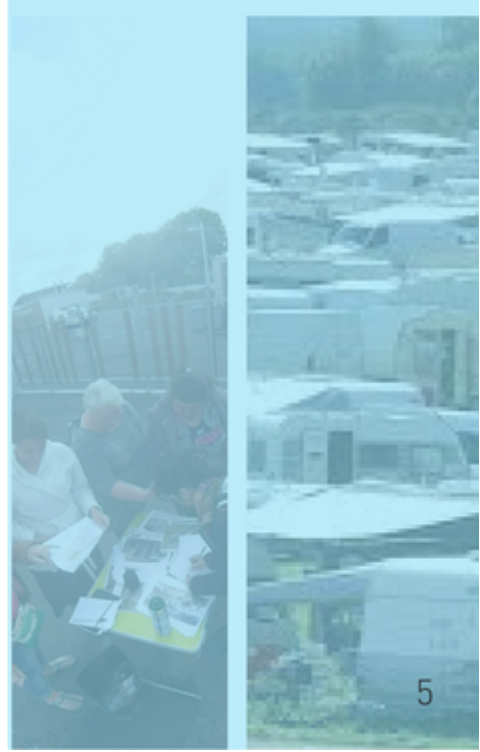
Première équipe jusqu'en juillet 2016

La deuxième équipe a débuté en octobre 2016, pour 8 mois.

Conformément aux orientations du C.A, concernant la volonté de former les futurs étudiants, l'association a accueilli 2 stagiaires en 2016.

Fiona a travaillé spécifiquement sur les terrains familiaux de la ville de Nantes, dans l'objectif de renforcer la mobilisation du public, de développer le recueil de parole, et développer les outils participatifs.

Maurane a travaillé sur les questions relatives à la santé, notamment 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.

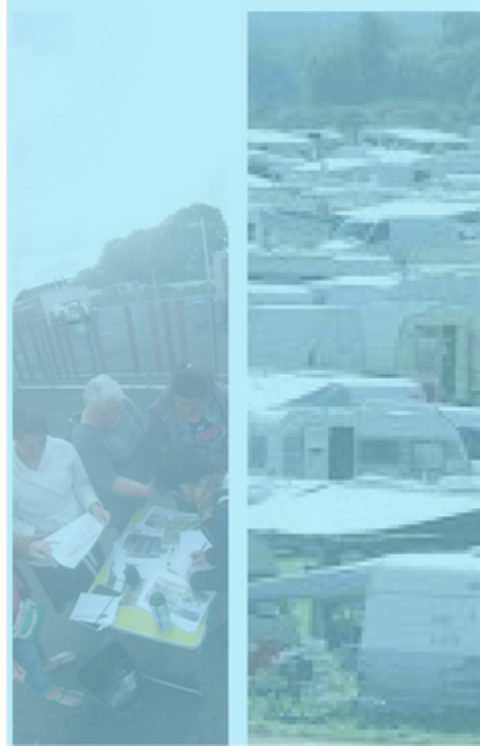
En effet, l'intervention des médiateurs vise à rétablir du lien dans la société civile et du dialogue entre les citoyens, mais également entre les usagers et les institutions, ainsi qu'à lutter contre les incivilités, les infractions aux règles de vie en société ne relevant pas d'un délit. Ces interventions 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'interventions

"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.

" 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.

"Une application au quotidien"

En 2016, l'équipe de médiation de l'association Les Forges a été attentive à respecter chacun des principes présentés ci-dessus.

En parallèle, elle a veillé à respecter les principes déontologiques garantissant le processus de médiation et le professionnalisme des médiateurs, notamment leur impartialité vis-à-vis des parties concernées.

Elle a un rôle d'écoute, de connaissance, de mise en visibilité, rôle qui suppose un climat de confiance et des échanges.

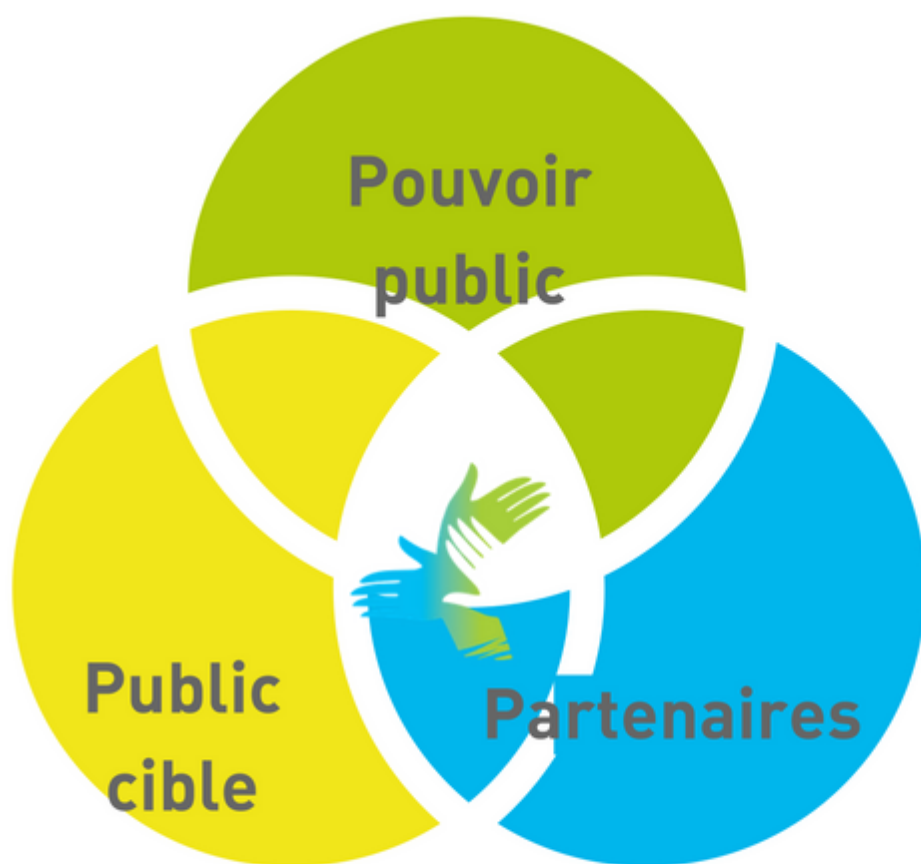
L'inscription du dispositif dans un maillage dense

Par son approche globale et territoriale, ses interventions sont complémentaires des autres acteurs, et participent au maillage entre les citoyens et les institutions. Elle veille à inscrire ses activités dans un réseau dense d'acteurs locaux.

En effet, la médiation suppose l'implication de différents acteurs à des degrés divers.

Certains sont directement concernés par le processus de médiation alors que d'autres le sont indirectement. La collaboration avec les différents acteurs locaux est une condition de réussite de la médiation sociale.

En 2016, Les Forges-médiation a participé à différents groupes de travail et/ou réseau d'acteurs sur des thématiques variées.



En 2016, une mission particulière de renforcement du réseau de partenaires sur le territoire a été confiée à des volontaires en Service Civique





Le renforcement du réseau sur le territoire



Qui?

2X2 VOLONTAIRES

1ère période : FANNY & CECILE

2ème période : AMANDINE & MALORIE

Avec qui?

- Cécile et Célia en tutorat
- L'équipe de médiation en collaboration

Combien?

- 1 réunion de suivi par mois
- 27 activités effectuées
- 36 passages au sein de mairies accueillant des aires d'accueil

Où?

Sur le territoire de Nantes Métropole

Quand?

Depuis 2015

Comment?

- Veille événementielle
- Participation à des événements locaux
- Expérimentation et présentation d'outils de communication aux médiateurs
- Adaptation des outils utilisés à destination du public
- Recherche et rencontre de nouveaux partenaires
- Echange avec les usagers sur le service civique

Auprès de qui?

Avec les acteurs du territoire de Nantes Métropole

Pourquoi?

- Pour optimiser le réseau partenarial du territoire
- Pour gagner en temps et en efficacité
- Pour réaliser une action citoyenne

“ Mieux Vivre Ensemble ”
“ Implication citoyenne ”





La médiation sociale



Qui?

L'équipe de médiateurs sociaux

Avec qui?

Avec les Gens du voyage, les acteurs locaux et les pouvoirs publics...

Auprès de qui?

- Gens du voyage
- Structures de droits communs
- Pouvoirs publics

Où?

Sur les lieux de stationnement des Gens du voyage de Loire-Atlantique

Quand?

Depuis 2011

Comment?

ALLER VERS

Pour construire un lien de confiance sur la durée

FAIRE AVEC

Pour rendre acteur les parties, les responsabiliser et les accompagner à l'autonomie

FAIRE RESEAU

Pour s'inscrire dans un maillage territorial et travailler en complémentarité avec les autres acteurs

Pourquoi?

- Créer des espaces de dialogue pour faciliter la compréhension
- Favoriser le "mieux vivre ensemble"

Combien?

- 5 Médiateurs
- 2 Volontaires
- 1 Stagiaire
- +de 50 lieux d'interventions



LA MEDIATION SOCIALE

En 2016, l'équipe est intervenue dans le cadre de 6 missions, à savoir :

- Les 4 terrains familiaux - Nantes
- Le site Schuman - St Herblain
- Les aires d'accueil du territoire du SMHGV
- Les stationnements illicites
- Extension du projet sur le département

Pour obtenir une solution durable, il est fondamental de construire progressivement le « mieux vivre ensemble ». Aussi, en 2016, l'équipe de médiation sociale a contribué à rendre les différents sites d'interventions plus paisibles et conviviaux par une meilleure appropriation par les usagers. Le large éventail de services de médiation – écoute, information, orientation des personnes et prévention des comportements susceptibles de dégrader l'ambiance – a participé également au bien-être des usagers et à la qualité d'un cadre de vie respecté.

Modalités d'intervention

- Présence de proximité sur les lieux d'intervention
- Veille sociale territoriale
- Veille technique
- Orientation vers les dispositifs de Droits communs
- Prévenir et gérer les conflits en temps réel ou différé
- Faciliter la mise en œuvre de projet - concertation

Les terrains familiaux – ville de Nantes

Localisation

- 14/12 chemin de la Clarière
- 7 chemin du Moulin des marais
- 31 chemin de Boisbonne

Contexte d'intervention

Dans le cadre de la réalisation d'une Maîtrise d'œuvre urbaine et sociale, entre 2004 et 2008, un diagnostic affiné de la situation de sédentarisation des gens du voyage sur le secteur de la Prairie de Mauves à Nantes a été établi.

Cette étude a donné lieu à la réhabilitation, en 2009, de deux terrains familiaux ainsi que d'un site provisoire situés Prairie de Mauves à Nantes. En 2011, un autre terrain provisoire a été aménagé à la Chantrerie. Afin « d'accompagner » ce travail, une mission de médiation a été mise en place.



Axes d'intervention

- Conduire des actions de médiation auprès des familles présentes sur les terrains familiaux,
- Conduire des actions de médiation en cas de situations conflictuelles ou de prévention de celles-ci,
- Conduire des actions de concertation entre les services de la ville de Nantes et les voyageurs.

Les aires d'accueil

Contexte d'intervention

Afin de faciliter et d'améliorer l'accueil des voyageurs souhaitant séjourner sur le territoire syndical, le SMHGV a souhaité consolider le dispositif de gestion initiale, par la mise en place d'une mission de médiation sociale.

L'objectif est de créer un espace de dialogue entre les voyageurs et leur environnement (Institutions, environnement ...) pour contribuer au mieux vivre ensemble.

Localisation

- l'ensemble des 18 aires d'accueil du territoire syndical ;

Axes d'intervention

- Faciliter et améliorer l'accueil des gens du voyage souhaitant séjourner sur les aires d'accueil du territoire syndical,
- Faciliter la communication et la concertation entre le SMHGV et les voyageurs,
- Conduire des actions de médiation en cas de situations conflictuelles ou de prévention de celles-ci et des actions de médiation sociale.

En 2016, grâce au soutien de la Fondation de France, l'association a étendu son intervention sur les autres aires d'accueil du département, notamment pour travailler sur l'implication citoyenne sur et autour des aires d'accueil.

Parce que l'isolement géographique et sociale ne doivent pas être des fatalités, ce projet vise à rendre acteurs les « Gens du voyage » précarisés. Il ambitionne de créer une dynamique avec les acteurs présents dans les territoires péri-urbains et ruraux, afin de favoriser le vivre ensemble.

Site Schuman - St Herblain

Contexte d'intervention

Afin d'améliorer la connaissance des situations et d'analyser les besoins en terme d'habitat des familles, issues de la communauté des Gens du voyage, présentes sur Herblain, un diagnostic a été réalisé en 2012.

Axes d'intervention

La commune de St Herblain a souhaité, dans un premier temps, prioriser son action sur le site, situé rue Robert Schuman dont elle est propriétaire.

Afin de mener à bien cette action, la ville de St Herblain a souhaité recourir aux services d'une mission de médiation sociale, pour :

- Maintenir un lien de proximité avec les résidents
- Maintenir une circulation des informations entre les différentes parties prenantes
- Rester en veille sur les interactions et enjeux de chacun
- Veiller à l'adéquation entre faisabilité technique des projets et le besoin exprimé des personnes.

Les stationnements illicites mobiles

Localisation

L'agglomération nantaise.

Contexte d'intervention

Depuis plusieurs années, l'association Les Forges constate la présence récurrente, sur l'agglomération nantaise, et plus largement sur le département, de stationnements illicites. En effet, il semble que certaines familles en stationnement illicite ne trouvent pas de réponse dans le dispositif d'accueil actuellement existant.

Ces situations génèrent des tensions sur les sites occupés, tant avec les propriétaires des sites occupés, le voisinage proche, les collectivités publiques qu'entre voyageurs eux-mêmes.

La connaissance partielle des situations, associée à l'absence de lien de proximité avec les familles en infraction engendrent des tensions supplémentaires sur les sites occupés. En effet, la seule approche sécuritaire entraîne des affrontements parfois non constructifs.

Axes d'intervention

- Apporter une présence humaine sur les sites occupés
- Faciliter la communication et la concertation entre les différentes parties prenantes





La médiation en santé

Qui?

CÉLIA

Une médiatrice en santé

Avec qui?

Avec l'équipe de médiateurs sociaux, les voyageurs et les acteurs locaux...

Combien?

1 Médiatrice
15 Partenaires
5 Thématiques d'action

Où?

Sur lieux de stationnement des Gens du voyage sur Nantes Métropole

Quand?

- Démarrage en janvier 2016
- Interventions quotidiennes

Comment?

A DESTINATION DU PUBLIC

- Passage sur les lieux de stationnement
- Ecoute, information, orientation, accompagnement physique vers les structures compétentes
- AparThé prévention, groupe de parole

A DESTINATION DES PROFESSIONNELS DE SANTÉ

- Sensibilisation, information sur le public
- Facilitation dans la communication et la compréhension soignant/soigné

Auprès de qui?

- Professionnels de santé
- Gens du voyage

Pourquoi?

Pour réduire les inégalités de santé constatées
Pour faciliter l'accès aux soins

■ ■ Travailler l'estime de soi ■ ■

■ ■ Rompre l'isolement ■ ■

■ ■ Permettre la prise de conscience et la mise en mouvement ■ ■



Groupe
Solimut
Mutuelles
de France

ars
Agences Régionales de Santé
Pays de la Loire



PROJEU NATIONAL
DE MÉDIATION
SAINTAIRE

La médiation en Santé

Dans la loi santé du 26 janvier 2016, l'article 90 traite de la Médiation Sanitaire, dont la nécessité se fait croissante.

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

Le PNMS apporte un appui technique aux médiateurs pour l'évaluation, la formation et l'échange de pratiques.

Les 3 axes du PNMS

- Alerter sur les risques sanitaires et environnementaux
- Prévention et accès aux soins des Gens du Voyage
- Sensibiliser et Mobiliser les partenaires

La Médiation Santé : des compétences spécifiques

- Une connaissance de terrain et un lien étroit avec les usagers, notamment grâce au lien avec les médiateurs sociaux
- Un mode d'intervention spécifique : la médiation
- Une intégration du médiateur dans le maillage partenarial pour une mise en lien efficace
- Un médiateur formé en Ecoute active, Communication Non Violente, outils de participation et échanges de pratique.

La Médiation Santé: des moyens au service des partenaires et du public

- Des actions de sensibilisation et formation sur la médiation et le public
- La participation et l'impulsion de groupe de travail autour de thématiques santé
- L'AparThé : café éphémère et itinérant, support de prévention santé
- Des aides individuelles pour la continuité des soins : aide administrative, échanges téléphoniques avec le partenaire, accompagnement physique en rendez-vous...

Quelques unes de nos actions...

- AparThés sur les addictions (CDMR, ANPAA), l'alimentation (DLC,CLCV), les relations sexuelles et affectives (CFPD)
- Création avec le CHU de Nantes d'un Guide des Gens du Voyage et du Soignant
- Aide administrative pour l'obtention d'une mutuelle, présentation et explication de la maison des aidants à un aidant familial, accompagnement en rdv dentiste...
- Lancement d'un groupe de travail sur le vieillissement précoce des Gens du Voyage



PROGRAMME NATIONAL
**DE MÉDIATION
SANITAIRE**



MédiaLoc

La médiation locative

Qui?

GREG

Un médiateur social

Auprès de qui?

- Auprès des bailleurs sociaux et de leurs locataires

Combien?

- 1 Médiateur
- 1 Bailleur
- 19 situations traitées
- 90% de réussite

Sur

l'ensemble du
département de la
Loire Atlantique

Où?

Quand?

- Depuis le 2ème trimestre 2015
- Intervention sur saisine du bailleur

Comment?

- Rencontre du locataire à son domicile, écoute active, création d'un lien de confiance
- Organisation d'une tripartite visant à recréer le lien entre le locataire et le bailleur
- Veille sociale autour de la situation

Pourquoi?

Créer les conditions
d'une reprise de
contact

Éviter l'expulsion
locative

Proposer des solutions
adaptées permettant la
création d'un lien stable

Parce que la médiation est une alternative à l'expulsion, MédiaLoc propose une plateforme de résolution de conflit à destination des bailleurs et des locataires rencontrant des difficultés relationnelles...

“ Ecouter ”
“ Comprendre ”
“ Créer du lien social ”



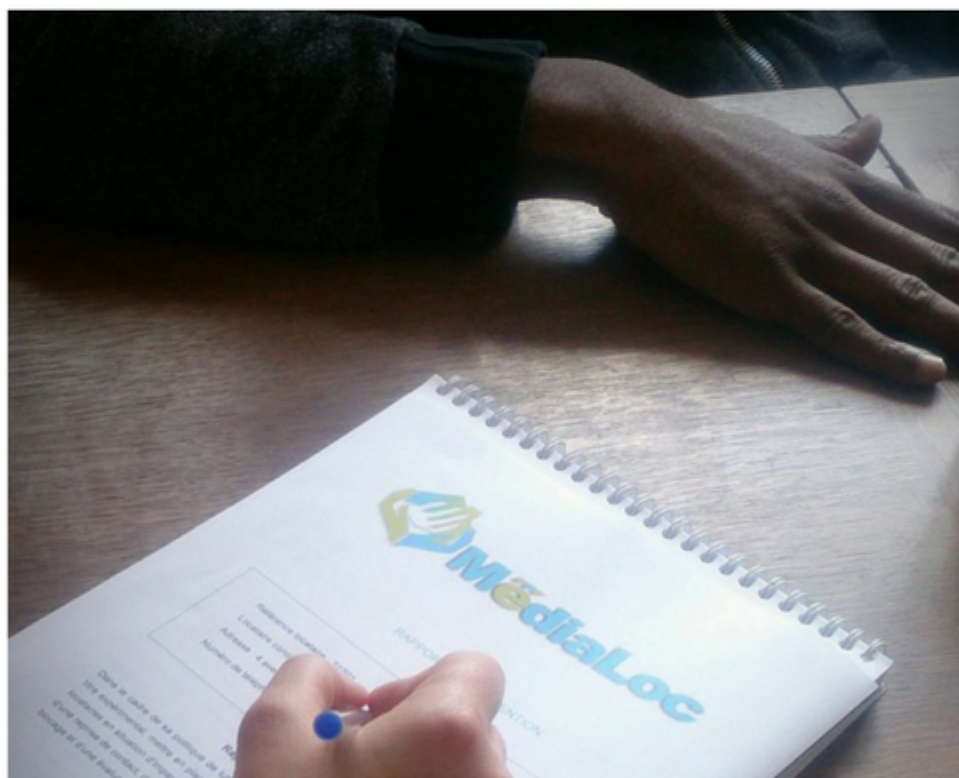
MédiaLoc : une plateforme de médiation locative

Depuis 2015, l'association Les Forges développe une plateforme de résolution de conflit à destination des bailleurs et des locataires rencontrant des difficultés relationnelles.

Ce service de médiation locative a pour vocation de faciliter la résolution des conflits liés à des situations d'impayés de loyer ou à des troubles du voisinage par l'intervention d'un tiers médiateur.

"Une alternative à l'expulsion locative"

En 2016, en partenariat avec la société Hlm Atlantique-Habitations, 19 situations ont été traitées par ce nouveau service avec un taux de réussite de près de 90%.



FOCUS

2 projets supports à la médiation

En terme de méthode d'intervention, l'équipe de salariés a expérimenté des outils participatifs, à la fois en interne mais également en externe, auprès du public pour les rendre acteur et partie prenante des actions proposées.

En effet, c'est un axe fort de l'équipe que de proposer des outils innovants, adaptés aux besoins du public cible, toujours dans cette perspective du Droit commun et de l'inscription sur le territoire de vie.

Pour l'année 2106, nous souhaitons plus particulièrement mettre en avant deux projets :

- Le Chantier de Découvertes et de Remobilisation
- L'AparThé



Partenariats
Implication
Convivialité
Citoyenneté
Territoire
Rencontre
Innovation-sociale
Proximité
Cohésion
Estime-de-soi
Outils-participatifs
Remobilisation



Chantier découverte et remobilisation



Qui?

KÉVIN

Un médiateur social

en qualité de prescripteur

Avec qui?

- L'équipe de médiateurs en repérage du public cible
- Les partenaires prescripteurs
- Le pilote du projet

Combien?

- 4 chantiers entre Mars et Décembre 2016
- 3 jeunes repérés et orientés en 2016

Où?

A Tréméac, salle dédiée et lieu de stage

Quand?

Depuis 2014

Comment?

- Approche individuelle, en fonction des jeunes susceptibles d'être intéressés
- Présentation du dispositif
- Accompagnement aux réunions d'information
- Maintien du lien sur toute la durée d'un chantier (participation au bilan hebdomadaire et échanges réguliers avec le responsable technique du chantier)

Auprès de qui?

Les jeunes issus de la communauté des Gens du voyage

Pourquoi?

Pour créer ou recréer un processus de mobilisation en lien avec la formation, le travail

Pour mettre les jeunes en lien avec les services de droit commun

“ Favoriser l'estime de soi ”

“ Être un tremplin vers l'insertion sociale et professionnelle, dans un cadre sécurisé et bienveillant ”





L'Apar'Thé



Qui?

L'équipe de médiateurs
sociaux

Avec qui?

Avec les acteurs locaux et
les Gens du voyage

Avec la médiatrice en santé
(en fonction de la thématique)

Auprès de qui?

Auprès des Gens du
voyage

Et plus particulièrement
les parents

Sur les lieux **Où?**
de stationnement
des Gens du voyage
de Nantes Métropole

Quand?

- Démarrage en 2015
- Interventions régulières

Comment?

A DESTINATION DU PUBLIC

- Présentation des structures du territoire
- Moment convivial et temps d'échanges
- Écoute, repérage des besoins

A DESTINATION DES ACTEURS LOCAUX

- Moment convivial et temps d'échanges
- Sensibilisation, information sur le public

Combien?

- 4 médiateurs
- 21 Apar'Thés réalisés
- 1 "Trophée du Vivre Ensemble"
- 30 litres de café
- 15 litres de thé
- + de 800 petits gâteaux!

Pourquoi?

- Méconnaissance des structures locales par les Gens du Voyage
- Méconnaissance du public Gens du voyage par les structures locales
- Isolement des personnes face à des questions les préoccupants

“ Rompre l'isolement ”

“ Faciliter l'ouverture vers
le droit commun ”



L'AparThé : un nouvel outil de médiation sociale

L'AparThé est un café éphémère et itinérant. Il se veut être un moment de convivialité qui rassemble l'équipe de médiation sociale, les habitants des aires d'accueil et les porteurs d'initiatives locales.

Une à deux fois par mois sur l'une des dix-sept aires d'accueil de l'agglomération nantaise, l'équipe de médiateurs s'installe pour offrir aux habitants un café ou un thé et créer ainsi un moment pour que des liens puissent se tisser y compris avec les acteurs du territoire.

Cette pause-café régulière sur les aires d'accueil favorise les échanges entre habitants et améliore donc la cohésion sociale sur site. C'est aussi un moyen, pour l'équipe de médiation, de discuter dans un cadre convivial propice à bâtir une relation de confiance. Les usagers sont ainsi plus à même d'exprimer leurs besoins, et l'association LES FORGES se charge alors de trouver une réponse appropriée, en sollicitant par exemple, des partenaires adaptés aux besoins exprimés.



Le projet AparThé récompensé à l'Assemblée Nationale!

Le 22 Février 2017, l'association Les Forges se voyait remettre le Trophée du Vivre Ensemble pour son projet de "café convivial"



Quelques chiffres...

en

2016

5 Salariés

9 Administrateurs

8 Financeurs

+ de 200
Interventions
en gestion de
conflits

+ de 3200
Heures de présence
sur le terrain

+ de 25
Partenaires

+ de 160
Mises en
relation
vers le Droit
commun

