

mediation



LES FORGES
MÉDIATION SOCIALE

RAPPORT D'ACTIVITÉ

2022



SOMMAIRE

MEDIATION



02

PRESENTATION

03

LA MÉDIATION SOCIALE

06

MÉDIATION SOCIALE SUR LES
LIEUX DE VIE DES VOYAGEURS

09

MÉDIATION SOCIALE
MISSION RMG

11

MÉDIATION SOCIALE
COPROPRIÉTÉ "LES ROCHELETS"

12

LA MÉDIATION EN SANTÉ

14

MÉDIATION EN SANTÉ SUR LES
LIEUX DE VIE DIVERSIFIÉES (LVDV)

18

MÉDIATION EN SANTÉ LVDV
AXE 1 TIT

19

MÉDIATION EN SANTÉ LVDV
AXE 1 BIDONVILLES

22

MÉDIATION EN SANTÉ LVDV
AXE 1 VOYAGEURS

24

MÉDIATION EN SANTÉ LVDV
AXE 1 JEUNES MIGRANTS

26

MÉDIATION EN SANTÉ LVDV
AXE 2

31

MÉDIATION EN SANTÉ
HABITAT CLASSIQUE

33

MÉDIALOC





PRESENTATION

Les Forges Médiation (LFM) existe depuis 2008.

La médiation sociale est le cœur de notre intervention, comme choix de politique publique pour lutter contre les inégalités sociales, territoriales et de santé.

En activant ou réactivant des liens entre les personnes en situation de précarité et de vulnérabilité et différents acteurs de proximité, la médiation contribue au mieux vivre ensemble sur les territoires.

Nous intervenons aujourd'hui auprès d'un public en situation de vulnérabilité ou de précarité, qui vit notamment sur les aires d'accueil, les bidonvilles, les stationnements illicites, mais aussi certains quartiers prioritaires nantais pour la médiation santé.

En rendant visibles ces personnes qui sont souvent hors radar, en leur apportant des clés de lecture, on contribue à ce que chacun ait et trouve sa place dans notre société, comme citoyen à part entière.



SON ORGANISATION EN 2022

En 2022,

- L'équipe Médiation en santé - "LDVD" (lieux de vie diversifiés) est alors composée de Audrey, Chloé, Mara, Manon, Simon et Romain
- L'équipe Médiation en santé - "Habitat Classique" de Ségolène en tant que coordinatrice, de Thom., Khady, Anne Claire et Laura en tant que médiateur-trices
- L'équipe de médiation sociale est composée de Fiona en tant que coordonatrice, Paco, Charly, Julie, Pierre, Toussain et Amandine en tant que médiateur-trices.
- Le service MédiaLoc est assuré par Grégory et Audrey en renfort

Les arrivées et départs de nouveaux salariés au sein de l'association au cours de l'année 2022 :

- Départ de Marianne et arrivée de Romain pour son remplacement sur la coordination du service médiation santé Lieux de vie Diversifiés.
- Départ en congé maternité d'Eléna et arrivée de Simon pour son remplacement sur la médiation en santé sur les bidonvilles
- Départ de Swanne, Claire, Toussain et Loubna



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

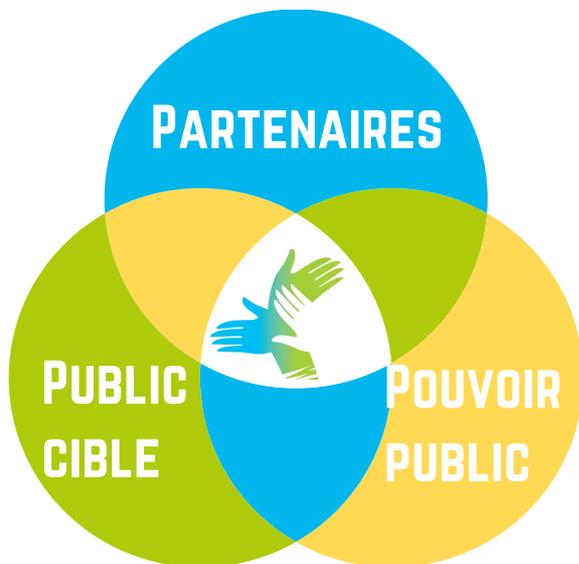
” FAVORISER LE MAILLAGE PARTENARIAL ET TERRITORIAL ”

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.



LE CHOIX D'UN TRAVAIL EN RESEAU

Depuis 2011, Les Forges a fait le choix de s'associer à une fédération nationale d'acteurs de la médiation sociale.

Fondée en 2008, l'association France Médiation anime une communauté de plus de 70 adhérents et mène des actions en faveur du développement et de la reconnaissance du secteur professionnel de la médiation sociale.

La médiation sociale est une forme innovante d'intervention et de régulation sociale qui vise à favoriser le « mieux vivre ensemble » dans l'esprit de deux textes de référence : la convention européenne des droits de l'homme et la charte de référence de la médiation sociale (Comité interministériel des villes, 2001).

Par son action de promotion de la médiation sociale, France Médiation entend apporter des réponses adaptées, en favorisant l'expression des besoins et des attentes des populations, notamment les plus fragilisées, l'exercice de la citoyenneté et l'accès aux droits.



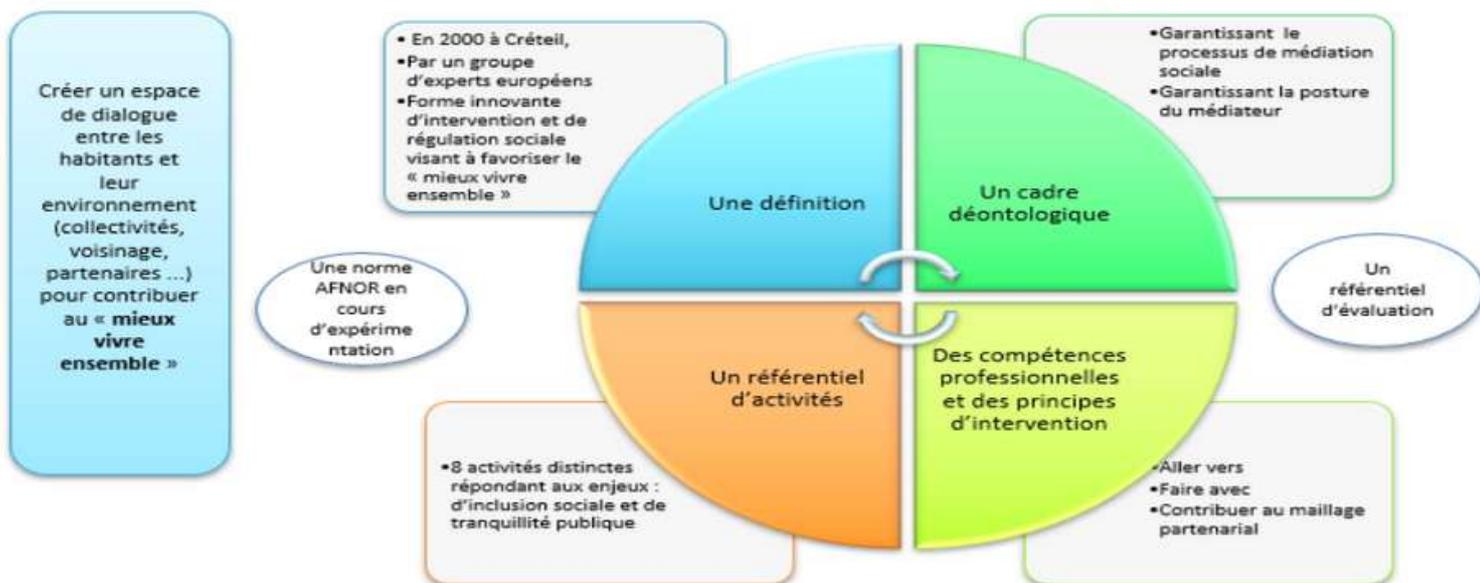
LE REFERENTIEL METIER

Les 8 registres d'intervention suivant sont issus de la norme Afnor « Médiation sociale ». Ces activités répondent aux deux principes directeurs et transversaux de la médiation sociale : « aller vers » et « faire avec » les personnes.

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



EN RESUME, LA MEDIATION SOCIALE C'EST...



MEDIATION SOCIALE

LIEUX DE VIE GENS DE VOYAGE



LIEUX DE VIE GENS DE VOYAGE

LES DIFFERENTS SITES D'INTERVENTION

En 2022, l'équipe de médiation est intervenue sur :

- **Les aires d'accueil** - Nantes Métropole
- **Les terrains familiaux locatifs** - ville de Nantes, Rezé et Saint Herblain
- **Les stationnements spontanés** - département de la Loire- Atlantique

UNE PRISE EN COMPTE DES REALITES DE TERRAIN

L'amélioration de l'accueil des gens du voyage passe également par une meilleure connaissance et prise en compte des réalités de terrain. L'équipe de médiation, au delà des interventions quotidiennes, **assure une veille sociale et territoriale sur l'ensemble des territoires d'intervention** et a pu faire remonter aux institutions, par le biais de **notes** régulières, des observations quant à l'ambiance de certains sites, les enjeux interpersonnels, les situations de fragilités repérées.

Dans chaque note, l'équipe apporte des éléments de contexte pour permettre la compréhension de la complexité des situations, analyse les enjeux et préconise des pistes d'intervention. La plupart de ces notes sont destinées aux collectivités territoriales ou à l'Etat.

Certaines ont pu être écrites à destination des institutions liées à l'éducation, au handicap ou aux discriminations.

Ces notes peuvent être aussi bien générales, liées à une thématique, que spécifiques, liées à une situation individuelle en particulier

Les situations individuelles complexes, concernant des usagers particulièrement vulnérables ont occasionné une attention renforcée de l'équipe, une ou des interpellations des institutions et un travail partenarial collaboratif.

Cette année une attention a été portée à renforcer le partenariat avec les structures ressources historiques et celles de proximité sur les territoires.

MEDIATION SOCIALE

LIEUX DE VIE GENS DE VOYAGE



LA QUESTION DE L'HABITAT

Certains sujets deviennent de plus en plus prégnants. L'équipe s'est vu solliciter de manière récurrente par les habitants mais également par des partenaires sur la question de **l'habitat**, qui est partagée au quotidien comme un enjeu majeur, une partie des familles ne se retrouvent plus dans l'offre de stationnement existante.

Le turn-over restreint sur les aires d'accueil est l'une des raisons, au vu de l'attractivité particulière de la métropole, mais également au regard du manque de places et des aspirations à pouvoir bénéficier de terrains familiaux locatifs.

Un travail est engagé à ce sujet par la direction de l'habitat (Nantes Métropole) et les médiateurs ont notamment pu réaliser un état des lieux pour une commune de la métropole entre avril et Août 2022.

LA SANTE, L'ACCES AUX DROITS ET L'INSERTION PROFESSIONNELLE

La santé, l'accès aux droits sont également des sujets qui reviennent souvent dans les interactions avec les médiateurs. La dématérialisation contribue pour certain à une précarisation de l'accès aux démarches. Les médiateurs sociaux travaillent de concert avec la médiatrice en santé en repérant les situations de fragilité qui nécessitent une attention particulière et en mettant en lien ces personnes avec les professionnels les plus prompts à les accueillir.

Cette année, en lien avec nos partenaires privilégiés (ADELIS, SRI, La Place des Métiers), la question de **l'insertion socioprofessionnelle** a été au cœur des interventions avec un focus sur le public jeune. L'action menée auprès de ce public s'est poursuivie, l'objectif étant qu'au travers des passages de proximité sur les lieux de vie, d'avoir une attention sur les jeunes en errance, les situations de déscolarisation et l'éloignement de la formation et de l'emploi.

Concernant la déscolarisation, l'éducation nationale a initié des rencontres trimestrielles afin de réunir les acteurs travaillant auprès de jeunes EFIV et permettre de fluidifier la transmission des informations, repérer les situations de décrochage et co-construire des leviers.

FOCUS SUR LE RECUEIL DE LA PAROLE

Depuis avril 2021, un projet de recueil de la parole a été engagé sur les terrains familiaux locatifs nantais. Cette action a pour objectif de faire connaître et reconnaître l'histoire des familles vivant sur le secteur de la prairie de Mauves, avec le soutien de Nantes Métropole au travers des objectifs suivants:

- Révéler l'histoire du quartier en donnant la parole aux habitants
- Participer à changer le regard porté sur ce secteur et ses habitants
- Croiser les regards sur le quartier d'hier et d'aujourd'hui.

MEDIATION SOCIALE

LIEUX DE VIE GENS DE VOYAGE

La ZAC Doulon Gohards est en pleine mutation, pour faciliter la récolte de parole, l'équipe de médiation s'est appuyé sur le travail de la direction de quartier Est. Cette collaboration a permis un travail avec Cécile Préfol pour engager une captation des histoires de vie, mais également d'organiser plusieurs visites sur les terrains en présence du pôle de proximité, de Mme Benâtre, élue de quartier, de la direction inclusion sociale.

Ces visites et rencontres ont permis aux habitants de rencontrer les élus et techniciens de proximité, partager leurs réalités et parfois leurs difficultés afin de mieux se connaître et travailler ensemble au quotidien.

FOCUS "MON PROJET POUR DEMAIN, EN PARLER EN FAMILLE..."

"Qu'est-ce que tu veux faire plus tard ?", "C'est quoi ton métier ?", "C'est quoi ton projet professionnel ?"

Questions difficiles, d'autant plus pour des enfants ayant recours au CNED à partir du collège ; qui se trouvent encore plus démunis que les autres pour réfléchir à leur suite de parcours après l'obligation de scolarisation (16 ans). Ces jeunes n'ont pas accès à l'information quant aux métiers, à l'accès à la qualification, à la découverte du monde professionnel... Un de leur seul "choix" est de reproduire le schéma familial. Mais comment cette réflexion est-elle partagée en famille ?

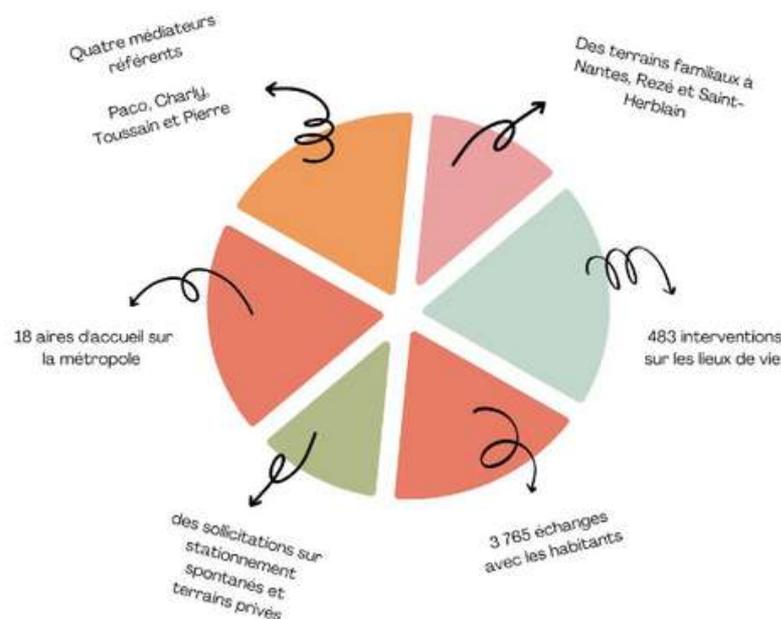
L'équipe de médiation en partenariat avec La place des métiers, les Services régionaux itinérants et le soutien de la CAF, a travaillé en 2022 à un projet nommé "Mon projet pour demain, en parler en famille" sur le secteur de Saint-Herblain.

Cette action avait pour objectifs de :

- Renforcer le lien parent-enfant dans la construction des projets de vie des jeunes voyageurs
- Promouvoir et faciliter la place des parents dans l'élaboration d'un projet professionnel adapté aux jeunes voyageurs

Le travail a été mené tant auprès des jeunes; échanger de leurs besoins, leurs envies, leurs représentations pour les amener à faire un pas de côté et leur donner la possibilité de d'entrevoir différemment les possibles; qu'auprès de leurs familles, en permettant aux parents de prendre part à la réflexion, être à l'écoute de leurs craintes, leurs interrogations et leur rendre la légitimité de prendre part au projet de leur enfant.

EN 2022, LA MEDIATION SOCIALE SUR LES AIRES D'ACCUEIL ET TERRAINS FAMILIAUX



MEDIATION SOCIALE

MISSION RMG



MISSION REFERENCE MEDIATION GESTION (RMG)

LES SITES D'INTERVENTION

Les bidonvilles de l'agglomération nantaises

QU'EST CE QUE LA RMG?

Dans le cadre de sa stratégie de résorption des bidonvilles, la préfecture a déployé une mission intitulée, Référence Médiation Gestion (RMG) en décembre 2020. Cette mission est coordonnée par l'association Trajectoire tandis que L'ASBL, UFUT 44 et Les Forges médiation sont chargées de la mise en œuvre opérationnelle sur les bidonvilles métropolitains. Le nombre de personnes vivant en bidonvilles étant d'environ 2500, sur une cinquantaine de sites répartis entre les trois opérateurs.

DES ACTIONS DIVERSIFIEES

En 2022, l'équipe s'est vu interpellée notamment sur des actions liées à la prévention / gestion de conflits avec des saisines d'entreprises ou de services métropolitains. Ces actions ont été déclinés avec une attention sur la considération des enjeux de chaque parties prenantes, la co construction d'une stratégie adaptée, l'intervention de l'équipe RMG avec des accompagnements d'intervenants extérieurs, présence lors d'intervention d'entreprise, médiation navette .

Les trois opérateurs ont également engagés un travail sur les thématiques prégnantes suivantes :

Observatoire des situations complexes, Scolarisation, Santé et la Protection de l'enfance



MEDIATION SOCIALE

MISSION RMG

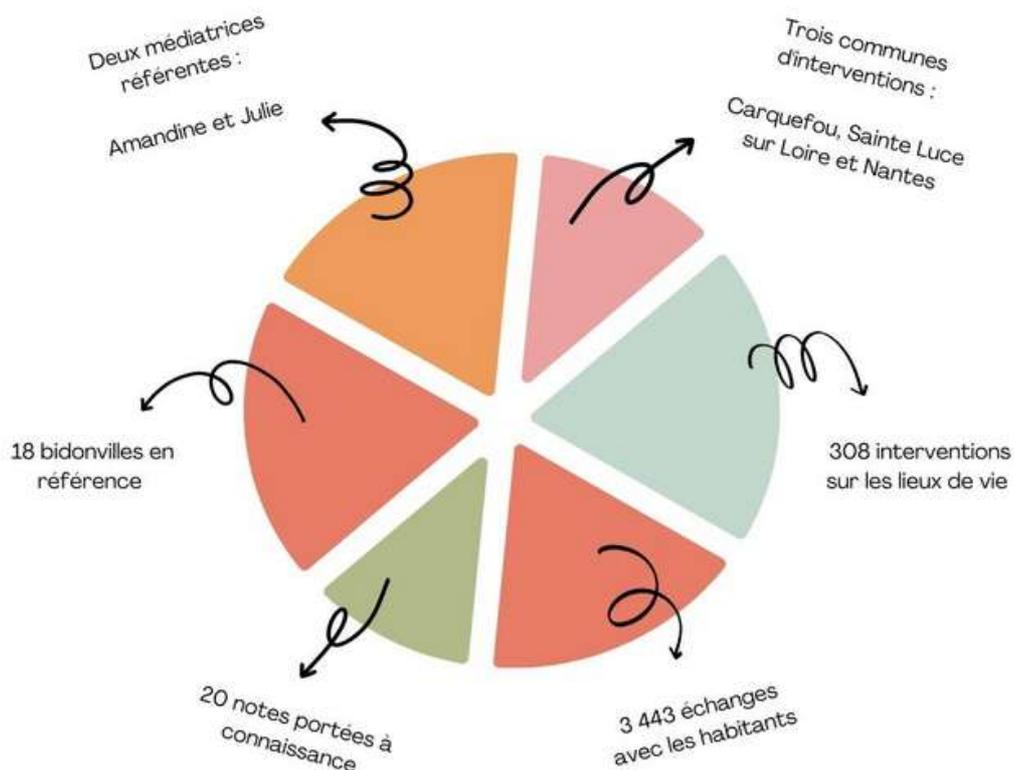


UN TRAVAIL EN PARTENARIAT

Une attention particulière a été portée à échelle des différentes communes pour travailler en étroite collaboration avec les services et renforcer le travail sur les interactions avec l'environnement proche - Riverains, entreprises, police municipale.

Mais également à l'échelle des acteurs intervenants sur bidonvilles avec la mise en place de réunion de coordination avec les PEP (médiation scolaire), ASBL (RMG), UFUT 44 (RMG), Les Forges médiation en santé afin de partager les éléments prégnants, travailler sur la transversalité des actions mises en œuvre et la cohérence des discours/positionnements.

EN 2022, LA REFERENCE MEDIATION GESTION



MEDIATION SOCIALE

COPROPRIETE "LES ROCHELETS"



COPROPRIETE "LES ROCHELETS"

LIEU D'INTERVENTION

La copropriété « **Les Rochelets** »

- Nantes (secteur Bellevue)

HISTORIQUE ET CONTEXTE

Depuis 2016, la direction de l'habitat de Nantes Métropole accompagne la copropriété « Les Rochelets »

Cette copropriété, déjà fragilisée au niveau du vivre ensemble, se trouve face à une situation qui se dégrade au niveau des relations sociales. La rotation y est importante, sur les 6 premiers mois de l'année 2021 8% des logements ont changé de propriétaires, il y a aussi une part plus importante de propriétaires bailleurs que de propriétaires occupants.

La situation s'étant particulièrement tendue les derniers mois de 2021, la collectivité, démunie face à ce climat conflictuel souhaitait réfléchir à des alternatives possibles et a sollicité Les Forges Médiation pour effectuer un **diagnostic visant à identifier les points de tensions entre l'ensemble des parties prenantes et rechercher les conditions d'un dialogue constructif** pour retrouver un équilibre au sein de la copropriété et contribuer à un vivre ensemble apaisé.

METHODOLOGIE

Afin de répondre aux différents enjeux de l'état des lieux, l'équipe de médiation Les Forges a élaboré une stratégie d'intervention, validée par la direction de quartier. Il a été proposé d'annoncer le démarrage de la mission par le biais d'un courrier à destination des habitants, mission également relayée par le conseil syndical afin d'introduire la médiation sur site.

Afin d'aller à la rencontre des habitants, l'équipe de médiation s'est déployée sur la copropriété à travers les modes d'interventions suivantes :

- L'observation participante**
- Les entretiens semi directifs et libres**
- La veille téléphonique**

MEDIATION EN SANTE



DEFINITION

" Elle désigne la fonction d'interface assurée entre les personnes vulnérables éloignées du système de santé et les professionnels intervenant dans leur parcours de santé, dans le but de faciliter l'accès de ces personnes aux droits, à la prévention et aux soins.

Elle vise à favoriser leur autonomie dans le parcours de santé en prenant en compte leurs spécificités" (L'article D. 1110-5 du CSP, issu du décret n° 2017-816 du 5 mai 2017).

LES ORIGINES...



Les premières
Médiation dans les
années 1980

Nouvelles approches dans les
quartiers, pratiques informelles,
femmes relais



PROGRAMME NATIONAL
DE MÉDIATION
SANITAIRE

Professionnalisation
Progressive de 2010 à
2016

- Pratiques croissantes
- 2011 : Création du PNMS. Expérimentation auprès des migrants d'Europe de l'Est
- 2012-2016 plaidoyer, ouverture du PNMS aux populations en situation de précarité

HAS

HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Reconnaissance légale
et appui déontologique

- Loi de Modernisation du système de santé de janvier 2016 : définition de la médiation en santé
- 2017 : Inscription dans le code de santé publique, publication du référentiel de bonnes pratiques de la médiation en santé

MEDIATION EN SANTE

LA MEDIATION EN SANTE C'EST...



Créer du lien, faire de l'écoute active aller à la rencontre des habitants et des professionnels, comprendre les besoins au regard de la santé, instaurer la confiance



Faciliter le lien avec les professionnels de santé aider à la prise de rendez-vous; accompagner physiquement à des rendez-vous pour rassurer, faciliter la compréhension



Informer

sur les dispositifs santé ; les spécialités médicales...

et Orienter

vers les médecins; spécialistes; les travailleurs sociaux; CPAM, associations...



Echanger sur les situations et soutenir les professionnels

lever les blocages dans le parcours santé, proposer des outils et pistes d'intervention



DEONTOLOGIE

La médiation est un processus temporaire de « l'aller vers » et du « faire avec » dont les objectifs sont de renforcer :

- L'équité en santé en favorisant le retour vers le droit commun ;
- Le recours à la prévention et aux soins ;
- L'autonomie et la capacité d'agir des personnes dans la prise en charge de leur santé ;
- La prise en compte, par les acteurs de la santé, des spécificités, potentialités et facteurs de vulnérabilité du public



MEDIATION EN SANTE

MEDIATION EN SANTE SUR LES LIEUX DE VIE DIVERSIFIES



LES LIEUX D'INTERVENTION

Les Terrains d'insertion temporaires (TIT)

Il y a, actuellement, 4 terrains d'insertion temporaire sur la métropole nantaise :

- 86 Rue de la Loire à Sainte-Luce-sur-Loire
- 380 Route de Sainte-Luce à Nantes
- 58 Quai Wilson à Nantes
- Rue de la Bauche Thiraud à Rezé

Les bidonvilles

Actuellement les équipes interviennent sur

Les lieux de vie des Gens du Voyage

Les jeunes migrants extra européens



LES AXES D'INTERVENTIONS

AXE 1 " Développer les connaissances et capacités des habitants pour un accès autonome aux soins et à la prévention dans les services de santé de droit commun"

AXE 2 "Mobiliser les acteurs de santé, favoriser leur mise en réseau et contribuer à une meilleure connaissance du public ciblé pour améliorer leur accueil et leur suivi au sein des structures."

MEDIATION EN SANTE

MEDIATION EN SANTE SUR LES LIEUX DE VIE DIVERSIFIES

TIT

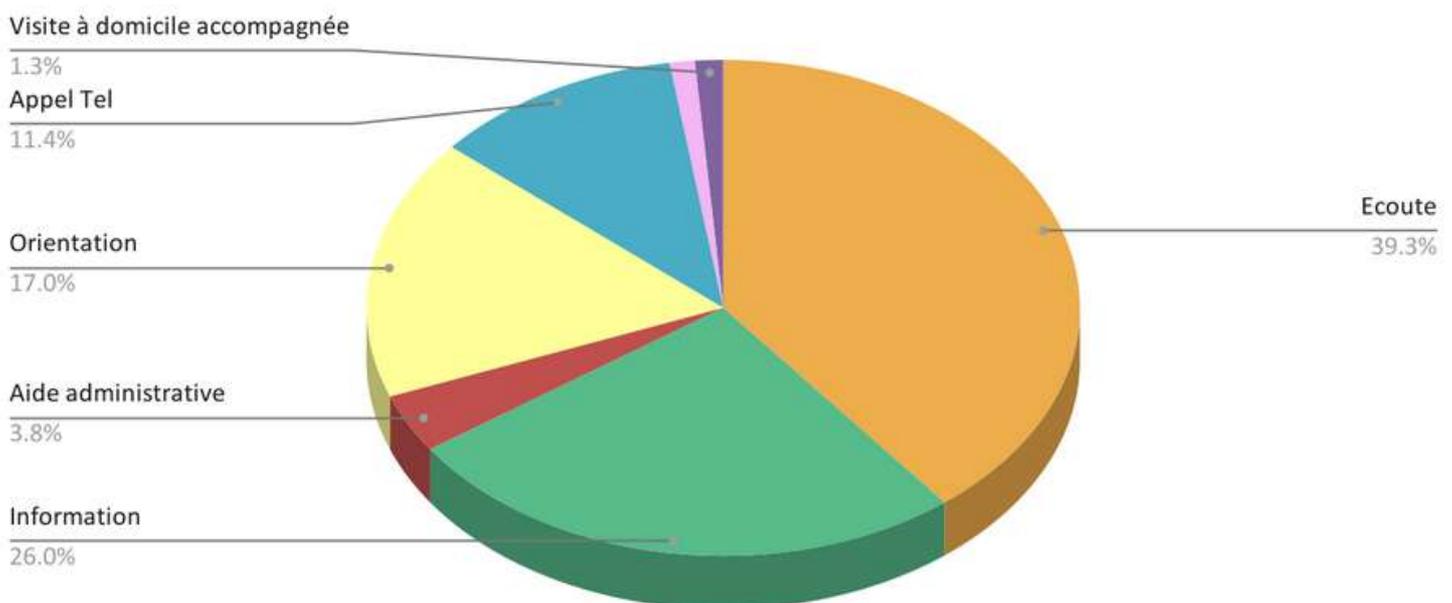
AXE 1 : FOCUS TIT (TERRAIN D'INSERTION TEMPORAIRE)

En 2022, l'équipe de médiation en santé a réalisé **91** passages sur sites ce qui a permis d'effectuer **382** rencontres lors de ces passages. Sur l'ensemble de l'année, l'équipe a porté une attention particulière à **68** personnes dont **33** personnes avec des suivis renforcés (en fréquence et durée).

Les chiffres de l'activité de 2022 sont influencés par la fermeture d'un terrain rezéen et la diminution progressive des personnes présentes sur les terrains de Rezé.

De plus, les médiatrices ont repensé leur manière d'intervenir sur les terrains d'insertion en espaçant les passages de proximité au profit des permanences – **17 permanences réalisés en 2022**

Quelles sont les actions de la médiation ?

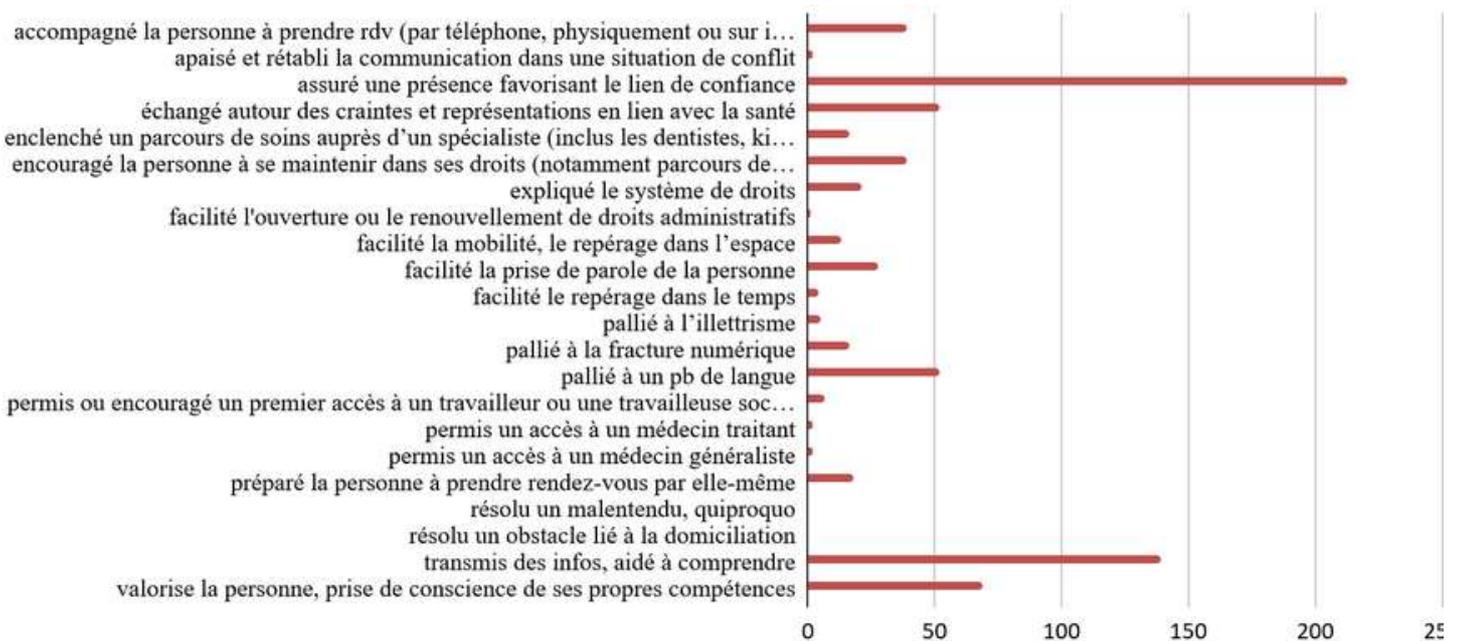


MEDIATION EN SANTE

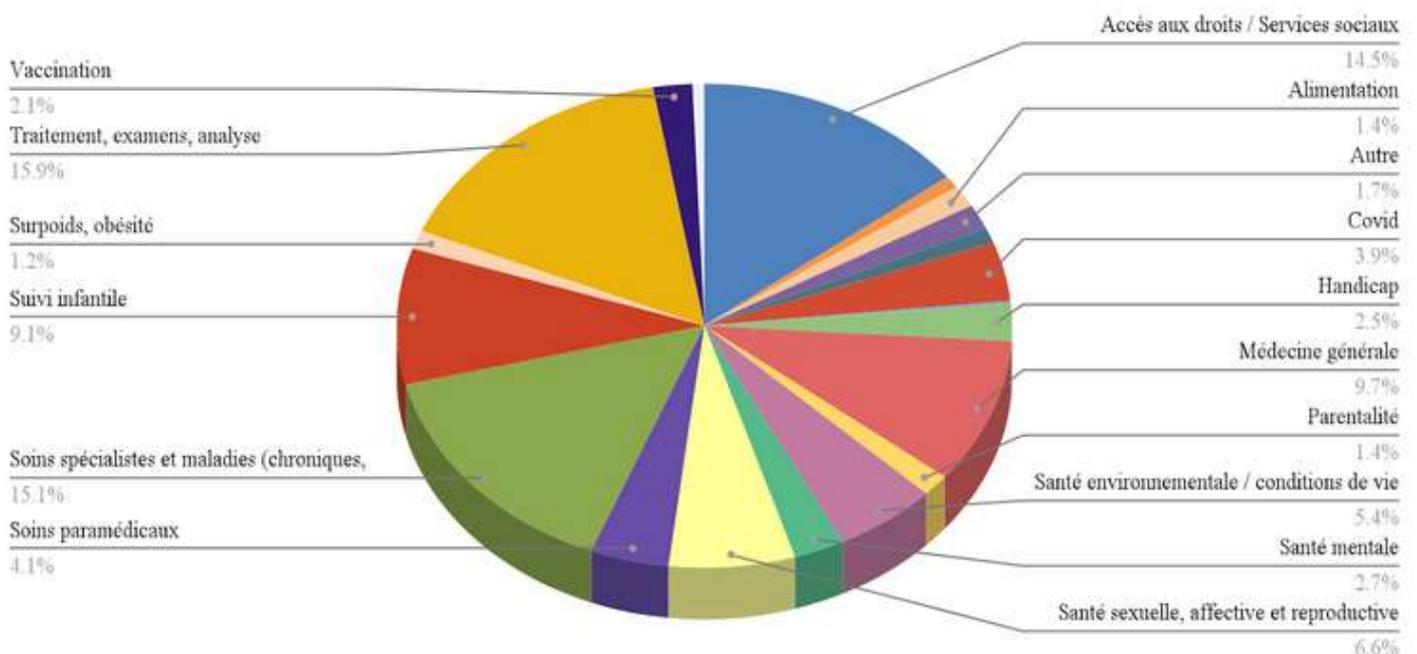
MEDIATION EN SANTE SUR LES LIEUX DE VIE DIVERSIFIES

TIT

Sur quoi a agit la médiation?



Les thématiques récurrentes



MEDIATION EN SANTE

MEDIATION EN SANTE SUR LES LIEUX DE VIE DIVERSIFIES

TIT



L'EFFET DE LA STABILISATION SUR LE PARCOURS DE SOINS

Il est mis en avant une influence positive de la stabilisation de l'habitat sur le parcours de soin. En effet, au fil des années, les demandes des habitants évoluent et l'équipe de médiation modifie leurs interventions sur les TIT.

Les familles présentent depuis la création des terrains connaissent :

- les personnes ressources à solliciter tel que leur médecin traitant, leurs spécialistes et ont créer un lien de confiance avec les acteurs de soins à proximité,
- les lieux ressources tels que la pharmacie, l'hôpital, laboratoires d'analyse à proximité,
- comment s'y rendre (trajet en voiture, bus...),
- le système de santé en France (les droits santé, l'importance de l'ordonnance,...).

Sur les TIT, les besoins primaires tels que l'accès à l'eau, l'électricité, à des sanitaires, la sécurité du logement sont des problématiques réglées.

En effet, les expulsions survenant lorsque les personnes vivent sur les bidonvilles ne sont plus sources de stress et n'entraînent plus la perte des documents médicaux.

Les familles sont moins anxieuses et plus disponibles pour s'investir dans leur parcours de soin et trouver des solutions aux freins soulevés.

PERSPECTIVE 2023...

- Développer la promotion à la santé sur ces terrains.
- Développer les actions collectives au regard des besoins identifiés



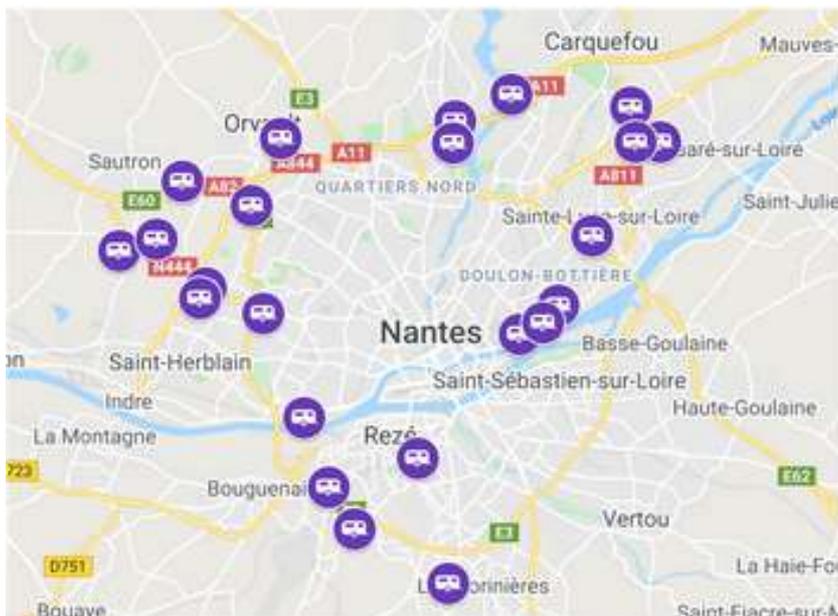
MEDIATION EN SANTE

MEDIATION EN SANTE SUR LES LIEUX DE VIE DIVERSIFIES

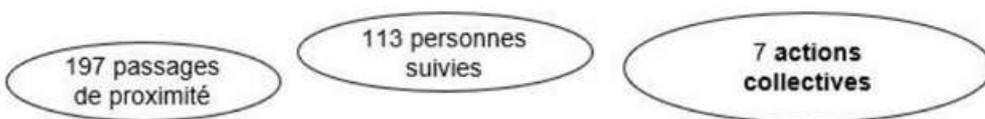
BIDONVILLES

AXE 1 : FOCUS BIDONVILLES

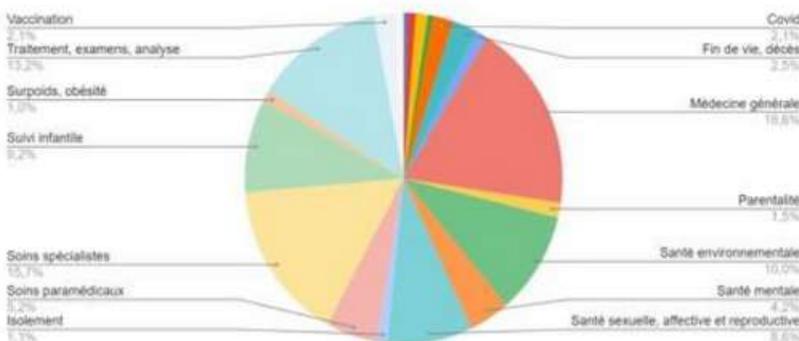
Les lieux d'interventions comprennent potentiellement l'ensemble des bidonvilles de l'agglomération nantaise. Toutefois, l'équipe de médiation est intervenue régulièrement sur 31 bidonvilles différents avec une attention plus particulière sur 6 bidonvilles.



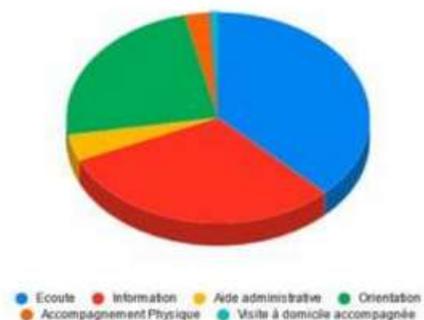
QUELQUES CHIFFRES



Thématiques récurrentes



Actions des médiateur.trice.s



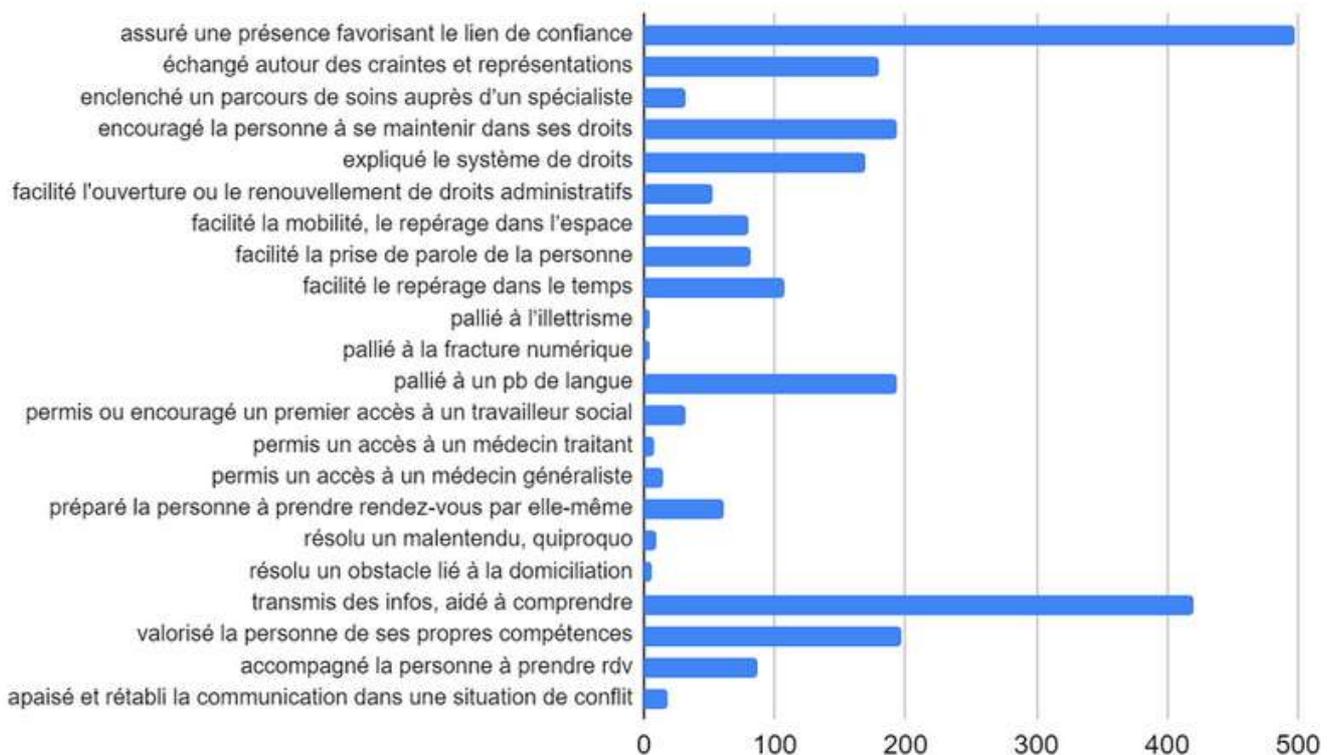
MEDIATION EN SANTE

MEDIATION EN SANTE SUR LES LIEUX DE VIE DIVERSIFIES

BIDONVILLES

LES LEVIERS DE LA MEDIATION

Les leviers proposés par la médiation en santé mettent en lumière les freins identifiés dans l'accès des personnes aux droits et à la santé et sur lesquels il est donné d'agir : il est cependant important de noter que d'autres freins subsistent sur lesquels la médiation en santé ne peut agir seule.



DES ACTIONS COLLECTIVES

En parallèle de l'action individuelle, des actions collectives sur la santé sont mises en œuvre à travers l'AparThé.

L'AparThé est un café éphémère et itinérant. Il se veut être un moment de convivialité qui rassemble l'équipe de médiation, les habitant.e.s des lieux de vie et éventuellement les porteurs et porteuses d'initiatives locales. L'association Les Forges s'installe pour offrir aux habitant.e.s un café ou un thé et créer ainsi un moment pour que des liens puissent se tisser y compris avec les acteurs du territoire et échanger sur différentes thématiques.



Un exemple d'AparThé réalisé en lien avec la PMI de Ste Luce sur Loire

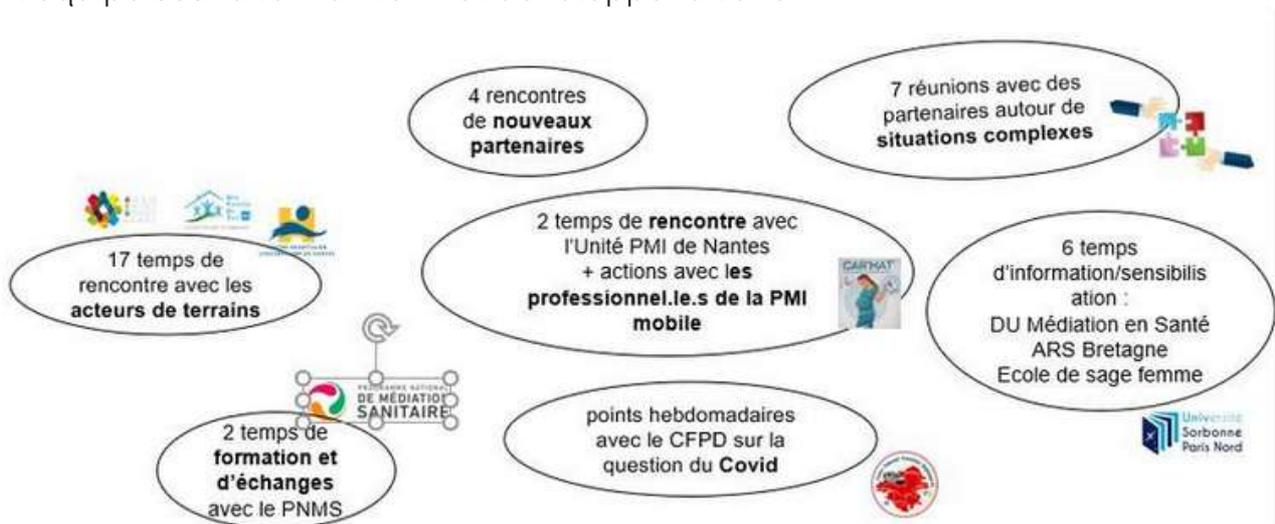
MEDIATION EN SANTE

MEDIATION EN SANTE SUR LES LIEUX DE VIE DIVERSIFIES

BIDONVILLES

FOCUS SUR LES ACTIONS PARTENARIALES

- 44 réunions partenariales
- 17 rencontres d'interconnaissance, dont l'objectif est une meilleure compréhension des missions de chacun.e visant à une collaboration améliorée
- 7 rencontres concernant l'échange autour d'une ou de plusieurs situations
- 11 préparations d'actions conjointes
- 6 interventions d'informations / sensibilisations collectives : Ces temps d'échanges et de sensibilisation offrent des espaces de prise de recul, de réflexions sur les améliorations possibles dans l'accueil et le lien avec les personnes éloignées de l'accès aux droits et aux soins. Il s'agit là d'un axe que l'équipe souhaite maintenir et développer à l'avenir.



LE PROJET TIPIAKTOK

Le projet TipiakTok est une initiative de 3 associations travaillant sur les bidonvilles de Nantes.

Ces 3 associations ont travaillé ensemble pour créer un espace de parole pour les jeunes de 13 à 18 ans vivant sur le bidonville de Tipiak.

L'objectif était de travailler sur des thématiques de santé en travaillant avec les jeunes eux-mêmes.

Les rencontres ont lieu une fois par mois et sont organisées par les professionnels. Les médiatrices en santé ont organisé des ateliers pour structurer les échanges lors des regroupements, tandis que l'équipe de service civique des CEMEA a géré le transport et les animations.

Jusqu'à présent, le groupe a rencontré principalement des filles et n'a pas réussi à mobiliser des garçons. Les professionnels ont travaillé en étroite collaboration pour planifier chaque séance et préparer les thèmes de discussion.

MEDIATION EN SANTE

MEDIATION EN SANTE SUR LES LIEUX DE VIE DIVERSIFIES

BIDONVILLES

Ti piaKTOK, pour quels objectifs?

CENEA

Travailler sur
les techniques
d'animation



les forges
médiation sociale

Avoir une
approche
collective sur le
sujet de santé



Toucher le
public 16-18 sur
les sujets
sociaux
(emploi, école..)

Faire du lien avec les habitant.e.s, actions communes



Tous les premiers mercredis du mois
Groupe de parole et de réflexion

Cadre commun:

Élaboré/ validé
par le groupe et
affiché à chaque
regroupement

Pas de téléphone,
se respecter,
s'écouter,
avoir la possibilité de
sortir de la salle sans
justification,
discrétion à l'extérieur
sur ce qui est partagé
dans le groupe

Condition de participation:

Avoir entre 13 et 18 ans

Avoir une autorisation
parentale



DEROULEMENT D'UNE SEANCE

★ 14H15

Les services civiques vont chercher les
jeunes sur le terrain

★ 14H30

Fanny, Audrey, Manon préparent la salle

★ 14H45

Arriver des jeunes au CSC

★ Brise glace animé par les services
civiques

★ 15H00

Début des échanges

★ 15H50

Goûter

★ 16H00

Départ- Les services civiques ramènent les
jeunes sur le terrain

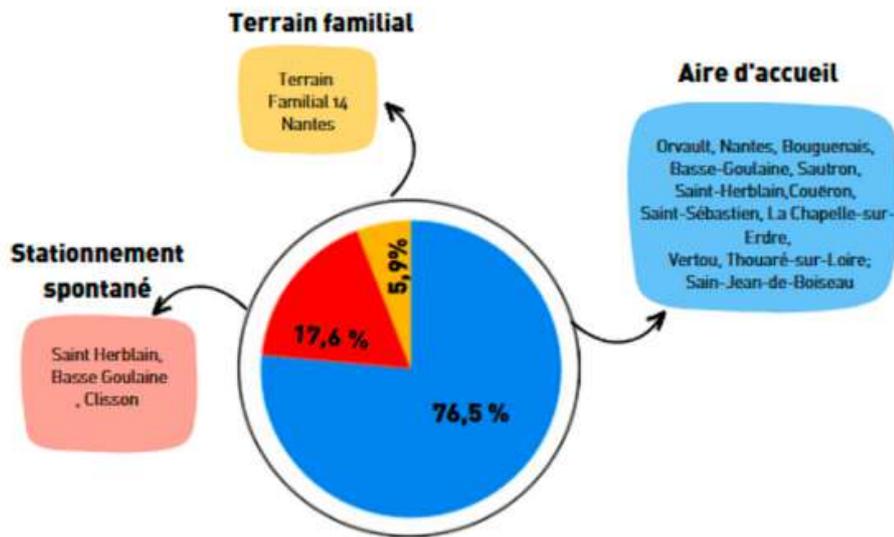
MEDIATION EN SANTE

MEDIATION EN SANTE SUR LES LIEUX DE VIE DIVERSIFIES

VOYAGEURS

AXE 1 : FOCUS VOYAGEURS

Les lieux d'intervention de la médiation en santé auprès des Voyageurs:

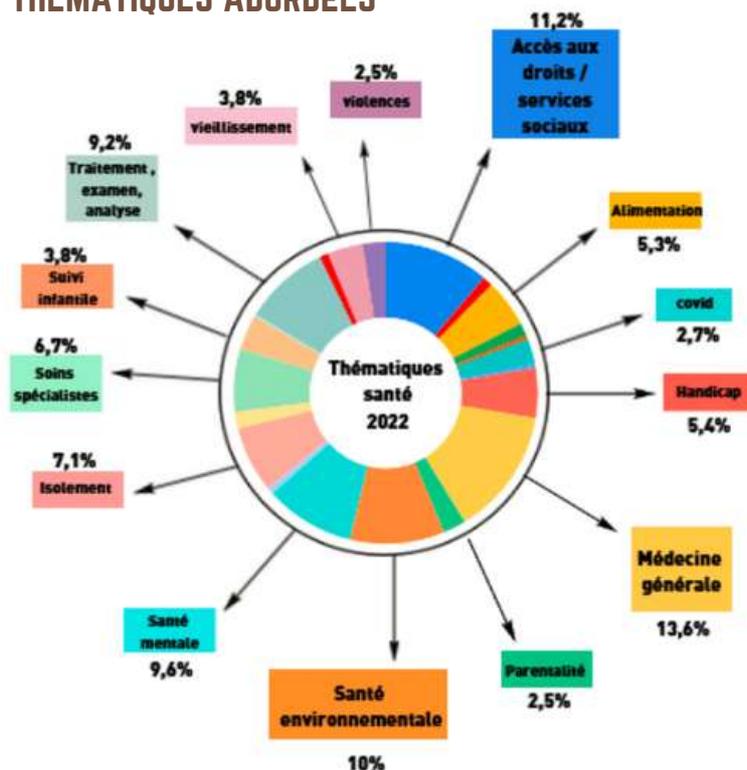


QUELQUES CHIFFRES

Sur l'ensemble de l'année, les médiatrices en santé ont porté une attention particulière à **37** personnes. Elles ont pu organiser **172** rencontres et échanges avec ces personnes.

4 actions collectives ont été réalisées.

LES THEMATIQUES ABORDEES



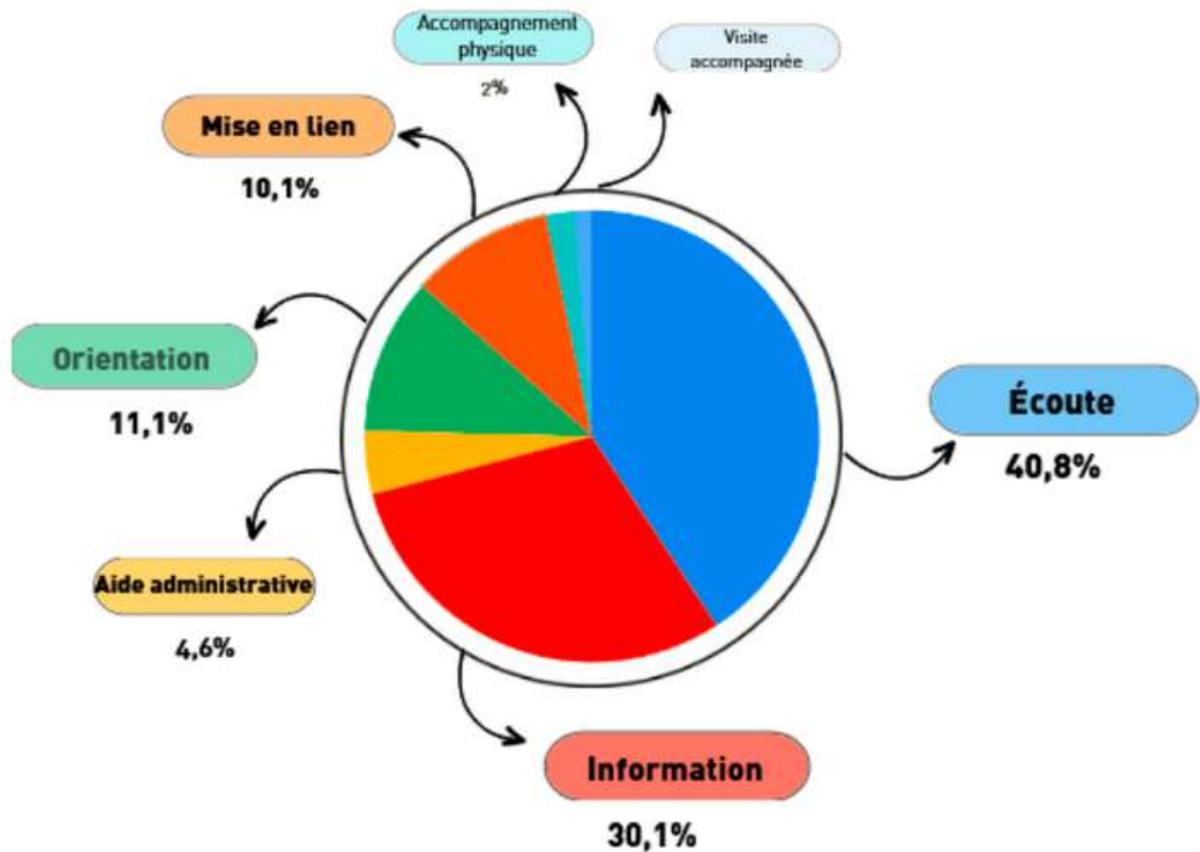
- Médecine générale
- Accès aux droits/services généraux
- Santé environnementale
- Santé mentale
- Traitement, examen, analyse
- Isolement
- Soins spécialistes
- Handicap
- Alimentation
- Viellissement
- Suivi infantile
- Covid
- Parentalité
- Violences

MEDIATION EN SANTE

MEDIATION EN SANTE SUR LES LIEUX DE VIE DIVERSIFIES

VOYAGEURS

ANATOMIE DES ACTIONS DE MEDIATION



Écoute



Écoute active par le médiateur ou la médiatrice, n'aboutit pas forcément à une action concrète, présence bienveillante facilitant la prise de parole de la personne

Information



Transmission d'information, pouvant concerner le système de santé, le réseau local, une thématique de santé...

Mise en lien



Mise en lien par le médiateur ou la médiatrice entre les professionnel.le.s ou entre l'utilisateur et les professionnel.le.s [généralement par téléphone ou mail]

Orientation



Invitation de la personne suivie à se rendre dans un lieu donné, avec ou sans aide à la prise de rendez-vous

Aide administrative



Aide au rangement des papiers, explications d'un formulaire à remplir...

Accompagnement physique



Le médiateur ou la médiatrice se rend physiquement avec la personne sur un lieu extérieur au lieu de vie, qu'il ou elle l'accompagne de chez elle ou la retrouve ailleurs.

Visite accompagnée



Accompagnement par le médiateur ou la médiatrice d'un professionnel chez la personne accompagnée et facilitation du lien avec ce ou cette professionnel.le.

MEDIATION EN SANTE

MEDIATION EN SANTE SUR LES LIEUX DE VIE DIVERSIFIES

JEUNES MIGRANTS

AXE 1 : FOCUS JEUNES MIGRANTS

En réaction à la crise migratoire qui touche de manière aiguë l'agglomération nantaise depuis 2018, la ville de Rezé a voté un plan d'accueil pour l'accueil de jeunes migrants.

Dans ce contexte, il a été décidé la mise en place, à titre expérimental, d'une mission de médiation en santé auprès des jeunes ciblés par le dispositif rezéen.

Les médiatrices sont intervenues auprès des jeunes accueillis ainsi qu'auprès de leur entourage, ami.e.s et enfants.

Les médiatrices en santé jouent le rôle d'interface temporaire pour construire à terme un accès facilité au système de droit commun.

Elles interviennent à la fois auprès des jeunes mais aussi auprès des professionnels du champ de la santé et/ou du social, des collectifs d'habitants bénévoles, des associations.

En 2022, la médiation en santé a permis de :

- **consolider les démarches de santé engagées**
- **renforcer les acquis et l'estime de soi**
- **mettre en place un étayage autour des situations sur les enjeux santé**
- **préparer la fin de la mission de médiation santé**

Des actions collectives ont également été menées sur cette période :

- Deux passages avec l'Équipe Mobile de Psychiatrie Précarité (EMPP) du Centre Hospitalier Georges Daumezon ont été réalisés.
- Action de prévention/réduction des risques "Addictions - Consommation de Cannabis"
- Action collective "échanges autour du Covid 19 et de la vaccination"
- Action collective "Santé affective et relations hommes/femmes"

Un nouveau projet pour répondre à des nouveaux besoins

La Khaoua est un service d'accueil, d'accompagnement et d'insertion à visée sociale et professionnelle (SAAIVP) récent puisqu'il existe depuis septembre 2020.

C'est un service de la Fondation Apprentis d'Auteuil situé à Nantes.

La Khaoua s'adresse à de jeunes majeur.e.s d'origine étrangère (hommes ou femmes), en attente d'une régularisation administrative auprès de la préfecture de Loire-Atlantique.



Médiation en santé auprès des jeunes migrants accueillis dans le cadre du dispositif la Khaoua, portée par les Apprentis d'Auteuil

MEDIATION EN SANTE

MEDIATION EN SANTE SUR LES LIEUX DE VIE DIVERSIFIES

JEUNES MIGRANTS

Public cible

70 Jeunes adultes âgés de 18 à 21 ans, confiés à la **Khaoua** dans le cadre d'un Contrat Jeune Majeur signé avec le conseil départemental de Loire Atlantique.

Jeunes isolés, arrivés seuls pendant leur minorité sur le territoire français ; pris en charges par l'ASE 44 pendant leur minorité, hébergés en hôtel ou en foyer.

Des enjeux de santé identifiés

Dans le cadre de l'accompagnement éducatif et social global, les travailleurs sociaux du dispositif repèrent que les enjeux de santé ne sont pas suffisamment pris en compte et représentent des freins dans le parcours d'inclusion des jeunes et leur autonomie future dans le suivi de leur santé.

Il s'avère qu'un besoin plus poussé de promotion de la santé auprès des jeunes, individuellement et collectivement, a été identifié pour assurer un parcours de soin adapté.

Vers la mise en place d'un partenariat Médiation santé/Khaoua

Au regard des besoins identifiés, l'originalité du partenariat envisagé, réside dans l'approche décroisée du social, du médico-social et du sanitaire, afin de répondre de manière globale et complémentaire aux besoins particuliers des jeunes confiés à la **Khaoua** et ainsi leur permettre une inscription durable dans leur parcours d'intégration, et d'être ainsi acteurs de leur devenir.

Objectif

Améliorer la santé globale des jeunes migrants hébergés par le dispositif **Khaoua** (dont différentes études montrent une situation d'inégalité dans l'accès aux soins et à la prévention ; avec des conséquences sévères en termes de pathologies et espérance de vie) et contribuer à un maillage territorial des acteurs de santé à proximité des lieux d'hébergement.

Financement

Cette action a été réalisée grâce au soutien financier de la **DREETS**, au titre de la prévention et de la lutte contre la pauvreté.



MEDIATION EN SANTE

MEDIATION EN SANTE SUR LES LIEUX DE VIE DIVERSIFIES

L'AXE D'INTERVENTION 2

“Mobiliser les acteurs de santé, favoriser leur mise en réseau et contribuer à une meilleure connaissance du public ciblé pour améliorer leur accueil et leur suivi au sein des structures.”

L'axe 2 de la médiation en santé s'adresse aux professionnels intervenant autour des habitants dans leur parcours de soin (ex : médecins traitants, médecins spécialistes, secrétaires médicales, associations, éducateurs spécialisés, paramédicaux, travailleurs sociaux...). Cet axe a pour objectif d'identifier les problématiques rencontrées par les professionnels, de leur proposer des outils de compréhension et de faciliter la mise en lien sur des actions communes. Ces professionnels sont rencontrés lors de rencontres d'interconnaissance, de groupes de travail, lors d'échanges téléphoniques autour d'une situation ou encore lors d'accompagnements individuels.

Ces actions ont ainsi pu toucher plus de 96 professionnel.le.s ou futur.e.s professionnel.le.s en 2022, lors de six interventions d'informations / sensibilisations collectives.

- étudiant.e.s du DU Médiation en santé de l'université de Bobigny (deux journées d'intervention sur l'éthique et la déontologie en médiation en santé, sur le suivi et l'évaluation ainsi que sur les dynamiques partenariales)
- étudiant.e.s en L3 de l'Ecole de sages-femmes du CHU (intervention annuelle d'une demie-journée sur la médiation en santé et les publics auprès desquels elle intervient)
- médiatrices et médiateurs en poste ou sur des postes assimilés dans la région Bretagne (intervention par l'Agence Régionale de Santé Bretagne avec le soutien du Programme National de Médiation en Santé et des Forges Médiation, sur la médiation sociale et sur la médiation en santé)
- Professionnel.le.s de santé du Centre Hospitalier Universitaire de Nantes dans le cadre d'une formation co-construite avec le Centre Fédératif de Prévention et de Dépistage.

MEDIATION EN SANTE

MEDIATION EN SANTE SUR LES LIEUX DE VIE DIVERSIFIES

FOCUS COMITE DE SUIVI

Un comité de suivi a été organisé afin d'échanger avec les acteurs impliqués de près ou de loin dans le dispositif de médiation en santé et ayant collaboré avec le dispositif.

Ce temps partagé collectivement a pu permettre d'échanger sur les avancées du dispositif, faire connaître davantage le métier de médiateur.rice en santé et réfléchir également à des pistes de stratégies d'interventions communes sur des thèmes ciblés.

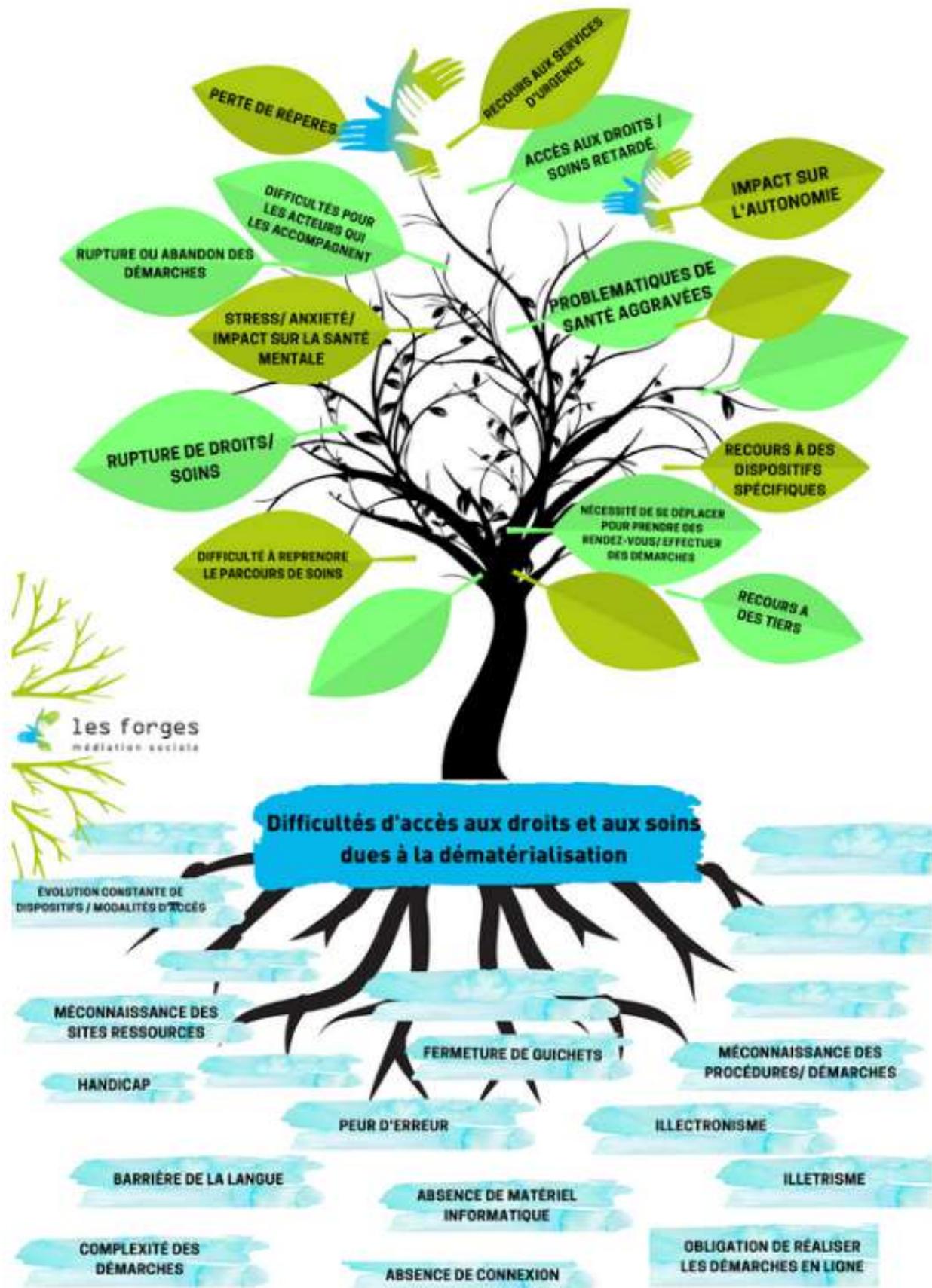
L'intérêt de ce type d'activité est pour l'équipe de médiation en santé une manière de faire plaider sur des thématiques qui lui semble importante, mais aussi de pouvoir ensemble partager nos réalités, avec nos cadres d'intervention qui nous sont propres tout en recentrant sur ce qui nous rassemble, l'intérêt commun porté aux usagers.

Ainsi, sous forme de table ronde, trois groupes de travail ont été constitués, chacun autour d'un thème : La **dématérialisation**, la **santé mentale** et le **COVID**.



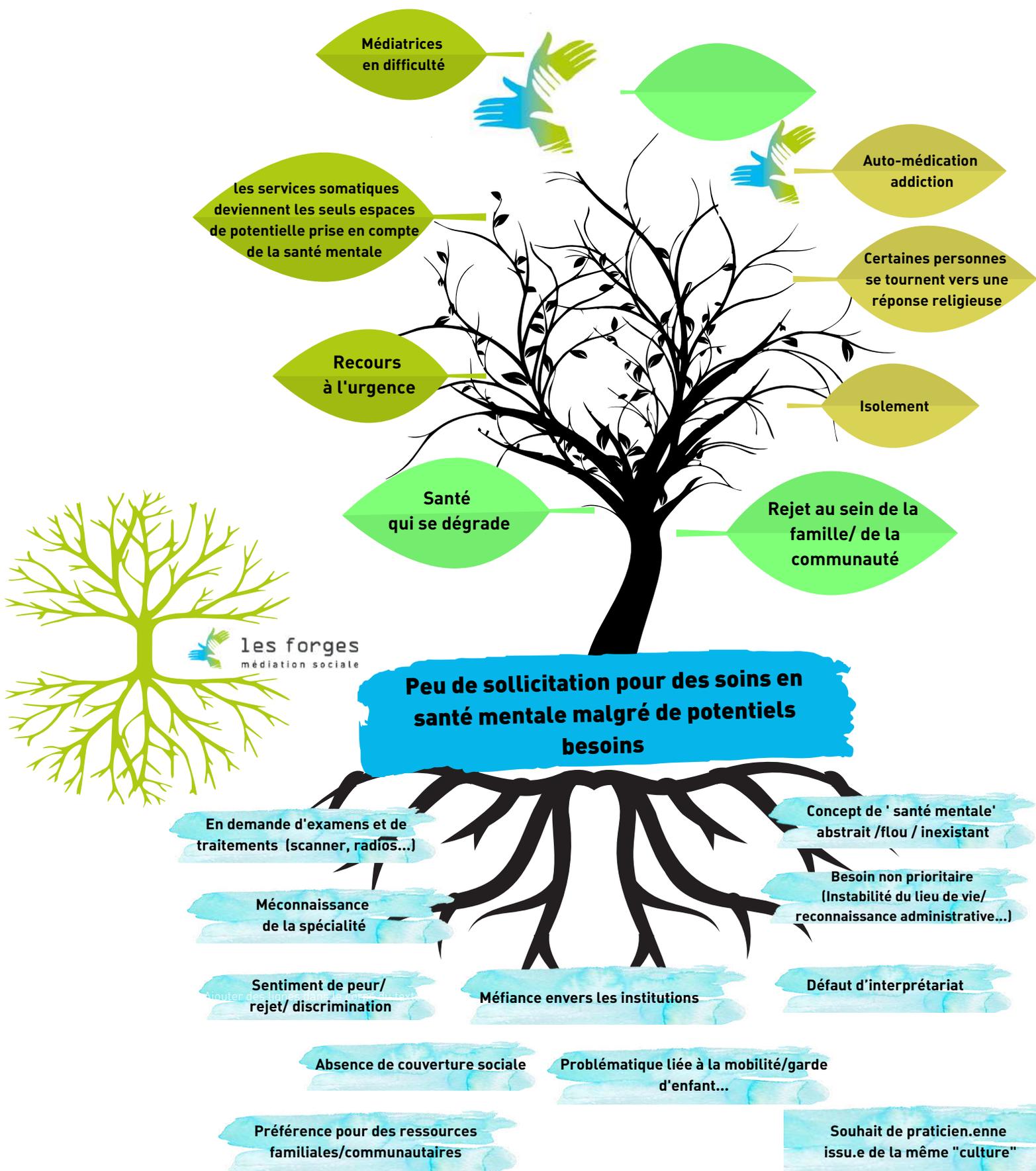
MEDIATION EN SANTE

MEDIATION EN SANTE SUR LES LIEUX DE VIE DIVERSIFIES



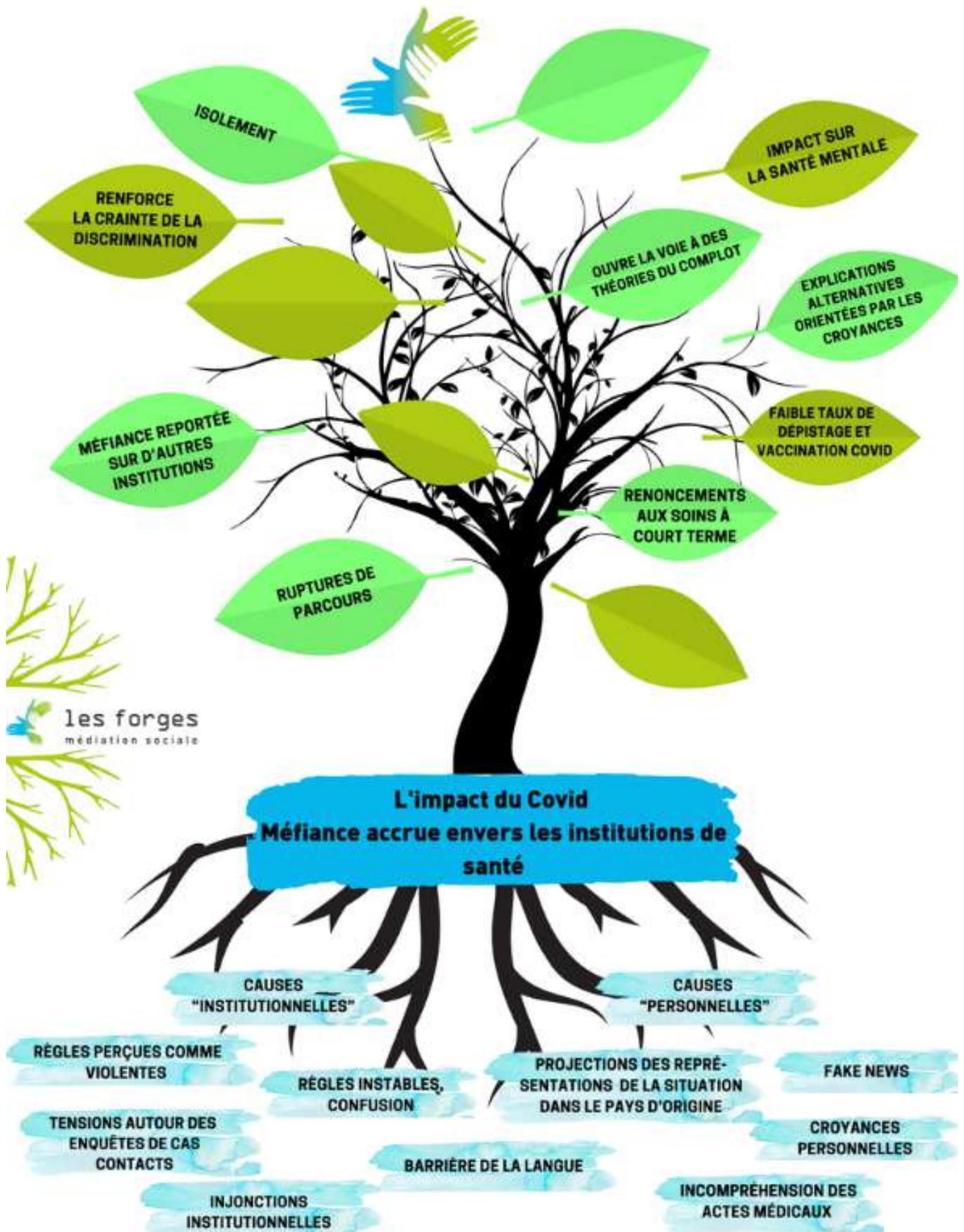
MEDIATION EN SANTE

MEDIATION EN SANTE SUR LES LIEUX DE VIE DIVERSIFIES



MEDIATION EN SANTE

MEDIATION EN SANTE SUR LES LIEUX DE VIE DIVERSIFIES



MEDIATION EN SANTE

MEDIATION EN SANTE "HABITAT CLASSIQUE"



MEDIATION EN SANTE "HABITAT CLASSIQUE"

L'année 2022, a été marquée par le déploiement du dispositif de médiation en santé sur un nouveau territoire : Mangin Beaulieu/ Ile Beaulieu sur l'Ile de Nantes et la poursuite pour les quartiers de Bellevue/Nantes Nord et le Breil d'une deuxième année d'expérimentation. Pour chacun de ces quartiers, au cours de cette deuxième année, les partenariats se sont consolidés différemment en fonction de chaque territoire.

Au niveau de la vie du service Laura a également rejoint l'équipe en Octobre dernier en remplacement de Loubna.



DES PARTENARIATS AVEC LES BAILLEURS SOCIAUX

Sur l'ensemble des quartiers, des partenariats se sont construits avec les bailleurs sociaux. Les bailleurs sociaux ont été très vite repérés comme un acteur ressource pour repérer les personnes isolées/oubliées/sans relais. Il s'agissait de repérer et aller vers les personnes qui ne sont ni visibles dans les structures, ni sur l'espace public. Concrètement, ce partenariat a pu se traduire par la réalisation de porte à porte ou bien par des sollicitations du service fragilité ayant pu repérer des personnes en situation de rupture avec le soin

L'équipe de médiation a pu constater auprès de ces personnes :

- des pertes de mémoire, une surcharge mentale
- des oublis de rendez-vous
- une grande fatigue générale
- des difficultés d'orientation dans l'espace
- des craintes et un déni de la maladie

Pour certaines d'entre elles, l'équipe de médiation a pu effectuer des orientations vers des partenaires relais accueillant des personnes en situation de grande exclusion (Espace Agnès Varda, Accueil de jour pour famille) et également vers des travailleurs sociaux (EDS, CCAS, CPAM...). Un grand travail de création de lien, d'écoute active et de relation de confiance a été instauré pour les aider à renouer avec le monde de la santé.

MEDIATION EN SANTE

MEDIATION EN SANTE "HABITAT CLASSIQUE"

LA MISE EN PLACE D'UNE PERMANENCE A LA MAISON DE SANTE BELLEVUE

La mise en place d'une permanence sur Bellevue a permis à la fois d'avoir un lieu physique, fixe où recevoir les habitants mais aussi un lieu facilitant les échanges entre professionnels.

En effet, l'équipe de médiation a rencontré aussi bien des habitants que des professionnels de santé ou associations du territoire.

Ainsi, la médiation en santé a pu renforcer son action auprès des professionnels notamment.

Un certain nombre ont pu se présenter de manière spontanée afin d'échanger sur des projets, souhait de rencontre, dispositifs santé...

- **28 permanences d'Avril à Décembre 2022**
- **70 personnes rencontrées**



LE DEPLOIEMENT DE LA MEDIATION EN SANTE SUR L'ILE DE NANTES

Contrairement aux autres quartiers, sur lesquels la médiation en santé est déployée, l'île de Nantes n'est pas un quartier politique de la ville. Le quartier n'est donc pas doté des mêmes dispositifs et ressources humaines que les autres quartiers. De plus, la dynamique de réseau sur ce quartier est encore naissante.

L'équipe de médiation a dû donc s'adapter et prendre en compte les particularités de ce quartier dans la mise en œuvre de ses missions.

Ainsi, il y a eu 36 rencontres partenaires sur l'année afin d'identifier les structures existantes, se faire connaître et réfléchir à des actions conjointes mais également plus de 53 passages de proximité.

Après une première année d'expérimentation, le dispositif est d'ores et déjà bien identifié par une majorité des acteurs rencontrés. Il est à noter également une bonne compréhension de la fonction de ce dispositif. En effet, plusieurs d'entre eux ont pris l'habitude d'appeler pour toutes les questions d'accès aux soins pour leurs usagers, mais également pour avoir accès à des ressources de prévention/de promotion à la santé au sein de leurs structures.

Ainsi, le rôle de la médiation en santé qui est de tisser des liens, faciliter la mise en réseau trouve tout son sens au sein de ce territoire qui peut être sous doté en groupe ressource/réseau d'acteurs. Ainsi, la médiation en santé a pu effectuer plusieurs mises en relation entre acteurs qui ne se connaissaient pas et contribuer aussi à ce qu'ils puissent se sentir moins isolés.

Exemples

- La mise en relation entre la résidence sénior Senghor et la référente santé/opératrice de territoire de la ville de Nantes pour des interrogations liées à Alzheimer et l'accueil de nouveaux habitants Nantais
- La mise en relation avec le bailleur Atlantique Habitation et la référente santé de la Ville de Nantes afin de valoriser les dispositifs santé/ d'accès aux droits notamment

MEDIALOC



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.



LES RAISONS DE L'IMPAYE

Les locataires rencontrés peuvent se retrouver en situation d'impayé pour des raisons qui peuvent être multiples et complexes, mais voici quelques-unes des principales raisons:

- **Difficultés financières** : Les locataires peuvent éprouver des difficultés financières dues à des problèmes de chômage, de maladie, d'addiction, de divorce ou d'autres circonstances imprévues qui affectent leur capacité à payer leur loyer à un instant T.
- **L'augmentation du coût de la vie** : l'augmentation des produits alimentaires mais aussi du tabac impacte souvent le budget des locataires.
- **Mauvaise gestion financière** : Certaines personnes peuvent ne pas être en mesure de gérer leur budget efficacement et peuvent dépenser plus qu'elles ne peuvent se permettre, ce qui peut les amener à être en retard sur leurs paiements de loyer.
- **Délais de traitement des prestations sociales** : Les locataires qui dépendent des prestations sociales pour payer leur loyer peuvent rencontrer des retards de paiement en raison de retards de traitement des dossiers (ex retard de paiement des indemnités journalières lors d'un arrêt de travail).
- **Changement de situation personnelle** : Les locataires peuvent subir des changements dans leur vie personnelle tels que la naissance d'un enfant, la perte d'un emploi ou un divorce, ce qui peut affecter leur capacité à payer leur loyer.
- **Manque d'information ou de soutien** : Les locataires peuvent ne pas être au courant des ressources qui leur sont disponibles pour les aider à payer leur loyer, ou peuvent ne pas savoir où chercher de l'aide en cas de difficulté financière (Non recours au droit à l' Aide personnalisée au logement (APL) ou paiement du supplément de loyer de solidarité (SLS))

EN 2022

Cette année, **19 locataires** du parc social ont pu bénéficier du dispositif MédiaLoc.

A chaque fois, un contact a pu être établi entre le locataire et le médiateur-trice.

En fonction du stade de la procédure et de la volonté et/ou de la capacité du locataire à se mobiliser, l'expulsion a pu être évitée et des solutions pour un maintien dans le logement ont pu être envisagées en lien avec le bailleur

Nos actions sont financées par :



saint-herblain



Pour nous contacter :



les forges
médiation sociale

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