

# Médiation Habitat

## 1. INTRODUCTION

Depuis presque 10 ans, l'ARSEA intervient sur des sites d'habitat précaire et auprès de ménages isolés (du sud du département) situés sur les communes de St Pierre, Sélestat et Châtenois. La CEA mandate des associations pour intervenir en collaboration avec les communes concernées sur des sites de nomades sédentarisés ou auprès de ménages isolés nécessitant une intervention en termes d'habitat ou d'accompagnement social en marge du droit commun. Ces 10 dernières années l'intervention s'est ciblée sur les mêmes sites. Même si ces derniers sont les mêmes, nous avons pu constater une évolution positive des situations.

La médiation sociale a contribué à renforcer le lien social et à lutter contre les exclusions d'un public souvent isolé, il a favorisé l'accès de ces familles aux services de droit commun. Aujourd'hui les personnes accompagnées dans le dispositif peuvent assez facilement accéder aux services proposés, à leurs droits et aux diverses institutions. Toutefois en cas de litige l'intervenant peut avoir une position de tiers facilitant ainsi les échanges.

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

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

## 2. MISSIONS / PRESTATIONS DELIVREES

### Le rôle du travailleur social

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

### Les missions de la médiation

La médiation est mise en place pour permettre aux personnes accompagnées d'avoir accès au droit commun dans la but d'améliorer leur situation et de favoriser leur insertion. Notre mission consiste à créer du lien avec les personnes accompagnées, de les guider, de leur faire connaître leurs droits et

devoirs. La médiation doit permettre aussi de travailler préventivement, de mener une action en direction de la sensibilisation.

## Difficultés rencontrées

La nature des difficultés est très variable et peut fluctuer au fil de l'année. Nous n'avons pas rencontré de difficultés majeures, malgré la poursuite de cette pandémie, qui modifie nos vies à tous. Les personnes accompagnées sont toujours présentes lors des visites à domicile ou aux rendez-vous fixés.

Les difficultés économiques et de gestion budgétaire sont aussi omniprésentes dans notre mission. Une aide auprès des familles de façon hebdomadaire reste indispensable au maintien d'un équilibre pour tous.

Propre à la médiation, la dimension politique n'échappe pas à notre mission. Ainsi, si les élus des collectivités locales sont nos partenaires privilégiés, force est de constater que des lois d'urbanismes, ou des règles de sécurité d'un gestionnaire de la collecte des ordures ménagères tiennent rarement compte de l'implantation souvent excentrée des sites d'habitats précaires. Sur ce point encore, nous savons que les familles accompagnées peuvent vite monter en tension, et omettre les codes de la bienséance lors de la visite d'un notable. Récemment encore nous avons dû intervenir pour calmer le jeu des deux côtés et trouver un compromis à une situation problématique et vécue comme discriminante.

De même, nous connaissons de longue date, le côté versatile de certaines familles et nous nous devons d'avoir une réaction adaptée en cas de départ précipité, ou de décisions rapides qui risqueraient de précariser la famille. Sur ce point nous sommes aussi confronté au vieillissement de notre public, qui peut entraîner des décisions rapides, voire des réactions inquiétantes, qu'il nous faut surveiller.

Au fil de cette année 2021, nous avons également pu constater qu'une faille dans le rouage de la médiation peut très vite faire basculer la confiance accordée par les familles au travailleur social référent. Le travail de médiation ne se cantonne effectivement pas qu'au sein des familles accompagnées mais elle va de pair avec un réel travail avec les partenaires de terrain.

### 1.1 Le nombre d'interventions

Dans le cadre de la médiation, nous intervenons une fois par semaine sur les sites ou auprès des familles accompagnées.

L'équipe essaie de réaliser les démarches administratives au bureau mais cela n'est pas toujours une chose simple, les familles accompagnées réagissant dans l'immédiateté. Par conséquent le travailleur social référent dispose d'un ordinateur, d'un téléphone portable et d'une clé réseau afin d'effectuer directement les démarches au domicile des personnes. Très régulièrement, nous sommes également amenés à accompagner les habitants à des rendez-vous (médecin, banque, assurance, SPIP, tribunal, autres...).

### 1.2 Le nombre de personnes accompagnées par sexe

Dans le cadre de notre intervention nous devons nous adapter très régulièrement en fonction des présences sur les lieux et des demandes. Nous sommes en effet amenés à travailler et accompagner les personnes locataires de leur logement mais nous devons également composer avec d'éventuels visiteurs qui ont également besoin d'aide, afin d'éviter une installation plus durable sur le site.

En effet, la persistance du mode de vie clanique entraîne régulièrement des phénomènes de squats que nous essayons de résorber à travers un savant et subtil mélange de tolérance et de cadre. Notre intervention permet de maintenir l'occupation à son niveau contractuel sur du long terme, sans entraver le principe d'hospitalité cher à ces familles.

Notre mission de travail peut donc d'un jour à l'autre évoluer en fonction de la présence de tiers. Notre travail de médiation aura de ce fait comme objectif principal : la réorientation et l'accompagnement vers le droit commun de manière urgente.

Officiellement le nombre de suivis en 2021 était de : 13 personnes

- Dont 9 adultes : 6 hommes et 3 femmes

- Dont 4 enfants : 3 filles et 1 garçon

### 1.3. Âges des participants

Les personnes accompagnées ont de 1 an à 75 ans.

Du fait de l'écart d'âge très important, les accompagnements sont très variés et peuvent évoluer rapidement (Demande pension vieillesse à inscription école maternelle)

### 1.4. Lieu des interventions et actions réalisées

L'équipe est intervenue en 2021 sur les communes de St Pierre, Sélestat, Valff et Châtenois

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

Site (Localité)	Nombre de personnes accompagnées dans l'année	Nombre de visites dans l'année	Problématiques gérées + actions réalisées	Perspectives
St Pierre	5 adultes 4 enfants	1x par semaine, plus si besoin lors d'accompagnement extérieur	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accès au droit</li> <li>- Travail autour de la parentalité</li> <li>- Travail de soutien / relation d'aide</li> <li>- Aide à la compréhension des courriers</li> <li>- Accompagnement administratif (accompagnement extérieur /tribunal/banque, etc...)</li> <li>- Aide à la gestion du budget</li> <li>- Sensibilisation à la consommation des énergies</li> <li>- Prescription d'aides alimentaires</li> <li>- Aide à la recherche d'emploi</li> <li>- Aide à la familiarisation aux outils numériques en créant des comptes AMELI, Impôt. Gouv, CARSAT, ...</li> <li>- Gestion du lieu de vie, travail avec les collectivités locales, le bailleur, aides alimentaires, accès aux droits communs, accès à l'emploi</li> </ul>	<p>Poursuivre le travail entamé auprès de personnes étant partie prenante de l'accompagnement proposé</p> <p>Poursuivre la gestion et la régularisation des démarches administratives</p> <p>Régulariser la situation financière notamment au niveau locatif en s'appuyant sur un travail de gestion budgétaire</p> <p>Veiller à la sur-occupation</p> <p>Consolider les acquis</p>

			- Lien avec les écoles lors de la crise sanitaire – gros travail autour du maintien de la scolarité	
<b>Sélestat Châtenois</b>	3 adultes (Anciens locataires du lotissement des champs)	1x tous les 15 jours ou plus selon les demandes et nécessités	- Accès aux droits - Aide à la compréhension des courriers - Favoriser le maintien dans le logement et ou la recherche de logement si nécessaire - Maintenir <i>un</i> lien social - Travail de soutien / relation d'aide	Maintien du lien existant  Eviter la rupture sociale  Entretien d'aide régulier
<b>Valff</b>	1 adulte	1x tous les 15 jours Février 2021 à juillet 2021	- Accès aux droits - Aide à la compréhension des courriers - Aide au relogement - Maintenir un lien social	Départ de Monsieur de manière précipitée

### 1.5 Partenariat

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

- CMS de Barr et Sélestat
- Pôle Emploi
- Alsace Habitat
- Administrations (CAF, CRAV, CPAM, impôts, MDPH)
- Associations locales (Barr Entraide, Emmaüs ...) demande d'aides financières ex : bois, colis alimentaire, achat de mobilier
- Mairie de St Pierre, Sélestat, Valff et Châtenois
- Udaf
- Ecoles
- CEA

Le partenariat fonctionne de façon efficiente. Nous occupons un rôle central par notre place particulière dans le cadre d'interventions à domicile de façon hebdomadaire et sur le long cours. Pour les élus, les partenaires et les familles nous avons un rôle central et d'interface.

## 3. FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

### 1.1 Vie du Service

L'équipe est constituée d'un chef de service et d'un travailleur social.

Des réunions d'équipe sont mise en place une fois par mois. Les réunions s'effectuent avec les deux équipes intervenant dans le cadre de la médiation habitat et la médiation sociale locative à Châtenois. Elles permettent aux travailleurs sociaux de rendre compte de leur travail et d'échanger avec les

autres collègues de la médiation sur les situations et les actions mises en place. Une réflexion globale est menée sur les projets et sur la posture professionnelle.

Une fois par mois, les travailleurs sociaux participent à des groupes d'analyse de la pratique animés par une psychologue.

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

Le travail en équipe et la cohésion sont des éléments clés au quotidien afin de faire face à des situations complexes notamment au regard de l'état général des lieux d'intervention et des problématiques qui en découlent.

## 1.2 Focale sur l'action de l'établissement dans le domaine de l'inclusion

De manière générale, notre travail consiste à amener les personnes vers le droit commun.

Cependant, dans la mesure où ils n'ont pas accès au numérique, où ils maîtrisent mal la lecture et l'écriture, où ils n'ont pas ou peu de moyens de locomotion, cette mission en direction de l'inclusion est freinée.

## 1.3 Focale sur le domaine de l'innovation

La grande innovation initiée en 2020 sur le volet professionnel, s'est poursuivie en 2021 avec succès. De plus en plus, de personnes souhaitent travailler et ont eu accès à un emploi en 2021. L'une d'entre elles a eu accès à un CDI. Cette marge de progression est à noter pour un public ayant très peu d'accès à l'emploi.

## 1.4. Focale sur l'expertise du service

Du fait de notre intervention et la volonté de formation sur la connaissance des publics, l'équipe de la médiation peut aujourd'hui avoir une expertise fine pour les autres services de l'ARSEA.

En effet, cette appréciation a permis à certaines familles d'origine vannière ou gitanes loin du droit commun d'intégrer le CHRS et le Centre Parental en 2021.

Les collègues, ainsi que les partenaires locaux peuvent s'appuyer sur l'équipe de la médiation pour avoir une idée plus globale de l'accompagnement à proposer (Vie clanique, mode de vie, liens familiaux, ...)

C'est ainsi, que nous avons été en charge d'apaiser les tensions lors d'un évènement tragique survenu à Sélestat cet été. Même si des relais existent à d'autres niveaux, dans ce cas, il s'est avéré qu'une connaissance globale du public ne suffisait pas, et c'est bien l'expertise fine et locale qui a permis d'apporter des réponses apaisantes et de ne pas envenimer la situation.

L'équipe de la médiation de l'ARSEA est une référence dans le Centre Alsace pour ces familles et un réel repère.

Même pour des familles parties de la région, les jeunes générations que nous avons accompagnées alors qu'elles étaient enfant, reviennent spontanément vers Esperance, pour demander de l'aide, n'hésitant pas à nous solliciter alors même que la mission est arrêtée.

## 4. CONCLUSION ET PERSPECTIVES

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

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

Il nous semble important de continuer d'intervenir en 2022 auprès de ces publics qui ont un besoin d'aide constant dans leurs démarches. Le lien de confiance qui existe aujourd'hui, est fort d'un travail

basé sur une grande capacité d'adaptabilité du service, répondant ainsi au plus juste. Nos interventions sont attendues et balisent de façon continue les besoins et demandes des personnes dans une visée intégrative au sein de la société.

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

L'expérience de la situation de Valff en début d'année nous a démontré notre capacité d'adaptation et notre grande latitude dans l'accompagnement proposé. Ceci est une réelle plus-value et facilite le travail des partenaires de secteur.