

Médiation Sociale Locative

1. EDITORIAL

La prestation délivrée dans le cadre de la médiation sociale locative depuis plus d'une quinzaine d'années est venue s'étoffer d'un agrément Espace de Vie Sociale. Forte de cet appui, la mission de coordination revêt une autre dimension qui permet d'aborder le site et ses habitants sous un autre prisme. Si l'intervention est globalement basée sur une médiation soutenue, globale et une aide à la gestion locative, les activités proposées lors des temps EVS permettent à l'équipe et aux familles de se connaître sous l'angle culturel, loin des lourdeurs administratives et autres problèmes du quotidien.

2. MISSIONS/PRESTATIONS DELIVREES

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. La mission de l'ARSEA Espérance 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.

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

L'activité :

	2020	2021	2022
AGREMENT*			
JOURNEES PREVISIONNELLES			
JOURNEES REALISEES (interventions)	90	125	112
ECARTS			
EFFECTIF AU 31 DECEMBRE			
TAUX DE REALISATION DE L'ACTIVITE			
NBRE DE BENEFICIAIRES SUIVIS DANS L'ANNEE	24	32	19

Le nombre de personnes accompagnées a baissé du fait d'un nouveau financement pour accompagner les personnes qui résident au lotissement mais qui ne sont pas locataires en titre des bungalows loués par le bailleur social Domial. L'accompagnement de ces personnes est assuré par le service de la médiation habitat.

L'intervention dans le cadre de la médiation sociale locative ne peut pas se quantifier en journées. Elle se quantifie en nombre d'interventions. Elle regroupe les visites à domicile, les rendez-vous au bureau et les accompagnements physiques.

Motifs de sortie du dispositif :

Trois familles ont quitté le site au cours de l'année 2022 :

- Deux familles ont été relogées et ont accédé au logement (bailleur social)
- Une famille a été accueillie en CHRS (Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale)

3. FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

3.1. Vie de l'établissement

Travailleurs sociaux : Camille FELTZ, Jany HALTER (Conseillères en économie Sociale Familiale)

Cheffe de Service : Cindy HUCK

Directeur : Sami BARKALLAH

En 2022, le service a accueilli une stagiaire (2^{ème} année BTS ESF) qui a participé aux différentes actions menées en direction des familles et des personnes accompagnées.

Des réunions d'équipe sont mises en places (en moyenne une par mois). 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.

Groupes d'analyse de pratique : 1x par mois.

Formations :

- Participation aux journées nationales des gens du voyage à Limoges.
- Participation à diverses activités du comité d'animation EVS.

3.2. Travail avec les familles

	Démarches administratives	Santé	Emploi	Aide à la gestion du budget	Recherche d'un logement	Aide à la compréhension Manque d'autonomie	Grande précarité
Ménages	10	7	5	9	10	9	5

L'équipe éducative du service de la médiation sociale locative est amenée à accompagner 10 ménages dans leurs démarches administratives. Les demandes d'aide concernent prioritairement l'accès aux droits. Dans la mesure où les demandes étaient devenues un peu trop fréquentes, systématiques, l'équipe a décidé de fixer un rendez-vous au bureau pour chaque démarche administrative. Elle refuse, dans la mesure du possible, d'effectuer les démarches en l'absence des personnes. Ceci permet de les impliquer et les responsabiliser. Les travailleurs sociaux observent que malgré les rendez-vous mis en place, les familles et personnes continuent à s'appuyer beaucoup sur eux. Elles égarent facilement leurs papiers ou leurs mots de passe. Ceci complique les démarches et occasionne des désagréments (non versement du RSA/ AAH, retard pris dans le renouvellement de la CSS...). L'équipe essaie dans la mesure du possible de ne plus travailler dans l'urgence avec les personnes accompagnées. Elle insiste pour que les démarches soient faites en temps et en heure.

Certaines démarches, pourtant essentielles, n'aboutissent pas car les personnes ne voient pas l'intérêt. Ainsi, plusieurs personnes ont perdu leur carte d'identité. Les travailleurs sociaux insistent pour qu'elles demandent une nouvelle carte. Cependant, elles reportent la démarche de mois en mois en justifiant qu'elles n'ont pas les moyens de payer le timbre fiscal.

La gestion du budget est également une problématique sur laquelle l'équipe éducative intervient régulièrement. Elle observe que presque toutes les familles sont concernées par cette problématique. Ceci se matérialise par des retards de paiement et des rejets de prélèvements du loyer et des charges courantes, une impossibilité d'acheter du bois... Il arrive que les familles interpellent dans l'urgence et mettent devant le fait accompli. Il est difficile de travailler dans ces conditions et de trouver des solutions rapides pour pallier aux difficultés rencontrées. Les familles se retrouvent alors en situation critique : absence de ressources, réduction de la puissance (électricité), impossibilité de se chauffer... Les référentes tentent d'agir préventivement en répétant aux personnes qu'elles doivent évoquer leurs difficultés avant que celles-ci ne s'aggravent. A ceci s'ajoutent les difficultés de compréhension de certaines personnes : les bases de la gestion du budget (addition soustraction) ne sont pas maîtrisées. Elles notent aussi que l'intervention des proches dans certaines situations peut court-circuiter le travail. Enfin, certaines personnes ne parviennent pas à intégrer le fait que le loyer et les charges doivent être payés tous les mois et en priorité. Ceci peut avoir de lourdes conséquences : 2 ménages sont en procédures d'expulsion.

La santé est également un domaine sur lequel le service est amené à intervenir régulièrement (accompagnements physiques, prises de rendez-vous...). La plupart des personnes n'est pas du tout autonome sur ce point.

Tout d'abord la prise de rendez-vous est rendue difficile par le fait qu'elle passe systématiquement par un appel téléphonique ou par internet (Doctolib). Une partie des ménages n'a ni de téléphone, ni d'ordinateur. D'autres ménages manquent d'autonomie dans l'utilisation du numérique ou n'osent pas téléphoner par peur de ne pas comprendre ou de ne pas s'exprimer correctement. L'état de santé des personnes se dégrade et de ce fait, l'équipe est de plus en plus sollicitée pour accompagner aux rendez-vous. Par ailleurs, les rendez-vous sont régulièrement sur Strasbourg ou Colmar. Ceci est chronophage.

5 ménages sont en très grande difficulté sur le plan de la compréhension, de l'autonomie, ces ménages sont en grande précarité. La mise en place de mesures de protection (tutelle, curatelle) pourrait s'avérer nécessaire mais l'effet de groupe freine la démarche et empêche l'orientation vers ce type de mesures qui sont mal perçues (privation de liberté). De plus, elles pourraient rompre la confiance établie si les travailleurs sociaux décidaient de les demander sans tenir compte des avis des uns et des autres.

Tous les ménages ont des demandes de logement actives. L'ARSEA Espérance constate une évolution sur ce point. En effet, certains ménages évoquent le souhait de quitter le lotissement mais ont des projets irréalistes, comme par exemple trouver une maison avec un jardin pour moins de 500€. Les partenaires de terrain (Mairie de Chatenois, communauté des communes, ...) apportent de plus en plus leur soutien pour faire aboutir ces relogements. A titre d'exemple, l'adjointe au maire de Châtenois a appuyé les demandes des deux jeunes couples qui ont quitté le lotissement au cours de l'année 2022. Un travail intensif en direction du relogement est effectué. Ceci passe par des échanges réguliers avec les familles pour leur rappeler la réalité, à savoir la disparition du site.

Il y a toujours beaucoup de va et vient sur le site. Dès qu'un membre de la famille rencontre une difficulté, il est accueilli par les habitants. Il arrive que ces personnes ne fassent que de brefs passages ou s'installent durablement.

Cette année a également été marquée par des difficultés avec les services publics : la poste et le SMICTOM. En effet, le courrier n'est pas distribué correctement. Tous les habitants portent le même nom de famille. Le facteur intervertit régulièrement le courrier et les habitants ne se le transmettent pas systématiquement. Ceci est particulièrement problématique lorsqu'il s'agit de courriers recommandés. Cette année, la Poste a dû être interpellé à deux reprises dans le cadre d'un signalement des désagréments rencontrés

Concernant la gestion des déchets, les habitants ont du mal à respecter les consignes de tri. Ils ne se rendent pas aux bornes pour jeter tout ce qui est recyclable. Tout est mis dans le bac gris et de ce fait les poubelles débordent régulièrement. Un agent du SMICTOM est passé en cours d'année pour sensibiliser au tri, mais les personnes ne sont pas réceptives, elles n'y voient pas d'intérêt.

3.3. Focale sur l'action de l'établissement dans le domaine de la coordination de parcours des usagers (intra associative / extra associatif)

L'équipe a une bonne connaissance de chaque situation. Elle sait dans quelle direction il est nécessaire de travailler avec chacun, mais ce travail est mis à mal par des imprévus incessants (émergence d'une dette, problèmes techniques, conflits...). Par moment, l'impression qui domine est que sans cesse les travailleurs sociaux doivent pallier au plus urgent, au dépend de la démarche d'accompagnement en direction du projet de vie. Par ailleurs, les personnes sont souvent sans réel projets ou envies. Elles ont du mal à se projeter et à anticiper.

3.4. Focale sur l'action de l'établissement dans le domaine du partenariat / Transversalité (partenariat avec le sanitaire, le milieu « ordinaire » etc., ...)

Le partenariat avec les élus (communauté de communes, commune de Chatenois...) est de plus en plus solide. En plus des réunions régulières mises en place qui permettent d'échanger afin de trouver des solutions sur l'avenir du site, les élus interviennent concrètement afin de soutenir les démarches engagées. Leur intervention a permis de voir aboutir deux relogements en cours d'année. Les élus se déplacent régulièrement sur le site afin d'échanger avec les habitants et maintenir le dialogue.

4. DEMARCHE D'AMELIORATION CONTINUE DE LA PRESTATION

Travailler auprès de nomades sédentaires, peut être très intense tant émotionnellement que physiquement. Les travailleurs sociaux doivent détenir certaines compétences et qualités, certaines naturelles mais d'autres également qu'ils devront acquérir au fil de formation et d'expériences. La reconnaissance culturelle devra également détenir une place centrale. L'accompagnement dans le cadre de la médiation sociale est donc particulièrement spécifique.

Afin d'améliorer en continue la prestation proposée, au fil des années, les travailleurs sociaux intervenant dans le cadre de la médiation suivent des formations spécifiques dédiées à ce public. De plus, l'équipe se rend chaque année aux journées nationales des gens du voyage afin de pouvoir échanger autour des pratiques réalisées sur le territoire national afin de les transposer le cas échéant sur le territoire alsacien.

Au niveau du lotissement des champs, l'équipe va poursuivre le travail en direction du relogement des personnes accompagnées. Le travail se situe aussi au niveau de l'écoute des habitants. Pour que le relogement aboutisse, il est essentiel de prendre en compte les souhaits des personnes et d'échanger régulièrement avec elle sur la faisabilité de chaque projet.

L'équipe de la médiation sociale locative va poursuivre son action pour éviter que les situations se dégradent.

5. RESSOURCES HUMAINES AU 31.12.2022

CDI

Evolution personnel présent au 31/12 sur 2 ans (en équivalent temps plein)

2021	2022
0,2 ETP	0,2 ETP

Répartition personnel par catégorie et type de contrat (en équivalent temps plein)

6. CONCLUSION

Au vu du vieillissement des habitants et de la perte d'autonomie de certains, l'équipe constate que le travail au sein du lotissement des champs est élargi à des missions plus globales en direction de la gestion du quotidien, en particulier l'accompagnement aux rendez-vous médicaux.

Le lotissement des Champs est amené à disparaître. L'axe principal du travail en 2023 est donc de préparer les habitants à leur départ du site et au relogement en appartement dans les meilleures conditions.

En plus de ce travail, les travailleurs sociaux vont continuer en 2023, à travailler en direction des missions qui leurs sont confiées dans le cadre de la médiation tout en maintenant un réel travail d'équipe et de partenariat qui est la clé de voute de cette mission de médiation sociale et locative.