

**MEDIATION SOCIALE LOCATIVE et EVS**  
**Au lotissement des Champs à Chatenois**

**1. MISSIONS / PRESTATIONS DELIVREES**

**Introduction**

La prestation délivrée dans le cadre de la médiation sociale locative depuis plus de dix années est venue s'étoffer d'un agrément Espace de Vie Sociale il y a 3 ans. 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 notre 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 financiers.

**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 assure également une mission de prévention et de sensibilisation pour prévenir d'éventuelles difficultés et/ou incompréhensions.

## Difficultés rencontrées

La grande difficulté que nous rencontrons actuellement sur le lotissement est le vieillissement des bungalows et la dégradation du site de manière globale. Les partenaires ne souhaitent plus faire d'investissements lourds pour maintenir les bungalows et le lotissement étant donné que le site est amené à disparaître à court terme. Ce sujet est omniprésent dans le discours des habitants.

Nous rencontrons également des difficultés liées au vieillissement des personnes présentes qui de fait rencontrent des difficultés de santé grandissantes. Nous observons aussi que nos démarches sont de plus en plus chronophages du fait des difficultés d'autonomie des personnes accompagnées.

Les conflits entre certains habitants sont également un problème auquel nous sommes confrontés. Ceci impacte directement notre mission d'accompagnement, notamment sur « les temps d'animation » que nous organisons.

Sur le lotissement des champs, nous accompagnons officiellement 12 personnes (soit 7 ménages) qui sont locataires. Nous accompagnons également 4 personnes, (soit 3 ménages) qui ont quitté le site et qui vivent actuellement en appartement autonome. Cet accompagnement après relogement est nécessaire afin de stabiliser les situations et d'éviter un retour sur site ou des troubles de voisinage. En plus de ces 10 ménages, nous sommes amenés à accompagner 17 personnes (soit 6 ménages) qui se sont installés dans des caravanes, voire des cabanes ou des logements de fortune sur le site au fil des années. Officiellement, nous ne sommes pas chargés de l'accompagnement de ces personnes, mais dans les faits, il nous est impossible de les ignorer et de ne pas répondre à leurs sollicitations. A plusieurs reprises, nous avons essayé d'orienter ces personnes vers le droit commun (comme par exemple l'assistante sociale de secteur), mais nous observons que c'est voué à l'échec. Ceci entraîne une surcharge de travail. Ceci a aussi des impacts négatifs sur l'ambiance générale au sein du lotissement.

En plus des difficultés relationnelles entre les habitants, nous sommes par moment face à des insatisfactions, des revendications des habitants quant à leurs conditions de vie et à notre impuissance quant à certaines demandes irréalisables trop éloignées de la réalité.

### 1.1 le nombre d'interventions

Dans le cadre de la médiation, nous intervenons une fois par semaine sur le lotissement des champs en visites à domicile. Par ailleurs, depuis 2020, nous nous réservons une demi-journée de permanence au bureau. Toutes les démarches administratives sont désormais réalisées au bureau. Très régulièrement, nous sommes amenés à accompagner les habitants à des rendez-vous (médecin, banque, assurance, SPIP, tribunal, autres...).

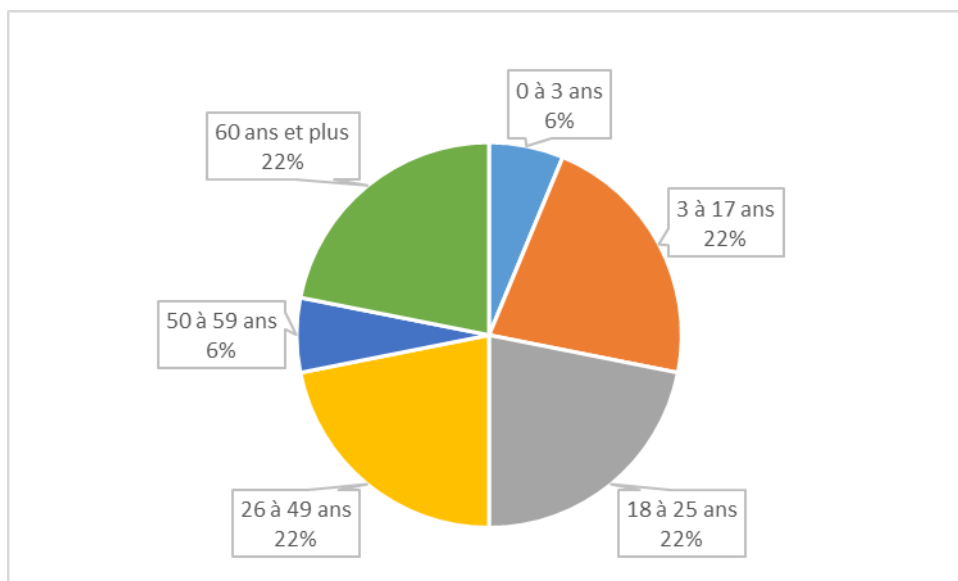
Dans le cadre des EVS nous essayons de proposer une action par mois minimum. En 2021 nous avons réalisé 13 actions. Cette année encore nous avons été freinés par la crise sanitaire dans la mise en place de temps collectifs.

### 1.2. Le nombre de personnes accompagnées par sexe

Nous accompagnons au total 16 ménages (soit 32 personnes).

Femmes	Hommes
8 (locataires sur site ou hors site)	8 (locataires sur site ou hors site)
+ 8 (non locataires)	+ 8 (non locataires)

### 1.3. Âges des participants



Les personnes qui sont locataires ont pour la plupart plus de 26 ans. Cependant, les personnes non locataires sont issues de la troisième génération et sont donc toutes très jeunes (moyenne d'âge : 20 ans).

### 1.4. Lieu des interventions

Nos interventions se font le plus régulièrement au domicile des personnes. Cependant nous avons pris la décision de ne plus faire de démarches administratives directement au domicile mais que les personnes viennent en rdv au bureau.

Lors de nos action EVS, nos interventions se font soit sur le site, soit nous emmenons les habitants dans divers lieux, ceci afin de leur faire découvrir le monde extérieur au lotissement.

### 1.5. Nature des accompagnements

Difficultés rencontrées et axes d'accompagnement

	Démarches administratives	Santé	Emploi	Aide à la gestion du budget	Recherche d'un logement	Aide à la compréhension Manque d'autonomie	Grande précarité
<b>Ménages</b>	16	10	4	13	13	15	9

Nous sommes amenés à accompagner tous les 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, nous avons désormais décidé de fixer un rendez-vous au bureau pour chaque démarche administrative. Nous refusons d'effectuer les démarches en l'absence des personnes pour les impliquer et les responsabiliser. Nous observons que malgré les rendez-vous mis en place, les familles et personnes continuent à s'appuyer beaucoup sur nous. 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...). Nous essayons dans la mesure du possible de ne plus travailler dans l'urgence avec les personnes accompagnées et insistons pour que les démarches soient faites en temps et en heure.

La gestion du budget est également une problématique sur laquelle nous intervenons régulièrement. Nous observons que 13 unités familiales sont en difficulté sur ce point. Ceci se matérialise par des retards pris dans le paiement du loyer et des charges courantes, une impossibilité d'acheter du bois... Les familles ont tendance à nous interpeler dans l'urgence et nous mettent devant le fait accompli. Il nous 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... Nous tentons 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. Nous notons aussi que l'intervention des proches dans certaines situations peut court-circuiter notre intervention. 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.

La santé est également un domaine sur lequel nous sommes amenés à intervenir régulièrement (accompagnements physiques, prises de rendez-vous...). Nous observons que la plupart des personnes ne sont pas du tout autonomes 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 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.

Nous observons que 15 ménages sont en très grande difficulté sur le plan de la compréhension, de l'autonomie et sont en grande précarité. La mise en place de mesures de protection (tutelle, curatelle) pourrait s'avérer nécessaire mais l'effet de groupe nous freine, nous empêche de nous orienter vers ce type de mesures qui sont mal perçues (privation de liberté). De plus, elles pourraient rompre la confiance établie si nous décidions de les instruire sans tenir compte des avis des uns et des autres.

La plupart des familles ont des demandes de logement actives. Nous constatons une évolution sur ce point. En effet, un grand nombre de ménages évoque régulièrement le souhait de quitter le lotissement. Certains sont prêts à accepter la première proposition de logement. D'autres voudraient partir mais ont des projets irréalistes, comme par exemple trouver une maison avec un jardin pour moins de 500€. Il y a également une famille qui résilie son bail régulièrement, puis revient systématiquement sur la décision. Nos partenaires (Mairie de Chatenois, Communauté des communes, ...) apportent de plus en plus leur soutien pour faire aboutir ces relogements. A titre d'exemple la Communauté des Communes a adressé un courrier à toutes les Mairies afin de savoir si elles avaient des logements disponibles au vu de l'extinction du site à court terme..

## 2. FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE

### 2.1 Vie du Service

L'équipe est constituée d'un chef de service et de deux travailleurs sociaux.

Des réunions d'équipe sont mise en place une fois 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.

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 : réunions dans le cadre des EVS organisées par « Le Cèdre », 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 actuel du lieu d'intervention et des problématiques qui en découlent.

### 2.2 Travail avec les familles

Dans le cadre de l'EVS, le travail avec les familles s'est principalement axé sur quatre objectifs cette année, ceci en lien avec la demande initiale de la CAF :

Rappel des objectifs	Actions réalisées en 2021	Observations qualitatifs et quantitatifs
Améliorer la prévention et l'accès au soin de santé	Accompagnement à divers rendez-vous médicaux. Echanges sur le COVID, rappel des gestes barrière. Prise de rendez-vous pour les tests anticovid, la vaccination...	Ces accompagnements permettent de passer du temps avec la personne accompagnée. Le temps passé en voiture est riche parce qu'il permet d'échanger sur divers sujets. Après le rendez-vous médical, nous proposons parfois à la personne un moment convivial pour renforcer la relation de confiance (aller boire un café...).
Soutenir la parentalité	Le soutien à la parentalité est omniprésent. La question de la prise en charge et l'éducation des enfants est abordée avec les parents très régulièrement au cours des entretiens individuels mis en place.	Les parents n'hésitent pas à évoquer les problèmes rencontrés avec les enfants et plus particulièrement avec les adolescents. La question des conflits intergénérationnels est au cœur des échanges.
Socialisation et apprentissage de la citoyenneté	L'apprentissage à la citoyenneté et la socialisation sont des sujets que nous abordons avec les personnes durant l'année lors des rencontres.	Les habitants du lotissement des champs abordent très régulièrement avec nous les questions d'actualités. Cette année, la COVID était encore au centre des débats et des préoccupations. Il a souvent été question de la vaccination (craintes et intérêts). Par ailleurs, les échanges portent aussi sur les

		<p>droits et devoirs de chacun.</p> <p>Depuis quelques années, nous organisons un grand nettoyage de printemps du site. Cette action a été une belle réussite cette année. La plupart des personnes a participé, mais nous constatons qu'en dehors de ces actions il y a encore des dépôts sauvages.</p>
<p>Valorisation du potentiel aux travers d'activités multiples</p>	<p>Organisation de diverses sorties et activités tout au long de l'année.</p>	<p>Les habitants apprécient ces temps d'échange, de partage et de rencontre. Ils sont demandeurs et force de proposition. Nous observons que les sorties leur permettent de s'extraire, de rompre avec le quotidien. Ils perçoivent ces temps comme une réelle bouffée d'oxygène.</p> <p>Cette année, nous avons organisé une activité ainsi qu'une sortie spécifique pour les enfants. Ces temps permettent tout d'abord aux enfants de s'extraire du lotissement le temps d'un après-midi et de s'amuser. Ces temps sont importants car ils nous permettent d'être en lien direct avec les enfants.</p>

Rappel des actions menées en 2021 :

Date	Nature de l'action	Nombre de participants	Remarques
24/03/2021	Sortie : Equitation à l'Equivallée	6	
12/04/2021	Prévention santé avec Monsieur OSTWALD (infirmier /UTAMS).	7	Thème abordé : le bilan de santé
17/05/2021	Prévention santé Mr OSWALD (infirmier/ UTAMS)	8	Thème abordé : la COVID, la vaccination avec distribution de masques.
27/05/2021	Osterputz (nettoyage de printemps en présence d'Ophélie GROSSHANS (Ecrivain / travail de mémoire)	11	Au terme de l'action, rédaction d'un article reprenant la vie du site et le ressenti des habitants.
23/06/2021	Visite Mont Saint Odile	3	
12/08/2021	Découverte des plantes avec Jeff DUSSART (Maison de la nature)	11	Au terme de la visite les habitants ont pu réaliser du pain pita sur le feu. Cette activité a été riche. Elle a permis aux participants de réaliser qu'ils avaient des connaissances et a ravivé des souvenirs (enfance, jeunesse).
26/08/2021	Sortie : Concert de Jazz Manouche à Zillisheim	3	

1/09/2021	Concours de dessin	6	Les enfants ont participé activement au concours de dessin tout comme certains adultes.
3/09/2021	Sortie : Europapark dans la cadre des journées du cœur.	7	Les enfants scolarisés n'ont pas pu participer à cette journée car elle avait lieu le jour de la rentrée scolaire (nous n'avons pas le choix des dates).
19/10/2021	Gouter / discussion en présence D'Ophélie GROSSHANS (Ecrivain / Travail de mémoire).	8	Les discussions se sont orientées vers l'arrivée du froid et la difficulté à se chauffer.
27/11/2021	Visite des pompiers de Sélestat	11	Cette visite a permis d'échanger autour des risques d'incendie et d'intoxication. Au terme de la visite un petit déjeuner a été partagé.
9/12/2021	Petit-déjeuner sur site	11	
17/12/2021	Recherche bois de chauffage	8	

Dans la cadre de la médiation ; le travail mené s'oriente de plus en plus vers le relogement des familles puisque le site est amené à disparaître. Nous avons déposé des demandes de logement pour toutes les familles.

Nous observons que nous sommes de plus en plus amenés à travailler en direction de la gestion du quotidien (prise de rendez-vous, gestion du budget, démarches administratives lourdes...). Très souvent, ces démarches dépassent notre cadre d'intervention et sont chronophages.

En début d'année, nous avons dû intervenir pour apaiser un conflit familial. Quand des conflits émergent sur le site, nous délaissions nos missions habituelles. L'essentiel des échanges porte alors sur les histoires des uns et des autres.

Nous observons aussi que du fait de la vétusté des habitations nous sommes de plus en plus sollicités pour des réparations ou pour la présence de nuisibles. Nous devons alerter le bailleur, prendre contact avec les entreprises...

### 2.3 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.

### 2.4 Focale sur l'action de l'établissement dans le domaine de la coordination de parcours des usagers

Nous avons une bonne connaissance de chaque situation. Nous savons 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, problème technique, conflits...). Par moment, l'impression qui domine est

que sans cesse nous pallions au plus urgent, au dépend de la démarche d'accompagnement en direction du projet de vie. Par ailleurs, les personnes sont souvent sans réel projet ou envie. Elles ont du mal à se projeter, à anticiper. Les personnes accompagnées vivent au rythme du lotissement et de son ambiance générale.

## 2.5 Focale sur l'action de l'établissement dans le domaine du partenariat / Transversalité

Nous notons que les partenaires institutionnels sont de plus en plus investis et réactifs. Ils nous soutiennent dans le relogement des familles.

Plusieurs réunions partenariales ont eu lieu au cours de l'année. Elles permettent d'échanger sur les situations, de s'accorder sur le sens de l'accompagnement et de donner une vision à nos missions, un cap de travail.

## 2.6 Focale sur l'action de l'établissement dans le domaine de l'innovation

Cette année a été marquée par trois nouveaux partenariats :

- Mme Ophélie GROSSHANS (écrivaine publique) qui intervient à notre demande dans le cadre d'un travail de mémoire du site au travers la rédaction de récits, de témoignages.
- Jean-François DUSSART de la maison de la nature de Muttersholtz qui a su créer une bonne accroche avec les habitants et qui leur permet, à travers les actions qu'il propose d'apprendre à utiliser les ressources de la nature pour se soigner, s'alimenter...
- Les pompiers de Sélestat qui sont intervenus pour rencontrer les habitants, découvrir le site dans le but de faciliter d'éventuelles interventions et de prévenir les risques (incendies, intoxications...).

## 3. CONCLUSION

Au vu du vieillissement des habitants et de la perte d'autonomie de certains, nous constatons que notre travail au sein du lotissement des champs est élargi à des missions plus globales en direction de la gestion du quotidien. Par ailleurs l'arrivée des jeunes (troisième génération) nous oblige à adapter notre intervention.

Le lotissement des Champs est amené à disparaître. L'axe principal de notre travail 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, nous allons continuer en 2022, à travailler en direction des missions qui nous sont confiées dans le cadre de la médiation et de l'EVS 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.