

# Rapport d'activité 2025

**Pôle Développement Social**

**Espérance-SIS**

**Médiation Sociale Locative**

2 rue Saint Léonard  
67600 SELESTAT  
03.88.92.36.74

- 
1. EDITORIAL
  2. MISSIONS ET PRESTATIONS DELIVRÉES
  3. FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE
  4. DÉMARCHE D'AMELIORATION CONTINUE DE LA PRESTATION
  5. CONCLUSION



## 1. EDITORIAL

La prestation de médiation locative, assurée depuis plus de dix-huit ans au sein du lotissement des Champs à Châtenois, a été enrichie il y a quelques années par l'obtention de l'agrément « Espace de Vie Sociale » (EVS). Cette reconnaissance permet d'aborder le site et ses habitants sous un angle complémentaire.

Les activités mises en place dans le cadre de l'EVS offrent à l'équipe et aux familles des temps de rencontre dans un cadre différent, éloigné des contraintes administratives et des préoccupations du quotidien. Ces moments favorisent des échanges plus conviviaux et renforcent les liens entre les habitants.

La médiation locative, associée à l'EVS, permet ainsi à l'équipe de répondre de manière plus globale aux besoins diversifiés des résidents du lotissement des Champs. Elle contribue à créer un environnement où chacun se sent non seulement soutenu en période de difficulté, mais également encouragé à s'impliquer dans la vie collective et à développer des relations de proximité avec son entourage.

## 2. MISSIONS ET PRESTATIONS DELIVRÉES

La médiation locative a pour objectif d'aider les personnes accompagnées à accéder à leurs droits afin d'améliorer leur situation et de favoriser leur intégration. Dans ce cadre, le travailleur social joue un rôle central.

Ses principales missions sont les suivantes :

- **Créer un lien de confiance** : établir une relation de proximité avec les personnes accompagnées, basée sur l'écoute, le respect et le soutien.
- **Favoriser l'accès à la santé** : sensibiliser aux questions de prévention, orienter vers les professionnels de santé et accompagner dans les démarches nécessaires.
- **Soutenir la scolarité** : encourager la scolarisation des enfants et accompagner les familles dans les démarches liées à l'école.
- **Accompagner les parents** : soutenir la parentalité en aidant les parents dans leur rôle éducatif et en les orientant vers les services adaptés.
- **Encourager la socialisation et la citoyenneté** : favoriser la participation à la vie collective et informer les habitants sur leurs droits et leurs devoirs.
- **Aider dans les démarches administratives** : accompagner les personnes dans la compréhension des procédures, la constitution des dossiers et la mise à jour de leurs droits.
- **Veiller au respect des droits et des devoirs** : informer les personnes sur leurs droits et intervenir si nécessaire en cas de difficulté ou de non-respect.
- **Assurer un rôle de médiation** : faciliter le dialogue entre les habitants et les différents partenaires afin de prévenir ou résoudre les conflits.

### Organisation de la mission

La mission s'organise de la manière suivante :

- Une visite hebdomadaire en début de semaine sur le site du lotissement des Champs, afin d'aller à la rencontre des familles et d'évaluer leurs besoins.
- Une permanence hebdomadaire en milieu de semaine au bureau, dédiée à l'écoute et à l'accompagnement dans les démarches administratives.
- Des accompagnements extérieurs individualisés, pour des démarches spécifiques lorsque les personnes souhaitent être soutenues (rendez-vous médicaux, administrations, partenaires, etc.).
- Une visite tous les quinze jours au domicile des personnes relogées, afin d'assurer un suivi et de maintenir le lien.

## Spécificité de l'accompagnement

L'accompagnement social des nomades sédentarisés nécessite une bonne connaissance de leur mode de vie, de leur culture et des difficultés qu'ils peuvent rencontrer.

L'objectif est de leur permettre d'accéder au droit commun : emploi, formation professionnelle, santé, logement adapté, scolarisation des enfants, ainsi que différentes aides sociales. Cet accompagnement se réalise dans le respect des droits de chacun et en veillant à éviter toute forme d'ethnocentrisme.

Travailler auprès de ce public peut être particulièrement intense, tant sur le plan émotionnel que physique. Les travailleurs sociaux doivent donc développer des compétences spécifiques et de solides qualités relationnelles. Celles-ci s'acquièrent et se renforcent grâce à l'expérience de terrain, aux échanges entre collègues et aux formations.

La reconnaissance et la prise en compte de la dimension culturelle des personnes accompagnées sont essentielles. L'accompagnement en médiation sociale revêt ainsi un caractère particulièrement spécifique et adapté.

### 2.1 L'activité

En 2025, le nombre de personnes accompagnées s'élève à 9 (soit 8 ménages), contre 12 personnes (10 ménages) en 2024. Cette légère diminution du nombre de bénéficiaires s'explique par les expulsions intervenues au cours de l'année, qui ont entraîné une réduction du nombre de ménages présents et suivis sur le site.

SORTIES - ORIENTATION	NOMBRE	%	MOTIF
Relogement	2		
Expulsion	2		1 Expulsion avec relogement
<b>TOTAL SORTIES</b>	<b>3</b>		


Au cours de l'année, trois sorties ont été enregistrées. Deux ménages ont accédé à un relogement. Deux expulsions ont également été prononcées, dont une ayant donné lieu à un relogement. Ces situations illustrent la diversité des parcours résidentiels, entre accès à un logement pérenne et départs contraints nécessitant un accompagnement spécifique.

### REPARTITION DE L'EFFECTIF PAR AGE ET PAR SEXE

Au Lotissement des Champs, la mission concerne actuellement 9 personnes, réparties en 6 hommes et 3 femmes.

La population se compose de différentes tranches d'âge :

- 2 personnes âgées de 2 à 15 ans
- 2 personnes âgées de 16 à 25 ans
- 2 personnes âgées de 26 à 39 ans
- 3 personnes âgées de 40 à 60 ans et plus



Cette diversité d'âges implique un accompagnement adapté aux besoins spécifiques de chacun, qu'il s'agisse des enfants, des jeunes adultes, des actifs ou des personnes plus âgées.

Il est également important de rappeler que la mission s'étend aussi aux personnes relogées, afin d'assurer un suivi global, une continuité de l'accompagnement et une prise en compte de l'ensemble des situations, qu'elles concernent les résidents actuels du lotissement ou ceux ayant été relogés.

## 3. FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE

### 3.1 Vie de l'établissement

Deux conseillères en économie sociale familiale assurent l'accompagnement des personnes au sein du dispositif. Leurs actions sont encadrées par une cheffe de service, tandis qu'une directrice veille à la gestion globale de l'organisation. L'équipe est stable depuis plusieurs années, ce qui favorise la continuité de l'accompagnement et la qualité du travail mené.

Des réunions d'équipe sont organisées régulièrement, en moyenne une fois par mois. Elles permettent aux travailleurs sociaux de présenter leurs actions, de partager leurs expériences et d'échanger autour des situations rencontrées, notamment celles nécessitant une réflexion particulière. Ces temps de travail collectif favorisent la recherche de solutions adaptées, la coordination des interventions ainsi qu'une réflexion sur les projets en cours et la posture professionnelle.

### 3.2 Accompagnement

L'accompagnement proposé est à la fois global et individualisé, afin de répondre au mieux aux besoins spécifiques de chaque ménage.

Le projet prioritaire est désormais le relogement de l'ensemble des ménages vivant sur le lotissement. L'accompagnement est donc largement orienté vers cet objectif. Il comprend les démarches administratives liées à la recherche de logement : mise à jour régulière des demandes de logement social, dépôt et actualisation des dossiers ACD, voire instruction d'un recours DALO lorsque la situation le nécessite.

Il inclut également les démarches liées à l'entrée dans le logement : accompagnement lors de la signature du bail et de l'état des lieux, ouverture des compteurs, sollicitation du FSL, ainsi qu'un soutien dans l'appropriation du nouveau logement.

Toutefois, l'accompagnement ne se limite pas à la question du logement. Nous poursuivons notre mission d'accompagnement global en tenant compte de l'ensemble des difficultés rencontrées par les personnes, mais aussi de leurs ressources et compétences. Cette connaissance fine des situations nous permet d'adapter notre intervention et de favoriser progressivement l'autonomie des ménages accompagnés.

### 3.3 Partenariat

Les partenaires institutionnels restent très engagés et réactifs notamment la communauté des communes de Sélestat et la mairie de Châtenois. Les réunions partenariales organisées tout au long de l'année sont essentielles. Elles permettent d'échanger sur les situations des familles, de partager les informations utiles et de définir ensemble les orientations à prendre. Ce travail commun renforce la cohérence des actions et favorise la réussite des relogements.

Plusieurs réunions ont eu lieu cette année en présence de représentants du bailleur social DOMIAL. Ce partenaire joue un rôle central dans le relogement des familles. En 2025, DOMIAL a proposé quatre logements, dont deux ont abouti à une entrée dans les lieux.

Au-delà des partenaires institutionnels, nous mobilisons régulièrement un réseau élargi en fonction des besoins des personnes accompagnées. Le travail partenarial s'adapte à chaque situation et s'inscrit toujours dans l'intérêt des familles.

Exemples de partenariats en 2025 :

- Travail en lien avec les travailleurs sociaux du territoire, notamment les référents RSA, dans une logique d'insertion. Nous participons à l'élaboration des projets d'insertion des personnes bénéficiaires du RSA.
- Orientation de plusieurs personnes vers des associations caritatives, comme les Restos du Cœur, pour des aides alimentaires ou financières ponctuelles.
- Accompagnement à des rendez-vous médicaux et échanges avec les professionnels de santé afin d'aider les personnes à mieux comprendre leur situation et à poursuivre leurs soins.

### 3.3 Travail avec les bénéficiaires

#### Santé

Nous intervenons régulièrement dans le domaine de la santé, notamment pour aider à prendre des rendez-vous médicaux et accompagner physiquement certaines personnes. Beaucoup ne sont pas autonomes pour effectuer ces démarches, en raison de difficultés avec le téléphone, Internet ou les outils numériques (ex : Doctolib).


Nous constatons une dégradation de l'état de santé de plusieurs personnes. Toutefois, nous observons aussi des progrès en matière d'autonomie : la plupart ont désormais un suivi médical régulier et peuvent se rendre seules aux rendez-vous courants, notamment chez le médecin traitant.

Certaines demandent encore un accompagnement lors des consultations, par crainte de ne pas comprendre les informations médicales. Cette année, nous avons également été mobilisés pour des démarches complexes, comme la reconnaissance d'une maladie professionnelle.

#### Budget

La gestion budgétaire reste une difficulté importante pour toutes les familles accompagnées. Nous constatons des retards de paiement, des rejets de prélèvements et parfois des difficultés à couvrir les dépenses essentielles.

Des évolutions positives sont toutefois à noter : les familles sollicitent plus facilement notre aide et se montrent plus réactives. Nous travaillons de manière préventive, en les encourageant à signaler rapidement leurs difficultés.



Nous aidons régulièrement à mensualiser les dépenses afin de faciliter la gestion. En situation stable, les familles savent généralement estimer leur « reste à vivre ». En revanche, en cas d'imprévu (trop-perçu, facture de régularisation), elles rencontrent des difficultés à comprendre la nécessité d'un plan d'apurement et à réajuster leur budget.

Un accompagnement régulier et pédagogique reste donc indispensable.

### Logement

Le vieillissement des bungalows et la dégradation générale du site rendent les conditions de vie difficiles. Les partenaires ne souhaitent plus engager de travaux importants, l'objectif étant la fermeture du site à court terme. Le relogement des familles est donc une priorité.

Après un temps d'inquiétude, la majorité des habitants accepte aujourd'hui le principe du départ.

Au 31/12/2025, sur les 13 lots existants, il reste 1 pavillon occupé. En 2025 :

- 1 pavillon a été libéré suite à une expulsion,
- 1 bungalow a été détruit par un incendie après le décès d'une résidente en 2024.

Nous veillons à la mise à jour régulière des demandes de logement. Certaines personnes souhaitent partir rapidement, tandis que d'autres expriment des attentes irréalistes. Nous travaillons avec elles pour ajuster leurs projets aux réalités du marché et à leurs capacités financières.

Le relogement reste une priorité, mais il s'inscrit dans une démarche de respect, de bienveillance et d'accompagnement global (emploi, santé, éducation, insertion sociale).

Au 31/12/2025, il reste un ménage complexe à reloger, composé de plusieurs personnes isolées vivant sous le même toit, ce qui complique la recherche de solutions adaptées.

### Autonomie et compréhension

La majorité des personnes accompagnées présente des difficultés importantes de compréhension et d'autonomie, les plaçant dans une situation de grande fragilité.

La question de mesures de protection (tutelle ou curatelle) s'est posée à plusieurs reprises. Toutefois, ces démarches sont délicates, notamment lorsqu'elles ne sont pas demandées par la famille ou les proches. Elles peuvent être vécues comme une atteinte à la liberté et fragiliser la relation de confiance.

Nous privilégions donc, lorsque cela est possible, des solutions moins contraignantes, tout en maintenant un accompagnement soutenu. L'enjeu est de trouver un équilibre entre la protection des personnes vulnérables et le respect de leur autonomie et de leur dignité.

## 4. DEMARCHE D'AMELIORATION CONTINUE DE LA PRESTATION

La démarche qualité est piloté par les cadres : Directrice, Cadres Intermédiaires et Responsable Accompagnement Qualité en lien avec le service Qualité de la Direction Générale. Elle est incarnée par les équipes au quotidien.

En 2024 et 2025, l'équipe a été formée à l'utilisation du logiciel MS QUALITE. Ce logiciel permet de mettre en place la traçabilité de la démarche qualité.

Désormais, l'ensemble des Fiches d'Evènements Indésirables, des plaintes et réclamations, des fiches techniques est intégré dans celui-ci. Ces éléments sont repris lors des réunions d'équipe.

Par ailleurs, des Groupes d'Analyse des Pratiques (GAP) sont organisés une fois par mois. Ces temps offrent un espace d'échange et de réflexion autour des situations rencontrées, favorisent la prise de recul et contribuent à l'ajustement des pratiques professionnelles.

Par ailleurs, les professionnels ont pris part à des formations et événements extérieurs, notamment aux Journées Nationales des Gens du Voyage, organisées à Paris cette année. Ces temps permettent d'actualiser les connaissances, d'échanger avec d'autres acteurs du secteur et de s'informer sur les évolutions des pratiques et des politiques d'accompagnement.

Ainsi, l'ensemble de ces espaces, réunions d'équipe, analyse de la pratique et formations, contribue à renforcer les compétences, la cohésion et la dynamique collective de l'équipe de médiation, garantissant un accompagnement professionnel et adapté aux besoins des personnes suivies.

Au sein du lotissement des Champs, nous poursuivons nos efforts en faveur du relogement des ménages accompagnés. Notre démarche repose sur une écoute attentive des habitants. La réussite du relogement nécessite de prendre en compte les souhaits de chacun, tout en échangeant régulièrement sur la faisabilité des projets au regard des réalités du marché et des contraintes existantes.

Nous maintenons également une vigilance particulière afin de prévenir toute aggravation des situations et de garantir un accompagnement de qualité, respectueux des besoins et des attentes des personnes suivies.

Les familles relogées continuent de bénéficier d'un accompagnement dans le cadre de la médiation sociale habitat. Ce suivi est essentiel, car le changement de cadre de vie représente une étape importante. Nous accompagnons les familles dans cette transition, notamment dans le processus d'adaptation et parfois de « deuil » de leur ancien mode de vie. Nous constatons que, dans les premiers mois suivant le déménagement, la tentation de retour sur le site peut être forte.

Comme l'année précédente, nous prévoyons d'organiser une réunion des habitants au cours du premier trimestre 2026. Cette rencontre permettra de recueillir l'avis des personnes accompagnées sur la qualité de l'accompagnement proposé, de rappeler le cadre d'intervention et, si nécessaire, d'ajuster ou d'améliorer la prestation.

## 5. CONCLUSION

La médiation locative constitue un levier essentiel d'accompagnement, tant pour les locataires que pour le bailleur et l'ensemble des partenaires mobilisés. Elle permet de prévenir les conflits, de favoriser le relogement des familles, d'assurer un accompagnement social global, d'orienter vers le droit commun et de contribuer à l'amélioration des conditions de vie. Elle joue également un rôle important dans le soutien à la gestion budgétaire et dans la prévention des situations d'endettement ou de rupture.

Au-delà de la gestion des situations individuelles, la médiation crée un cadre sécurisant, propice au dialogue, à la responsabilisation et au développement progressif de l'autonomie des ménages. Elle favorise la coordination entre les différents acteurs du territoire et garantit une intervention cohérente et adaptée aux réalités rencontrées.

Cette année encore, la question du relogement des familles demeure centrale. La fermeture progressive du site implique un accompagnement soutenu, à la fois administratif, social et humain. Toutefois, accompagner vers un « ailleurs » ne signifie pas se limiter à la seule dimension résidentielle. Le relogement doit s'inscrire dans une approche globale intégrant l'insertion sociale et professionnelle, la santé, l'éducation, la gestion budgétaire et l'autonomie.

L'enjeu est donc double : permettre un accès effectif à un logement adapté et durable, tout en veillant à ce que cette transition soit porteuse de stabilité et d'inclusion. Cela suppose de maintenir un accompagnement attentif, respectueux des parcours, des rythmes et des capacités de chacun.

La médiation locative demeure ainsi un outil indispensable pour accompagner les évolutions en cours, soutenir les familles dans ces changements importants et contribuer, de manière durable, à leur insertion dans le droit commun.