

BILAN D'ACTIVITÉS 2021 AMCS



**Médiations et
cohésion sociale**

Groupe  addap13



**Une première édition...
... organisée en deux grands chapitres**

LE CONTEXTE ASSOCIATIF EN 2021 P. 5

Une année de forts positionnements stratégiques et de développements.....	P. 6
Une association certifiée en 2021	P. 6
Les coproductions internes, une marque de fabrique du Groupe addap13.....	P. 7
Le choix d'une référence, l'entreprise apprenante.....	P. 8
Une AMCS profondément transformée par la fusion absorption avec ADELIES.....	P. 10
L'association en quelques chiffres clés	P. 11
Cartographies	P. 12

LE BILAN DES ACTIVITÉS 2021 P. 17

Médiations sociales dans les quartiers.....	P. 18
Médiations sociales scolaires.....	P. 29
Lycées	P. 30
Collèges.....	P. 39
Ecoles primaires.....	P. 46
Médiation sociale dans les transports	P. 50
TER Aix-Marseille.....	P. 52
Médiation sociale en établissements recevant du public.....	P. 58
MDS et agences Pôle emploi.....	P. 60
Médiation sociale en espace public spécifique	P. 63
Médiation Littoral Marseille	P. 62

UNE PREMIÈRE ÉDITION...

Pour la première fois l'AMCS présente un bilan d'activité annuel synthétique donnant à voir les grands pans de l'activité menée en 2021, sur les plans institutionnel et opérationnel. L'élaboration de ce document a été conçue de manière à associer l'ensemble des niveaux de l'association, depuis les premières esquisses déterminées par la direction générale et les directeurs adjoints, jusqu'aux éclairages élaborés directement avec les intervenants de terrain, en passant par des réunions de l'encadrement intermédiaire pour valider les productions et avancer collectivement dans les choix opérés.

Au-delà d'une mise en conformité avec le cadre règlementaire, ce bilan vise à affirmer à la fois le cadre métier de la médiation sociale et la culture interne de notre association.

Du côté du métier, l'on verra que l'ensemble de l'activité est décliné en suivant les registres d'intervention de la médiation sociale issus de la norme AFNOR XP X 60 600 Médiation sociale. Pour ce qui est de notre culture interne, la recension des éléments nécessaires à la production de ce document met en évidence une forte homogénéité dans nos pratiques : les équipes de l'AMCS agissent sur la base d'une même bienveillance pour prévenir, apaiser, informer les publics. Ces équipes intervenant dans différentes communes des Bouches-du-Rhône et ayant peu d'occasions de se rencontrer, qui plus est dans le contexte sanitaire des deux dernières années, ce document sera aussi la possibilité pour chacune d'entre elles de se reconnaître dans le travail des autres.

Nous espérons donc qu'il génère une appartenance dont tous les personnels de l'association retirent quelque fierté et nous sollicitons l'indulgence de l'ensemble des lecteurs pour cette première édition dont la forme est appelée à évoluer encore dans les années à venir pour retracer, toujours mieux, notre activité et ses impacts.

... ORGANISÉE EN DEUX GRANDS CHAPITRES

La première partie présentera les grands axes de travail menés à bien par l'association en 2021 et les orientations stratégiques qu'ils dégagent, ainsi qu'une présentation sommaire de la répartition des salariés par types de médiation et lieux d'intervention dans l'ensemble des Bouches-du-Rhône.

Une deuxième partie s'attachera au descriptif des actions menées en 2021. Pour donner à voir rapidement le plus grand nombre d'éléments, nous présentons sous forme d'énumérations les constats/problématiques suivis des pratiques mises en œuvre pour y répondre et des éléments d'impact.

Nos interventions étant diversifiées, nous les organisons selon la déclinaison suivante :

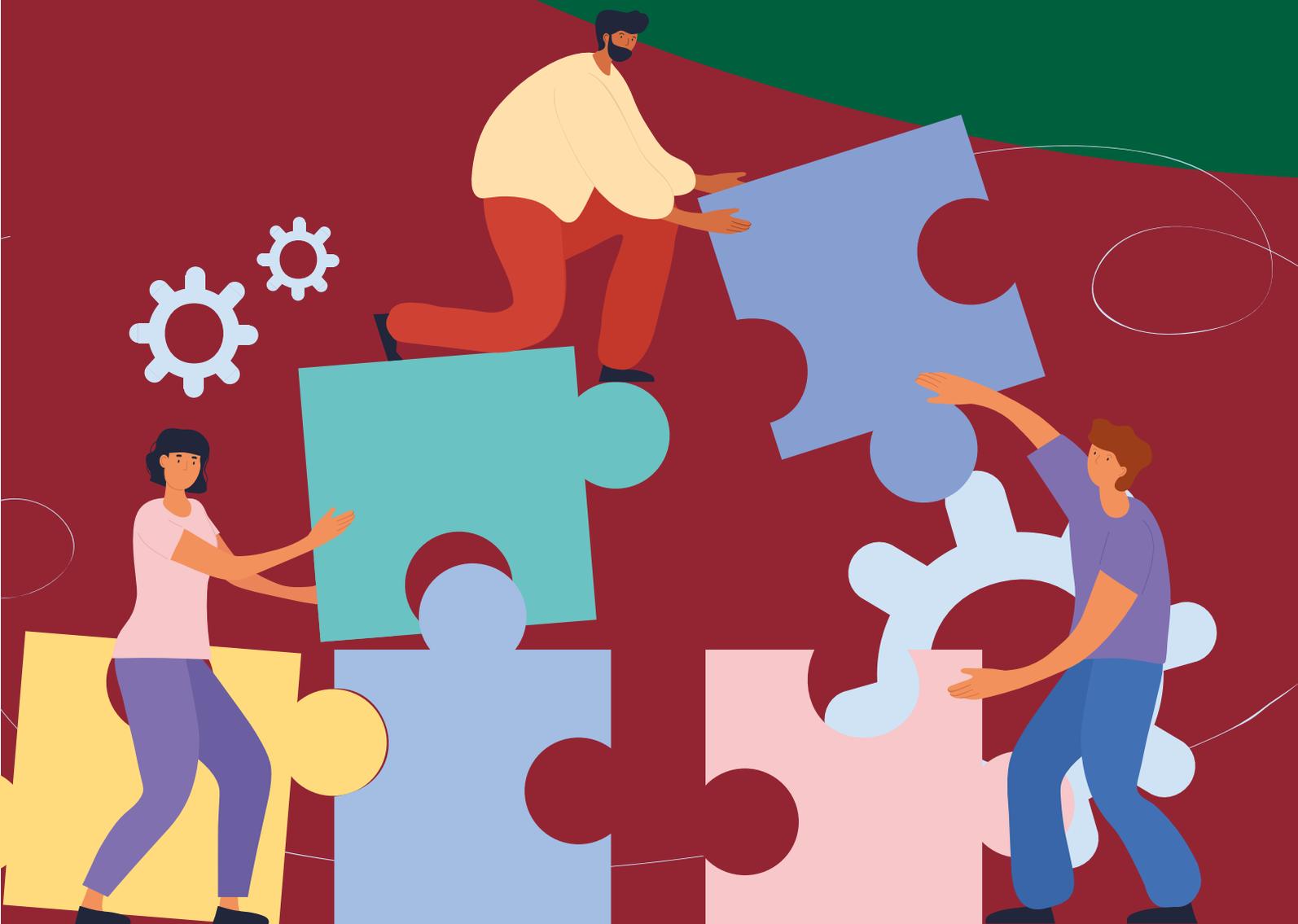
- ⇒ Les médiations sociales dans les quartiers, qui regroupent toutes les actions dans les lieux de vie, depuis la Médiation sociale urbaine (partie très importante notamment à Marseille), jusqu'à l'ensemble des médiations sociales éducatives et Quartiers prioritaires (QPV) que nous gérons hors Marseille.
- ⇒ Les médiations sociales scolaires qui se répartissent entre les interventions en lycées, collèges et écoles primaires.
- ⇒ La médiation sociale dans les transports, menée dans les TER Aix-Marseille.
- ⇒ Enfin l'on trouvera des médiations exercées dans des Etablissements recevant du public (ERP) menées dans des Maisons départementales de la solidarité (MDS) et agences de Pôle emploi et enfin une dite en Espace public spécifique qui concerne le littoral marseillais en saison estivale.

Pour chacun des pans d'activité considéré, l'on trouvera une présentation rapide des cahiers des charges et financements que nous avons appelée *Carte d'identité* et à la suite les éléments de bilan proprement dits rassemblés dans des *Fiches bilan 2021*.

Il s'agit bien ici du bilan de l'ensemble de l'association et non de chacun de ses projets. C'est pourquoi l'on trouvera ce qui est commun à l'ensemble des pratiques sans mention des spécificités locales. Chaque financeur étant destinataire par ailleurs des éléments de bilan exhaustifs le concernant, qualitatifs et quantitatifs.

Enfin, cette deuxième partie est émaillée d'éclairages travaillés avec les intervenants de terrain et que nous appelons *Sur le terrain* : ces textes ont vocation à illustrer de manière plus incarnée l'action menée au plus près des publics et les méthodologies mises en place, toujours guidée par le cadre métier mais aussi fonction des opportunités et stratégies internes qui nous sont propres, en fonction des contextes.

LE CONTEXTE ASSOCIATIF EN 2021





UNE ANNÉE DE FORTS POSITIONNEMENTS STRATÉGIQUES ET DE DÉVELOPPEMENTS

En 2021, l'AMCS a validé son projet associatif qui met en exergue cinq grandes priorités stratégiques dont trois ont fait l'objet d'un travail soutenu en 2021 que nous retraçons ci-après.

- ⇒ La mise en place d'une démarche qualité conduisant à la certification de l'association à la norme AFNOR XP X 60-600 (médiation sociale).
- ⇒ Le choix d'engager notre culture interne en tant qu'entreprise apprenante.
- ⇒ La poursuite de coproductions internes, notamment entre la médiation et la prévention spécialisée du Groupe addap13, dans une visée d'intervention territoriale intégrée.

En termes de développement, 2021 est marquée par deux événements :

- ⇒ L'intégration opérationnelle des personnels et des activités de l'association ADELIES suite à la fusion/absorption travaillée tout au long de l'année 2020.
- ⇒ Le recrutement, à partir d'octobre, de 30 postes de médiateurs financés par l'Etat dans le cadre des *Bataillons de la prévention* ; ces salariés ont été intégrés dans les services de prévention spécialisée marseillais du Groupe ; l'AMCS les a accueillis au préalable via 8 journées de formation/mise au poste et des immersions sur le terrain. L'action de ces équipes fera l'objet de présentations ultérieures, dans le bilan d'activités 2022.

UNE ASSOCIATION CERTIFIÉE EN 2021

L'AMCS a toujours cheminé et agi dans le sens d'une structuration et d'une professionnalisation, comme le secteur de la médiation sociale dans son ensemble. Depuis 2000 (réunion par la Délégation interministérielle à la ville de 42 experts venus de 12 Etats européens), la médiation sociale a continuellement avancé dans la définition du métier et la professionnalisation des intervenants. Jalonnée de contributions structurantes, cette période a vu la création du réseau d'acteurs France Médiation et de la norme professionnelle de la médiation sociale, AFNOR XP X 60-600.

La gouvernance de notre association s'est engagée dès 2019 dans le processus qualité. Après une pause de quelques mois en 2020 liée à plusieurs facteurs et chantiers (changement de direction, fusion-absorption de l'association ADELIES, crise sanitaire, etc.), l'équipe a repris le travail avec l'appui conséquent du réseau France Médiation qui a dédié du personnel pour accompagner les structures de son réseau dans ce processus de normalisation.

LE TRAVAIL EFFECTUÉ EN 2021

L'AMCS s'est donné les moyens d'avancer sur ce sujet, en dédiant des ressources humaines et matérielles à la conduite de ce processus. Un conseiller technique désigné en tant que référent qualité a pu s'appuyer sur une salariée spécifiquement détachée sur cette mission et sur l'ensemble des personnels des services territorialisés du Groupe addap13 menant des missions de médiation sociale. Auxquels se sont ajoutés autant que de besoin les recours aux services supports du Groupe et notamment celui des ressources humaines. Un groupe de travail a été constitué pour avancer concrètement, tant sur la recension des éléments de preuve à fournir, que sur l'élaboration des processus et process restant à créer.

Le travail s'est articulé autour du référentiel de certification Médiation sociale édité par l'AFNOR Certification et ses cinq exigences principales :

- ⇒ Le cadre : prise en compte de la définition de la médiation sociale, cadre déontologique et modalités d'intervention ;
- ⇒ Le processus de médiation sociale ;
- ⇒ La formation et la professionnalisation des ressources humaines ;
- ⇒ L'organisation et le suivi de l'activité ;
- ⇒ L'évaluation et l'amélioration continues du processus de médiation sociale.

Le groupe de travail s'est réuni régulièrement tout au long du premier semestre et nous avons été audités en septembre. Les quelques insuffisances relevées n'ont pas compromis la recevabilité de l'association, qui s'est donc vue certifiée officiellement en décembre 2021.

Le conseiller technique référent qualité veille à la bonne mise en œuvre de la démarche qualité en vue des évaluations à venir de cette certification. Elle conditionne l'accès de l'association à tout type de marché susceptible de correspondre à son champ de compétence et son développement stratégique.

LES COPRODUCTIONS INTERNES, UNE MARQUE DE FABRIQUE DU GROUPE ADDAP13

La construction de coproductions internes opérationnelles est partagée par toutes les composantes du Groupe addap13 qui s'attache à la mise en œuvre d'interventions sociales de proximité intégrées et territorialisées, au bénéfice des populations les plus fragiles du département des Bouches-du-Rhône. Depuis l'origine et les premières expérimentations de médiation sociale à l'addap13, la recherche des modalités permettant l'articulation la plus pertinente techniquement avec la prévention spécialisée, socle historique de l'association, a toujours été mise au travail. Les traductions organisationnelles de cette volonté ont pu évoluer dans le temps mais sont allées dans le sens d'intégrations renforcées.

UNE QUESTION DÉJÀ ANCIENNE

Historiquement, la médiation au sein de l'addap13 s'est construite sur des territoires en dehors de Marseille, où intervenaient depuis longtemps des équipes éducatives de prévention spécialisée. La médiation transport scolaire sur le service Pays d'Arles par exemple, mise en œuvre dès 2008, avec deux médiateurs assurant une présence sociale active aux abords et dans les transports scolaires de l'ACCM (Communauté d'agglomération Arles Crau Camargue). Progressivement, d'autres services de prévention spécialisée ont développé des projets de médiation sociale à la Ciotat, Aix-en-Provence et Miramas notamment. La ville de Miramas constitue sur ce point un exemple emblématique car depuis de nombreuses années, le service de prévention spécialisée Étang de Berre y pilote une seule et même équipe intégrée de professionnels issus de ces deux métiers et de deux associations distinctes faisant partie du groupement associatif addap13. Cette approche fonctionne et contribue à la constitution d'un regard pertinent et « expert » de ce territoire. C'est ainsi qu'a pris forme au fil du temps sur les territoires un véritable modèle innovant de coopération entre la prévention spécialisée et la médiation sociale, et (voire mais...) des constructions élaborées de manière empirique. Temps de présence partagés, réunions d'équipe réunissant médiateurs et éducateurs de prévention spécialisée, diagnostics locaux élaborés ensemble, passages de relais autour de situations individuelles... des pratiques ont été testées, approfondies et validées ; les intervenants de prévention spécialisée ont fait état de la plus-value technique d'une augmentation du nombre d'adultes référents sur un territoire et du confort que pouvait représenter la présence d'une médiation sociale en capacité de s'adresser à toutes les tranches d'âge. Dans un contexte de massification continue des difficultés sociales, on a vu s'opérer des répartitions entre les rôles respectifs des professionnels auprès des jeunes et de leurs parents notamment, entre protection des enfants et soutien social des adultes.

A contrario, la médiation sociale à Marseille a connu une autre histoire conditionnant un autre mode d'organisation. L'action de Médiation sociale urbaine mise en œuvre est issue du Pacte de sécurité et de cohésion sociale conséquent élaboré par l'Etat en 2014 à l'échelle de la ville ; cinq opérateurs se sont réunis en 2015 pour mettre en place un dispositif comprenant en tout 130 médiateurs. Avec un contingent de 47 médiateurs à l'époque, l'AMCS a fait le choix de créer un service dédié, piloté par une directrice de service et deux chefs de service. C'est donc un modèle « non intégré » qui s'est développé à Marseille, où des services distincts pilotaient la prévention spécialisée (quatre services) et la médiation sociale. Pour mettre en œuvre le principe de coproduction, des réunions territoriales ont été organisées pour croiser constats, pratiques et projets entre les deux métiers.

DES CHOIX DÉCISIFS EN 2021

Sous l'impulsion du président de l'AMCS, nous avons fait le choix audacieux en 2021 d'organiser nos interventions selon un seul et même modèle sur l'ensemble des territoires, Marseille comme hors Marseille, et d'engager le processus permettant à terme de mettre partout en œuvre l'intégration des professionnels telle que nous la pratiquons déjà sur les territoires hors Marseille. Plusieurs raisons ont présidé à ce choix. Tout d'abord le constat est partagé d'un fonctionnement efficient de ce mode d'intégration, du point de vue des deux métiers exerçant sur les territoires hors Marseille. Il apparaît que la visibilité de l'AMCS ne pâtit pas de cette intégration et que la lisibilité du Groupe addap13 sort plutôt renforcée auprès des partenaires, institutionnels comme opérationnels, de ce pilotage par une seule équipe d'encadrement, en capacité de porter un discours cohérent au titre des deux missions. Cela soutient le postulat d'origine de construire une ingénierie spécifique à forte valeur ajoutée, aux plus près des territoires et de leurs contextes. Deux directeurs adjoints sont en partie dédiés à ces pilotages et harmonisations en construction, l'une pour Marseille et l'autre pour les Bouches-du-Rhône hors Marseille.

C'est ainsi que pendant l'été 2021, les intervenants de la médiation sociale éducative aux abords des lycées (PRMSE) ont été intégrés aux services de prévention spécialisée marseillais, comme c'était déjà le cas hors Marseille ; ce mouvement, qui bouscule les pratiques d'organisation et de management, a vocation à être étendu par la suite et piloté au plus près des réalités qui se feront jour.

Du fait de ce long cheminement et de modes d'organisation encore différents, ces coproductions restent fonction des volontés et opportunités locales, des configurations géographiques et institutionnelles, et des rencontres interpersonnelles, notamment à Marseille, au croisement des orientations stratégiques du Groupe et des initiatives de terrain. Et nous croyons que dans ces interstices-là justement se construisent souvent les pratiques de terrain les plus solides. L'on voit des chantiers éducatifs menés en collaboration entre la prévention spécialisée et la médiation sociale, qui œuvre à apaiser des tensions par un embellissement local et une synergie intergénérationnelle au préalable, l'on voit également différentes équipes de médiation à la manœuvre conjointement pour faire face à une situation tendue, ou pour soutenir la prévention spécialisée dans des animations, des temps festifs... ou plus complexes lorsqu'il faut assister des familles évacuées d'immeubles insalubres par exemple. Nous œuvrons à l'élaboration d'une identité partagée au titre de l'appartenance au Groupe addap13 avec la volonté de faire communauté éducative dans tous les périmètres partagés d'intervention.

L'on ne retrouvera pas d'exemples de coproductions dans ce document parce qu'il décrit les pratiques mises en œuvre à l'échelle de toute l'association alors que ces réalisations sont toujours spécifiques à un territoire.

LE CHOIX D'UNE RÉFÉRENCE, L'ENTREPRISE APPRENANTE

La médiation s'exerce « au front » (Ion, 1991) au contact direct des usagers, dans leur lieu de vie, dans le contexte de quartiers difficiles, parfois violents, d'environnements scolaires en proie à des tensions récurrentes, auprès de populations se sentant abandonnées et dé-

munies face à un droit commun parfois insuffisamment relayé. Il s'agit donc d'outiller ses professionnels en vue d'une adaptabilité permanente à des environnements mouvants, en tant que réelle compétence.

En parallèle même si le métier de médiateur social est en cheminement constant vers une professionnalisation accrue, avec la construction de référentiels de formation (MSADS par exemple - Médiateur(trice) social(e) accès aux droits et services), force est de constater que les moyens alloués aux dispositifs sont encore largement tournés vers des contrats d'apprentissage ou d'adultes relais qui supposent l'embauche de salariés en devenir qu'il s'agit d'accompagner au mieux dans des parcours de formation.

Pour concilier ces deux paramètres et asseoir une cohérence interne en termes de management et de valeurs, l'association AMCS choisit de se référer, dans son organisation et dans l'accueil et le pilotage de ses équipes de terrain, aux critères régissant l'organisation apprenante. Ce cadre nous incite à privilégier une posture prospective pour anticiper les tendances sociétales, imaginer, innover et nous adapter à de nouvelles activités ; un management par la qualité pour une amélioration continue sur la base d'une responsabilisation de tous les échelons appelés à mobiliser leurs idées et suggestions dans une intelligence commune valorisée en tant que capacité d'adaptation à l'environnement (nous nous référons notamment aux travaux de Jean-René Loubat). Une organisation apprenante favorise la solidarité et une fluidité de fonctionnement qui permettent aux forces individuelles de se compléter et aux faiblesses de se compenser.

DES APPLICATIONS CONCRÈTES

Nous avons d'ores et déjà mis au travail des critères marquants de cette identité qui ont vocation à traverser l'ensemble des échelons de l'association et peuvent se décliner de manière appliquée et concrète :

- ⇒ La transmission d'une vision partagée, dès la phase d'accueil et tout au long de la mission
 - Souci éthique : non jugement, neutralité, bienveillance, impartialité... (projet associatif).
 - Travail sur les missions et leur objectif central de cohésion sociale au service de tous.
- ⇒ Le perfectionnement et l'approfondissement des connaissances de chacun (maîtrise personnelle)
 - Un accompagnement à la prise de poste.
En 2021, en ont bénéficié les apprentis de la médiation sociale éducative aux abords des lycées (PRMSE) et les personnels des *Bataillons de la prévention*.
 - L'accès à la formation qualifiante.
4 personnels ont suivi en 2021 des cursus qualifiants individuels
55 personnels ont suivi des formations qualifiantes collectives
 - L'apprentissage.
En 2021 l'association comptait 32 apprentis moniteurs éducateurs et 13 MSADS.
 - Le tutorat.
9 tuteurs sont en cours de formation pour obtenir la certification de maître d'apprentissage.
 - Le travail en équipe pour un transfert de compétences.
 - L'accompagnement à la prise de parole.
 - L'accès à l'analyse des pratiques.
- ⇒ L'importance de se situer dans un environnement
 - Prendre en compte la diversité des facteurs qui génèrent des problématiques.
 - Travailler dans la complémentarité.
 - Travailler en partenariat.
 - Viser l'adaptation à des contextes mouvants.
- ⇒ L'apprenance en équipe
 - Travail réflexif sur les représentations dans le cadre des réunions d'équipe.
 - Diagnostics partagés et continus.
 - Temps interdisciplinaires de travail sur des situations concrètes.
 - Montage de projets, retours d'expérience.
 - Mise en œuvre d'une culture de l'évaluation.

MÉDIATION SOCIALE ÉDUCATIVE AUX ABORDS DES LYCÉES ET FORMATION DE TRAVAILLEURS SOCIAUX

Dans le cadre de l'appel à projet PRMSE (médiation lycée apprentissage) initié par le Conseil Régional Sud PACA, une des deux missions est la formation de Moniteur - éducateur.

En 2021 l'AMCS comptait à ce titre 34 apprentis :

- 18 à Marseille (9 en 1^{ère} année et 9 en 2^e année) ;
- 16 sur le reste des Bouches-du-Rhône (2 en 1^{ère} année et 14 en 2^e année).

Les 7 apprentis deuxième année qui ont passé leur diplôme en juin 2021, sont tous diplômés et en emploi :

- 2 en apprentissage DEES (Diplôme d'Etat éducateur spécialisé) ;
- 3 exercent en Maison d'enfants à caractère social (dont 1 à Paris et 1 dans le Pôle Mineurs non accompagnés du Groupe addap13) ;
- 2 en foyers pour personnes handicapées.

Nous sommes bien conscients qu'une organisation apprenante ne se décrète pas. Elle est le fruit d'attitudes, d'engagements et de processus qui se développent au fil du temps. Mais elle est une boussole précieuse et dont nous postulons qu'elle nous outillera face au défi qui est le nôtre, de faire travailler ensemble des professionnels aux niveaux souvent hétérogènes (phénomène renforcé dans les configurations d'équipes intégrées de professionnels issus de différents métiers). Enfin, ce qui fait territoire partagé dans cette optique est que chacun doit être « apprenant » dans une chaîne dynamique de transmissions, où s'entrecroisent savoirs théoriques et acquisitions de terrain.

UNE AMCS PROFONDÉMENT TRANSFORMÉE PAR LA FUSION ABSORPTION AVEC ADELIES

En marge de ces objectifs stratégiques, 2021 a été marquée par l'aboutissement du travail de fusion avec l'association ADELIES, avec laquelle l'AMCS avait toujours entretenu des relations de coopérations profondes sur le territoire bucco-rhodanien et sur Marseille en particulier. Partageant des dispositifs tels que la Médiation sociale urbaine ou la médiation aux abords des collèges, les deux associations ont travaillé de concert pendant plusieurs années.

En 2019, constatant que l'association n'avait pas atteint une taille critique, la gouvernance d'ADELIES a fait le choix de se projeter dans une fusion-absorption avec une autre structure de médiation. Après avoir réalisé un diagnostic, elle a fait le choix de se rapprocher d'AMCS et a sollicité officiellement son conseil d'administration afin d'entamer un rapprochement devant conduire à une fusion-absorption. 2020 a été l'année de mise en travail du processus, sur fond de modalités altérées par les conséquences de la crise sanitaire, qui ont notamment limité les possibilités de rencontres élargies entre professionnels des deux structures. Après ce lourd travail administratif et juridique, la fusion est effective au 1^{er} janvier 2021 ce qui permet d'entrer dans la phase opérationnelle.

Opérée sur certains services dès l'été 2020, l'intégration des salariés d'ADELIES a principalement impacté l'organisation du service marseillais de Médiation sociale urbaine, qui devient alors service Médiations Marseille, et intègre les équipes ADELIES de médiation sociale urbaine, lycées et collèges, devenant le service territorial du Groupe addap13 le plus important, avec la nomination d'une troisième cheffe de service pour renforcer l'encadrement des équipes (dès l'automne 2020). Dans les Bouches-du-Rhône hors Marseille, c'est le service de prévention spécialisée Etang de Berre qui accueille le plus grand nombre de salariés d'ADELIES. Cette mise en œuvre a impacté et même bousculé l'ensemble des personnes concernées, les entrants comme les « anciens » de l'AMCS.

Tout d'abord il est probable que nous avons tous sous-estimé la difficulté qu'il y aurait à quasiment doubler le nombre de salariés : la massification des tâches et la modification des services que cela entraînait ont certainement amoindri, qui pis est sur fond de crise sanitaire qui restreignait les dispositifs de réunion, à la fois la qualité de l'accueil des salariés entrants et le temps que l'encadrement de l'AMCS pouvait consacrer à ses propres équipes, elles aussi en forte demande face à ces changements.

Au-delà des sentiments de perte et des inquiétudes prévisibles dans ce type d'évènement, il nous fallait faire face à des problèmes de fond que les calages préalables n'avaient pas pu résoudre. Au premier chef nous nous sommes heurtés au fait que les gouvernances d'équipe n'étaient pas organisées de la même façon : chefs de service éducatif du côté de l'AMCS et coordonnateurs à Adelines, avec des diplômes, fiches de postes et périmètres de responsabilité différents qu'il s'agissait d'articuler au mieux des intérêts de chacun et de la mission. En parallèle la fusion amenait dans l'AMCS de nouveaux marchés qui avaient été mis en œuvre par ADELIES en leur temps et faisaient du jour au lendemain partie intégrante de notre activité. Il est probable que davantage de rencontres entre ces échelons dès 2020 auraient pu préparer mieux cette phase mais elles n'auraient pas non plus permis de tout régler.

En tout état de cause, nous ne cacherons pas que 2021 a été porteuse de frottements et de frustrations, les uns devant faire le deuil de leur association, les autres assistant à des modifications de la leur et l'ensemble devant imaginer un futur commun... dans une période où il était impossible d'imaginer des temps collectifs qui auraient été autant de supports à des maillages individuels dont on connaît l'importance dans les collectifs de travail.

Au moment où nous écrivons ce bilan, les choses sont en voie d'apaisement, l'identité commune progresse, les places respectives ont été trouvées, retravaillées et une vitesse de croisière se fait jour dans les services, sur les terrains, entre les personnes. Nous savons bien que ces résultats sont dus à l'engagement de l'encadrement intermédiaire et la pugnacité des intervenants de terrain et nous les en remercions.

L'ASSOCIATION EN QUELQUES CHIFFRES CLÉS

Dans une première partie l'on trouvera des données visant à délivrer rapidement une représentation territoriale et humaine des moyens humains et dans une seconde partie quelques données quantitatives sur des pans essentiels de l'activité 2021.

DES MOYENS HUMAINS...

Nous l'avons vu, 2021 a été notablement marquée par la fusion absorption avec l'association ADELIES et la consolidation des deux effectifs fait de l'AMCS la plus importante association de médiation sociale en termes d'effectifs de terrain avec

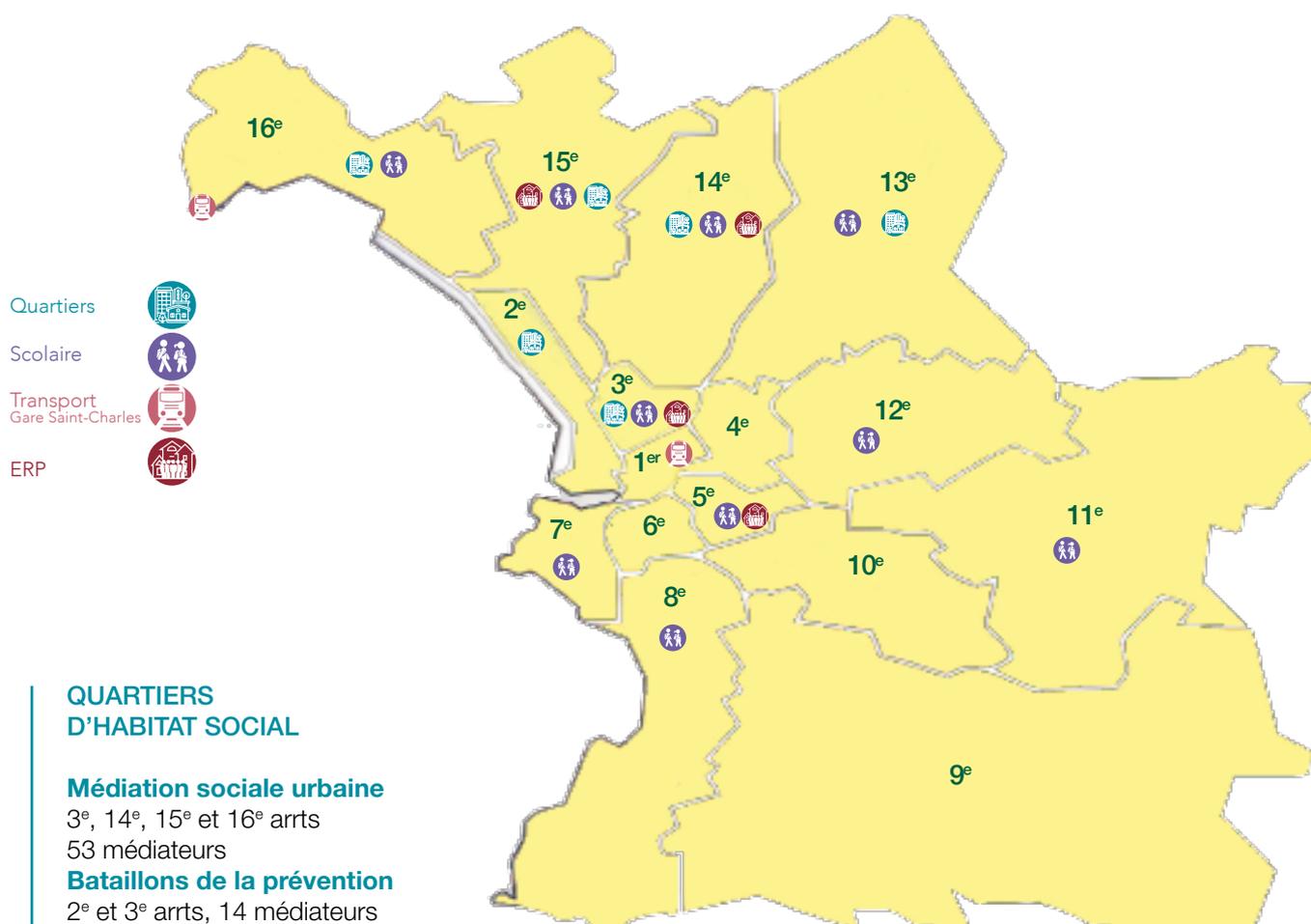
190
MÉDIATEURS

Comme nous l'avons résumé plus haut, un mouvement s'est amorcé de transfert des dispositifs de médiation vers des services territoriaux pilotant de manière mutualisée la prévention

spécialisée et la médiation sociale. 2021 marque à cet égard un changement organisationnel important, puisque pour la première fois, huit services du Groupe addap13 portent de la médiation, dont sept portent également une activité de prévention spécialisée.

Les deux cartes suivantes donnent une image de la répartition géographique des quatre grands types de médiation portés par l'association : en quartiers d'habitat social, transport, milieu scolaire et établissements recevant du public.

CARTOGRAPHIE - MARSEILLE



QUARTIERS D'HABITAT SOCIAL

Médiation sociale urbaine

3^e, 14^e, 15^e et 16^e arrts

53 médiateurs

Bataillons de la prévention

2^e et 3^e arrts, 14 médiateurs

13^e et 14^e arrts, 4 médiateurs

15^e et 16^e arrts, 10 médiateurs

TOTAL 81 MÉDIATEURS

MILIEU SCOLAIRE

Ecoles primaires

+ Littoral en été

16^e arrt, 8 médiateurs

Collèges

3^e et 14^e arrts, 12 médiateurs

Lycées

3^e, 5^e, 7^e arrts

8^e, 11^e et 12^e arrts

13^e et 15^e arrts

TOTAL 44 MÉDIATEURS

TRANSPORT

TER SNCF entre Marseille et Aix

TER SNCF Marseille Côte bleue (période estivale)

8 MÉDIATEURS

ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC (ERP)

Agences Pôle emploi

10 MÉDIATEURS

CARTOGRAPHIE - HORS MARSEILLE



QUARTIERS D'HABITAT SOCIAL

Arles
4 médiateurs
Miramas, Martigues, Port de Bouc
13 médiateurs
La Ciotat
4 médiateurs

TOTAL 21 MÉDIATEURS

MILIEU SCOLAIRE

Collèges
Vitrolles, Fos sur Mer, Martigues, Châteauneuf les Martigues, Port de Bouc
8 médiateurs

Lycées
Arles, Châteaurenard, Tarascon, Miramas, Martigues, Port-de-Bouc, Istres, Salon, Saint-Chamas, Aix, Gardanne, Luynes, Marignane, Pertuis, Allauch, Aubagne, La Ciotat
26 médiateurs

TOTAL 34 MÉDIATEURS

ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC (ERP)

MDS Aix et Gardanne
2 MÉDIATEURS



Parmi les indicateurs permettant de rendre compte de la situation de l'association au 31 décembre, trois nous paraissent à mettre particulièrement en exergue :

LA STRUCTURATION DE L'ENCADREMENT

L'AMCS compte 1 cadre pour 11 médiateurs (cadres administratifs compris), ce qui illustre l'engagement de l'association dans une « densification » de son encadrement.

LA PART DES SALARIÉS INSCRITS DANS UNE DYNAMIQUE APPRENANTE

Nous l'avons vu en première partie, l'AMCS porte une véritable dynamique apprenante. 101 personnels sont inscrits dans cette dynamique, qu'ils soient en contrat d'apprentissage ou en contrat adulte-relais, soit 49 % des effectifs.

LA PART DE CONTRATS PÉRENNES

En parallèle l'AMCS a depuis ses débuts porté une politique volontariste de pérennisation des postes créés en faisant le pari de contrats à durée indéterminée alors même que ses missions sont, par définition, limitées dans le temps à la durée des projets.

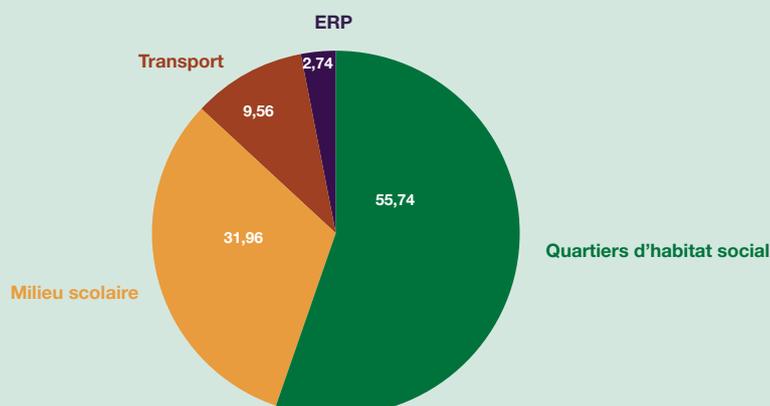
RÉPARTITION CDD / CDI AU 31 DÉCEMBRE 2021



...AU SERVICE D' ACTIONS DE TERRAIN

Pour ce bilan d'activité, nous avons fait le choix d'offrir une première représentation de l'activité, suivant les quatre grands types de médiations conduits au sein de l'association.

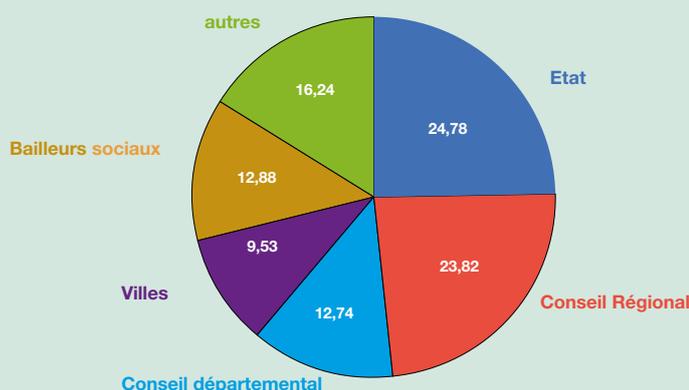
Si l'on considère le volume financier des actions, les proportions respectives de ces quatre pans sont les suivantes :



La médiation en quartiers d'habitat social, qu'elle soit de type MSU, MSE ou QPV, sur l'ensemble des communes concernées (Marseille, la Ciotat, Arles, Miramas, Port de Bouc, Martigues), occupe une place prépondérante puisqu'elle représente plus de la moitié de l'activité totale.

La médiation aux abords des lycées et des collèges représente environ un tiers de l'activité. Enfin, la médiation transport (TER) représente près de 10 % de l'activité.

Pour compléter cette présentation, précisons que les financements proviennent majoritairement de l'Etat et du Conseil régional, et dans une moindre mesure du Conseil départemental, des collectivités et des bailleurs sociaux.



Enfin, au-delà de cette présentation générale de l'activité sous le prisme de ceux qui la font (les médiateurs) ou de ceux qui la financent, la médiation se traduit par des situations et des actes. Le recueil de ces données s'est construit de manière empirique au fil des ans, chaque service développant ses propres outils. Cette réalité rend très difficile la compilation des chiffres et nuit à la traduction statistique de l'activité au niveau de l'association. C'est pourquoi, en 2021, a été entamé un travail d'harmonisation du recueil de ces données, qui conduira en 2022 à l'adoption d'un logiciel ad hoc.

Dans cette première édition de notre bilan, nous avons fait le choix de nous concentrer sur trois indicateurs d'activité issus de la médiation en quartier d'habitat social, prépondérante dans l'activité globale de l'association.

Ainsi, les chiffres issus des communes d'Arles, La Ciotat, Marseille, Martigues, Miramas et Port de Bouc, établissent les éléments suivants :

3 198
SITUATIONS ONT ÉTÉ TRAITÉES

Conflits de voisinage, difficultés relation bailleurs, difficultés liées à des encombrants, etc.

Au fil des mois, les médiateurs ont engagé :

8 415
ACTIONS DE MÉDIATION ET D'ACCOMPAGNEMENT

Recouvrant différents registres d'intervention, tels que définis dans la norme AFNOR de médiation sociale

Mises en relation, informations, gestions de situations conflictuelles, etc.

187

ACTIONS FAVORISANT LE VIVRE ENSEMBLE

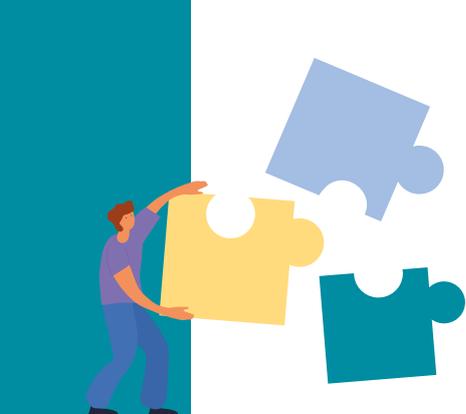
Il s'agit ici d'animations de proximité, de chantiers citoyens, de participations à des chantiers éducatifs ou toute autre forme de participation favorisant le collectif.

 **LE BILAN DES
ACTIVITÉS
2021**





MÉDIATIONS SOCIALES DANS LES QUARTIERS



CARTE D'IDENTITÉ

MÉDIATIONS SOCIALES DANS LES QUARTIERS

PROJETS

- Médiations sociales urbaines (MSU).
- Médiations sociales éducatives (MSE).
- Médiations en Quartiers Prioritaires (QPV).

LOCALISATIONS

- **Marseille** : QPV dans les 3^e, 14^e, 15^e et 16^e arrondissements..
- **Arles** : Barriol, Trébon, Griffeuille.
- **Miramas** : Carraire, Molières, Maille (1, 2 et 3), Mercure, Centre-ville, cité SNCF.
- **Port-de-Bouc** : Comtes, Tassy Bellevue, Lèque, Aigues Douces.
- **Martigues** : Notre Dame des Marins.
- **La Ciotat** : Centre ancien, Fardeloup, Abeille / Maurelle / Matagots / La Treille, Puits de Brunet / Provence, et interventions ponctuelles dans d'autres périmètres de la commune.

PUBLICS CIBLÉS

- L'ensemble des habitants des quartiers d'intervention.

OBJECTIFS DE LA MISSION

- Elaborer des réponses en termes de tranquillité publique et régulation des tensions sociales (occupations des espaces communs, bruit, dégradations, incivilités...).
- Résoudre des situations de conflits (habitants/habitants, habitants/bailleur, intergénérationnels...).
- Œuvrer au rapprochement entre les habitants et le droit commun.
- Être moteur et/ou partenaire de la dynamique de quartier.
- Contribuer à améliorer le cadre de vie des habitants.
- Favoriser une participation active des habitants dans des projets collectifs pour leur quartier.
- Apporter une aide, un soutien aux démarches sociales individuelles.

MODES OPÉRATOIRES

- Présence active de proximité quotidienne dans les quartiers.
- Veille technique et sociale avec remontées régulières des dysfonctionnements constatés.
- Régulation des conflits avec suivi et traitement des situations.
- Information des personnes.
- Orientation des personnes vers les institutions.
- Soutien social individualisé lorsque nécessaire.
- Rendez-vous et visites à domicile chez les locataires.
- Actions de sensibilisation (propreté, sécurité, santé, hygiène, etc.).
- Actions collectives (partenariat) visant l'amélioration des liens sociaux et intergénérationnels.
- Actions collectives territoriales favorisant l'implication des habitants (projets, organisation...).

EFFETS ATTENDUS

- Réduction du sentiment d'insécurité sur les espaces publics des territoires.
- Réduction du sentiment d'abandon dans des quartiers peu dotés en services publics.
- Apaisement : diminution du nombre de tensions et conflits.
- Augmentation du lien social dans les territoires : convivialité, actions de solidarité...
- Amélioration du cadre de vie : espaces mieux respectés et investis.
- Réduction des situations d'isolement et mieux-être des personnes.

MOYENS HUMAINS DE TERRAIN

- 74 médiateurs.

MOYENS MATÉRIELS

- Tenues de travail et smartphones professionnels.
- Locaux, bureautique, photocopie, véhicules de service.

FINANCEMENTS

- Etat - PDEC FIPDR - Bailleurs sociaux - ENEDIS.

PARTENARIAT

- Services de l'Etat, Services municipaux, Bailleurs sociaux.
- Institutions de droit commun et de proximité.



FICHE BILAN 2021

MÉDIATIONS SOCIALES DANS LES QUARTIERS - ACTIVITÉ 2021

Registres d'action effectifs en 2021

Présence active de proximité

Veille territoriale, sociale et technique

Prévention/gestion de situations conflictuelles

Passerelles et mises en relation des personnes avec les institutions

Projets collectifs

Information, sensibilisation des personnes

Orientations/soutien social individualisé

ELÉMENTS DE CONTEXTE ET CONSTATS

2021 fut encore marquée par la crise sanitaire. Les couvre-feux et les restrictions de sociabilité nous ont amenés à ajuster nos modalités d'intervention et ont installé une anxiété grandissante chez les habitants : peur de la pandémie et crainte sur le futur en parallèle de difficultés quotidiennes déjà présentes antérieurement.

DES TERRITOIRES

- ⇒ Modifications dans les occupations/détournements d'espaces publics par les réseaux de trafic de stupéfiants avec les nuisances, voire les violences qu'ils entraînent. La situation est encore plus compliquée lorsque ces points de deal sont « gérés » par des personnes extérieures au quartier, voire aux communes.
- ⇒ La circulation routière en scooter est souvent problématique (rodéos, cabrages, dérapages, courses...).
- ⇒ Les dépôts sauvages d'encombrants (les containers lorsqu'il y en a, sont souvent pleins), avec présence de nuisibles sont récurrents sur certains quartiers.

DES PUBLICS

Notre public est majoritairement constitué de ménages en butte à des situations de précarité et percevant des aides de l'Etat. Nous observons un manque de revenus et de connaissance des ressources disponibles sur fond de cumul de problématiques.

La crise sanitaire a accentué les difficultés de ce public déjà fragile antérieurement.

- ⇒ Des familles se sont retrouvées dépassées par la gestion des enfants et ont souffert du repli familial dans des logements le plus souvent petits.
- ⇒ Nous avons au printemps constaté que le besoin de sortir de chez soi devenait vital psychologiquement mais en fin de journée sur certains quartiers l'on voyait toutefois peu de monde.
- ⇒ Fort besoin d'activités pour les enfants et pour les adultes, sur fond de sentiments d'abandon.
- ⇒ L'avant période estivale a créé des angoisses. Les décès « au pays » ou en France avec les restrictions sanitaires (ne pas voir le proche, ne pas pouvoir le ramener « au pays »), associées à la peur de la maladie, ont modifié les repères. Ne pas partir a été synonyme de rupture, d'isolement, d'abandon, de tensions familiales.
- ⇒ Fort besoin d'information/accompagnement social en matière de santé, démarches administratives, éducatives, emploi...
- ⇒ Isolement renforcé de personnes âgées/malades en proie à la peur de la pandémie et aux modifications de leur quotidien qu'elle entraînait (visites, etc.).

DES CONSTATS

DES CONSTATS

PRATIQUES MISES EN ŒUVRE EN 2021

PRÉSENCE ACTIVE DE PROXIMITÉ & VEILLE TERRITORIALE, SOCIALE ET TECHNIQUE

DES PRATIQUES...

- ⇒ Observations sociales et contacts avec les habitants et les partenaires, toute l'année, du lundi au samedi, sur des temporalités variées incluant des plages horaires décalées, jusqu'à 21 h en été.
- ⇒ Observation des dynamiques, des déplacements des personnes et des différentes fréquentations des espaces communs pour modéliser des parcours et horaires permettant de rencontrer le maximum d'usagers des territoires d'intervention et les ajuster en continu en fonction des besoins du public, des lieux de regroupement et des demandes éventuelles des partenaires et financeurs.
- ⇒ Nous avons privilégié des temps de présence en pied d'immeuble aux heures de déplacement (courses, démarches) : pics de présence à partir de 11 h et de 16 h 30 ; nous avons été présents sous les porches, sur les espaces de jeux, les jardins partagés, les city-stades, devant les commerces...
- ⇒ Avec un public senior (65/75 voire plus) les questions liées à la pandémie ont été très présentes et nous gardons le contact pour rassurer, expliquer et lever les anxiétés.
- ⇒ En deuxième parties d'après-midi nous rencontrons des jeunes, présents notamment autour des city stades et équipements de proximité (majoritairement des 16/25 ans et des 6/12 ans avec leurs parents).
- ⇒ La présence active a pu se transformer en « écoute active de proximité » lorsqu'un événement traumatise un quartier (violences, suicides...), mais aussi chaque fois que des personnes ont eu besoin de déposer leur mal être, de parler de leur solitude, des difficultés familiales, etc.
- ⇒ La présence active a pu également prendre la forme de phonings réguliers pour assurer une veille sociale lorsque les personnes se repliaient sur leur domicile (restrictions sanitaires).
- ⇒ Mise en place d'un soutien à la fonction parentale, éprouvée par la gestion de la crise sanitaire : écoute, propositions de solutions, orientations quand il y avait lieu.
- ⇒ Vigilance accrue aux horaires des sorties des écoles lorsque nous constatons des problèmes de sécurité routière (butées enlevées, conduites à risques...).
- ⇒ Recensement d'éléments de veille technique : encombrants, dégradations et incivilités (tags, urines sur la voie publique...).

... POUR

- ◆ Produire un diagnostic permanent et partagé (partenaires, autres missions du Groupe).
- ◆ Rencontrer les différents types de publics qui occupent successivement les espaces.
- ◆ Faire connaître et reconnaître les médiateurs en tant que professionnels référents par toutes les personnes présentes sur les territoires, habitants et/ou acteurs locaux de toutes tranches d'âge.
- ◆ Mettre à profit les créneaux d'après-midi jusqu'à 20 h (automne/hiver) un peu plus tard en été, rencontrer toutes les générations : discussions individuelles (déambuler avec les personnes, s'asseoir avec elles sur un banc...) et collectives (espaces de jeux et lieux de regroupement).
- ◆ Gérer quelques tensions sur les aires de jeux (bruit, occupation par les plus grands...).
- ◆ Proposer des espaces d'expression, formels et informels, lorsque survient un événement grave.
- ◆ Apaiser, parce que l'on est là, visibles de manière régulière, comme l'illustrent les réactions des habitants, jeunes ou moins jeunes, lorsque nous ne sommes pas là comme d'habitude :
 - « On ne vous a pas vus ces jours-ci. »
 - « Pourquoi vous n'êtes pas passés hier ? »
 - « Lundi soir, ils étaient là.... Ils crient fort dès que vous n'êtes pas là. »
- ◆ Réduire des situations d'isolement et acheminer des explications sur les politiques publiques, notamment en matière sanitaire : déconstruire les représentations des personnes réceptives aux théories complotistes les plus extravagantes (discussions sur idées reçues et clichés).
- ◆ Faire remonter aux institutionnels concernés les dysfonctionnements matériels repérés.

PRÉVENTION/GESTION DE SITUATIONS CONFLICTUELLES

DES SAISINES

- ⇒ Les saisines bailleurs ont surtout concerné des situations de conflits de voisinage, nuisances sonores, déchets canins jetés par les balcons...
- ⇒ Les orientations par les partenaires sont principalement le fait de centres sociaux, conseils citoyens, CCAS... et signalent aussi des conflits de voisinage exprimés lors d'échanges informels, ainsi que des problèmes de regroupement ou d'incivilité.
- ⇒ Les habitants nous saisissent directement pour des conflits de voisinage les concernant ou concernant leurs connaissances.

DES PRATIQUES

- ⇒ Ecoute et orientation des personnes, propositions et suivi des situations avec orientations si nécessaire (selon la gravité du conflit et/ou des problématiques sociales repérées en cours de traitement).
- ⇒ En fonction des besoins des personnes nous transmettons des informations, expliquons les fonctions de ces organismes, donnons des coordonnées... et nous enquêrons par la suite de l'état des situations et dossiers.

PASSERELLES ET MISE EN RELATIONS DES PERSONNES AVEC LES INSTITUTIONS

DES INTERPELLATIONS

- ⇒ Les sollicitations sont majoritairement issues de notre réseau d'habitants et du « bouche à oreille » : des personnes nous interpellent ou nous appellent pour parler d'elles, du voisinage, d'amis ou du quartier en général.
- ⇒ Les partenaires sociaux nous sollicitent également lorsqu'ils constatent des situations de pertes de lien, d'inquiétudes générales, de difficultés avec les enfants...

DES POSTURES

- ⇒ Disponibilité, présence et écoute bienveillante dans le respect de la confidentialité des échanges, ont permis aux personnes rencontrées d'exprimer leurs difficultés et leurs besoins.

Comment accéder aux démarches en ligne ?

Comment bénéficier d'aides alimentaires et financières ?

Comment expliquer aux enfants la situation sanitaire et les restrictions ?

Comment vais-je pouvoir aller au pays ?

UN CONSTAT

Les situations administratives et juridiques sont conséquentes...

- ⇒ Elles recouvrent toutes situations nécessitant un accès au droit : impôts, CAF, retraites et pensions, eau, énergie, Pôle emploi, PLIE... mais aussi la rédaction de CV et lettres de motivation...

DES PRATIQUES

- ⇒ Nous avons donné des informations, orienté vers les partenaires, aidé à rédiger quelques courriers et CV...
- ⇒ Pour les problèmes de logement, nous orientons vers les Services municipaux et informons sur le numéro unique.

...POUR

- ◆ Ouvrir une première porte vers le droit commun à partir de ces aides délivrées de manière informelle et qui sécurisent les personnes.

UN CONSTAT

... et accentuées par le contexte Covid

- ⇒ Le Covid s'est fait encore beaucoup sentir car il entraîne des démarches de plus en plus souvent dématérialisées. Or notre public souffre globalement d'un manque d'équipements et/ou des connaissances nécessaires à une bonne utilisation de ces services, ce que l'on désigne par « fracture numérique ». Cette problématique a été également visible dans des situations en lien avec les bailleurs.

DES PRATIQUES

- ⇒ Du « porte à porte » et des visites à domicile en respectant les gestes barrières chaque fois que nécessaire (et possible).

Nous avons favorisé l'accès aux inscriptions sur des plateformes via les téléphones portables des personnes ou en orientant vers des partenaires dédiés.

UN IMPACT

- ◆ Ce soutien a permis d'éviter des ruptures administratives pouvant générer de lourdes conséquences financières

UN CONSTAT	<p>Les besoins d'ordre économique</p> <p>↳ Ils s'accompagnent quelquefois de difficultés juridiques, administratives et de santé.</p>
UNE PRATIQUE	<p>↳ Nous examinons les situations et proposons des solutions acceptables par les personnes.</p>
UN IMPACT	<p>◆ Nous avons obtenu des apaisements et des évolutions positives dans le quotidien des personnes.</p>
DES CONSTATS	<p>Les problèmes de santé, de souffrances psychologiques et d'addictions</p> <p>↳ Ces questions très préoccupantes représentent un frein important à l'insertion socioprofessionnelle, d'autant que ces problématiques sont difficilement reconnues par les personnes, avec un accès aux soins quasiment inexistant. Elles témoignent de la précarité et des fragilités de ces quartiers « relégués ».</p> <p>↳ Les conséquences sont très vastes, du conflit de voisinage marqué par des nuisances sonores, à des violences parfois graves entre les protagonistes.</p>
DES PRATIQUES	<p>↳ Nous avons travaillé chaque fois que possible avec la prévention spécialisée car cette problématique est repérée également chez les plus jeunes en accompagnement.</p> <p>↳ Une formation interne au Groupe est menée en outre sur la « gestion de la violence ».</p> <p>↳ Le temps et des rencontres régulières ont permis progressivement de mettre des mots sur certaines situations pour cheminer vers des prises de conscience et des orientations.</p> <p>↳ Des situations plus graves ont pu déboucher sur des orientations/accompagnements vers les services de psychiatrie.</p> <p>↳ Informations et orientation vers des pôles de vaccination et centres de test de la Covid19.</p>
DES CONSTATS	<p>Les difficultés d'insertion professionnelle</p> <p>↳ Question centrale mais parcours semés d'embûches car les freins périphériques sont nombreux et associés à de bas niveaux de qualification.</p> <p>↳ Nous observons de plus en plus de difficultés pour ces personnes à rester mobilisées dans le temps, même sur une mission Intérim. Même dans les communes bien dotées (chantiers d'insertion, agences d'Intérim...), notre public reste majoritairement en marge.</p>
NOS PRATIQUES	<p>↳ Orientations vers les agences d'Intérim, ateliers et chantiers d'insertion, Missions locales et Pôle emploi.</p> <p>↳ Pour mettre à profit toutes les opportunités et passer quelques codes sur le monde du travail, nous accompagnons le public vers tous les événements dédiés, et tâchons de mettre en place des relais.</p> <p>↳ Nous pouvons donner des rendez-vous permettant de mettre à plat les problèmes et les ressources mais avons souvent constaté de grandes difficultés à se projeter, s'engager, avoir confiance en soi. Se lever, fournir un effort régulier, apprendre à gérer le temps, s'organiser sont bien souvent impossibles.</p>



SUR LE TERRAIN

REMETTRE DE LA PAROLE ENTRE BAILLEURS ET LOCATAIRES AU TRÉBON (ARLES)



Le bailleur (13 Habitat) avait dans ce quartier une agence recevant les locataires pour tout problème administratif lié à leur logement (récupérer une quittance, exposer une difficulté de paiement, évoquer des problèmes dans les logements et/ou les espaces extérieurs, se renseigner sur de futurs travaux, etc.). Mais elle a fermé il y a cinq ans ; restent sur place les gardiens qui s'occupent de la veille technique, de l'entretien des halls, etc. mais ne sont pas une ressource administrative.

Lorsque les médiatrices ont mené leur diagnostic, il est apparu que ce manque de représentants du bailleur, très largement évoqué par les habitants, contribuait manifestement à leur sentiment d'abandon et produisait de la confusion (qui entretient quoi, qui fait quoi, etc.). Le bailleur de son côté, conscient de la nécessité de rétablir des liens, redoutait de l'animosité de la part de ces locataires ayant accumulé frustrations et problèmes.

Le bailleur demande alors à la médiation sociale de monter un projet permettant d'enclencher une dynamique positive. Plutôt que d'impulser une concertation de type institutionnel, qui risque de dramatiser les enjeux, les médiatrices proposent de tabler sur la relation humaine et de construire du lien à partir d'un moment partagé dont tout le monde par ailleurs avait besoin au sortir du deuxième hiver de Covid avec ses restrictions de sociabilité. L'événement devait se tenir au printemps mais se déroulera finalement en septembre 2021, devant le centre social et non pas au cœur du quartier, trop investi par le réseau.

A la recherche d'une accroche attractive susceptible de mobiliser les familles, elles optent pour la venue d'une ferme pédagogique et d'un magicien (atelier et spectacle de clôture) : les animaux et la magie attireront les enfants, et donc leurs parents. Le centre social mettra en place une « boîte à questions » pour recueillir les souhaits pour le quartier. 13 Habitat installera un stand pour accueillir les habitants et fournira des dotations (t-shirts, stylos, porte-clefs...). Dans l'après-midi un goûter sera donné aux enfants (60 conditionnements individuels préparés par une association locale).

Autour du stand de 13 Habitat les discussions se sont poursuivies tout l'après-midi et des locataires ont même pu échanger avec le directeur d'agence. Un mois après, des situations administratives qui s'étaient enkystées avaient été réglées. Les retours sont très positifs et 13 Habitat a annoncé une permanence mensuelle (demi-journée) au centre social en direction des locataires. Cette modalité a démarré avec toutefois un certain retard, le Covid perturbant il est vrai les modalités d'accueil de la structure.

Quant à l'aspect festif, réussite totale avec des gens attendant pour rentrer chez eux que tous les animaux aient été embarqués dans le camion, et davantage de familles que ce que nous attendions.

Ce projet a répondu à l'attente croisée des habitants et du bailleur : la médiation sociale a remis en marche la parole et le lien entre ces deux parties qui peinaient à le rétablir. La mise en œuvre a demandé diplomatie et ténacité (contacter, recontacter et mobiliser le partenariat suite au report de l'évènement, obtenir les autorisations en mairie, préfecture, police, etc.) mais a visibilisé notre capacité à mobiliser les habitants.

Unicil nous sollicite à présent pour une action du même ordre à Griffeuille et 13 Habitat et le centre social nous ont sollicités pour mobiliser les habitants autour d'animations recyclage.

Nous répondrons au cas par cas à ces sollicitations qui, si elles valent reconnaissance de notre action, doivent toutefois rester dans notre cœur de mission - (re)mettre des liens et fluidifier des espaces locaux de cohésion sociale - si nous voulons conserver le lien avec les habitants.

PROJETS COLLECTIFS

DES PRATIQUES

- ⇒ Mise en place d'actions collectives et de sorties familles.
- ⇒ Soutien aux associations locales dans la mise en place d'actions conviviales, de vivre ensemble, de dynamisation des quartiers.
- ⇒ Présence des médiateurs sur des animations collectives de proximité : en complément de la prévention spécialisée (animations en pied d'immeuble et chantiers éducatifs) et des événements portés par les centres sociaux et des clubs sportifs (fêtes de quartiers et d'associations, sorties familles...).

...POUR

- ◆ Favoriser le lien social et amener les habitants à réinvestir l'espace public.
- ◆ Permettre des temps partagés entre parents et enfants/adolescents (sorties familles, etc.)
- ◆ Rencontrer beaucoup de personnes et présenter la mission de médiation sociale afin de créer des liens et expliciter notre fonction ressource.
- ◆ Être reconnu par les partenaires via la participation aux projets de territoire.

INFORMATION, SENSIBILISATION DES PERSONNES

DES PRATIQUES

- ⇒ Mise à profit des temps de présence active pour informer et rassurer les personnes sur l'épidémie de Covid : décodage des protocoles sanitaires (couvre-feu, etc.), explications sur la vaccination et les gestes barrières (leur importance, etc.).
- ⇒ Informations sur les différentes animations et activités des communes et des centres sociaux.
- ⇒ Discussions liées aux conduites à risque avec les deux roues.
- ⇒ Sensibilisation à l'environnement, à l'écologie (tri sélectif, plantations...).
- ⇒ Sensibilisation aux encombrants, à l'hygiène...
- ⇒ Échanges avec des adultes régulièrement présents et repérés en conduites à risques (consommations d'alcool...) : sensibilisations et informations sur les dispositifs de soins et d'insertion existants.

...POUR

- ◆ Aborder des choses plus complexes et délivrer des messages de prévention à partir des liens noués autour d'échanges informels et d'informations du quotidien (les événements festifs, etc.).

ORIENTATIONS/SOUTIENS SOCIAUX INDIVIDUALISÉS

DES PRATIQUES

- ⇒ Accompagnement dans les démarches administratives et sociales lorsque les personnes ne parviennent pas à embrayer seules les processus nécessaires à la résolution des problèmes.
- ⇒ Lorsque cela était nécessaire nous avons repris l'ensemble des courriers, souvent mal rangés, et les avons triés pour comprendre puis expliquer. Nous ne prenons pas en charge les dossiers mais les décodons pour orienter les personnes et prendre les rendez-vous avec les institutions concernées.
- ⇒ Personnes âgées/ou malades en situation d'isolement : mises en lien avec des partenaires et suivi des situations jusqu'à ce que les relais soient effectifs (professionnels ou familiaux ou de voisinage).

...POUR

- ◆ Passer aux partenaires le lien construit à partir de notre posture de tiers facilite la résolution du problème ; ce ne sont pas des orientations sèches mais des accompagnements vers le partenaire.

DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

LE TRAVAIL EN SOIRÉE

UN CONSTAT

⇒ Il y a très peu de personnes sur l'espace public. Les seuls regroupements sont le fait de jeunes impliqués dans les réseaux de deal, ou de quelques jeunes adultes ou adultes profitant un peu de l'extérieur après leur travail. Ces deux types de publics ne sont pas en recherche de contact et l'intervention suscite de la méfiance. Ceux mêmes avec lesquels nous sommes en lien dans l'après-midi s'installent en soirée dans une autre dynamique, le monde de la nuit transforme les relations et crée une suspicion/confusion entre mission sociale et mission sécuritaire.

EFFET SUR NOS PRATIQUES

- ◆ Nous avons souvent dû changer d'itinéraire et éviter quelquefois de nous servir de nos téléphones pour ne pas crisper les personnes présentes.
- ◆ Dans ces horaires il nous est difficile, voire impossible de travailler et la méfiance peut être grande à notre égard.

LA PRÉSENCE GRANDISSANTE DES RÉSEAUX DE DEAL

DES CONSTATS

- ⇒ A la faveur de la crise et des désertifications des espaces publics, les réseaux se sont emparé des espaces, avec de nouvelles organisations et nos allées-venues ne sont pas toujours appréciées, les regards sont méfiants, nous obligeant là aussi à changer d'itinéraires en fonction des contextes.
- ⇒ Il arrive que les jeunes regroupés aient d'abord du mal à nous accepter : nous trouvons alors des prétextes pour donner de l'information (sur des loisirs, des choses simples) pour installer le contact petit à petit.

UNE PRATIQUE/ POSTURE

- ⇒ Des évènements violents (tirs, commandos) nous ont amenés à accompagner les habitants en proposant une écoute et en permettant ainsi l'expression des émotions et des peurs des habitants, des autres intervenants, des bailleurs.

PARTENARIAT OPÉRATIONNEL

On trouve ici les partenaires majeurs recensés sur l'ensemble des territoires, sans présager des partenariats plus spécifiques développés sur chacun d'entre eux.

- ⇒ Organismes sociaux, Services municipaux, Entreprises d'insertion, Pôle emploi, Missions locales, Centres sociaux, Clubs sportifs, CCAS, MDS, CAF, Associations intermédiaires et Chantiers d'insertion.



SUR LE TERRAIN

A LA CIOTAT DISTRIBUTION DES COLIS DE NOËL DES SENIORS, « ON NE FERA PAS SANS VOUS »



En 2021 cette opération a été portée par le CCAS, chargé d'établir et centraliser les inscriptions (soumises à validation du conseil départemental) et de veiller à la bonne remise de plus de 1 500 colis.

Les modalités de mise en œuvre varient en fonction des territoires, avec une présence plus ou moins forte de structures de proximité pour sous-traiter les différentes étapes : centre social de l'Abeille pour Abeille/Matagots/Maurelle, Maison de Quartier de Fardeloup, CCAS en centre-ville, bailleurs et pension de famille à Provence et associations à Puits de Brunet. Ces configurations impacteront tout du long le travail des médiateurs et nous prenons ci-après le parti de retracer l'ensemble des actions menées plutôt que d'entrer dans le détail de leurs singularités.

En amont de la distribution des colis :

- ⇒ Les médiateurs ont pu être associés à l'établissement des listes sur la base de leur connaissance des personnes, leurs liens avec le tissu local (bailleurs, associations de locataires...) et leur capacité à aller vers les personnes directement.
- ⇒ Ils ont pu quand le contexte le nécessitait... faire de la médiation entre différentes institutions et entre associations et habitants, en présence du CCAS qui ne connaît pas le détail des enjeux sur les micro-territoires : trouver un mode d'emploi qui satisfasse toutes les parties, répartir les tâches de manière à ce que chacune soit assurée de jouer un rôle.
- ⇒ Ils ont pu se charger de mettre dans les boîtes aux lettres les courriers informant les personnes de leur éligibilité et du lieu/jour où ils pourront aller retirer le colis.
- ⇒ Et partout ils ont informé, répondu aux questions et transmis d'éventuels problèmes...

Les colis sont réceptionnés dans les structures relais qui organisent et communiquent les modalités d'accueil : créneaux par quartiers ou patrimoines locatifs pour réduire les flux et les attentes.

Au moment de la distribution, les médiateurs ont été présents aux côtés des salariés des structures et des bénévoles mobilisés pour l'occasion et là se déploie une large palette illustrant l'ensemble de leurs savoir-faire et missions :

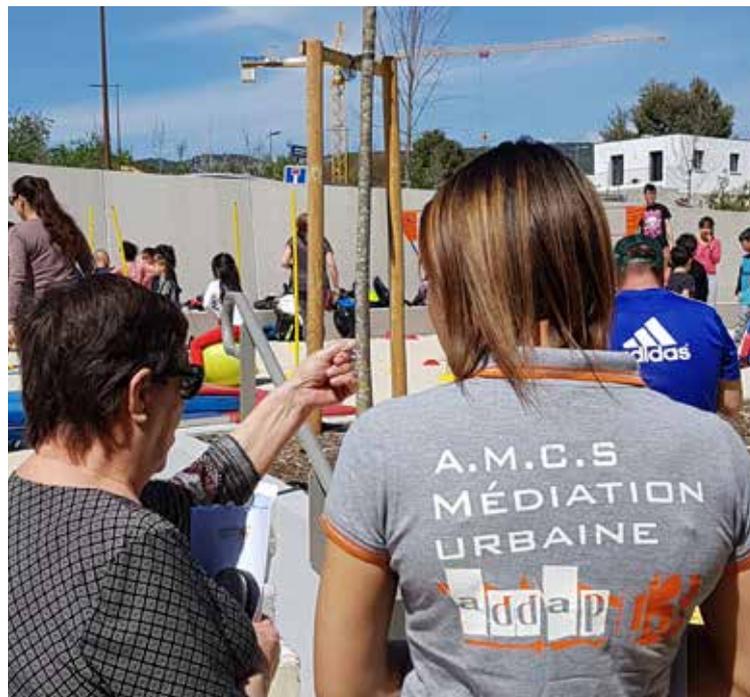
- ⇒ **La présence (active)** à l'accueil permet d'être connus par un plus grand nombre de personnes et de **prévenir ou gérer des tensions** (attente, erreur de nom, demande supplémentaire...) qui émaillent ce type de situation. Ils expliquent, dédramatisent, dans la bienveillance...
- ⇒ Ils peuvent observer des difficultés pour certains à porter le colis et proposer alors une aide, raccompagner... c'est là une occasion d'entrer en lien quelquefois avec des locataires qu'ils ne connaissaient pas et d'évaluer des situations (**diagnostic social**).
- ⇒ De même ces moments partagés avec des bénévoles peuvent déboucher sur des informations au sujet de situations mal connues car il y a des isollements qui restent cachés et qu'il s'agit de débusquer pour améliorer le quotidien de ces personnes (**veille sociale**).
- ⇒ Dans les structures qui, malgré le Covid, ont maintenu un volet festif autour de cette distribution (marché de Noël, collations ou repas partagés) ils sont aux côtés des personnels des structures (**projet collectif**).
- ⇒ Enfin, ils assurent des livraisons auprès des personnes ne pouvant pas se déplacer si les structures et les bénévoles n'y suffisent pas, ou même après l'événement suite à des erreurs... et là aussi trouvent des occasions d'observer quelquefois des comportements inappropriés, des solitudes qui sautent aux yeux. Il s'agit d'être attentifs mais non intrusifs : l'on passera par le bailleur, le voisinage, l'amicale des locataires pour en savoir un peu plus... l'on gardera une attention avant d'agir si nécessaire (**mise en lien des personnes avec les institutions**).



SUR LE TERRAIN

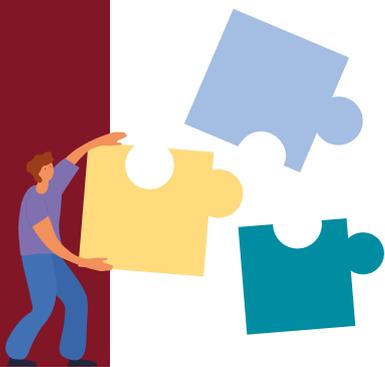
Le CCAS avait été très clair, « on ne fera pas sans vous (...) vous êtes à l'aise, vous connaissez les gens. »

Comment mieux valoriser cette intervention de première ligne, de proximité, du « dehors » et la capacité d'aller vers et d'être avec, en souplesse, en s'adaptant, en sachant évaluer sans aller plus loin si la personne est rétive mais sans lâcher prise, en imaginant des solutions, au cas par cas, dans la durée ? Intervention garante aussi de neutralité et impartialité, un « être avec » distancié, professionnel.



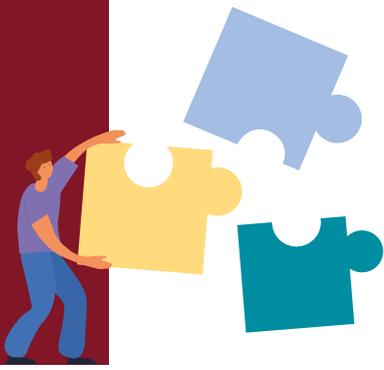


MÉDIATIONS SOCIALES **SCOLAIRES**



CARTE **Lycées** D'IDENTITÉ | MÉDIATION SOCIALE SCOLAIRE

PROJET	<ul style="list-style-type: none">● Médiation 2^e degré dans les lycées – PRMSE Equipe Mobile et Apprentis.
LOCALISATIONS	<ul style="list-style-type: none">● Bouches-du-Rhône.● 54 lycées professionnels et d'enseignement général.
PUBLICS CIBLÉS	<ul style="list-style-type: none">● Lycéens et jeunes se trouvant aux abords des lycées.
OBJECTIFS DE LA MISSION	<ul style="list-style-type: none">● Apporter une réponse globale aux problématiques des lycéens.● Eduquer à la civilité, la citoyenneté et la santé.● Apporter des réponses constructives pour prévenir incivilités, décrochage éducatif, conduites à risques, délinquance et phénomènes de radicalisation.● Mener des actions éducatives, participer aux actions des lycées et gérer des situations difficiles ou conflictuelles.● Concourir au rétablissement du lien de l'établissement scolaire avec certaines familles.● Elaborer une expertise territoriale (analyse d'indicateurs et des usages de l'espace public).● Concourir à un bon climat scolaire et à la réussite de élèves : prévenir l'isolement et le décrochage éducatif.● Former des Moniteurs-Educateurs. (Pour le bilan de ce volet de l'action, voir en p. 10).
MODES OPÉRATOIRES	<ul style="list-style-type: none">● Effectuer des temps de présence (rassurante et dissuasive) les jours de cours aux heures d'entrée et sortie.● Pratiquer une approche proactive des lycéens, pour se faire connaître et reconnaître.● Traiter et suivre les situations de racket, isolement, détresse... avec les lycéens victimes ou auteurs.● Intervenir dans les situations d'incivilité ou de risques : écoute, dialogue et sensibilisation.● Prévenir les passages à l'acte et prendre en charge les conflits (en temps réel ou différé).● Évaluer les besoins de fond pour passer le relais aux professionnels dédiés et/ou assurer un accompagnement éducatif.● Relever les dysfonctionnements matériels en vue d'une transmission aux équipes des lycées.
EFFETS ATTENDUS	<ul style="list-style-type: none">● Rapports pacifiés entre les lycéens et leur environnement.● Régulation des conflits, apaisement des tensions et de la violence.● Climat de confiance restauré dans l'espace scolaire et ses abords.● Réussite éducative et scolaire.
MOYENS HUMAINS DE TERRAIN	<ul style="list-style-type: none">● 16 moniteurs éducateurs ou équivalent, confirmés.● 34 apprentis moniteur éducateur.
MOYENS MATÉRIELS	<ul style="list-style-type: none">● Tenues de travail et smartphones professionnels.● Locaux, bureautique, photocopie, véhicules de service.
FINANCEMENTS	<ul style="list-style-type: none">● Conseil régional PACA – FIPDR.
PARTENARIAT	<ul style="list-style-type: none">● Education nationale.● Acteurs locaux du social, de la santé, de la jeunesse, du droit (associations et institutions).



FICHE BILAN 2021

MÉDIATION SOCIALE DANS LES LYCEES - ACTIVITÉ 2021

Registres d'action effectifs en 2021

Présence active de proximité

Veille territoriale (sociale et/ou technique)

Gestion de situations conflictuelles

Prévention des incivilités, décrochages éducatifs, conduites à risques et délictuelles

Gestion de situations conflictuelles

Lien avec l'Education nationale

Information, orientation, mise en relation des personnes avec des partenaires

Accompagnement éducatif

ELÉMENTS DE CONTEXTE ET CONSTATS

UN CONTEXTE ENCORE MARQUÉ PAR LA PANDÉMIE

Ambiance générale relativement calme en dehors d'événements ponctuels mais une année scolaire encore atypique, à cause de la pandémie. Respect des gestes barrières, port du masque, hygiène des mains et nettoyage des salles avec aération des classes jusqu'aux vacances d'été et changements successifs des modalités d'enseignement : classes en demi-jauge, cours en distanciel, fermetures des établissements. Depuis septembre, les classes sont complètes et l'ambiance plus paisible, malgré des fermetures de classes.

DES CONSTATS

- ⇒ Dans l'ensemble, le port du masque et l'application des gestes barrières ont été respectés par les élèves mais l'on sentait les effets du contexte : expressions de mal-être.
- ⇒ Inquiétudes exprimées par des élèves, des enseignants et des parents quant à la bonne observation des programmes scolaires et l'impact de l'épidémie sur le futur des enfants.
- ⇒ Le travail des élèves à distance a en général bien fonctionné en Visio mais pour certains cours, des difficultés de concentration, d'écoute, et un effet de lassitude ont entraîné des retards d'apprentissage.

PROBLÉMATIQUES PRINCIPALES REPÉRÉES

DES CONSTATS

- ⇒ Difficultés liées à la sécurité routière : conduite sans casque, comportement inattentif sur les voies de circulation.
- ⇒ Phénomènes de consommations aux abords des lycées : alcool, cannabis, nouvelle drogue Buddha Blue (cannabinoïdes de synthèse à consommer dans les cigarettes électroniques), cartouches de protoxyde d'azote et ballons remplis de gaz.
- ⇒ Décrochage éducatif : présence de jeunes qui viennent au lycée mais n'entrent pas en cours et « errent » en journée aux abords des établissements, disant ne plus voir l'intérêt de la scolarité. Certains peuvent être en attente de solutions de type Garantie jeunes.
- ⇒ Des conduites à risques émergentes sous forme de jeux violents (du type « tu ris, tu prends un moulon » avec de nombreux coups échangés... y compris sur la route) et de paris sportifs particulièrement dangereux financièrement.
- ⇒ Confrontations, intimidations, bagarres issues de tensions inter quartiers, liées ou non aux réseaux de stupéfiants.

PRATIQUES MISES EN ŒUVRE EN 2021

Les modalités d'entrée en lien avec les jeunes sont largement inspirées des méthodologies de la prévention spécialisée.

PRÉSENCE ACTIVE DE PROXIMITÉ & VEILLE TERRITORIALE (SOCIALE ET TECHNIQUE)

DES PRATIQUES...

- ⇒ Présence et visibilité des équipes, avec leurs tenues professionnelles, sur les temps forts de mouvements des élèves : entrées, sorties et pauses.
- ⇒ Mise en place de parcours ritualisés réguliers, menés en binôme sur une amplitude horaire comprise entre 7 h 30 et 18 h 30, et ciblant les heures/lieux de regroupement des jeunes.
- ⇒ Parcours adaptés partout et en continu en fonction des observations de terrain de manière à cibler des lieux définis stratégiquement en amont.
- ⇒ Lieux incontournables de présence quotidienne :
 - Abords des lycées : des jeunes sont visibles tout au long de la journée.
 - Arrêts des bus de proximité empruntés par des lycéens.
 - Abords des commerces de proximité, sandwicheries, snacks, etc. Surtout pendant la pause méridienne où ils sont fréquentés par des lycéens.
 - Parcs publics lorsqu'ils sont à proximité, fréquentés par des lycéens surtout en pause méridienne mais aussi en journée.
 - Lieux de vie limitrophes des établissements scolaires.
- ⇒ Aller-vers ciblant les arrivants en seconde dès la rentrée scolaire pour être rapidement repérés comme des acteurs/ressources de leur nouvel environnement scolaire.
- ⇒ Distribution de flyers et différents supports de communication pour faire connaître les missions et les coordonnées des équipes.
- ⇒ Quelques présences maintenues entre le 5 avril et le 3 mai 2021 (fermeture des établissements) pour maintenir le lien avec des jeunes qui se retrouvaient dans les parcs de proximité notamment.

... POUR

- ◆ Une observation continue des contextes : regroupements, interactions (tensions ou pas) entre les lycéens et entre eux et l'environnement de proximité, comportements, risques routiers, conduites addictives, présence à la reprise des cours, etc.
- ◆ La connaissance et reconnaissance des médiateurs par les habitants, les parents, le personnel de l'Éducation nationale, les commerçants de proximité, qui expriment être rassurés par la régularité des passages.
- ◆ La connaissance et reconnaissance des médiateurs par les lycéens sur la base de leurs passages réguliers. Vigilance particulière à entrer en lien avec les arrivants en seconde : certaines équipes ont demandé leurs horaires en amont de la rentrée.
- ◆ L'identification des médiateurs en tant que personnes référentes de confiance.
- ◆ Une vigilance permanente aux situations éventuelles de harcèlement, d'intimidations ou de violences.
- ◆ Une vigilance continue sur la présence de jeunes aux abords des établissements lors des reprises des cours (décrochage éducatif...).
- ◆ Des liens renforcés lors des périodes de classes en demi-jauge : moins d'élèves et dialogues plus approfondis susceptibles de déboucher sur des actions éducatives.
- ◆ Des messages de prévention sur l'importance des gestes barrières liés à la crise sanitaire.
- ◆ Un renforcement de la sécurité routière suite à nos messages quotidiens de prévention en direction des lycéens, conducteurs – cyclos - et piétons et des automobilistes (vitesse excessive aux abords des établissements).
- ◆ Des messages de prévention sur les comportements et notamment les jets de débris dans les parcs et aux abords des snacks, notamment pendant la pause méridienne.
- ◆ Une vigilance particulière, en cette période de crise, à l'isolement social et/ou financier de certaines familles et leurs enfants.

PRÉVENTION DES INCIVILITÉS, DÉCROCHAGES ÉDUCATIFS, CONDUITES À RISQUES ET DÉLICTEUELLES

DES CONSTATS

Incivilités et prises de risques

- ⇒ Incivilités, infractions à la sécurité routière, jets de débris, nuisances sonores...
- ⇒ Nuisances constatées pour les riverains (nuisances sonores, routières...) ou prises de risques avérées.

DES PRATIQUES

- ⇒ L'intervention dans tous les cas est basée sur l'établissement de dialogues et de confiance.
- ⇒ Les médiateurs abordent et questionnent ces problématiques avec les jeunes : raisons, fréquence, phénomène de groupe, etc. de manière à provoquer des prises de conscience et des évolutions.
- ⇒ Les équipes peuvent avoir une approche très directe en temps réel pour tenter de régler la situation : le ton reste calme et la posture bienveillante mais ferme.

DES IMPACTS

- ◆ En matière de sécurité routière des changements ont été observés par les équipes : meilleur respect des règles, du port du casque, etc.
- ◆ Des changements ont été observés également en termes de comportements avec les commerçants et aux abords des pauses déjeuner : plus de civilité, moins de déchets, plus grand respect des lieux et des personnes.

DES PRATIQUES

Conduites addictives et délictueuses

- ⇒ Sur la base des liens établis avec les jeunes, les équipes ont abordé de manière régulière les questions de consommation avec les jeunes concernés : l'approche est faite de bienveillance et d'information.
- ⇒ Les équipes ont sensibilisé aux dangers physiques et aux risques pénaux de la consommation de produits psychoactifs et informé si besoin sur les dispositifs d'aide.
- ⇒ Elles ont maintenu une vigilance accrue cette année à la consommation de ballons (protoxyde d'azote), nouvelle drogue de plus en plus consommée par les jeunes de même que les cigarettes électroniques (Buddha Blue).

DES IMPACTS

- ◆ En intervention, les équipes observent qu'à leur arrivée des jeunes arrêtent de consommer et échangent naturellement avec elles... consommation mais aussi difficultés scolaires...

DES CONSTATS

Décrochage éducatif (retards et absentéisme)

- ⇒ Jeunes restant aux abords des établissements après la reprise des cours.
- ⇒ Recrudescence des situations de phobie scolaire au sortir des confinements.

DES PRATIQUES

- ⇒ Engager des dialogues avec les lycéens de manière à les accompagner à nouveau vers la scolarité : sensibilisation au cadre légal et aux conséquences sur leur devenir.
- ⇒ Échanges sur les perspectives de changement d'orientation et les dispositifs d'aide éventuels, etc.
- ⇒ Information sur la Mission de lutte contre le décrochage scolaire et accompagnement vers tous les acteurs des établissements.
- ⇒ Dans le cas de refus clairs et répétés les médiateurs signalent les situations aux CPE des établissements et le travail se poursuit en lien étroit avec l'Éducation nationale (orientation).

GESTION DE SITUATIONS CONFLICTUELLES

DES CONSTATS

- ⇒ Des phénomènes de violence se font jour régulièrement à l'intérieur et aux abords des établissements : altercations physiques et verbales et bagarres plus importantes à l'extérieur (impliquant des filles comme des garçons).
- ⇒ Intimidation de lycéens par d'anciens élèves ou d'autres personnes extérieures aux établissements.
- ⇒ Des tensions engendrant des phénomènes de regroupements rapides et mobiles.
- ⇒ Querelles prenant leur source dans les réseaux sociaux, des « embrouilles » issues du quar-

tier ou des rivalités amoureuses.

⇒ Vidéos réalisées dans les situations de conflit et susceptibles de nuire gravement aux personnes filmées.

DES PRATIQUES

⇒ Grande vigilance aux phénomènes de regroupements rapides et mobiles.

⇒ Aller au contact des jeunes concernés pour entamer le dialogue et après coup reprendre ces situations pour contextualiser, repérer les fragilités ou conséquences et orienter si nécessaire.

⇒ Intervention dans des bagarres : séparer les jeunes et ensuite écouter, contextualiser et agir en fonction des contextes (écoute, alertes, orientations...).

⇒ Lorsque le nombre de situations augmente et si elles impliquent les quartiers avoisinants, l'encadrement en informe les interlocuteurs institutionnels.

LIEN AVEC L'EDUCATION NATIONALE

DES PRATIQUES

⇒ Les équipes sont en communication permanente avec les Assistants d'Education (AED) présents au portail chaque jour.

⇒ Des liens ont été noués avec les assistants sociaux scolaires qui peuvent nous solliciter sur des situations.

⇒ De même les équipes sont en contact avec les services infirmiers scolaires.

⇒ Les rencontres avec les CPE sont régulières : informations sur l'ambiance et les constats de l'équipe, perspectives de projets collectifs, sur sollicitation de l'établissement ou sur proposition de l'équipe.

⇒ Les équipes pédagogiques ont sollicité la médiation sur certaines situations et ont transmis des informations sur des situations individuelles qui ont facilité nos suivis.

... POUR

◆ Affiner les clefs de lecture respectives de la vie des lycéens, dans ou hors établissement, pour prévenir des difficultés et construire des perspectives d'action adaptées aux contextes.

INFORMATION, ORIENTATION, MISE EN RELATION DES PERSONNES AVEC DES PARTENAIRES

DES CONSTATS

Scolarité emploi

⇒ Les jeunes ont beaucoup sollicité les équipes pour des questions concernant l'orientation, des recherches de stages, des formations BAFA et de l'aide à la rédaction de lettres de motivation mais aussi des emplois saisonniers.

DES PRATIQUES

⇒ Informations sur les filières en cherchant à approfondir pour faire émerger problématiques et projets réalistes.

⇒ Orientations vers la Mission locale, inscriptions à l'Ecole de la deuxième chance, en formation BAFA et Moniteur éducateur, informations sur les dispositifs dédiés aux jeunes.

⇒ Accompagner, décoder et expliciter aux mieux les décisions des établissements ou des parents.

DES IMPACTS

◆ Certains ont accédé à des emplois saisonniers, des financements de permis de conduire, des réorientations...

DES PRATIQUES

Santé et adolescence

⇒ Les équipes ont orienté les situations relevant de la sexualité, de la santé (sexuelle et psychique) vers le Planning familial, la Maison des adolescents et les Espaces santé jeune, et les problématiques d'addictions vers les CSAPA.

⇒ Les équipes ont orienté également vers les Maisons de la justice pour les démarches juridiques, les affaires judiciaires ou pour de simples conseils et explications.

⇒ Enfin elles ont orienté vers les PIJ (Point Information Jeunesse) les élèves ayant besoin d'une information sur un projet tel que le BAFA, une aide financière...

PROJETS COLLECTIFS : PARTICIPATION AUX PROJETS DES LYCÉES

Le contexte de crise sanitaire a freiné ce volet de la mission et suspendu certaines actions.

DES EXEMPLES

- ⇒ Les équipes ont investi les instances de participation des lycéens (Maison des lycéens, etc.) et contribué à l'investissement par les lycéens de lieux communs (foyers...).
- ⇒ Des permanences ont pu être menées par les médiateurs avec des AED et des lycéens référents.
- ⇒ Accueils d'élèves exclus temporairement.
- ⇒ Organisation de « petits déjeuners » en extérieur (dans les cours des établissements) avec diffusion de documents de communication.
- ⇒ Prévention des addictions (mois sans tabac) : questionnaires et blind tests avec un accès à de la documentation (partenariat Consultation jeunes consommateurs).
- ⇒ Enquête sur les tenues vestimentaires « adéquates » suite à des tensions liées à certains vêtements de lycéennes : lien avec le règlement intérieur et les égalités/différences de traitement entre filles et garçons.

... POUR

- ◆ Contribuer au mieux-être scolaire et à un meilleur climat général dans les établissements.
- ◆ Faire connaître la mission aux lycéens qui sollicitent peu les médiateurs, faciliter les échanges, donner la parole et susciter la curiosité (cf. encadré dédié).
- ◆ Consolider les échanges avec les lycéens et travailler à leur accompagnement en parallèle de l'équipe pédagogique.



SUR LE TERRAIN



A GARDANNE, UNE ACCROCHE POUR RELIER LYCÉE ET QUARTIER



Le lycée polyvalent Marie-Madeleine Fourcade à Gardanne accueille des jeunes issus de territoires et milieux sociaux très différents qui ne s'y fréquentent pas forcément. Certains lycéens viennent des Logis Notre Dame (quartier prioritaire Notre Dame), situé à proximité de l'établissement. La médiation observe qu'ils ont tendance à rester entre eux. Ils sont par ailleurs peu scolarisés sur le lycée général et il est arrivé qu'ils posent quelques problèmes aux abords de l'établissement.

Les médiateurs ont l'habitude de raccompagner quelquefois des élèves dans la cité en fin d'après-midi, le trajet du lycée aux Logis est l'occasion d'échanger et parfois de croiser les éducateurs de rue. De ce fait les liens se renforcent entre la médiation, la prévention spécialisée et l'équipe du Sport Truck qui intervient aux Logis (Groupe addap13).

L'idée se fait jour de mettre à profit ces liens pour créer des passerelles lycée/quartier, dedans/dehors. Un médiateur lycée étant un adepte de Street Workout, ce support, très prisé des jeunes, est choisi pour proposer des animations le mercredi après-midi. Un affichage est réalisé et diffusé à la fois dans le quartier et auprès des lycéens. Une dizaine de séances se sont déroulées aux Logis (premier semestre 2021), avec un ensemble d'impacts notables. Ces après-midi ont rassemblé des jeunes déscolarisés habitant la cité, des lycéens de la cité et des lycéens extérieurs à ce quartier dans lequel ils ne seraient jamais venus et qui à leur tour en ont entraîné d'autres.

Le quartier devient un territoire ouvert et partagé qui parvient par le biais du support Street Workout à produire entre lycéens ces liens qui ne se tissaient pas dans l'espace scolaire. Un public adulte de la cité prend en charge les plus jeunes, de la cohésion sociale se déploie entre générations et milieux sociaux. La médiation a greffé sur ces après-midi des ateliers nutrition / sport / santé pour aborder des questions d'hygiène de vie avec l'ensemble du public. L'équipe du Sport truck sort renforcée de cette saison qui a apporté de la nouveauté et pour la prévention spécialisée, ce sont autant d'occasions de présence sociale et de repérages.

Du côté du lycée, les médiateurs constatent que les jeunes des Logis sont moins « entre eux » et davantage apaisés. Une inclusion dans la communauté scolaire à partir de cette inclusion de leur quartier. Les représentations mutuelles des jeunes ont évolué pour un mieux-être général qui se répercute sur l'ambiance aux abords et à l'intérieur de l'établissement scolaire.



SUR LE TERRAIN



DANS LES LYCÉES POUR ENTRER EN LIEN, LE PETIT DÉJEUNER... ET SES VARIANTES



A Port-de-Bouc (lycée Montgrand), l'ancienne équipe de médiation avait instauré des petits déjeuners un temps suspendue par la crise sanitaire, et que reprend la nouvelle équipe en mars 2021. En effet il n'est pas toujours facile d'entrer en contact avec les lycéens, surtout depuis la crise sanitaire : les médiateurs ressentent une certaine méfiance envers ce qui est extérieur à leurs habitudes, ils sont souvent en petits groupes qui n'accueillent pas volontiers d'adultes parmi eux.

Suite à une réunion avec la CPE, l'accord de l'établissement est donné pour la tenue d'un petit déjeuner à l'intérieur de l'établissement. Les médiateurs affichent l'information dans le lycée une semaine avant la date fixée et élaborent des flyers avec leurs coordonnées qu'ils distribueront à ce moment-là. Pour donner de la visibilité à ce moment et entrer en lien avec le maximum de jeunes, l'équipe de médiation lycée invite les autres acteurs du Groupe addap13 présents dans la commune (médiateurs sociaux et éducateurs de prévention spécialisée). De même l'assistante sociale et l'infirmière scolaires sont conviées à passer un moment avec les intervenants.

La mise en place des tables avec boissons et gâteaux (dans le respect des gestes barrières, conditionnements individuels, etc.) s'effectue à partir de 7 h 30 : pour limiter les flux deux tables sont prévues, une dans la cour et une dans la cafétéria ; les médiateurs portent leur tenue floquée « addap13 » pour une meilleure visibilité. Les tables restent en place de 8 h à 12 h, ce qui permet de mettre à profit tous les temps entre les cours et la récréation du milieu de matinée.

Cela fonctionne parfaitement : les lycéens viennent nombreux, ce qui permet de présenter les missions et de distribuer tous les flyers. Très vite les médiateurs se rendent compte que les lycéens n'identifiaient pas bien la mission et pensaient généralement que les médiateurs étaient uniquement là pour gérer les conflits. Désormais ils ont compris que ce sont des personnes ressource qui sont là aussi pour répondre à des questionnements, donner des informations et réfléchir avec eux sur des solutions, en matière notamment d'orientation. Cette question est centrale ce matin-là dans leurs questions et les médiateurs ont l'occasion de donner à voir leur connaissance des dispositifs jeunesse (Mission locale, Garantie jeunes, etc.).

Dans la foulée un deuxième flyer est donc élaboré pour décrire les missions de la médiation lycée et un deuxième petit déjeuner est organisé. L'idée maintenant est de pérenniser ce temps, par exemple d'en organiser un par mois et de faire participer des intervenants sur des thématiques (sexualité, genre, harcèlement, addictions...).

La médiation constate que le contact est maintenant établi, le bouche à oreille se chargeant d'élargir le cercle des jeunes de manière informelle. Salon et Saint-Chamas ont mené des « cafés partage » en début d'année scolaire pour faire connaissance et présenter les missions ; la projection ici est d'en organiser de manière ritualisée avant les vacances scolaires de manière à séquencer l'année sous forme de bilans informels qui permettraient de donner des pistes de travail pour les reprises (action ajustée aux besoins exprimés). Cela ne peut pas se faire dans tous les établissements : à Martigues par exemple le lycée est trop grand, les flux ne sont pas gérables ; des temps formalisés et définis de présence sont à l'étude. A Miramas la médiation passe par le Conseil pour la vie lycéenne, un groupe WhatsApp, le lien avec la CPE... et projette des contacts via des sessions de remobilisation scolaire.

Partout la question du support est posée pour faciliter un contact large qui permette de présenter cette médiation au service des lycéens. Une plaquette d'information permettant d'exposer clairement l'ensemble des missions des médiateurs est en cours d'élaboration et gagnerait à être diffusée auprès de l'ensemble des usagers et des partenaires.

ACCOMPAGNEMENT ÉDUCATIF

DES CONSTATS

- ⇒ Problèmes de dépression exprimés/repérés, notamment suite aux périodes de cours en distanciel : lycéens se sentant détachés de la scolarité, mal équipés sur le plan matériel (numérique), ressentant des difficultés de concentration et un sentiment de lassitude débouchant sur des retards d'apprentissage.
- ⇒ Situations de ruptures familiales, de fort absentéisme, de phobie scolaire et de mises en danger (scarifications).
- ⇒ Lycéens verbalisant des angoisses sur la suite de leur parcours scolaire et l'avenir en général.
- ⇒ A la rentrée de mai, les élèves nous ont fait part de leurs mécontentements de voir maintenus le grand oral et l'écrit de philosophie : ils exprimaient du stress, ressentaient de la pression et certains étaient très inquiets.
- ⇒ Des événements dramatiques (décès d'un jeune par exemple) peuvent bouleverser les plus fragiles.

DES PRATIQUES

- ⇒ Accueil de la parole manifestant la disponibilité, soutien psychoaffectif, écoute active.
- ⇒ Accompagnement des jeunes au maintien dans leur scolarité sur la base d'une approche bienveillante et de disponibilité éducative.
- ⇒ Mener des entretiens éducatifs, principalement pendant la pause méridienne ou en fin de journée ; des médiateurs ont parfois partagé le déjeuner de certains élèves, moment privilégié, en individuel ou en petits groupes.
- ⇒ Pendant les périodes de cours en distanciel, les équipes sont restées en contact avec les lycées afin de proposer un appui.
- ⇒ Rassurer au maximum, écouter : ce lien quotidien a permis de trouver de « petites » solutions, de mesurer des avancées, etc.
- ⇒ Grande vigilance lors d'événements traumatiques avec disponibilité renforcée très en aval de l'événement pour repérer d'éventuelles conséquences sur des élèves fragiles.
- ⇒ Mise en place de mesures de responsabilisation dans le cadre de violences et de détournements d'images : travail sur les émotions, le cadre légal, les effets des violences sur les gens, la gestion des émotions via les activités sportives...

PARTENARIAT

- ⇒ L'Éducation nationale : CPE, AED, ASS, Infirmières et l'ensemble du personnel pédagogique.
- ⇒ Des acteurs et organismes sociaux de la jeunesse, du soin, de l'emploi, du sport...

PERSPECTIVES/ENJEU CENTRAL 2022

- ⇒ Continuer à créer des espaces de dialogue avec les jeunes concernant la consommation de produits psychoactifs, en affinant notre approche sur la base d'un partenariat spécifique.
- ⇒ Mettre en place des projets collectifs : stands de sensibilisation avec des intervenants dédiés en fonction des thématiques retenues (sécurité routière, fête et protection, addiction aux écrans, etc.) pour amener du débat et repérer certaines problématiques.
- ⇒ Maintien de la vigilance autour des élèves en voie de déscolarisation et orientations vers des dispositifs adaptés à chacun.
- ⇒ Poursuivre des accompagnements ponctuels de démarches type rédaction de CV, recherche de stages, demande d'E-Pass jeunes, en complément des actions menées par l'ASS et le DAQ.
- ⇒ Des projets de remobilisation scolaire avec des élèves de seconde en décrochage éducatif pour redonner du sens à leur scolarité.



SUR LE TERRAIN



DE LA MÉDIATION LYCÉE À L'INTERNAT, UNE PRÉSENCE COUSUE MAIN



A Istres le lycée professionnel Pierre Latécoère comprend un internat qui accueille 34 jeunes issus d'un vaste territoire et pas obligatoirement scolarisés dans le lycée. Le proviseur de l'établissement souhaite faire entrer la médiation dans l'internat pour construire une passerelle avec ces jeunes (15/18 ans) parfois isolés et être à l'écoute de leurs besoins. Le projet a fait l'objet d'une préparation minutieuse et l'information interne a été assurée par le proviseur de manière à ce que les jeunes et les surveillants d'internat soient bien au courant. Pour rencontrer ces jeunes, il a été convenu de cibler des lieux « neutres » et non pas le cœur de l'internat qui est le territoire privé des internes. L'équipe peut travailler dans le CDI, la salle de jeu, la cafétéria ou en extérieur.

L'action démarre en septembre 2021 et se déroule les mardis et jeudis entre 17 h et 22 h.

Au début les jeunes ne sont pas forcément enthousiastes : ce créneau est « leur moment à eux » après les cours et en fait ils redoutaient que ces adultes aillent vers du soutien scolaire, quelque chose qui serait imposé en lien avec la scolarité... comme une stratégie implicite des adultes pour les berner en somme... il y avait un peu de défiance.

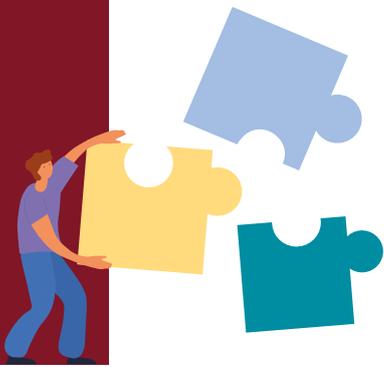
Toutefois quelques internes se saisissent rapidement de la présence des médiatrices pour échanger, des séances de jeu sont organisées.... Et rapidement les médiatrices se sentent attendues. Les jeunes font état de tensions familiales, ils exposent des problèmes d'orientation, voire des désirs de réorientations.

La rencontre est privilégiée dans cet espace-temps où il y a moins d'interactions et une plus grande proximité/intimité : les discussions sont plus denses, le matériau recueilli différent ; les médiatrices peuvent s'adapter davantage à chacune des sollicitations parce qu'elles disposent d'une plus grande temporalité et qu'une récurrence s'instaure d'un passage à l'autre, qui permet la construction d'un lien plus riche. Les médiatrices témoignent rester dans leur mission de soutien mais pouvoir l'exercer ici différemment, comme une facette à l'intérieur de leur palette technique.

Les jeunes sont chez eux et entre eux, dans ce collectif de l'internat, différent du grand groupe à ciel ouvert que forme le lycée en journée : le regard de l'autre est moins présent et il y a moins de gêne à solliciter l'équipe.

L'équipe se dirige à présent vers la construction d'un planning avec des propositions collectives qui seront ainsi communiquées à l'avance, pour fédérer les jeunes, créer de l'attente et rythmer leur présence à partir de supports diversifiés et attractifs.





CARTE Collèges

D'IDENTITÉ MÉDIATION SOCIALE SCOLAIRE

PROJET

- Médiation 2^e degré dans les collèges - MSCD13

LOCALISATIONS

- Bouches-du-Rhône.
Marseille
Vitrolles
Fos sur Mer
Martigues
Châteauneuf les Martigues
Port-de-Bouc

PUBLICS CIBLÉS

- Les collégiens et leurs parents

OBJECTIFS DE LA MISSION

- Restaurer le lien social et/ou participer à son maintien.
- Réguler les conflits lors des heures de pointe aux abords des collèges.
- Délivrer des messages de prévention auprès des élèves et leurs parents.
- Veiller à la sécurité aux abords des établissements.
- Être attentifs à l'expression des jeunes.
- Travailler en lien avec les responsables d'établissements et les agents de l'Education nationale.

MODES OPÉRATOIRES

- Assurer une présence aux abords des collèges aux heures de sortie et d'entrée.
- Se faire connaître des collégiens et aborder avec eux les questions de sécurité.
- Gérer les conflits et apaiser les tensions.
- Accomplir des médiations individuelles et/ou de groupe.
- Mener des réunions type *Café des parents* pour créer des liens et échanger sur des difficultés.
- Repérer les dysfonctionnements et besoins émergents en vue d'actions correctives.

EFFETS ATTENDUS

- Réduction du sentiment d'insécurité.
- Amélioration du quotidien : sécurité routière, prévention sanitaire...
- Réduction des tensions entre les élèves, les parents, les habitants du quartier et dans les lieux de rassemblement des jeunes à proximité immédiate des établissements.
- Amélioration des relations entre les parents et les établissements scolaires.

MOYENS HUMAINS DE TERRAIN

- 20 médiateurs dont 4 en apprentissage (MSADS).

MOYENS MATÉRIELS

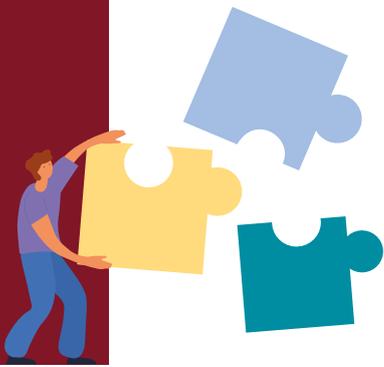
- Tenues de travail et smartphones professionnels.
- Locaux, bureautique, photocopie, véhicules de service.

FINANCEMENTS

- Conseil départemental 13.

PARTENARIAT

- Education nationale
- Acteurs locaux du social et de la jeunesse.
- Services techniques municipaux.



FICHE BILAN 2021

MÉDIATION SOCIALE DANS LES COLLEGES - ACTIVITÉ 2021

Registres d'action effectifs en 2021

Présence active de proximité

Veille territoriale sociale et technique

Gestion de situations conflictuelles, d'incivilités et de conduites à risques ou délictuelles

Lien avec l'Education nationale

Information, sensibilisation et soutien des personnes

Projets collectifs

ELÉMENTS DE CONTEXTE ET CONSTATS

- ⇒ La problématique principale relevée et traitée par les médiateurs concerne la sécurité routière, du fait des configurations matérielles et des comportements, des adultes comme des jeunes.
- ⇒ Dans une année scolaire encore marquée par la pandémie, le rappel et l'explication des gestes barrières ont constitué le deuxième pan quotidien des interventions des équipes auprès du public jeune.
- ⇒ Enfin, **les atteintes à autrui** sont très fréquentes mais d'intensité variable et la majorité a pu être réglée par les équipes en temps réel.
- ⇒ Nous avons eu connaissance de situations de harcèlement entre élèves.

PRATIQUES MISES EN ŒUVRE EN 2021

PRÉSENCE ACTIVE DE PROXIMITÉ : SE FAIRE CONNAITRE DU PUBLIC, ÊTRE RECONNUS

DES PRATIQUES

- ⇒ Présence des équipes, en binôme et avec tenues professionnelles, sur les temps de mouvements des élèves : entrées, sorties des établissements.
- ⇒ Lieux incontournables de présence quotidienne :
 - Parvis des collèges et abords de leurs équipements sportifs,
 - Arrêts des bus de proximité et de tous moyens de transport empruntés par des collégiens,
 - Abords des commerces de proximité aux heures de sorties des collèges,
 - Parcs publics de proximité fréquentés par des collégiens.
 - Lieux de vie limitrophes des établissements.
- ⇒ Distribution des flyers du conseil départemental décrivant nos missions dans tous les établissements et échanges sur ce document avec les élèves et les parents, notamment au mois de septembre.
- ⇒ Aller vers les commerçants, habitants et partenaires des secteurs d'intervention. Certains commerçants ont pu solliciter les équipes pour intervenir auprès de collégiens au comportement inapproprié dans leurs magasins.
- ⇒ Être vigilants aux situations repérées comme problématiques et assurer un suivi non intrusif aux côtés des équipes de l'Education nationale.

DES CONSTATS

Atteintes à la sécurité routière aux abords des établissements

- ↳ Collèges mal signalés, circulation trop rapide des véhicules devant les établissements, stationnements inappropriés engendrant des risques supplémentaires pour la traversée des rues lors des sorties.
- ↳ Conduites à risques des collégiens en deux roues (scooters, vélos, trottinettes électriques) : rodéos, pas de casque, vitesse trop importante (pentes abruptes parfois).
- ↳ Regroupements de collégiens sur la chaussée à la sortie des cours.
- ↳ Traversées des collégiens en dehors des passages piétons (ronds-points...).
- ↳ Chahuts au bord de la route avec traversées au dernier moment pour prendre des bus en face.
- ↳ Véhicules en stationnement sur le passage piéton et masquant la visibilité.
- ↳ Agitation des groupes de collégiens autour des arrêts de bus (attentes parfois jusqu'à 30 mn...) parfois sur des voies à forte circulation.

DES PRATIQUES

- ↳ Veiller à ce que les élèves traversent les routes et/ou montent dans les bus en toute sécurité.
- ↳ Aider les élèves à traverser les routes et rues si nécessaire, en rappelant les règles.
- ↳ Echanger quotidiennement sur la prévention routière avec les collégiens en deux roues : rappel des risques et prévention sur la maîtrise de leur vitesse et leur positionnement sur la route.
- ↳ Veiller à la sécurité des élèves en restant avec eux sur les lieux de regroupement, notamment lorsqu'ils attendent des bus.
- ↳ Veiller à ce qu'ils ne se poussent pas pour monter dans les bus.
- ↳ Sensibiliser les adultes (parents compris...) à la sécurité routière en leur demandant notamment de se garer plus loin et de ralentir.
- ↳ A la sortie des collèges travail en complémentarité avec les interventions des AED.

Les trajets vers le domicile

- ↳ Lors des sorties, certains élèves peuvent profiter de l'ouverture d'un portail réservé aux voitures de l'Education nationale pour quitter l'établissement sans en aviser les AED.
 - Un médiateur se place devant ce portail et incite tous les élèves à passer par le portail des AED.
- ↳ Des jeunes extérieurs à l'établissement s'amuse à vélo et avec une moto extrêmement bruyante et un autre en scooter cabre devant le collège.
 - Les médiateurs leur demandent de s'éloigner de l'établissement pour ne pas gêner les cours qui y sont dispensés.
- ↳ Des élèves sautent le portail, d'autres disent ne pas avoir cours...
 - Les médiateurs interviennent auprès de ces jeunes et sont en contact direct avec l'établissement sur ces situations.
- ↳ Un élève escalade le grillage à côté du gymnase.
 - Nous intervenons pour lui demander de sortir par le portail en lui expliquant la mise en danger.
- ↳ Des 4^e et des 6^e jouent violemment auprès d'un équipement public (gare routière).
 - Les médiateurs interviennent à plusieurs reprises pour faire cesser les incivilités.
- ↳ Le matin des bus scolaires et inter cités arrivent en retard...
 - Les médiateurs informent l'établissement de la situation et veillent à ce que tous les élèves entrent en cours.
- ↳ Une élève confie que son père la bat lorsqu'elle est en retard au collège.
 - Les médiateurs en font part à la CPE qui fait le nécessaire avec l'assistante sociale.
- ↳ Des situations de violence familiale avec des protagonistes fuyants ou observés de trop loin pour une intervention.
 - Les médiateurs repèrent le jeune concerné et informent l'établissement de ce qu'ils ont vu.

CONSTAT PRATIQUE/POSTURE

- ◆ Bonne identification des médiateurs par les collégiens et par les parents avec qui ils ont créé du lien.
- ◆ Les collégiens sont à l'écoute des messages de prévention et de sensibilisation dispensés, ce qui a permis d'apaiser des tensions et d'éviter certains

DES IMPACTS

dangers liés à la sécurité routière.

- ◆ Des partenaires et des habitants disent que les jeunes sont plus respectueux qu'avant le démarrage de la mission.

VEILLE TERRITORIALE SOCIALE ET TECHNIQUE

DES CONSTATS

- ⇒ Cartouches de protoxyde d'azote et seringues usagées près d'arrêts de bus ou dans des squares à proximité d'établissements.
- ⇒ Manque de poubelles devant les établissements et déchets de toutes sortes (dont des masques chirurgicaux).
- ⇒ Voitures épaves sur des parkings scolaires.
- ⇒ Dégradations d'abri bus (vitres manquantes, etc.).
- ⇒ Tags (parfois pornographiques, ou insultants envers des personnels de l'Education nationale).
- ⇒ Multitude de débris, plus ou moins dangereux (bouteilles cassées...) sur des parkings de proximité, insuffisamment nettoyés.
- ⇒ Problèmes électriques (cache-fils manquants), tunnel manquant d'éclairage....
- ⇒ Fuites d'eau (tuyaux d'arrosage endommagés).
- ⇒ Barrière dangereuse (piquets en bois très pointus) et/ou arbres cassés dans des parcs où s'amuse les collégiens.
- ⇒ Caddies aux abords d'établissements scolaires.

DES PRATIQUES

- ⇒ Signaler ces problèmes aux services compétents et notamment les services techniques des différentes communes.
- ⇒ Veiller à ce que les élèves restent à distance des dangers potentiels (bris de verre, caddies, luminaires défectueux...).

DES IMPACTS

- ◆ Enlèvement des épaves par les polices municipales.
- ◆ Remplacement des vitres d'abri bus.
- ◆ Installation et/ou réparation de luminaires.

GESTION DE SITUATIONS CONFLICTUELLES, D'INCIVILITÉS ET DE CONDUITES À RISQUES OU DÉLICTEUSES

Des atteintes verbales

- ⇒ Des parents en colère viennent parfois devant les établissements pour s'en prendre aux élèves en conflit avec leur enfant ou alors se disputent entre eux.
 - Les médiateurs les raisonnent pour les dissuader de régler les choses par eux-mêmes ; ils les incitent à aller en parler au CPE qui pourra trouver une solution pacifique.
 - Le binôme intervient, chacun échangeant avec l'un ou quelques-uns des adultes concernés et puis tous ensemble reprennent les choses ; en général les choses s'apaisent ainsi suffisamment.
- ⇒ Des parents haussent le ton avec l'AED, parce qu'ils attendent un rendez-vous chez le CPE par exemple...
 - Les médiateurs interviennent, les informent sur les jours de présence et les contacts à prendre...
- ⇒ Des tensions émergent et des regroupements se forment rapidement avec une agitation sensible.
 - Les médiateurs interviennent rapidement, dans le calme, pour prendre la mesure de la situation, canaliser les collégiens et désamorcer les conflits : dialoguer et remettre le cadre en observant les interactions pour pouvoir par la suite reprendre les choses et passer des relais si nécessaire (agressions verbales répétées par une même personne notamment).
 - Si leurs propos ne sont pas cohérents ou divergent trop ils informent la direction du collège.
- ⇒ Un élève a une attitude provocatrice avec les médiateurs lorsqu'ils lui demandent de revenir à un comportement plus approprié.
 - Après avoir essayé de le raisonner, les médiateurs l'informent qu'ils vont en référer au CPE... en général cela suffit à calmer le jeu et les élèves s'excusent.

SITUATIONS / PRATIQUES-POSTURES

- ⇒ Un élève se sent en difficulté, dit être menacé, a contacté ses parents...
 - Les médiateurs le repèrent, s'approchent et en fonction de ses déclarations, restent avec lui jusqu'à ce que la situation soit résolue (arrivée des parents par exemple) ou se mettent en contact avec l'équipe de direction du collège.

Des atteintes physiques entre les personnes

- ⇒ Des jeunes sont en train de se bagarrer...
 - Les médiateurs les séparent et demandent la raison de l'altercation. S'ils parviennent à comprendre, ils peuvent traiter directement la situation et garder le contact.
 - Un regroupement important peut inciter l'équipe à suivre les jeunes pour prévenir une éventuelle bagarre un peu plus loin... la présence des médiateurs peut suffire à les faire se disperser.
 - Mise en lien avec les éducateurs de prévention spécialisée des territoires également pour éviter que les conflits ne soient déplacés dans les lieux de vie (suivi des situations).
- ⇒ Des collégiens se disputent avant de monter dans un bus et les choses tournent à la bagarre.
 - Les médiateurs leur demandent de se séparer, restent avec eux et vérifient ensuite qu'ils soient installés à distance les uns des autres dans le véhicule.
- ⇒ Les CPE signalent des élèves se sentant menacés par d'autres, individuellement ou en groupes.
 - Les médiateurs les accompagnent sur de petits trajets, attendent un bus avec eux, les rassurent et gardent par la suite le contact avec eux.
- ⇒ Des parents informent le gardien d'une agression sur leur enfant.
 - Les médiateurs les mettent en lien avec la CPE référente de l'élève.
- ⇒ Dommages physiques, situations de crise : un élève est agressé et blessé par un autre via une bombe lacrymogène, un élève court derrière ses camarades en pointant vers eux une paire de ciseaux ouverts...
 - Les médiateurs stoppent l'élève en train d'agresser des camarades, expliquent les dangers qu'il fait courir aux autres et à lui-même, redonnent le cadre et informent les surveillants pour transmission au CPE.
 - Les médiateurs prennent en charge les élèves victimes de violences : prévenir les surveillants ou le CPE, amener à l'infirmerie ou bien rester avec eux si une autre solution est nécessaire (secours, parent...).

Des atteintes de la part de personnes extérieures aux établissements

- ⇒ Une atteinte à la sécurité de degré 2 (port d'arme blanche) de la part d'un jeune homme de 17 ans qui fait régulièrement des va et vient avec des dérapages en scooter ou en voiture qui inquiètent beaucoup les parents. Très agité, il est venu à la sortie d'un collège avec un chien de catégorie 1 et un gros crochet pointu pour menacer une élève.
 - Ce jour-là les médiateurs ont mis la collégienne à l'abri, ont alerté le principal et ont réussi à raisonner le jeune homme et à lui faire quitter les lieux après une longue discussion.
 - Au quotidien l'équipe est en alerte pour mettre le cas échéant les collégiens en sécurité.
- ⇒ Un individu rode autour de collèges et a accosté des collégiennes à plusieurs reprises pour leur demander de monter dans son véhicule.
 - Les médiateurs informent les autres équipes de médiation collège pour que tous restent vigilants face à cette menace, déjà connue l'an dernier.
- ⇒ A la sortie une collégienne informe une AED qu'un homme aux cheveux grisonnants d'une cinquantaine d'années filme les collégiennes à 200 m de l'établissement.
 - Les médiateurs se dirigent vers l'individu, qui détale.
 - L'équipe signale cette intervention à l'établissement et à leur direction de service pour qu'ils prennent les dispositions adéquates.
- ⇒ A une sortie, un jeune homme d'une vingtaine d'année s'arrête devant le collège et commence à être agressif avec les élèves en insultant leurs parents.
 - Les médiateurs font l'hypothèse de troubles mentaux qui pourraient le rendre dangereux.
 - Ils entament une longue discussion avec lui et après s'être calmé il décide de partir.

SITUATIONS / PRATIQUES-POSTURES

Des atteintes aux biens

- ⇒ Des élèves sont vus en train de dégrader du mobilier urbain ou des locaux publics ou de jouer avec des objets inappropriés (pince de ramassage d'ordures, bouteille cassée).
 - Les médiateurs interviennent, expliquent la gêne occasionnée, le danger pour eux et les autres, les codes de la vie en société... et peuvent signaler la situation à leur établissement scolaire si nécessaire (faits graves ou attitude prouvant qu'ils n'entendent pas raison).

UNE POSTURE/PRATIQUE

Dans tous ces contextes

- ⇒ L'équipe a systématiquement veillé au suivi des situations de fragilité : conflits, violences et harcèlements subis ou commis.

DES IMPACTS

- ◆ La majorité des situations se sont réglées au niveau des médiateurs.
- ◆ Les médiateurs sont intervenus suffisamment en amont pour éviter que des querelles dégénèrent en violences avérées.
- ◆ Les interventions sont souvent opérées dans un climat plutôt détendu.

LIEN AVEC L'EDUCATION NATIONALE

DES PRATIQUES

- ⇒ Dans certains établissements, les médiateurs ont pu se présenter auprès des 6^e à la rentrée de septembre pour expliquer leurs missions et les sensibiliser aux problématiques de harcèlement et de sécurité routière.
- ⇒ Des présentations de la mission ont pu être faites également auprès des parents des 6^e.
- ⇒ Les échanges oraux et parfois informels avec les personnels des établissements scolaires étaient consignés par l'équipe dans les carnets de liaison.

DES IMPACTS

- ◆ Ces modalités ont favorisé les liens de confiance et la compréhension des missions qui permettent des interventions fluides et efficaces et des sollicitations directes par les publics.
- ◆ Le lien direct des médiateurs avec les équipes pédagogiques des collèges a permis de réguler les situations de manière préventive et d'éviter des conflits ou des dysfonctionnements autour des établissements.

INFORMATION, SENSIBILISATION ET SOUTIEN DES PERSONNES

CONSTAT / PRATIQUE-POSTURES

- ⇒ Les questions des parents et des jeunes portent souvent sur le (dys)fonctionnement de Pro note, les incompréhensions sur les emplois du temps ou des absences de professeurs.
 - Les médiateurs ont renseigné, ou cherché des renseignements transmis très vite, ils ont rassuré, dédramatisé, contextualisé.
 - Une formation par Addiction Méditerranée a permis aux équipes d'aller au contact des élèves pour les sensibiliser aux risques et à l'usage des produits auxquels ils peuvent être exposés.

DES IMPACTES

- ◆ Ces actions, conjuguées à celles que nous menons aux abords des collèges, ont permis d'apaiser de nombreuses situations.

PROJETS COLLECTIFS

DES EXEMPLES

- ⇒ Dans certains collèges les médiateurs ont pu intervenir régulièrement dans les classes pour sensibiliser aux risques du harcèlement, des réseaux sociaux et de la violence, notamment suite à des incidents particuliers.
- ⇒ Nous avons parlé avec des élèves du jeu de défis sur les réseaux (en lien avec une série télévisée en vogue) en leur expliquant les conséquences graves qui pourraient s'en suivre.
- ⇒ Pendant les vacances scolaires (non couvertes par le marché) certaines équipes sont intervenues dans le cadre du dispositif *Ecole ouverte* pour poursuivre le travail engagé auprès des collégiens et rester en lien avec eux (dimension éducative) : encadrement d'activités, atelier jardinage, travail en demi-groupes sur la violence (sensibilisation via des échanges et des activités sportives - journée entière), en appui des surveillants, intervenants extérieurs et professeurs.
- ⇒ Certaines équipes ont été sollicitées pour participer aux évènements ou actions des établissements scolaires (cross, collège propre).

DES IMPACTS

- ◆ Les collégiens, comme le personnel pédagogique et les intervenants, ont exprimé une grande satisfaction de notre participation au dispositif *Ecole ouverte*.
- ◆ La participation aux événements des collèges a toujours permis de renforcer les liens éducatifs avec les élèves et d'y prévenir tensions ou conflits, chaque fois que nécessaire.

DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

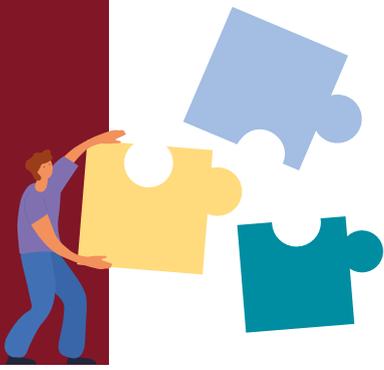
- ⇒ Manque de temps pour la concertation, les échanges de pratiques et la construction de projets collectifs.
- ⇒ Dans les gros établissements, les flux d'élèves concentrés sur un périmètre restreint dépassent les possibilités d'intervention d'un seul binôme.

PARTENARIAT

- ⇒ L'Education nationale, CPE, AED, ASS, Infirmières et l'ensemble du personnel pédagogique sont le partenaire principal et quotidien avec lequel les missions et projets s'articulent et se déploient.
- ⇒ Les Services des Mairies, les Agents de surveillance de la voie publique (ASVP) pour la veille technique.
- ⇒ Des acteurs et organismes sociaux de la jeunesse, du soin, de l'emploi, du sport...

PERSPECTIVES 2022

- ⇒ Mettre l'accent sur des projets collectifs avec les établissements et les partenaires :
 - Sensibilisation sécurité routière.
 - Présentation de nos missions.
 - Interventions dans les classes suite à des événements particuliers.
- ⇒ Développer la veille sociale pour pouvoir renforcer auprès des jeunes le volet éducatif de la mission.



CARTE Écoles

D'IDENTITÉ MÉDIATION SOCIALE SCOLAIRE

PROJET

- Médiation 1^{er} degré dans les écoles

LOCALISATIONS

- Marseille : Ecoles primaires du 3^e au 16^e arrondissement.

TEMPORALITÉ

- D'octobre à avril.

PUBLICS CIBLÉS

- Les élèves et leurs parents.

OBJECTIFS DE LA MISSION

- Renforcer et améliorer la sécurité des enfants et des familles aux abords des établissements scolaires (passages piétons) aux heures d'entrée et de sortie des classes.
- Réguler les conflits aux abords des écoles.
- Créer des espaces de lien social entre parents et entre parents et institution scolaire.

MODES OPÉRATOIRES

- Assurer une présence active aux abords des écoles.
- Délivrer des messages de prévention aux élèves et à leurs parents (sécurité routière, etc.).
- Veiller à la sécurité aux abords des établissements.
- Organiser des réunions de type Café des parents pour créer des liens et échanger sur des difficultés.
- Mettre en place des actions de sensibilisation, y compris dans les établissements.

EFFETS ATTENDUS

- Tranquillité et sécurité pour tous aux heures d'entrée et de sortie des écoles.
- Régulation des conflits, apaisement des tensions entre enfants, entre parents...
- Restauration d'un climat de confiance dans l'espace public aux abords des écoles, en fonction des problématiques repérées/exprimées.

MOYENS HUMAINS DE TERRAIN

- 8 médiateurs (contrat d'apprentissage).

MOYENS MATÉRIELS

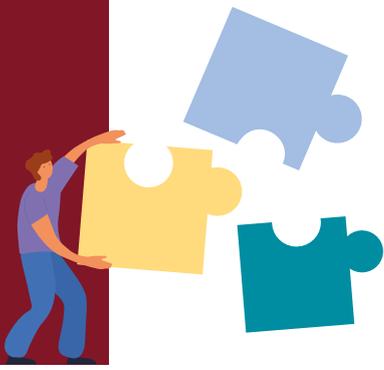
- Tenues de travail et smartphones professionnels.
- Locaux, bureautique, photocopie, véhicules de service.

FINANCEMENTS

- Ville de Marseille.

PARTENARIAT

- Education nationale
- Acteurs locaux du social, de la santé, de la jeunesse.
- Services techniques municipaux.
- Gestion urbaine de proximité.



FICHE BILAN 2021

LA MÉDIATION SOCIALE 1^{ER} DEGRÉ DANS LES ÉCOLES

Registres d'action effectifs en 2021

Présence active de proximité

Prévention des incivilités et situations conflictuelles

Veille technique territoriale

Information, sensibilisation des personnes - projets collectifs

Mise en relation des personnes avec des partenaires

ÉLÉMENTS DE CONTEXTE ET PROBLÉMATIQUES PRINCIPALES REPÉRÉES

- ⇒ La **pandémie** a impacté le contenu des messages de prévention/sensibilisation des équipes de médiation, faisant du respect des gestes barrières et des protocoles sanitaires un des points clés de l'action.
- ⇒ Les questions de sécurité (routière et piétonne) ont été repérées comme centrales dans l'ensemble des écoles concernées par l'action.

PRATIQUES MISES EN ŒUVRE EN 2021

Ces actions se sont déployées en moyenne durant une semaine sur chacune des 40 écoles concernées.

PRÉSENCE ACTIVE DE PROXIMITÉ : **se faire connaître et mettre en sécurité le public**

DES PRATIQUES

- ⇒ Les équipes étaient présentes aux heures de mouvement des écoliers : rentrées et sorties du matin, de la pause méridienne et de l'après-midi.
- ⇒ La présence a été effective et active devant les établissements scolaires mais également à leurs abords en fonction des configurations de chaque école.
- ⇒ Un autre périmètre, plus large, a été couvert systématiquement par l'aller vers des partenaires et des commerçants de proximité, en dehors des heures de mouvements où la présence est requise devant les établissements : échanges sur l'ambiance des quartiers.
- ⇒ Dès leur arrivée dans un établissement, les équipes se sont systématiquement présentées aux personnels de l'Éducation nationale et aux parents d'élèves afin de leur faire part de leurs missions.

DES CONSTATS

Les questions de sécurité

- ⇒ Des véhicules roulent souvent à vive allure devant les établissements.
- ⇒ De nombreux parents stationnant en double file aux abords des écoles, y compris sur le passage piéton devant les établissements, gênent la circulation et la visibilité des automobilistes et des piétons.
- ⇒ Feux tricolores non respectés par les piétons avec des parents faisant traverser leurs enfants devant l'école alors que le feu est vert pour les véhicules.

DES PRATIQUES

- ⇒ Sensibiliser sans relâche enfants et parents : rappel des règles en vigueur et des risques de leur non-respect (risques pour soi et pour autrui, réglementation et mon-

tant des amendes).

- ⇒ Aider les enfants à traverser tout en leur expliquant comment le faire en toute sécurité.
- ⇒ Inciter les automobilistes à ne pas stationner en double file devant les écoles en leur suggérant d'aller se garer un peu plus loin pour ne pas gêner la circulation des enfants et des parents.
- ⇒ Se positionner physiquement sur le passage piéton, un peu avant les sorties et entrées, pour empêcher des automobilistes d'y stationner et fluidifier les mouvements des écoliers.

DES CONSTATS

La prévention relative à la pandémie

- ⇒ Port du masque aléatoire et variable selon les endroits.
- ⇒ Distanciation sociale plus ou moins difficile à mettre en œuvre selon les configurations des lieux.

DES PRATIQUES

- ⇒ Sensibiliser systématiquement les parents et les enfants au respect du port du masque et de la distanciation sociale.
- ⇒ Distribuer des flyers sur les gestes barrières et engager le dialogue chaque fois que possible là-dessus.
- ⇒ Inciter les personnes à ne pas se regrouper devant le portail.
- ⇒ Encourager parents et enfants à respecter le marquage au sol lorsqu'il existait (distanciation).
- ⇒ Expliquer les consignes successives liées au dépistage et les modalités possibles en fonction des quartiers.

DES IMPACTS

- ◆ Le personnel des différentes écoles et les parents d'élèves disent être rassurés par la présence des équipes et se sentir davantage en sécurité.
- ◆ Ils expriment le souhait de voir cette intervention se pérenniser.

PRÉVENTION DES INCIVILITÉS ET DES SITUATIONS CONFLICTUELLES

DES CONSTATS

- ⇒ Tensions générées par le stationnement anarchique devant et aux abords des établissements (souvent du fait de parents d'élèves).
- ⇒ Tensions générées par les protocoles sanitaires successifs et les fermetures de classe.

DES PRATIQUES

- ⇒ Les équipes ont toujours agi de manière ferme mais bienveillante.
- ⇒ Inciter des véhicules à se déplacer de manière à faciliter les mouvements des écoliers.
- ⇒ S'interposer entre les personnels des établissements et des parents : accueillir les désarrois et colères avant de contextualiser, dialoguer, expliquer les raisons des protocoles et/ou fermetures de classes.

VEILLE TECHNIQUE TERRITORIALE

DES CONSTATS

- ⇒ Absence de ralentisseur aux abords de certaines écoles.
- ⇒ Absence de panneaux de signalisation spécifique.
- ⇒ Manque ou éloignement ou dysfonctionnement du feu tricolore.
- ⇒ Présence d'encombrants et/ou de déchets aux abords immédiats des établissements.
- ⇒ Manque ou insuffisance d'un parking de proximité.

DES PRATIQUES

- ⇒ Présence active de proximité quotidienne permettant de recenser les problèmes.
- ⇒ Transmission des informations aux interlocuteurs concernés : différents services techniques et applications dédiées.

INFORMATION/SENSIBILISATION DES PERSONNES - PROJETS COLLECTIFS

- ⇒ Mise en place de cafés-parents devant les établissements.

... POUR

- ◆ Echanger avec les personnes sur les sujets qui les préoccupent.
- ◆ Distribuer des flyers qui présentent les missions.
- ◆ Informer sur la vaccination en partenariat avec l'association SEPT (Santé et environnement pour tous).

MISE EN RELATION DES PERSONNES AVEC DES PARTENAIRES

⇒ Lorsque les équipes observaient des situations paraissant socialement difficiles, elles ont pu se rendre dans les cités où habitaient les enfants ou parents concernés de manière à passer le relais à des médiateurs sociaux.

PARTENARIAT

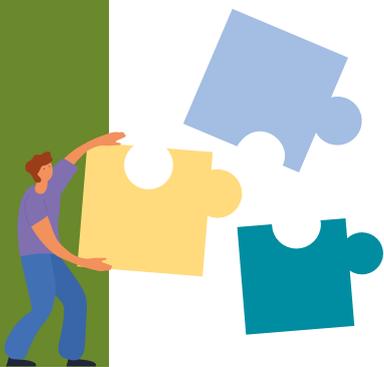
⇒ L'Education nationale : l'ensemble des personnels travaillant dans les écoles.
⇒ Les services techniques municipaux.

DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

⇒ Les séquences d'action ramassées sur une semaine ne permettent pas l'établissement de liens de confiance et le suivi des situations.

MÉDIATION SOCIALE DANS LES TRANSPORTS





CARTE D'IDENTITÉ

MÉDIATION SOCIALE DANS LES TRANSPORTS

PROJET

- Médiation sociale dans les TER - Programme régional de sureté (Région Sud / Direction régionale SNCF).

LOCALISATIONS

- Ligne TER Aix-Marseille, trains et gares / haltes du parcours.

PUBLICS CIBLÉS

- Tous les usagers avec une attention particulière portée aux 11/25 ans.

OBJECTIFS DE LA MISSION

- Compléter les interventions de contrôle et de sécurité par une intervention de prévention des comportements incivils, notamment ceux des jeunes.
- Veiller à la tranquillité publique et lutter contre les incivilités.
- Eduquer à la civilité et à la citoyenneté.
- Contribuer à l'amélioration du lien social et des relations intergénérationnelles dans les espaces ferroviaires.
- Orienter le public jeune vers des partenaires sociaux et les services du Groupe addap13.

MODES OPÉRATOIRES

- Présence active à bord des trains et dans les gares et haltes du parcours.
- Interventions directes sur des actes d'incivilité et de non-respect des règles.
- Interventions de prévention et d'accompagnement : contacts/échanges, orientations, informations SNCF, actes éducatifs.
- Gestion de conflits.
- Etablissement d'un recueil de données journalier sur l'ambiance de la ligne et d'alertes lors d'incidents graves.
- Actions collectives et développement social local : chantiers éducatifs (avec la prévention spécialisée), stands de prévention et sensibilisation, principalement aux risques ferroviaires.
- Mises en lien et orientations du public vers des structures sociales, dont les services du Groupe addap13 présents sur les territoires traversés par la ligne : maraudes mixtes, prévention spécialisée, médiation sociale urbaine.

EFFETS ATTENDUS

- Pacification des espaces, densification du lien social.
- Amélioration des règles de civisme dans le train.
- Baisse du sentiment d'insécurité.
- Evolutions dans les comportements.
- Satisfaction des usagers (clients).

MOYENS HUMAINS DE TERRAIN

- 8 médiateurs.

MOYENS MATÉRIELS

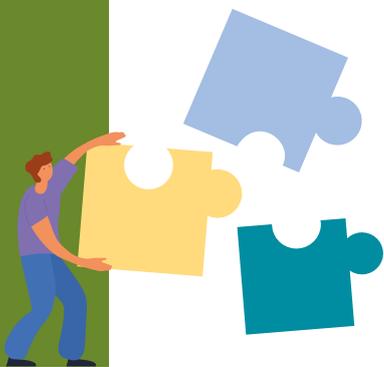
- Tenues de travail et smartphones professionnels.
- Locaux, bureautique, photocopie, véhicules de service.

FINANCEMENT

- SNCF.

PARTENARIAT

- Structures dans les domaines de l'insertion, l'hébergement, la scolarité et la santé.
- SOS Voyageurs.



FICHE BILAN 2021

MÉDIATION SOCIALE DANS LE TER - ACTIVITÉ 2021

Registres d'intervention effectifs en 2021

Présence active de proximité

Veille technique et sociale

Prévention/gestion des situations conflictuelles et des délits

Information et passerelles vers les institutions

Orientation, mise en relation des personnes avec des partenaires

Sensibilisation des personnes

Projets collectifs

PRATIQUES MISES EN ŒUVRE EN 2021

PRÉSENCE ACTIVE DE PROXIMITÉ

L'équipe intervient tous les jours (du lundi au dimanche, fériés inclus) de 13 h à 20 h.

DES PRATIQUES

Dans les trains

- Dans chaque train l'équipe se présente au conducteur et à tous les personnels SNCF présents à bord afin de leur signifier sa présence.
- Elle fait un premier aller-retour pour signifier sa présence à l'ensemble des passagers.
- A chacun des arrêts les médiateurs se positionnent devant les portes afin de signifier leur présence aux passagers qui montent et prévenir tout incident ou difficulté qui pourrait survenir (bousculade...).
- Tout le long du trajet, l'équipe observe et recueille des éléments permettant d'alimenter son diagnostic : ambiance, tensions, typologie des passagers en fonction des jours/heures...
- Tout le long du trajet, l'équipe se rend disponible auprès des usagers pour toutes demandes.
- Elle échange et crée du lien social avec l'ensemble des passagers.
- En 2021 pour la deuxième année consécutive, le contexte sanitaire lié à l'épidémie de Covid 19 a conduit les médiateurs à intégrer ce volet dans leurs messages de prévention. Ils ont mis l'accent sur le respect des gestes barrières et ont distribué des masques de protection aux personnes qui en étaient dépourvues. Les passagers ont été dans l'ensemble réceptifs mais une lassitude se faisait sentir en fin d'année.

EN 2021

- ◆ Présence à bord de 1868 TER et 358 cars de substitution (entre Gardanne et Aix-en-Provence).

DES PRATIQUES

Dans les emprises ferroviaires

- Sur chaque halte, l'équipe de médiation se présente systématiquement à tous les personnels de la SNCF et partenaires présents (agents de sécurité...).
- Elle effectue un parcours ritualisé pour donner à voir sa présence aux usagers et aux riverains.
- Elle échange et crée du lien social avec les usagers, les riverains, les commerçants, etc.
- Elle se rend disponible auprès des usagers pour toutes demandes.
- Elle observe et recueille des éléments qui alimenteront son diagnostic, technique et social.
- En 2021 la prévention liée au Covid 19 a été intégrée dans les messages de prévention : respect des gestes barrières et distribution de masques, notamment aux

personnes en situation de marginalisation.

EN 2021

- ◆ 3 612 temps de présence sociale ont été effectués auprès des usagers dans les gares et les haltes de la ligne.

VEILLE TECHNIQUE ET SOCIALE

DES PRATIQUES

- ⇒ Les temps de présence active permettent aussi une veille technique sur les dysfonctionnements éventuels des différents équipements : ascenseurs, éclairages, panneaux d'information, etc.
- ⇒ Cette veille est aussi sociale : repérage de personnes en situation de toxicomanie ou de marginalité, regroupements de jeunes, etc.

... POUR

- ◆ Produire des diagnostics élaborés en réunion d'équipe et transmis aux commanditaires de l'action (SNCF) sous forme de synthèses hebdomadaires et mensuelles des constats.
- ◆ Pouvoir apporter les éléments nécessaires à la rédaction d'une fiche CEZAR à destination de la Police ferroviaire en cas de nécessité, de la manière la plus étayée et technique possible.
- ◆ Remplir de manière objectivable et précise *Evanomad* (reporting après chaque intervention).

PRÉVENTION ET GESTION DES SITUATIONS CONFLICTUELLES ET DES DÉLITS

DES PRATIQUES

- ⇒ En cas de **conflits** entre usagers dans le train ou sur les haltes et emprises ferroviaires l'équipe de médiation va au-devant des personnes.
- ⇒ Elle se présente et écoute les parties en présence de manière impartiale : cet espace de neutralité, qui permet à chacun de raconter ses griefs, suffit généralement à ramener suffisamment de calme pour apaiser et traiter la situation.
- ⇒ En cas de **délits** repérés l'équipe informe automatiquement le conducteur du train ou les agents SNCF présents.
 - Elle assure la sécurité des usagers et signale les faits aux autorités compétentes.
 - Si le besoin s'en fait sentir, elle active les caméras de vidéosurveillance.
 - Elle rassure la victime et l'accompagne jusqu'à sa prise en charge et le passage de relais aux autorités compétentes.

EN 2021

- ⇒ L'équipe a géré 48 situations de conflit.
 - 9 - après conflit avec du personnel SNCF ou l'équipe de médiation sociale.
 - 28 - pour non-respect des règles et lois.
 - 11 - altercations entre usagers.
 - 31 - gestions de conflit ont abouti, 11 n'ont pas abouti (principalement non-respect des gestes barrières ou du port de masque) et 6 ont été difficiles.

... POUR

- ◆ Diminuer les sentiments d'insécurité des usagers sur l'ensemble des emprises et dans les trains.
- ◆ Éviter que les situations ne s'aggravent (bagarres...) : contribution à la sécurité de tous.

Un dispositif spécifique estival dit « la piscine de Gardanne »

DES CONSTATS

- ⇒ Chaque été la fréquentation de la ligne augmente, principalement parce que des personnes l'empruntent pour se rendre à la piscine de Gardanne.
- ⇒ Cette situation génère des risques : fraudes, chahuts, bousculades, consommations illicites à bord des trains, tensions entre passagers et vis-à-vis du personnel SNCF...
- ⇒ Une action concertée est menée depuis quelques années par l'équipe avec des services de la SNCF et d'autres partenaires pour limiter ces effets négatifs.

DES PRATIQUES

- ⇒ Nous avons travaillé en étroite collaboration avec tous les partenaires du dispositif : CLSPD, médiateurs de la ville, animateurs, agents de la piscine, etc. via un groupe WhatsApp dédié qui a permis d'échanger et coordonner nos interventions en continu et en temps réel.
- ⇒ Nous avons pu ainsi tenir informés tous les acteurs du nombre de personnes se rendant à la piscine et de l'ambiance dans ces groupes.
- ⇒ Nous avons pu également prendre connaissance en temps réel des évènements susceptibles d'impacter le bon fonctionnement de la ligne, de manière à réajuster nos modalités de travail afin d'assurer une présence adéquate en gare de Gardanne et à bord des trains (ex : groupes de jeunes exclus de la piscine et de retour vers Marseille).
- ⇒ En parallèle nous avons mené cinq actions collectives en fin de journée en gare de Gardanne afin de prévenir les risques ferroviaires et présenter nos missions, dans une bonne ambiance.

DES IMPACTS

- ◆ Les actions collectives en fin de journée à Gardanne, en instaurant des moments d'échange, ont permis d'amorcer les départs vers Marseille dans un meilleur contexte, avec des liens entre passagers.
- ◆ Près de 150 personnes, jeunes et adultes, ont été mobilisées lors de ces actions. Les échanges furent riches et constructifs, notamment avec des salariés et des étudiants qui nous ont beaucoup interrogés sur notre fonctionnement pour la rentrée.
- ◆ Aucun évènement majeur n'a été constaté mais il est vrai que la mise en place du pass sanitaire a dissuadé de nombreux jeunes et familles d'emprunter le train pour aller à la piscine.

ELÉMENTS QUANTITATIFS SUR LES SITUATIONS TRAITÉES EN 2021

5749 SITUATIONS ONT CONCERNÉ 8371 USAGERS :

4727 besoins de lien social et/ou d'informations.

859 actes « d'environnement » (pieds sur la banquette, consommation de tabac, nuisance sonore...).

41situations de fraude.

7dégradations (tag, graffiti, lacération).

19conflits (altercation, agression physique, insulte et outrage).

95actes entraînant des risques ferroviaires.

1vol.

6733 RÉPONSES ONT ÉTÉ APPORTÉES À 8371 USAGERS :

2620actes d'écoute, dialogue et échange.

1293informations et orientations SNCF (cartes ZOU, destination, cars de substitution, etc.).

2729réponses aux incivilités (rappel à la loi, prévention du danger, éducation à la civilité).

43orientations et accompagnements vers des partenaires.

48gestions de conflits et alertes de sureté.

INFORMATIONS ET PASSERELLES VERS LES INSTITUTIONS

DES PRATIQUES

- ⇒ L'équipe a accueilli au quotidien les demandes des usagers et délivré des informations liées au fonctionnement de la SNCF (trajets, tarifs, horaires, grèves...).
- ⇒ Nous avons mené des actions visant à mettre en lien les usagers et la SNCF. Par exemple, sur la halte gare de Picon-Busserine, en complément des Equipes mobiles de la relation client de la SNCF, nous sommes allés à la rencontre des usagers pour les informer sur les divers abonnements/réductions existants auxquels ils pouvaient prétendre. Nous avons promu l'application SNCF car la halte ne dispose pas de borne d'achat (risque de verbalisations accru).

DES IMPACTS

- ◆ Cette action a été très bien accueillie par une soixantaine d'usagers et de riverains de tous âges qui ont verbalisé leur contentement de voir les médiateurs (TER et MSU) et l'équipe de la SNCF venir à leur rencontre. Ils ont pu exprimer leurs motifs de mécontentement et de satisfaction aussi (moins de retards).

ORIENTATION, MISE EN RELATION DES PERSONNES AVEC DES PARTENAIRES

DES PRATIQUES

- ⇒ Chaque fois que le besoin s'en est fait sentir, l'équipe a orienté des usagers, riverains et toutes personnes rencontrées vers les dispositifs de droit commun, en fonction de la problématique repérée et/ou exprimée : Samu social, Missions locales, Pôle emploi, MDS, CAF, Centres sociaux, etc. et en interne vers les autres missions du Groupe addap13 implantées sur les territoires traversés par la ligne : services de prévention spécialisée, ma-raudes mixtes, Pôle MNA, chantiers d'insertion de l'AIAES, Prévention par le sport, etc.

SENSIBILISATION DES PERSONNES

DES PRATIQUES

- ⇒ Organisation et animation des stands « mobile et tranquille », avec les services de la SNCF.
- ⇒ Mise en place de stands de sensibilisation auprès des usagers de la ligne aux abords des haltes ou sur les territoires qui longent la ligne. Ces actions peuvent être menées en partenariat avec les associations locales des territoires de la ligne.
- ⇒ L'équipe a participé également à des événements organisés par la SNCF (forums, visites officielles) qui sont autant d'occasions de présenter notre mission.

... POUR

- ◆ Recueillir la parole des usagers et alimenter le diagnostic de manière à adapter nos modalités d'intervention.
- ◆ Contribuer à la sécurité des passagers en sensibilisant aux risques ferroviaires.
- ◆ Se faire connaître des passagers et usagers des espaces pour faire repère et diminuer les sentiments d'insécurité.

PROJETS COLLECTIFS

Le contexte de crise sanitaire a freiné ce volet de la mission en 2021.

Néanmoins, dès que cela a été possible nous avons mis en place 15 actions collectives qui ont concerné près de 600 personnes (usagers de la ligne et/ou habitants des quartiers limitrophes).

DES PRATIQUES

- ⇒ Une action de sensibilisation aux risques ferroviaires sur les haltes et gares de Picon, Sainte-Marthe, Saint-Joseph, Saint-Antoine, Gardanne et dans certains trains. A travers un questionnaire et des échanges, nous avons diffusé des messages de prévention et recueilli le ressenti des usagers.
- ⇒ En gare de Sainte-Marthe et sur la halte de Saint Joseph - Le Castellas, une action collective avec l'association SEPT (Santé et Environnement Pour Tous) pour sensibiliser à l'importance du respect des gestes barrières et du port du masque, avec distribution de gel hydro alcoolique et de masques.
- ⇒ Un temps de rencontre/petit déjeuner devant le LEP de l'Etoile, animé par l'ensemble des acteurs sociaux, pour créer du lien avec les lycéens.
- ⇒ Participation à une distribution de calissons organisée par la SNCF pour communiquer avec les usagers sur la réouverture de la ligne après des mois de travaux.
- ⇒ Un chantier éducatif *Fresque* sur la halte de Saint-Antoine avec des jeunes issus des quartiers limitrophes de la ligne (voir encadré). L'inauguration de la fresque a eu lieu en novembre.
- ⇒ Participation aux Olympiades du 14^e, organisées sur le stade de Picon-Busserine : nous avons animé un stand de prévention des risques ferroviaires.

... POUR

- ◆ Sensibiliser plus de 100 personnes de tous âges aux risques ferroviaires et au « bon usage » du train.
- ◆ Présenter nos missions et être identifiés par des usagers de la ligne, et notamment des lycéens.

PARTENARIAT

Deux pans distincts composent un partenariat très diversifié, de la sécurité au social.

- ⇒ Tous les services de la SNCF avec lesquels nous sommes en relations au quotidien.
- ⇒ Tous les acteurs du droit commun vers lesquels nous orientons le public rencontré.



SUR LE TERRAIN



CHANTIER FRESQUE EN GARE DE SAINT-ANTOINE, METTRE DE L'HUMAIN DANS UN TERRITOIRE

Les médiateurs TER ont mené, du 11 au 25 septembre 2021, avec 4 jeunes et d'autres professionnels du Groupe addap13, un chantier éducatif en gare de Saint-Antoine. Il s'agit d'un embellissement dans la continuité des travaux engagés début 2021 par la SNCF sur cet espace : rénovation, installation d'un ascenseur, réfection des quais et mise en valeur pour rendre la gare plus claire et plus sécurisante pour les usagers.

Les médiateurs ont mobilisé des jeunes qu'ils avaient rencontrés dans le TER et l'idée s'est fait jour de réaliser un graff avec des artistes, une longue fresque qui accompagne les voyageurs. Des jeunes ont été également mobilisés par les équipes de médiation urbaine de Font Vert et par la prévention spécialisée du Plan d'Aou.

Cette action prévue pour le printemps a dû être reportée au vu du contexte sanitaire. Les jeunes relançaient l'équipe... qui avait peur de son côté de les « perdre » et veillait à entretenir leur motivation et gérer leur frustration de cet étirement dans le temps.

Les jeunes ont participé aux réunions de concertation avec l'AMCS et Gare et connexion : ils ont donc été associés au choix des thèmes de la fresque, choisis à la fois pour représenter la culture du quartier (portrait de Zidane, une rappeuse...) et favoriser son appropriation collective (limiter les dégradations) et pour accueillir les usagers (couleurs plutôt douces).

Le chantier s'est très bien déroulé, les professionnels de différentes équipes ont eu du plaisir à se retrouver ensemble aux côtés des jeunes et l'équipe d'Equilibre (entreprise d'insertion du Groupe) a livré les repas de midi pour tout le monde, ce qui a ajouté au confort de tous.

Et les jeunes ont tenu le rythme !! L'un d'entre eux était en voie de déscolarisation, un autre ne se levait jamais avant midi depuis des mois... ils ont été valorisés par les équipes du Groupe addap13 et les passants, dont beaucoup habitent les quartiers environnants, s'arrêtaient, s'intéressaient et les encourageaient. Les jeunes ensuite ont fait venir des amis du quartier pour leur montrer ce qu'ils avaient fait, leur satisfaction était palpable. Grâce au chantier un jeune a pu financer son permis de conduire et entrer en formation (mécanique).

Les impacts de cette action pour l'équipe ont été multiples :

Un renforcement du lien inter services, grâce à ces deux semaines d'action partagée, qui facilite les relais mutuels de situations.



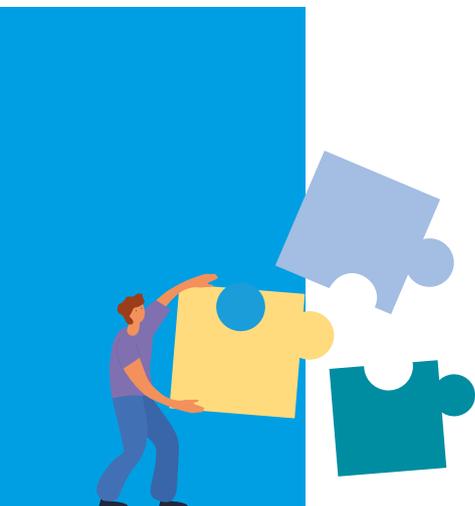
Une perception plus forte de l'équipe par les usagers de l'équipement... qui favorise son inscription en tant qu'acteur du territoire (gare et quartiers de proximité traversés par la ligne), facilitant la reconnaissance de son action et les orientations futures.

L'ouverture vers d'autres publics et d'autres liens : des personnes sont présentes sur la gare au quotidien (en situation de désœuvrement, d'exclusion sociale, etc.) et le fait que les médiateurs soient eux aussi présents dès le matin et toute la journée a permis la création de véritables liens, du café partagé le matin à des messages de prévention sur les risques ferroviaires... de même avec les jeunes, la temporalité, plus large que nos passages habituels dans le train et en gare, ont permis d'autres échanges.

Cette association visible de l'équipe à la stratégie de la SNCF, permet de renforcer le partenariat institutionnel et les liens quotidiens avec les agents des différents services.



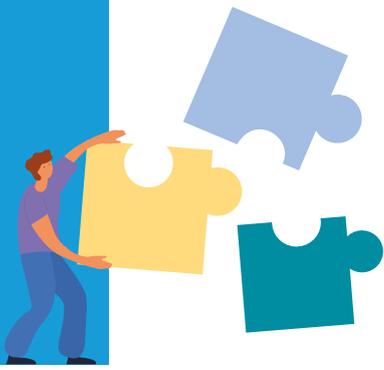
MÉDIATION SOCIALE EN ETABLIS- SEMENTS RECEVANT DU PUBLIC (ERP)





CARTE D'IDENTITÉ | MÉDIATION SOCIALE EN ERP

PROJET	<ul style="list-style-type: none">● Médiations en MDS et agences Pôle emploi.
LOCALISATIONS	<ul style="list-style-type: none">● Aix-en-Provence et Gardanne.● Marseille : 4 Agences de Pôle emploi (3^e / 5^e / 14^e / 15^e arrts).
PUBLICS CIBLÉS	<ul style="list-style-type: none">● L'ensemble des usagers se présentant dans ces structures.
OBJECTIFS DE LA MISSION	<ul style="list-style-type: none">● Participer au règlement des situations conflictuelles.● Prévenir les incivilités.● Délivrer des messages de prévention.● Délivrer des informations et une aide à la compréhension des fonctionnements.
MODES OPÉRATOIRES	<ul style="list-style-type: none">● Présence active régulière autour et à l'intérieur des locaux.● Gestion des flux et des tensions éventuelles (files d'attente, etc.).● Dispenser des informations et orienter le public (fonctionnement, démarches, etc.).● Aider les usagers y compris vis-à-vis des supports numériques.
EFFETS ATTENDUS	<ul style="list-style-type: none">● Apaisement dans les phases d'attente et les temps de rendez-vous.● Sentiment du public d'être pris en compte dès son arrivée.● Amélioration du fonctionnement des structures, y compris sur le versant numérique.
MOYENS HUMAINS DE TERRAIN	<ul style="list-style-type: none">● 2 médiateurs MDS.● 8 médiateurs Pôle emploi.
MOYENS MATÉRIELS	<ul style="list-style-type: none">● Tenues de travail et smartphones professionnels.● Locaux, bureautique, photocopie, véhicules de service.
FINANCEMENT	<ul style="list-style-type: none">● Conseil départemental 13 pour les MDS.● Pôle emploi pour les agences.
PARTENARIAT	<ul style="list-style-type: none">● Equipes des structures.● Ressources associatives locales.



FICHE BILAN 2021

LA MÉDIATION SOCIALE EN MDS ET AGENCES PÔLE EMPLOI - ACTIVITÉ 2021

Registres d'intervention effectifs en 2021

Présence active de proximité

Prévention des incivilités et gestion des situations conflictuelles

Passerelles ou concertations entre les personnes et les institutions

Facilitation des mises en relation des personnes avec des partenaires

Information, sensibilisation des personnes

PRATIQUES MISES EN ŒUVRE

PRÉSENCE ACTIVE DE PROXIMITÉ

DES CONSTATS

- ⇨ Présence d'un public en fragilité sociale.
- ⇨ Caractère anxiogène de la démarche effectuée pour une partie du public.

DES PRATIQUES

- ⇨ Signaler sa présence en allant au contact du public (salutations, questions anodines...).
- ⇨ Manifester sa disponibilité (« est-ce que je peux faire quelque chose pour vous ? »...).
- ⇨ S'entretenir avec les personnes qui en manifestent le désir ou le besoin.
- ⇨ Ecouter les personnes, dédramatiser le cas échéant, contextualiser, expliquer (fonctionnement, durée, localisation du bureau concerné...).
- ⇨ S'occuper le cas échéant des enfants, les occuper, etc.

POUR

- ◆ Apaiser les personnes qui attendent d'être reçues.
- ◆ Faire en sorte que le public se sente accueilli en amont des rendez-vous.
- ◆ Contribuer à désamorcer les inquiétudes pour favoriser le bon déroulement des rendez-vous.

IMPACT

- ◆ Les assistantes sociales des MDS témoignent d'une facilitation de leurs relations avec les usagers, notamment les enfants (visites médiatisées).

PRÉVENTION ET GESTION DES SITUATIONS CONFLICTUELLES ET DES INCIVILITÉS

DES CONSTATS

- ⇨ Existence de tensions entre usagers (attente...).
- ⇨ Existence de tensions entre des usagers et les agents de la structure (attente, mauvaises informations...).
- ⇨ Agressions verbales...

DES PRATIQUES

- ⇨ Aller au contact des personnes concernées en temps réel.
- ⇨ Ecouter les parties, les laisser s'exprimer de manière à ce que chacune entende l'autre.
- ⇨ Contextualiser la situation, reformuler et proposer une solution apaisante.
- ⇨ Rester dans tous les cas jusqu'à ce que la situation soit apaisée.
- ⇨ Aborder ces situations de manière bienveillante et calme, mais ferme, en restant neutre.

POUR

- ◆ Restaurer un climat général de calme qui profite à tous.
- ◆ Éviter que les situations tendues dégénèrent en violences, verbales ou physiques.
- ◆ Favoriser l'accueil des usagers et les conditions de travail des agents des structures.

IMPACT

- ◆ La majorité des situations a pu être réglée de manière satisfaisante.

PASSERELLES OU CONCERTATIONS ENTRE LES PERSONNES ET LES INSTITUTIONS

DES CONSTATS

- ⇨ Difficultés des personnes à intégrer le fonctionnement des structures.
- ⇨ Difficultés à procéder aux démarches, notamment avec des procédures dématérialisées.

DES PRATIQUES

- ⇨ Manifester sa disponibilité auprès des personnes.
- ⇨ Ecouter, orienter, expliquer (un courrier, une démarche...).
- ⇨ En termes de difficultés numériques, lorsque l'affluence le permet et que les usagers ont un smartphone, montrer la marche à suivre, initier les créations de comptes, aider aux réinitialisations éventuelles de mots de passe, etc.
- ⇨ A partir de ce lien, mettre en œuvre une autonomisation progressive des habitués (réactualisations Pôle emploi par exemple).

... POUR

- ◆ Limiter les attentes.
- ◆ Contribuer au désengorgement des structures.
- ◆ Contribuer à l'accès au droit commun.

IMPACT

- ◆ Les médiateurs Pôle emploi estiment qu'un tiers des personnes concernées par leur soutien numérique est à présent autonome dans les démarches dématérialisées courantes.

FACILITATION DES MISES EN RELATION DES PERSONNES AVEC DES PARTENAIRES

DES CONSTATS

- ⇨ Manque de temps dans les structures pour concevoir et/ou mettre à jour des outils susceptibles d'orienter au mieux les usagers et/ou de faciliter leur autonomie.

DES INITIATIVES EN 2021

- ⇨ Les équipes de médiateurs en MDS ont entrepris de mettre à jour l'[annuaire du réseau partenarial](#) dont se servent les assistances sociales pour orienter le public : coordonnées des CCAS, associations locales, réseau santé, services municipaux, etc.
- ⇨ Les équipes de médiateurs en Agences Pôle emploi ont fabriqué un [tutoriel](#) (cf. texte dédié) reprenant les étapes numériques indispensables pour procéder aux démarches dématérialisées.

... POUR

- ◆ Contribuer à un meilleur accès au droit commun par des orientations plus précises et/ou une augmentation du niveau d'autonomie des usagers.
- ◆ Fluidifier le travail des agents des structures.

INFORMATION/SENSIBILISATION DES PERSONNES

UN CONTEXTE

- ⇨ Ce volet en 2021 est essentiellement concentré sur le respect des gestes barrières liés à la pandémie de Covid19.

DES PRATIQUES

- ⇨ Expliquer l'importance des gestes barrières : distances, gel, masques.
- ⇨ Faire respecter les distanciations dans les files d'attente.
- ⇨ Rappeler la nécessité du masque en intérieur et en distribuer le cas échéant.
- ⇨ Engager des échanges avec les usagers qui le souhaitent sur l'ensemble des mesures de prévention et des structures ressources (centres de vaccination, etc.).

PERSPECTIVES 2022

DES MOYENS

... POUR

- ⇨ Inscrire les médiateurs dans la formation spécifique « Medianconnect ».
- ◆ Réduire les fractures numériques.
- ◆ Renforcer l'accès au droit commun.
- ◆ Améliorer les conditions de travail des agents des structures.



SUR LE TERRAIN



LA MÉDIATION PÔLE EMPLOI, DE LA GESTION DES FLUX À LA FRACTURE NUMÉRIQUE

Les médiateurs sont présents tous les matins devant des agences de Pôle emploi et l'après-midi dans des quartiers où ils peuvent aider des personnes sur le plan administratif/numérique. La fracture numérique est préexistante au Covid mais se donne à voir depuis ce moment-là dans toute son ampleur ; les agences de Pôle emploi ont été amenées à fixer des jauges et au moment des réactualisations, les files d'attente s'allongent alors même que beaucoup d'utilisateurs n'auraient pas besoin de venir s'ils avaient téléchargé l'application et savaient s'en servir.

Les médiateurs sont présents pour réguler les flux et prévenir les tensions qui surgissent rapidement dans les files d'attente. Ils orientent les gens, préviennent les tensions, donnent des explications... pour désamorcer conflits et frustrations. Cette présence régulière fait repère et dès que le nombre de personnes le permet, ils demandent aux utilisateurs venus pour une réactualisation s'ils ont l'application Pôle emploi sur leur smartphone et peuvent proposer de procéder avec eux à la réactualisation. Cette possibilité à son tour crée du lien et les fait connaître (bouche-à-oreille).

L'équipe identifie différents freins qui limitent les possibilités d'autonomie : certains n'ont effectivement pas l'habitude des outils numériques (ne possédant pas de smartphone par exemple) mais il y a aussi des réticences à procéder « seuls » à une démarche qui conditionne l'obtention de revenus, d'autres pourraient être autonomes avec l'application mais maîtrisent mal le français, d'autres font face à des situations d'illettrisme. Les médiateurs estiment que suite à leurs explications, un tiers des personnes devient autonome, par exemple sur les réactualisations. Ils insistent aussi sur le nombre conséquent de jeunes concernés par ces difficultés, certains pouvant être à l'aise sur leur téléphone mais se trouver démunis face à un ordinateur...

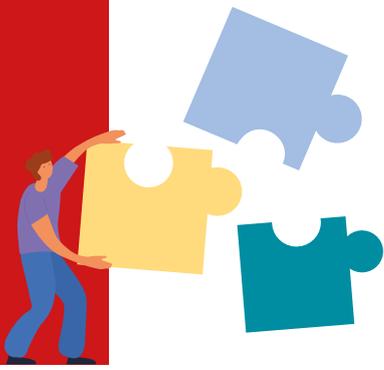
Ils réfléchissent aux moyens d'outiller davantage leur public et à la plus-value d'un travail en collectif sous forme d'ateliers... mais au-delà des modalités à construire, ils savent que cette perspective engendre aussi de la pression chez les utilisateurs les plus fragiles (on va leur demander de, on va se rendre compte que...) dont certains ne franchiront jamais le pas.

Alors l'équipe a élaboré un tutoriel (guide illustré de 12 pages) pour accompagner toutes les étapes des démarches de base et répondre aux questions les plus fréquentes (récupérer un identifiant, un mot de passe, etc.). Pôle emploi a validé le document et la prochaine phase est de réfléchir avec les agences à des modes de diffusion adaptées (panneau à l'entrée, écrans d'accueil des ordinateurs, exemplaires papier à disposition...). L'équipe souhaite ensuite élaborer ce type de guide pour Ameli, la CAF, etc. et, pourquoi pas ?, envisager des traductions... même si le produit est avant tout visuel.

La condition de leur travail c'est l'accroche relationnelle sans laquelle rien ne se produit. Pour y parvenir ils entrent en lien de manière très décontractée, voire parfois décalée (« on fait un peu les clowns ») pour dédramatiser, faire baisser l'anxiété, insuffler de la légèreté dans un lieu et un contexte anxiogènes. C'est ainsi que naît de la confiance et dans d'autres contextes parfois quelqu'un se présente à eux : « vous êtes le médiateur Pôle emploi, je vous connais ».

MÉDIATION SOCIALE ESPACE PUBLIC SPÉCIFIQUE

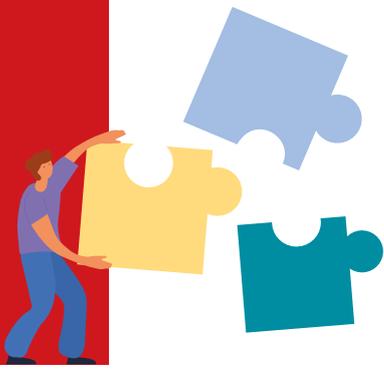




CARTE D'IDENTITÉ

ESPACE PUBLIC SPÉCIFIQUE

PROJET	<ul style="list-style-type: none">● Médiation Littoral Marseille
LOCALISATIONS	<ul style="list-style-type: none">● Marseille : Plage de Corbières (16^e arrondissement) et son environnement (parcs, village, points d'arrivées des transports en commun...).
TEMPORALITÉ	<ul style="list-style-type: none">● D'avril à octobre
PUBLICS CIBLÉS	<ul style="list-style-type: none">● Usagers et acteurs présents sur les espaces balnéaires et leurs abords.
OBJECTIFS DE LA MISSION	<ul style="list-style-type: none">● Renforcer et améliorer la sécurité et l'information des enfants et des familles sur les plages et leurs abords.● Prévenir les incivilités, réguler les conflits et tensions dans ces espaces.● Assurer une veille technique quotidienne.
MODES OPÉRATOIRES	<ul style="list-style-type: none">● Assurer une présence active sur les plages et leurs abords.● Informer les usagers sur le fonctionnement des transports en commun, le règlement en vigueur sur les plages, l'existence d'équipements à leur disposition, etc.● Travailler en lien continu avec les postes de secours (plage) pour renforcer la sécurité, notamment des enfants.● Délivrer des messages de prévention aux usagers (gestes barrières, sécurité routière, risques de noyade, canicule, vent violent, etc.).● Intervenir dans les situations de tension, par le dialogue et l'écoute.● Relever les dysfonctionnements et en informer les institutionnels dédiés.● Mettre en relation les personnes repérées en grande difficulté avec des structures sociales.
EFFETS ATTENDUS	<ul style="list-style-type: none">● Tranquillité et sécurité pour tous dans les espaces balnéaires concernés, leurs accès et leurs abords.● Régulation des conflits, apaisement des tensions entre enfants, entre adultes, entre adultes et jeunes...● Restauration d'un climat de confiance dans l'espace public.
MOYENS HUMAINS DE TERRAIN	<ul style="list-style-type: none">● 8 médiateurs (contrat d'apprentissage).
MOYENS MATÉRIELS	<ul style="list-style-type: none">● Tenues de travail et smartphones professionnels.● Locaux, bureautique, photocopie, véhicules de service.
FINANCEMENT	<ul style="list-style-type: none">● Ville de Marseille.
PARTENARIAT	<ul style="list-style-type: none">● CLSPD.● Services techniques municipaux.● Acteurs de la sécurité des personnes (maîtres-nageurs, secouristes...).● Acteurs locaux du social.



FICHE BILAN 2021

LA MÉDIATION SOCIALE LITTORAL ACTIVITÉ 2021

ÉLÉMENTS DE CONTEXTE

Registres d'intervention effectifs en 2021

Présence active de proximité

Information, sensibilisation des personnes

Prévention des incivilités et gestion des situations conflictuelles

Veille territoriale ou technique

Mise en relation des personnes avec des partenaires

⇒ Cette mission est menée d'avril à octobre, période balnéaire.

PRATIQUES MISES EN ŒUVRE

PRÉSENCE ACTIVE DE PROXIMITÉ

DES PRATIQUES

- ⇒ Dès le matin, aller à la rencontre des partenaires : Syndicat d'initiative, association Doris plongée, agents de la RTM, gérants du restaurant et du manège.
- ⇒ Parcours ritualisé le long du quai et échanges avec Sud Kayak, Thalassanté et les personnes présentes sur cet espace, principalement des pêcheurs et quelques familles.
- ⇒ Echanges conviviaux avec les habitants, notamment un groupe de personnes âgées et des boulistes, et les commerçants ; marché du samedi matin notamment.
- ⇒ Présence à l'arrivée des navettes maritimes de la RTM.
- ⇒ Travail en lien continu avec le poste de secours de la plage.

POUR

- ◆ Créer un lien de confiance et être identifiés par l'ensemble des usagers.
- ◆ Recueillir quotidiennement des informations sur la fréquentation/ambiance du site et sur des événements qui seraient survenus depuis la veille.
- ◆ Présenter nos missions au plus grand nombre d'usagers possible et notamment aux touristes qui viennent pour la première fois, de manière à faire repère en cas de problème.
- ◆ Donner des informations (emplacement des arrêts de bus et horaires, règles de fonctionnement...) au plus grand nombre d'usagers possible.

IMPACT

- ◆ En fin de saison nous ne voyons plus de jeunes plonger au moment de l'arrivée des navettes.
- ◆ Les commerçants indiquent que les petits vols dont ils pouvaient faire l'objet, ont diminué.

INFORMATION/SENSIBILISATION DES PERSONNES - PROJETS COLLECTIFS

DES CONSTATS

Veiller à la sécurité du public

- ⇒ La problématique des enfants qui se perdent sur les plages reste importante.
- ⇒ Risques de noyade.
- ⇒ Dangers liés aux plongeurs, notamment près de la mise à l'eau des bateaux.
- ⇒ Dangers de l'exposition excessive au soleil.
- ⇒ Danger de la circulation pour les gens qui se rendent à pied jusqu'aux plages.
- ⇒ Risques d'incendies (barbecues).

DES PRATIQUES

- ⇒ Procéder à une distribution quotidienne de bracelets d'identification pour les enfants auprès des familles, centres aérés et centres sociaux.
- ⇒ Aller à la rencontre des jeunes pour les sensibiliser aux dangers des plongeurs depuis la digue, les rochers, la plateforme de mise à l'eau...
- ⇒ Aller au-devant de familles pour expliquer l'interdiction des barbecues sauvages, avec un renforcement de cet axe de travail les jours de vent.
- ⇒ Entamer des dialogues avec les parents pour les sensibiliser au port de la casquette et au renouvellement de crème solaire pour leurs enfants, ainsi que sur la nécessité de les hydrater.
- ⇒ Rappeler la nécessité des brassards pour les jeunes enfants et intervenir directement auprès des enfants en cas de nécessité ou de risque.
- ⇒ Aller vers les usagers de la plage pour les sensibiliser à l'interdiction de fumer.

DES IMPACTS

- ◆ Le lien continu avec le poste de secours a permis de résoudre plusieurs situations : enfants perdus, blessures...
- ◆ Travail collectif lorsque des enfants s'égarèrent malgré le système des bracelets.
- ◆ Le respect de l'interdiction de fumer sur la plage est grandissant.

DES PRATIQUES

Prévention relative à la pandémie

- ⇒ Dès le mois d'avril, sensibilisation des passants et usagers aux gestes barrières (distanciation), avec distribution de masques, notamment aux jeunes.
- ⇒ Distribution de masques aux arrêts de bus afin d'éviter que les gens ne montent dans les véhicules sans masque, ce qui pouvait être source de conflits.

PRÉVENTION DES INCIVILITÉS ET GESTION DES SITUATIONS CONFLICTUELLES

DES CONSTATS

- ⇒ Les situations les plus fréquentes ont été des conflits sur les plages, essentiellement liés à des consommations d'alcool et de cannabis, au niveau de l'arrêt de bus ou sur le parking entre automobilistes autour des places de stationnement.
- ⇒ Les incivilités les plus remarquées étaient les rodéos en scooter sur la place.

DES PRATIQUES

- ⇒ Aller au-devant des tensions et conflits pour écouter chacune des parties dans un esprit neutre et bienveillant, ce qui suffit souvent à apaiser les personnes.
- ⇒ Interventions répétées auprès d'un homme sans-abri qui se montrait agressif, notamment avec les boulistes (il semblait sous l'emprise d'alcool) : la situation s'est finalement apaisée.
- ⇒ Interventions auprès de jeunes qui provoquaient les agents de police lors de contrôles d'identité.
- ⇒ Gestion d'un conflit entre le propriétaire d'un bateau et un homme s'étant introduit dans le bateau avec son fils sans autorisation ainsi qu'entre deux personnes au niveau de la mise à l'eau suite à une altercation.
- ⇒ Autour du 14 juillet sensibilisation des jeunes sur l'espace Mistral quant à l'interdiction des pétards.

IMPACT

- ◆ Nous avons noté la disparition des rodéos à scooter sur la place.
- ◆ Les situations conflictuelles se sont apaisées suite à l'intervention de l'équipe.

VEILLE TECHNIQUE TERRITORIALE

DES CONSTATS

- ⇒ Nettoyage insuffisant des toilettes de l'espace Mistral.
- ⇒ Ramassage des poubelles insuffisant (déchets dans l'eau les jours de vent).
- ⇒ Fontaine de l'espace Mistral constamment bouchée.
- ⇒ Détritus laissés le soir sur l'espace Mistral (déchets alimentaires, bouteilles d'alcool, capsules de protoxyde d'azote...) et sur l'espace pique-nique.
- ⇒ Barrière d'accès à la place pour les pompiers laissée ouverte (risque de stationnement).

DES PRATIQUES

- ⇒ Signalement de tous les dysfonctionnements repérés sur Engagés au quotidien et auprès des services compétents.
- ⇒ Fermeture des toilettes de l'espace Mistral lorsqu'elles sont trop sales (tensions avec les usagers).
- ⇒ Fermeture systématique de l'accès prévu pour les pompiers (place).
- ⇒ Echanges avec les usagers pour les rassurer sur le fait que les problèmes sont signalés.

MISE EN RELATION DES PERSONNES AVEC DES PARTENAIRES

CONSTAT

→ Des personnes sans domicile fixe sont régulièrement présentes sur la place.

DES PRATIQUES

→ Passer régulièrement voir ces personnes pour prendre de leurs nouvelles et vérifier si elles ont des besoins urgents.

→ Relais avec les maraudes de Sara Logisol dès que nécessaire : distributions alimentaires et vestimentaires.

