

**AMCS**

# **BILAN D'ACTIVITÉS 2025**



**Médiations et  
cohésion sociale**

Groupe addap13

Groupe association départementale pour le développement des actions de prévention 13

# SOMMAIRE

Une cinquième édition centrée sur la médiation habitat social Marseille.

## LE CONTEXTE ASSOCIATIF EN 2025..... P. 3

## AXES DE TRAVAIL TRANSVERSAUX ..... P. 8

COOPÉRATIONS INTERNES ET PARTENARIATS ..... P. 9

PROMOTION DE LA SANTÉ PHYSIQUE ET MENTALE ..... P. 11

LUTTE CONTRE L'EXPLOITATION SEXUELLE DES MINEUR·E·S ..... P. 13

USAGES DES OUTILS NUMÉRIQUES. .... P. 15

## UNE ORGANISATION APPRENANTE ..... P. 16

## LES MÉDIATIONS SOCIALES PORTÉES PAR L'AMCS .... P. 20

LA MÉDIATION SOCIALE DANS LES QUARTIERS D'HABITAT SOCIAL ..... P. 21

LA MÉDIATION SOCIALE EN ERP-FRANCE TRAVAIL ..... P. 34

LA MÉDIATION SOCIALE AUX ABORDS DES LYCÉES ..... P. 35

LA MÉDIATION SOCIALE AUX ABORDS DES COLLÈGES ..... P. 36

LA MÉDIATION SOCIALE DANS LES TRANSPORTS (TER) ..... P. 38



# LE CONTEXTE ASSOCIATIF EN 2025

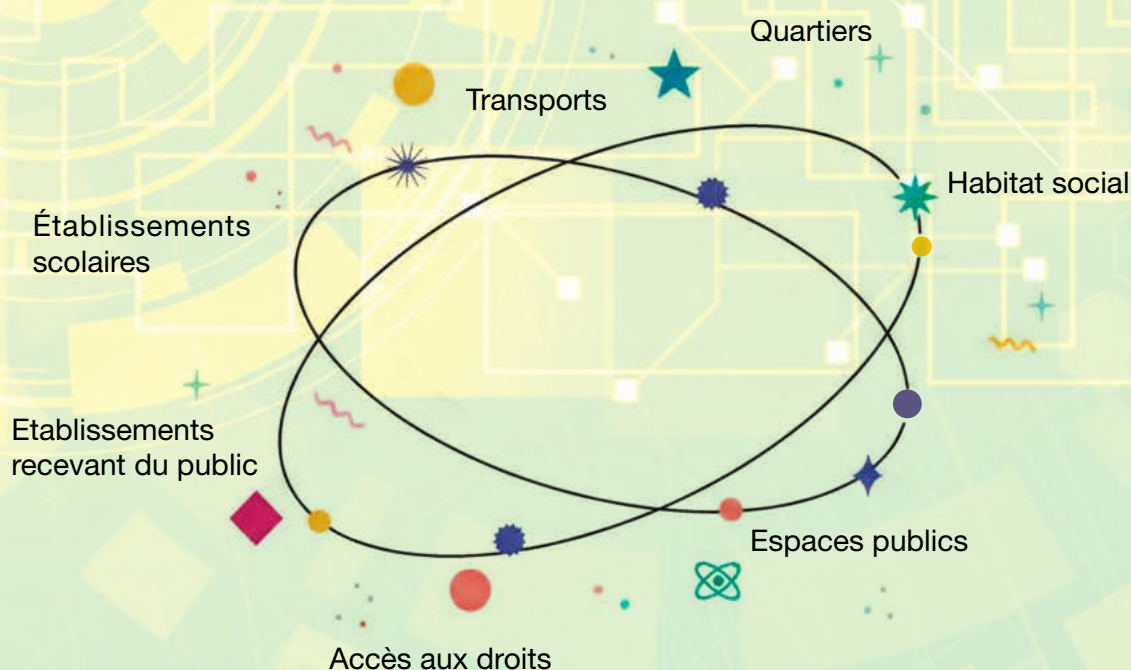
## *Mot du président*

**A**u cœur de la ville, dans la rue, au pied des immeubles dans les quartiers populaires, à l'entrée des collèges, des lycées, dans les transports, le jour et la nuit, l'AMCS déploie ses équipes de médiateurs dans des conditions souvent difficiles et toujours précieuses.

Nos partenaires, élus, bailleurs, techniciens des collectivités, louent ce travail qui reconstruit sans cesse un lien social malmené. Nos équipes évoluent dans un climat social qui se radicalise dans le regard que chacun pose sur l'autre, le voisin de palier, le jeune du quartier, le collégien trop bruyant, le sénior pas assez tolérant etc.

Elles le font dans un contexte qui voit les finances publiques fondre, les tentations de recourir à la sécurité plutôt qu'au lien social, grandir. L'AMCS, au sein du Groupe addap 13, traverse cette tempête avec le courage et l'énergie que mérite son projet ambitieux. Même si nous avons dû réduire la voilure sur certaines actions, prendre des décisions difficiles en milieu d'année auprès d'un certain nombre de nos collaborateurs, et je pense en particulier aux adultes-relais, nous sortons de cet exercice avec la conviction d'avoir mené nos missions avec la qualité attendue. Notre activité se structure, se diversifie et notre organisation s'adapte. Nous en sortirons plus forts.

Face à la violence du monde, nous proposons des ambassadeurs de la paix sociale. La lecture du rapport d'activité que vous avez entre les mains atteste de cet engagement. Je veux exprimer mon admiration et le soutien de chaque membre du conseil d'administration à chacun des collaborateurs de l'AMCS, aux médiateurs sociaux, aux cadres et aux directeurs qui défendent notre projet avec une immense énergie et le déclinent sur le(s) terrain(s).



# L'AMCS en 2025

L'Association de Médiations et de Cohésion Sociale (AMCS) est une structure du Groupe addap13 qui déploie des actions de médiation sociale sur plusieurs territoires des Bouches-du-Rhône.

Les équipes interviennent au plus près des habitants, dans les quartiers d'habitat social, les espaces publics, les établissements scolaires, les transports et les services publics (agences France Travail, gares, etc.), pour favoriser le « bien vivre ensemble » et l'accès effectif aux droits.

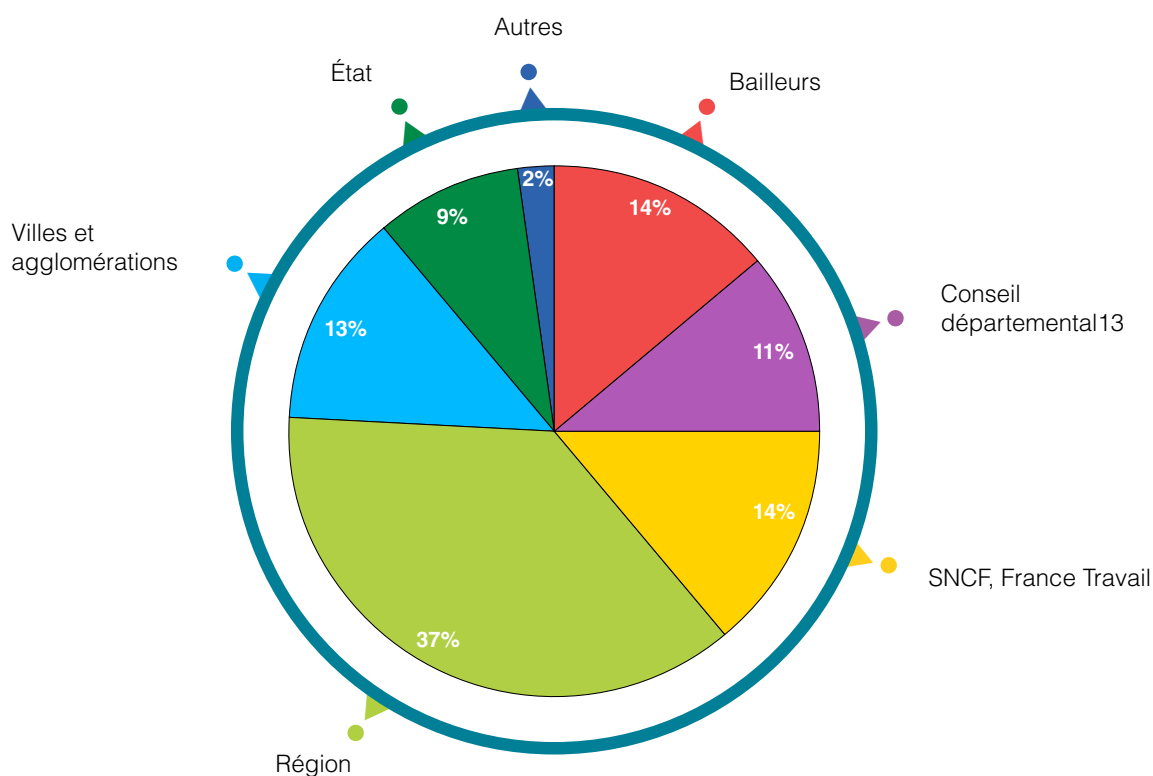
La médiation que nous portons s'appuie sur la norme AFNOR NF X 60-600 et ses huit registres d'intervention (présence active de proximité, prévention et gestion des conflits, veille sociale, mise en relation avec les partenaires, etc.). Cette référence commune ga-

rantit un cadre éthique, une professionnalisation des pratiques et une lisibilité de notre action pour les habitants comme pour nos partenaires institutionnels et associatifs.

L'AMCS agit grâce au soutien de nombreux financeurs publics : État, Métropole Aix-Marseille-Provence, Conseil départemental des Bouches-du-Rhône (CD13), Région Sud, Communautés d'agglomération (dont l'ACCM) et communes. Les bailleurs sociaux sont également des partenaires clés de nos interventions dans l'habitat social. Certains de nos partenaires sont à la fois financeurs et acteurs opérationnels de terrain, comme France Travail ou la SNCF pour les actions en gares et dans les TER. Cette articulation entre soutien financier et coopération quotidienne permet de construire des réponses cohérentes, ancrées dans les réalités locales.

UNE ASSOCIATION SOUTENUE PAR DES PARTENAIRES PUBLICS ET PRIVÉS.

## Répartition des financements



Avec le Groupe addap13, qui porte notamment les actions de prévention spécialisée, des liens sont quotidiens, avec des relais et des coopérations autour des jeunes repérés en situation de fragilité, de rupture et des familles. Lors de leurs présences actives de proximité les médiateurs identifient un jeune en grande difficulté, ils peuvent s'appuyer sur les équipes de prévention spécialisée pour proposer un accompagnement éducatif. Cette complémentarité renforce la continuité des parcours et évite que certaines situations restent sans réponse éducative adaptée.

Pour faire face à des situations de plus en plus complexes, l'AMCS a choisi de se structurer comme une organisation apprenante. Nos médiateurs interviennent en journée mais aussi en soirée en période estivale, dans des contextes très différents (quartiers populaires, plages, gares, établissements scolaires, agences France Travail) et rencontrent des publics variés. Apprendre en continu et partager l'expérience de terrain est donc une nécessité.

**Concrètement, cela se traduit par :**

- ▶ Une mise au poste progressive, appuyée sur le référentiel de médiation et la valorisation des qualités individuelles de chaque médiateur ;
- ▶ Un système de parrainage : des médiateurs expérimentés, maîtres d'apprentissage, accompagnent les nouveaux salariés et les apprentis ;
- ▶ Des temps réguliers d'échanges et de réflexion (briefs quotidiens de territoire, réunions métiers, participation à des groupes de travail type LAB avec France Travail) ;

- ▶ Un plan de développement des compétences (formations continues, formations sur la posture de médiation, la gestion des conflits, l'usage des outils numériques, etc.) ;
- ▶ Des mobilités internes entre dispositifs, qui permettent d'évoluer et de découvrir de nouveaux terrains (habitat social, France Travail, gares, établissements scolaires).

Cette dynamique se poursuivra en 2026, avec un axe fort sur la consolidation de l'Action de Formation En Situation de Travail, qui transforme les interventions de terrain en situations pédagogiques structurées.

L'AMCS s'inscrit dans une démarche de responsabilité sociale et environnementale :

- ▶ Prise en compte des enjeux écologiques.
- ▶ Travail engagé sur la réduction de l'empreinte carbone (Scopes 1, 2 et 3, avec un objectif de planification et de suivi dans la durée).
- ▶ Sur le plan social, l'association veille à la non-discrimination, à la mixité femmes-hommes, à l'inclusion des personnes en situation de handicap et à la valorisation des seniors.

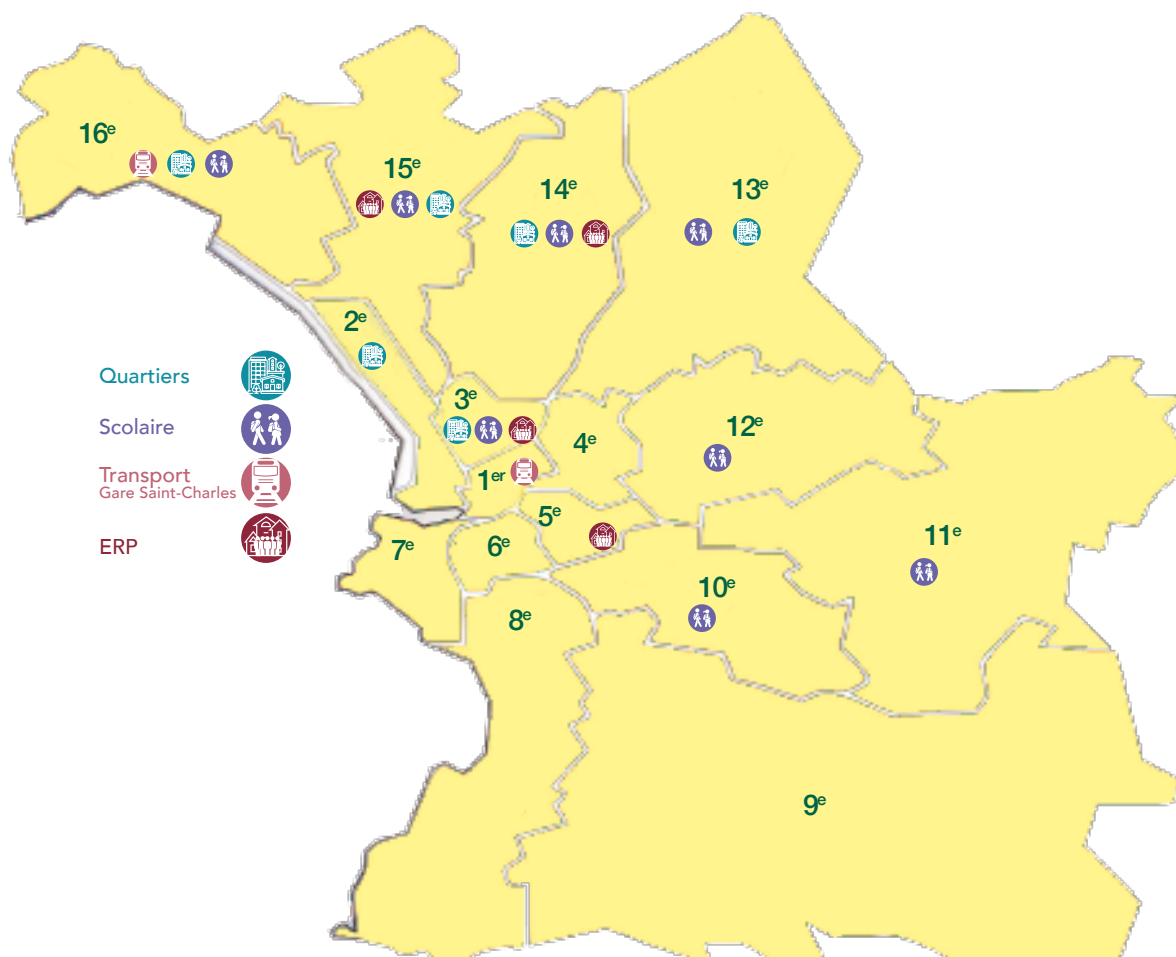
La certification à la norme de médiation sociale Afnor NF X60-600 et l'appartenance au réseau France Médiation viennent appuyer cette démarche qualité centrée sur l'amélioration continue du service rendu aux habitants.



# Les territoires et périmètres

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

## CARTOGRAPHIE - Marseille



### QUARTIERS D'HABITAT SOCIAL/ESPACES PUBLICS SPECIFIQUES

**Médiation sociale Marseille**  
3<sup>e</sup>, 14<sup>e</sup>, 15<sup>e</sup> et 16<sup>e</sup> arr. et littoral

### MILIEU SCOLAIRE

**Ecoles primaires Marseille**  
**Collèges**  
3<sup>e</sup> et 14<sup>e</sup> arr.  
**Lycées**  
10<sup>e</sup>, 11<sup>e</sup>, 12<sup>e</sup>, 13<sup>e</sup>, 14<sup>e</sup>, 15<sup>e</sup>, 16<sup>e</sup>

### TRANSPORT

TER SNCF entre Marseille  
et Aix  
TER SNCF Marseille Côte  
bleue (période estivale)

### ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC (ERP)

6 agences France Travail

# CARTOGRAPHIE - hors Marseille



## QUARTIERS D'HABITAT SOCIAL

Arles  
 Miramas, Martigues,  
 La Ciotat  
 Aubagne (Jusqu'en juillet 2025)

## MILIEU SCOLAIRE

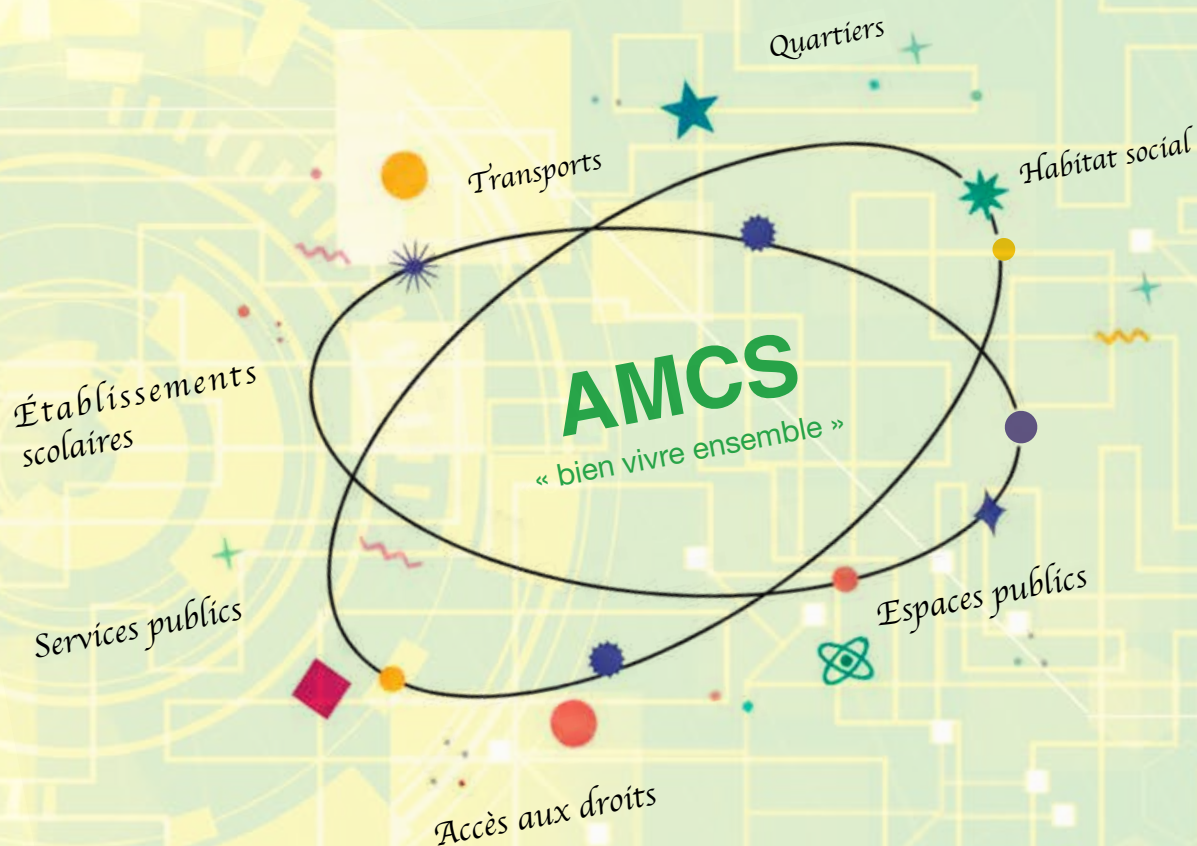
**Collèges**  
 Vitrolles, Martigues,  
 Port de Bouc

**Lycées**  
 Arles, Châteaurenard, Tarascon,  
 Miramas, Martigues, Port-de-  
 Bouc, Istres, Salon, Saint-Cha-  
 mas, Aix, Gardanne, Luyes,  
 Marignane, Pertuis, Allauch,  
 Aubagne, La Ciotat



# AXES DE TRAVAIL TRANSVERSAUX

Toutes les composantes du Groupe addap13 travaillent sur des sujets communs en lien avec les besoins des publics.



# COOPÉRATIONS INTERNES ET PARTENARIATS

*Des liens indispensables entre acteurs autour des habitants, usagers des transports, des établissements publics, des collégiens, des lycéens.*

Au sein du Groupe addap13, nous avons l'avantage de développer des missions allant de la protection de l'enfance à l'insertion économique en passant par plusieurs formes de médiations sociales. Ces interventions dans les lieux de vie et de regroupement peuvent utilement se compléter pour favoriser un maillage d'intervenants professionnels, notamment en direction des publics rencontrant des fragilités. L'action de prévention spécialisée, cœur historique du groupement associatif, passe nécessairement par une bonne connaissance des ressources des territoires et le développement constant des liens avec tout type d'acteurs ; nombres d'actions et de liens partenariaux en sont issus.

## Partenariat

Le développement du réseau partenarial est une préoccupation constante de l'ensemble des professionnels, notamment du fait de la complexification des situations individuelles comme pour les dynamiques de certaines zones de vie. Chaque mission du Groupe développe son réseau de ressources locales et thématiques.

- ⇒ **Service Etang-de-Berre** : Les médiateurs participent à la CAPECS, commission portant sur les risques d'expulsions locatives. Ils sont en liens réguliers avec le CCAS.
- ⇒ **Service Pays d'Aix** : Le centre social la Grande Bastide, hors QPV, gère un projet FSE portant sur les mesures de responsabilisation pour les lycéens, auquel participent les médiateurs lycée du service.
- ⇒ **Service Marseille centre** : une réelle plus-value d'interventions et de complémentarité a été notée sur les territoires communs (Prévention spécialisée, AIAES, médiation sociale), notamment en matière de partage des tâches et d'accueil des différents publics (familles, jeunes...). L'action des médiateurs a été un élément facilitateur de lien avec les habitants, a permis d'explicitier et d'expliquer les rôles de chacun lors de l'installation de la base de service Halle Puget.
- ⇒ **La Médiation lycée** : l'intervention déployée passe nécessairement par la signature de conventions et de protocoles d'accord techniques avec les établissements.

## Coopérations internes

Les liens entre les missions portées par le Groupe addap13 génèrent des plus-values tant sur le plan institutionnel que sur des projets collectifs ou pour des relais de situations individuelles. La présence simultanée dans des territoires identiques d'intervenants apparentés au Groupe et portant diverses missions, permet de croiser les regards, lutter contre l'isolement, se répartir les actions et densifier la teneur des réponses. **L'AMCS** intervient en collèges, lycées, quartiers d'habitat social, agences France Travail et transports publics. Les publics peuvent rencontrer dans une même journée des professionnels des différentes missions :

- ⇒ Les 7 services de prévention spécialisée (140 points de travail) ;
- ⇒ Le **service prévention par le sport** (Urban sport truck, hors temps scolaires, Préparation Armée Défense, sur 35 territoires) ;
- ⇒ Le **service AEMO-R** (250 familles concernées simultanément dans le département) ;
- ⇒ La **MECS MNA** (5 unités collectives et 3 unités d'hébergement diffus) ;
- ⇒ Le **Pôle pauvreté et inclusion sociale** (Equipes de maraudes à Marseille et Pays d'Aix) ;
- ⇒ L'entreprise multiservices et/ou l'un des chantiers d'insertion de **l'AIAES**.
- ⇒ Les médiateurs habitat social Marseille entretiennent des liens réguliers avec **l'ASMAD**-Groupe addap13, notamment autour du déploiement conjoint du **Bus d'accès aux droits**.

## Modes d'actions

Une partie des équipes de Médiation est intégrée, c'est-à-dire qu'elles fonctionnent au quotidien avec d'autres missions, notamment la prévention spécialisée et souvent plusieurs types de médiations évoluent dans un même service. C'est le cas pour l'Etang-de-Berre, le Pays d'Aix, le Pays d'Arles, réunissant les interventions de médiations collèges, lycées, Habitat social. Là, les bases de service sont partagées, ainsi que l'encadrement, ceci permet par exemple :

- ⇒ Des réunions d'équipes communes permettant de partager des informations institutionnelles et sur les territoires communs ;

- ⇒ Une présence des médiateurs lors des chantiers éducatifs mis en place par la prévention spécialisée ;
- ⇒ La construction commune d'animations de quartier ;
- ⇒ En médiation collèges à **Martigues** et **Port-de-Bouc**, des actions ont été développées à l'initiative des éducateurs et associent les médiateurs (mercredi après-midi) ;
- ⇒ À **Miramas**, une situation de tension importante a eu lieu autour de la médiathèque et a été prise en charge de manière conjointe par la prévention spécialisée, les médiateurs collèges et lycées.
- ⇒ À **Arles**, lors d'un chantier éducatif une répartition des tâches a eu lieu : les médiateurs QPV ont assuré la sensibilisation des habitants, facilité l'investissement de ces derniers dans le travail, le choix des contenus et ont été présents à l'inauguration.
- ⇒ À **Marseille**, des réunions entre les cadres de prévention spécialisée, Prévention par le Sport et le service Médiations (habitat social, ERP, TER, collèges) permettent d'échanger régulièrement sur les projets.

L'AMCS compte de nombreux apprentis (MSADS, TISF, ME, ES) dont la concentration la plus forte est en **médiation lycées** où l'ensemble des apprentis est attaché à un des services de prévention spécialisée. Pour tous, un maître d'apprentissage les accompagne durant la formation. Ces derniers sont majoritairement des professionnels en **prévention spécialisée**, du **Pôle Pauvreté et inclusion sociale** et à la **Mecs MNA**. Pour les apprentis en médiation lycée, leurs terrains d'exercice au quotidien deviennent des supports aux qualifications professionnelles, notamment grâce à la possibilité de participer aux chantiers éducatifs,

aux actions partenariales territoriales, aux animations de pied d'immeuble. La mise en place d'actions telles que les stands de sensibilisation (dans et hors du lycée et au sein des quartiers) portant sur les thématiques addictions, conduites à risques, santé sont des exercices pratiques pouvant être co-portés avec le maître d'apprentissage, comme au **pays d'Aix** où l'initiative **Stéréopub** (relations de genre et stéréotypes) a été menée conjointement par les deux missions. Au service **Pays d'Arles**, ce sont des relais pour des accompagnements, des alertes portées ensemble, des temps de présence commune. Les médiateurs orientent vers ces éducateurs des élèves pour un accompagnement individualisé et restent en lien pour assurer une continuité. Les éducateurs de la MECS MNA entrent en lien avec les médiateurs lycées afin qu'ils puissent constituer un point de repère rassurant pour les mineurs non accompagnés arrivant sur l'établissement.

### Axes d'amélioration

L'interconnaissance entre missions portées par un même groupement associatif doit être en permanence entretenue et travaillée, de la même façon cet axe est central en direction des partenaires. La mise en place de réunions communes pluriprofessionnelles dans tous les services est un élément central dans cette dynamique.

Associer les différents professionnels des services à la construction du référentiel de formation « FAST », Former Autrement en Situation de Travail, est un enjeu pour 2026.

# PROMOTION DE LA SANTÉ PHYSIQUE ET MENTALE

*Des difficultés d'accès aux soins, des besoins et des demandes qui s'amplifient dans un contexte de rareté de l'offre.*

La santé est repérée comme centrale et de plus en plus complexe à tous les points de vue : accès sur le plan administratif (dématérialisation des services), adhésion à la démarche de soins, présence de ressources disponibles et/ou adaptées aux besoins repérés et exprimés.

La diversité des missions du Groupe addap13 en direction des publics précarisés, en marge des dispositifs et/ou rétifs et avec lesquels les équipes s'engagent et tissent des liens de confiance, nous amène à agir pour l'accès aux droits, la prévention et la construction de parcours en fonction des besoins et des demandes des publics.

## Une organisation interne

Pour répondre à cet enjeu, nous proposons, dans le plan de développement des compétences, des sessions de formations à destination de tous les professionnels. Cette année, des sessions ont été ouvertes pour les modules Premiers secours en santé mentale, Prévention de l'intention suicidaire. Les services, grâce à leur réseau partenarial, peuvent déclencher des sessions de sensibilisation qui leur sont adaptées, comme la formation inter-partenariales de Premiers secours en santé mentale pilotée par le service Pays d'Arles en 2025.

## Réseau et partenariat dans le champ de la santé

L'enjeu de solidité et de diversité du réseau partenarial est important et les équipes s'emploient au quotidien à son développement, en lien souvent avec l'émergence de nouvelles problématiques. Les services construisent et entretiennent un réseau local et spécifique pour répondre aux problématiques rencontrées par leurs publics. Ce réseau de partenaires concerne les aspects de la prévention en santé, de l'accès aux droits, aux soins et du suivi. Cette année, une convention a été signée avec Addiction Méditerranée, ARPEJ. Ces partenaires nous soutiennent dans les actions collectives sur la thématique de consommation de produits psychoactifs. L'AMCS adhère au titre de la **médiation lycées** au CODEPS, ce qui permet régulièrement l'emprunt d'outils pédagogiques. Ces derniers sont utilisés

par les médiateurs lors d'actions mises en place en direction des lycées et concernent un des aspects de la prévention en santé et de la diffusion d'information (alimentation, addictions, rapport aux écrans, harcèlement...). Ces actions peuvent être co-menées avec la Prévention spécialisée. Sur le secteur du 13/14, Arpège a mis en place des interventions. L'association Imaje santé qui s'installe dans le même bâtiment, travaille avec les médiateurs lycées notamment sur une cartographie des besoins en santé.

## Les actions menées

⇒ **Le bien-être, santé mentale, conduites addictives**

Cette dimension est repérée par l'ensemble des professionnels du Groupe comme en dégradation ces dernières années, les publics (adolescents, parents, adultes) expriment leurs souffrances. L'accès aux soins de santé mentale est souvent compliqué à la fois du fait de représentations négatives et de la pauvreté et/ou saturation des ressources dans certains territoires. Les médiateurs QPV repèrent un fort besoin des habitants adultes d'être écoutés, d'avoir des espaces d'expression et de prise en compte de leurs difficultés.

La formation interinstitutionnelle **médiation QPV Arles** est intervenue après le constat partagé en 2024 portant sur l'augmentation des problématiques santé dans les quartiers d'intervention. Le groupe de travail interinstitutionnel et inter-bailleurs auquel nous avons participé a confirmé la montée de ces problématiques. L'intérêt de proposer une formation en Premiers Secours en Santé Mentale aux intervenants de terrain a constitué une réponse coconstruite en partenariat. L'action financée par la Politique de la ville a été portée par l'AMCS et a concerné les médiateurs QPV, les centres sociaux, les bailleurs, l'ACCM, la Maison de la justice et du Droit, le coordinateur CLSPD, la police municipale pour les quartiers du Trébon, Barriol et Grifeuille. Elle a permis le renforcement de la coopération interinstitutionnelle, une meilleure interconnaissance des acteurs de terrain, une sensibilisation à la question de la santé mentale et une réflexion sur les postures professionnelles.

**Les médiateurs lycées** (48 établissements concernés) repèrent souvent des situations de mal-être chez les élèves. Le suicide (dont les tentatives) est un phénomène grave qui a concerné plusieurs établissements en 2025 et qui impacte l'ensemble des communautés d'élèves. Les médiateurs sont présents lorsqu'une Cellule d'écoute est mise en place après ce type d'évènement et en facilitent autant que possible l'accès pour les élèves.

Les équipes de médiation d'**Arles et La Ciotat** travaillent à des orientations vers le CSAPA, qu'elles sollicitent pour des éclaircissements sur des produits et les risques qu'ils engendrent. Des actions de prévention et de sensibilisation sont mises en place conjointement dans les lycées.

Les **équipes médiation lycées du Pays d'Aix** sont en lien avec les infirmières scolaires pour la mise en place de la Journée mondiale de lutte contre le sida. Les médiateurs soutiennent l'investissement d'élèves ambassadeurs pour la tenue de stands sur les relations de genre... Ils ont mis en place le **vélo smoothie CPIE** (jardins partagés), ou encore la Journée bien-être santé en octobre, dans la cour du lycée Vauvenargues autour du thème de la consommation de sucre et de la pratique du sport.

À **Miramas**, le lien avec le CCAS permet la participation à la commission logement CAPE-travail sur la prévention des expulsions locatives, la distribution de bons alimentaires et d'être particulièrement en lien avec l'assistante sociale qui assure un suivi des personnes seules. Les personnes adultes sont orientées vers le CMP de secteur.

#### ⇒ **Accès et parcours de soins**

La santé sous ses différents aspects est un élément primordial du respect des droits des personnes et les professionnels des différents services concourent à la mise en place d'un parcours de soins le cas échéant. L'ensemble des équipes de médiation repère des difficultés d'accès aux droits (sécurité sociale), notamment

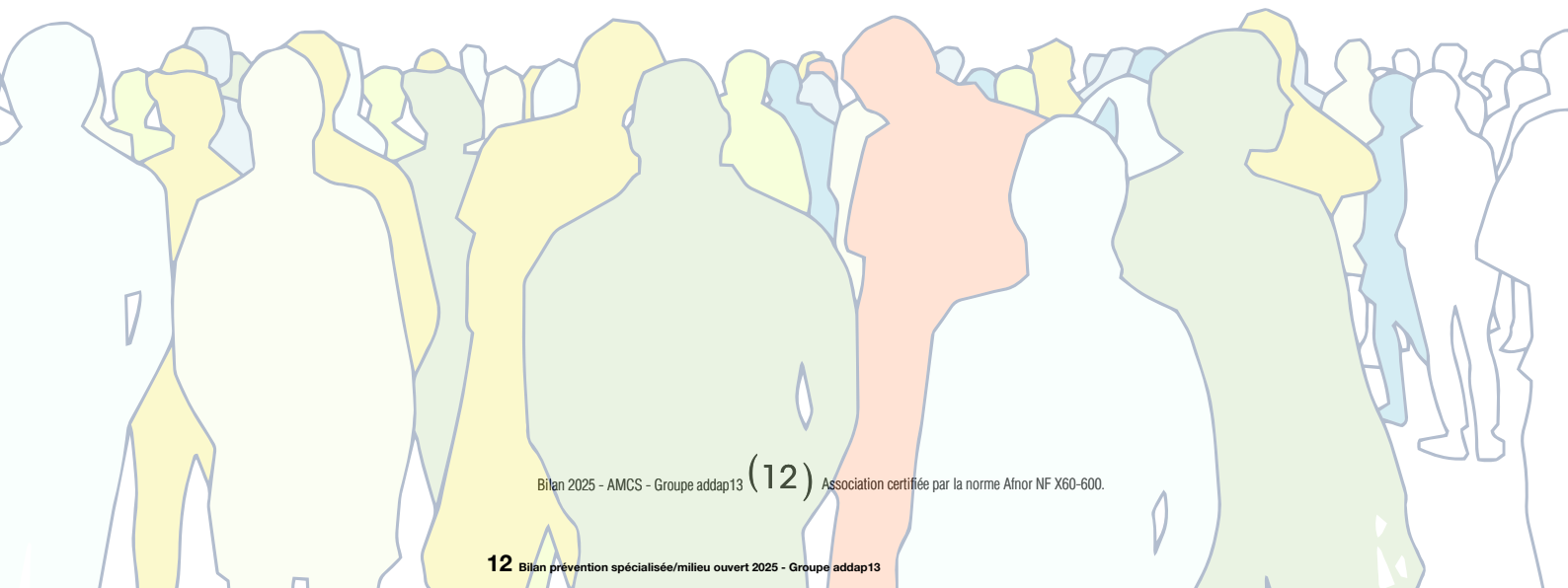
dans le cadre de la dématérialisation d'une part et par la méconnaissance des dispositifs de soins (PASS) d'autre part.

Souvent, les équipes travaillent à l'accès aux soins par le biais de l'orientation vers les partenaires dédiés pour l'établissement des documents administratifs nécessaires (attestation de droits, carte vitale). Ceci passe d'abord et avant tout par de l'écoute. Les médiateurs ERP repèrent également la difficulté que pose la dématérialisation, comme les médiateurs en QPV qui orientent vers les permanences de l'APHM. Les médiateurs en habitat social à Marseille sont en lien effectif (sollicitations croisées) avec le Château en santé. À **Miramas**, des actions sont mises en place en partenariat avec le centre social et les bailleurs, aboutissant à des ateliers bien-manger en direction des parents. Le même type d'action est développé à **La Ciotat** avec des sorties avec repas partagés et des ateliers de cuisine (à la Maison de quartier).

Les **médiateurs lycées** agissent pour l'orientation des lycéens en demande vers des médecins ou des espaces de soins spécifiques, vers la prévention spécialisée pour amorcer un accompagnement éducatif. Ces médiateurs sont de plus en plus sollicités pour mettre en place des ateliers d'information et de réflexion avec les élèves, notamment sur les consommations problématiques (kétamine) en association avec les acteurs types MDA 13 Nord (Salon et Miramas), Addiction Méditerranée. Ceux-ci peuvent prendre la forme d'un Forum santé, de stands et/ou de débats mouvants.

#### **Les axes d'amélioration**

Les besoins en santé sont plus importants que les ressources internes et partenariales mobilisables. Certains besoins en santé sont difficilement couverts notamment du fait de la faiblesse de l'offre de service, des délais de traitement des dossiers et la saturation des dispositifs de droit commun.



# LUTTE CONTRE L'EXPLOITATION SEXUELLE DES MINEUR·E·S

*Entre tabou et banalisation, des risques d'emprise et des mises en danger pour les adolescent·e·s.*

Le Groupe addap13 déploie notamment des missions de Protection de l'enfance et des missions portées par l'AMCS en médiation sociale s'adressant aux collégiens, lycéens, usagers des transports, habitants des quartiers d'habitat social... Depuis plus d'un an, le groupe s'est saisi de la problématique de l'exploitation sexuelle des mineur·e·s et a mis en place une instance transversale. En effet, du fait de la variété des missions mises en œuvre, les professionnels peuvent être amenés à repérer, à accompagner des personnes (mineures ou majeures) en situation de prostitution ou en risque de l'être.

## Instances de réflexion

⇒ **Groupe de travail partenarial – « repérer, sensibiliser et former »**

Le Comité Départemental de Protection de l'Enfance, dans le cadre de l'action de lutte contre la prostitution, le proxénétisme et la traite des êtres humains aux fins d'exploitation sexuelle, a mis en place des instances partenariales avec quatre groupes de travail dont : la santé, l'hébergement, l'accompagnement et la prise en charge, et Police/justice. Le Groupe addap13 participe en coanimant celui portant la thématique « repérer, sensibiliser, former » avec l'Amicale du Nid. Pour chaque thème, il s'agit de faire l'état des lieux de l'existant, les besoins identifiés par les acteurs concernés, et les réponses possibles.

Le groupe de travail propose de réaliser une fiche réflexe de repérage, à destination des professionnels : Qu'est-ce qui est observé – Que repère-t-on ? Quelles questions sont à poser ? Comment évalue-t-on l'exposition au danger ? Vers qui le professionnel peut se tourner pour la prise en charge de la situation ?

⇒ **Groupe de travail interne**

Il réunit l'ensemble des missions portées dans le groupe associatif dont les MECS, l'AEMO-R, la Mise à l'abri et évaluation des mineurs non accompagnés, la Prévention spécialisée, les Maraudes mixtes, les Médiations sociales, la CEAF. En fonction de leurs missions, les équipes, interviennent plutôt dans le champ de la prévention et/ou dans celui de l'accompagnement des mineur.e.s victimes. La mise en place de cet es-

pace, vise à permettre d'échanger sur les pratiques, questionner et élaborer en commun les postures professionnelles bienveillantes et adaptées afin de construire une culture commune. Il fait le lien entre les participations au groupe partenarial et la variété et la densité des missions portées.

⇒ **Formation des professionnels**

Des formations sont accessibles via le plan de développement des compétences et d'autres sont directement mises en place par le biais du réseau partenarial propre à chaque équipe. Cette démarche répond à la fois aux besoins repérés des publics et à la demande des professionnels de parfaire et poursuivre leurs réflexions techniques et éthiques sur ce sujet.

## Aspect préventif

Au quotidien, les équipes sont attentives aux signaux faibles pouvant apparaître chez certain·e·s adolescent·e·s donnant des indications sur de possibles glissements (fugues, changement de typologie de vêtements, perte de repères temporels...). Ces observations sont facilitées par la pratique du travail de rue (prévention spécialisée), de la présence dans des lieux sensibles (Maraude Aller-vers en gare St. Charles) et la densité des accompagnements de l'AEMO-R. Les équipes développent des espaces de paroles et d'échanges sur la vie affective et sexuelle, permettant de mettre au travail les représentations sur la place et rôle des filles et des garçons (dans l'espace et la vie publique, les relations). La dimension du consentement est également abordée, comme la santé sexuelle (dépistage, suivi gynécologique) et les violences, dont l'emprise.

## Les axes d'amélioration

Les équipes souhaitent poursuivre les actions de formation de sensibilisation qui sont des soutiens dans la construction de leur posture professionnelle. Un travail sur la rédaction des informations préoccupantes, notes et alertes sera mis en place en 2026.

# USAGES DES OUTILS NUMÉRIQUES

*Une massification des usages, qui modifie les relations sociales, les pratiques des travailleurs sociaux et peut générer des risques pour les adolescents.*

En 2025, le Groupe addap13 a engagé une recherche-action qui s'adresse à l'ensemble de ses professionnels. Cette démarche vise à comprendre les usages du numérique dans nos pratiques professionnelles, d'en mesurer les enjeux et de poser un cadre de travail partagé.

Il s'agit ici d'articuler le fait que le numérique n'est ni un risque à ignorer ni une solution à subir, mais un outil à penser collectivement, dans un cadre clair, évolutif et partagé.

## Organisation de la démarche

La recherche-action est menée en direction de l'ensemble des professionnels du Groupe. Afin de garantir son efficacité et son ouverture à l'ensemble des professionnels du Groupe, un comité technique a été constitué et qui assure :

- ⇒ Le pilotage méthodologique et opérationnel.
- ⇒ L'animation des groupes de travail.
- ⇒ La coordination du comité technique (COTECH),
- ⇒ L'articulation entre les groupes de travail, le Cotech et le comité de pilotage.

## Composition du comité technique

De prévention spécialisée : Étang de Berre, Pays d'Aix, Pays d'Arles, 13/14, 15/16 et prévention par le sport ; du pôle hébergement (MECS MNA), de la CEAF ; de l'AMCS ; les fonctions support (service Informatique-Logistique-Achats-Sécurité-IT, service juridique-Vie associative et Ressources humaines).

### ⇒ Phase 1 : diagnostic sur la période 2024–2025

La phase 1 avait pour objectif de dresser un état des lieux des pratiques numériques au sein de l'institution.

- Enquête flash à destination de l'ensemble des salariés du Groupe addap13 : 320 répondants ;
- Analyse quantitative et qualitative ;
- Deux restitutions (plénière cadre et Assemblée générale).

Ceci a permis de recueillir les pratiques à l'œuvre, les

questions quant aux usages professionnels des différents outils.

Les professionnels expriment un besoin de : repères, formations et accompagnement, aux fins de sécurisation des pratiques en construction. En effet, le cadre institutionnel existant est parfois peu connu ou perçu comme insuffisamment adapté aux réalités du terrain.

### ⇒ Phase 2 : approfondissement 2025

Inventaire des outils et cadres institutionnels existants.

- Focus group : 36 participants de différents services et missions.
- Intégration des retours d'expérience nationaux : atelier numérique lors des journées nationales de la prévention spécialisée CNLAPS, novembre 2025).

Ceci a permis d'identifier un décalage entre les outils institutionnels existants, leur appropriation et les usages réels sur le terrain et de fait la nécessité de la mise à jour d'un cadre commun et de son adaptation à la spécificité de certaines missions. Des besoins différents se font jour : la/les posture-s professionnelle-s pour l'usage des réseaux sociaux dans le cadre des interactions des professionnels avec les publics accompagnés et d'autre part l'usage et la diffusion des outils numériques collaboratifs et le développement de l'intelligence artificielle.

La réflexion devant impérativement intégrer les besoins des publics (enfants, adolescents, parents...) comme priorité.

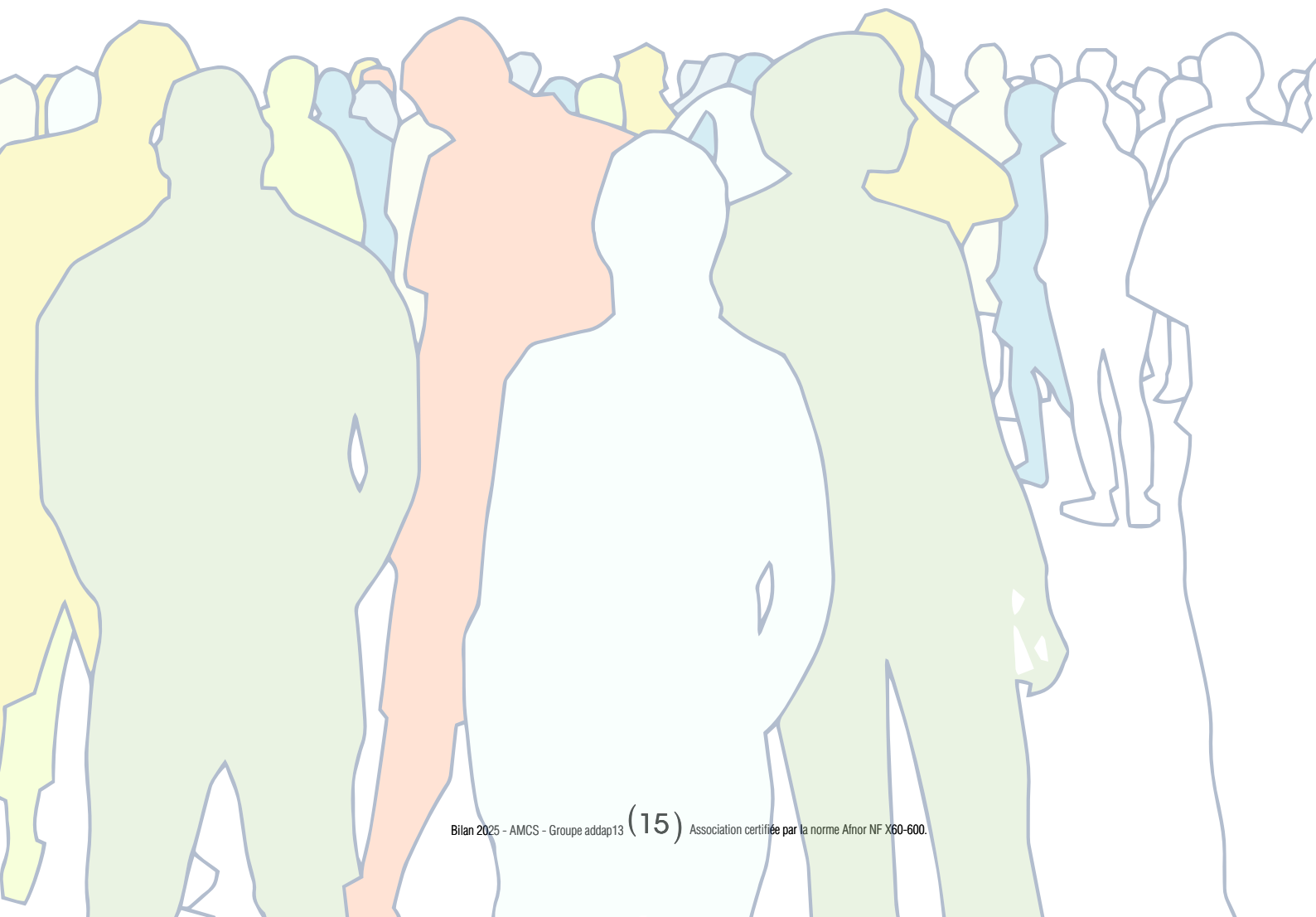
### 2026 - phase 3 : structuration - sécurisation des pratiques

Le comité technique a soumis au comité de pilotage les premiers éléments d'analyse et les axes de travail de la dernière phase. Il est désormais nécessaire de passer d'un diagnostic à une phase de structuration et de sécurisation des pratiques. Ce sera l'objet de la phase 3. Les enjeux retenus sont de sécuriser, professionnaliser et accompagner les usages numériques, au service de nos missions.

### Axes de travail

- Construire un référentiel de bonnes pratiques numériques (Vade-mecum).
- Veiller à la protection à la fois des professionnels, des publics et de l'institution.
- Clarifier les usages des réseaux sociaux et de l'intelligence artificielle.

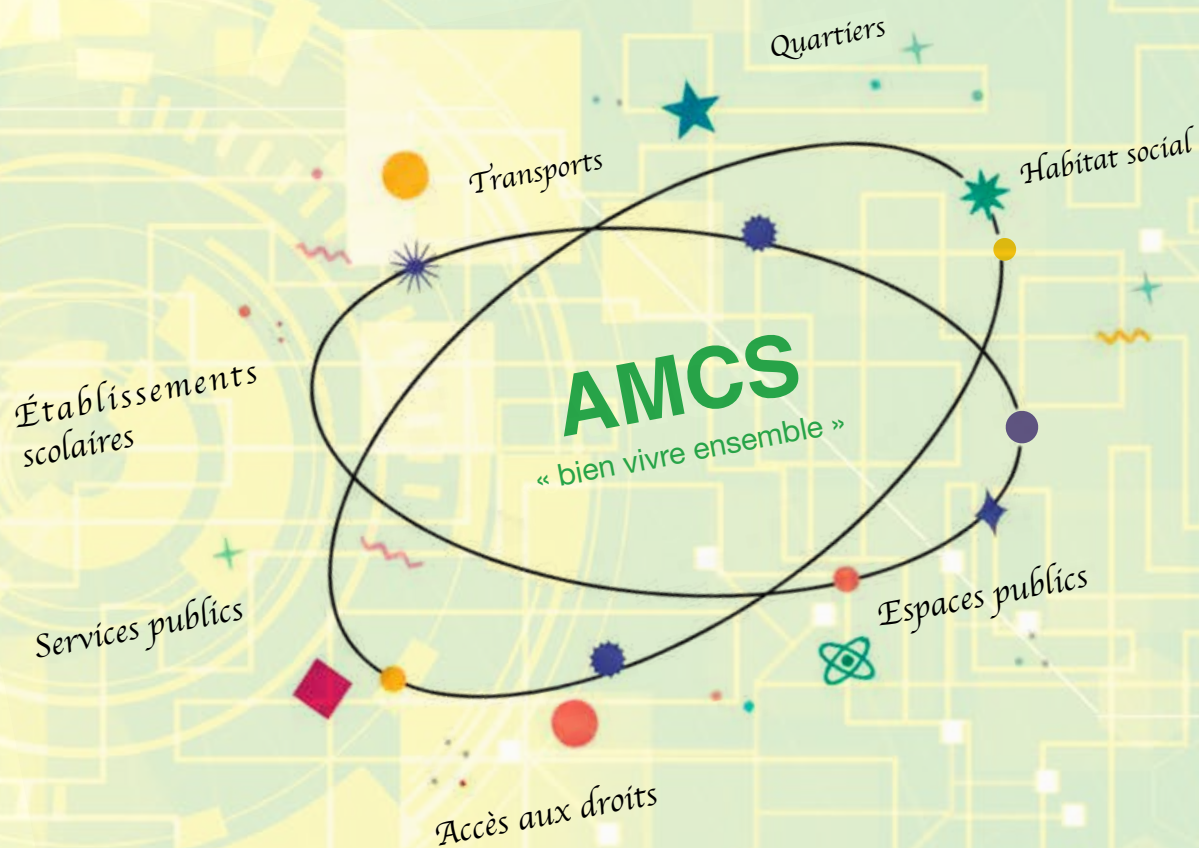
La méthode retenue repose sur l'association de l'ensemble des professionnels à la suite de la démarche, par la mise en place de groupes de travail thématiques.



# UNE ORGANISATION APPRENANTE

« La connaissance s'acquiert par l'expérience, tout le reste n'est que de l'information. »

*Albert Einstein.*



L'AMCS est une organisation apprenante ancrée dans la réalité du terrain, pour qui apprendre est une nécessité. Quand nos médiateurs assurent la médiation nocturne sur la Plaine, accompagnent les habitants concernés par des chantiers ANRU ou accueillent les demandeurs d'emploi dans les agences France Travail, ils peuvent faire face à des situations complexes qui évoluent sans cesse. Pour intervenir efficacement, nous devons être en mouvement permanent. C'est pourquoi nous avons fait le choix de devenir une **organisation apprenante** afin de cultiver notre capacité à évoluer pour garantir l'accès équitable aux droits, car « **apprendre, ce n'est pas seulement accumuler du savoir : c'est transformer durablement nos pratiques professionnelles pour plus d'humanité.** ».

## Six piliers au quotidien

Notre démarche repose sur six principes ancrés dans nos pratiques :

- ▶ Nourrir l'envie d'apprendre – Partager les découvertes ;
- ▶ Relier les individus – Briefs quotidiens : réunions de territoire multi-métiers, binômes juriste Asmad-médiateur AMCS ;
- ▶ Favoriser la réflexion collective – Temps d'élaboration, participation aux LAB France Travail, aux diagnostics territoriaux ;
- ▶ Développer l'autonomie : Parrainage des nouveaux salariés par les anciens, immersion territoriale dès le premier mois ;
- ▶ Se défaire des préjugés – 22 sentinelles formées aux Premiers secours en santé mentale ;
- ▶ Voir les problèmes dans leur ensemble – Approche systémique.

## Nos dispositifs

- ▶ Formations de mise au poste – La mise au poste est progressive, en appui sur le référentiel de médiation et par la valorisation des qualités individuelles ;
  - Parrainage et immersion – 13 maîtres d'apprentissage assurent la transmission ;
  - Accompagnement des fonctions tutorales – Nous soutenons nos maîtres d'apprentissage dans leur mission pédagogique et accompagnons des apprentis en formation TISF, Moniteur éducateur et Éducateur spécialisé. 21 maîtres d'apprentissage à l'AMCS et 52 dans le Groupe addap13 (différents services : prévention spécialisée, pôle pauvreté et inclusion sociale, pôle hébergement) pour les 83 apprentis ;
  - Formations continues – 42 heures annuelles de formation pour les médiateurs France Travail (posture, gestion de conflits, outils

numériques) ;

- ▶ Temps collectifs – Réunions métier, réunions de territoire, briefs quotidiens avec les partenaires ;
- ▶ Mobilités interne – Parcours évolutifs entre dispositifs.

## L'articulation entre le terrain et les fonctions support

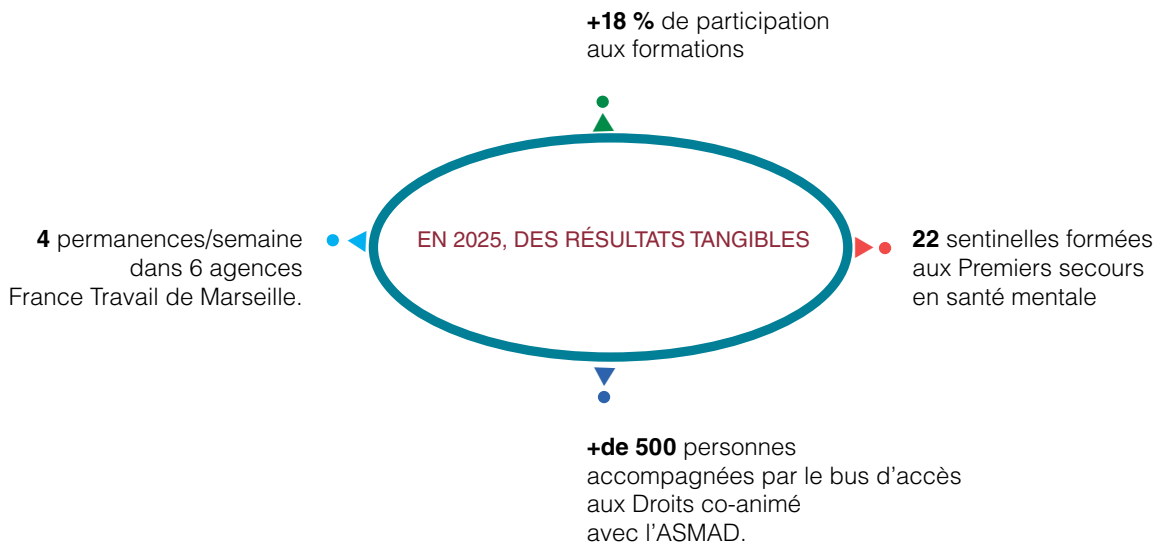
Au sein de l'AMCS, les métiers de la comptabilité, de la gestion, des relations humaines, des écrits professionnels jouent un rôle central, qui dépasse largement le cadre administratif : ces fonctions supports sont essentielles à la pérennité, la transparence et l'efficacité des actions.

👤 **Claire** – Responsable administrative et financière : je suis responsable de l'établissement des comptes et bilans des actions annuels. Mon rôle est de mettre en place des outils qui permettent une meilleure utilisation des moyens avec la plus grande réactivité possible, au vu des risques actuels. J'optimise les dépenses sans sacrifier la qualité des interventions, en imaginant le plus d'actions possibles avec le budget alloué. Les mots clés qui régissent mon action : réagir, rebondir.

👤 **Faiza et Kahina** – Comptabilité : On s'occupe de la partie administrative et comptable courante. On est en lien et en interaction permanente avec les services, par le biais des secrétaires et direction. Nous connaissons chaque salarié de terrain ou administratif. Nous effectuons un travail de traçabilité indispensable, on est un maillon important de cette chaîne.

👤 **Coralie** – Responsable Formations- Ressources humaines : Je m'occupe du plan de formation et des relations avec les organismes de formation. Pour l'AMCS, j'ai participé en 2025 au recrutement des apprentis en formation d'Éducateur spécialisé. On est là pour conseiller, accompagner les salariés. On contribue à construire un cadre de travail bienveillant et stimulant et à garantir le respect des obligations légales qui protègent chacun.

👤 **Dominique** – Chargée de la coordination des écrits : Je fais le lien entre les actions des médiateurs sur les territoires d'intervention et le rendu des bilans d'activités et notes d'ambiance mensuelles. Ces écrits donnent à voir leur travail, traduisent leur engagement et témoignent auprès des partenaires institutionnels de la qualité des actions. D'autres écrits me sont confiés (demandes de financement...).



## Une culture du retour réflexif

Après chaque intervention, nous analysons : Qu'est-ce qui a fonctionné ? Qu'avons-nous appris ? Comment ajuster ?

Cette pratique systématique permet l'amélioration continue et la circulation des savoirs. L'apprentissage n'est pas une fin en soi, c'est un moyen au service de notre mission sociale : **garantir l'accès équitable aux droits et accompagner chaque personne vers l'autonomie.**

## 2026 : l'AFEST, apprendre en faisant

Nos lieux de formation sont les lieux de travail : chantiers ANRU, agences France Travail, bus itinérant, wagon TER... L'Action de Formation En Situation de Travail transforme chaque intervention en séquence pédagogique : **observer, faire, analyser, ajuster.**

Quelques exemples :

- ▶ Médiation nocturne : accompagnement sur le repérage des tensions, formation à l'application UMay en situation réelle.
- ▶ Chantiers ANRU : médiation habitants-salariés des entreprises intervenantes, gestion des tensions sur les chantiers, information collective.

Nos maîtres d'apprentissage préparent l'intervention avec l'apprenant, l'accompagnent sur place, puis organisent un débriefing pour transformer l'action en compétence.

## RSE

L'AMCS fonde son projet associatif sur **la lutte contre les inégalités sociales**, en intervenant sur des enjeux structurants tels que l'insertion professionnelle, l'accès aux soins, la réussite scolaire, la promotion de la citoyenneté, la prévention de la délinquance et l'amélioration du cadre de vie. Ainsi, l'association souhaite contribuer à un modèle de société inclusif et solidaire. Dans cette perspective, les médiateurs sociaux jouent un rôle central. Ils accompagnent les publics dans l'appropriation des services numériques tout en préservant la qualité du lien humain. En personnalisant les interactions et en réduisant les échanges standardisés, ils incarnent une médiation sociale adaptée aux réalités.

Consciente des **défis environnementaux contemporains**, l'AMCS intègre la dimension écologique dans son projet associatif, avec pour ambition de contribuer à la construction d'un monde plus durable où le « bien vivre ensemble » rime avec responsabilité collective. Dans le cadre de la clause de progrès environnemental, l'AMCS déploie des actions concrètes :

- ▶ optimisation des déplacements par la mutualisation des trajets, recours aux transports collectifs, acquisition progressive de véhicules électriques ;
- ▶ réduction de la consommation de papier grâce à la dématérialisation, sensibilisation des équipes à la sobriété numérique et aux pratiques éco-responsables.

Sur le plan méthodologique, l'AMCS s'engage dans la mise en place d'un plan de réduction de son empreinte carbone selon la norme ISO 14064. Le Scope 1 vise à inventorier les émissions directes liées aux véhicules thermiques et à accélérer le renouvellement du parc vers des solutions hybrides ou électriques. Le Scope 2 porte sur la comptabilisation de l'électricité achetée, avec conversion en CO<sup>2</sup> sur la base des facteurs d'émission officiels (ADEME) et une orientation vers les fournisseurs écologiquement les plus favorables. Relevant du Scope 3, l'association est déjà engagée dans la dématérialisation de ses échanges, grâce à la signature électronique et à la mise en place d'une Gestion électronique de documents (GED).

Dans une logique d'**accès équitable aux ressources et aux opportunités**, l'AMCS se positionne comme une Entreprise apprenante. Elle s'appuie sur les dispositifs d'emplois aidés et sur l'énergie des personnes issues des quartiers prioritaires pour conduire ses projets de médiation. L'apprentissage constitue également un axe fort de son engagement auprès des jeunes en situation d'insertion. La **professionnalisation des médiateurs** est au cœur du dispositif. L'association s'appuie sur un système de tutorat interne, favorise les mobilités internes et ouvre la médiation sociale à de nouveaux champs tels que l'écocitoyen-

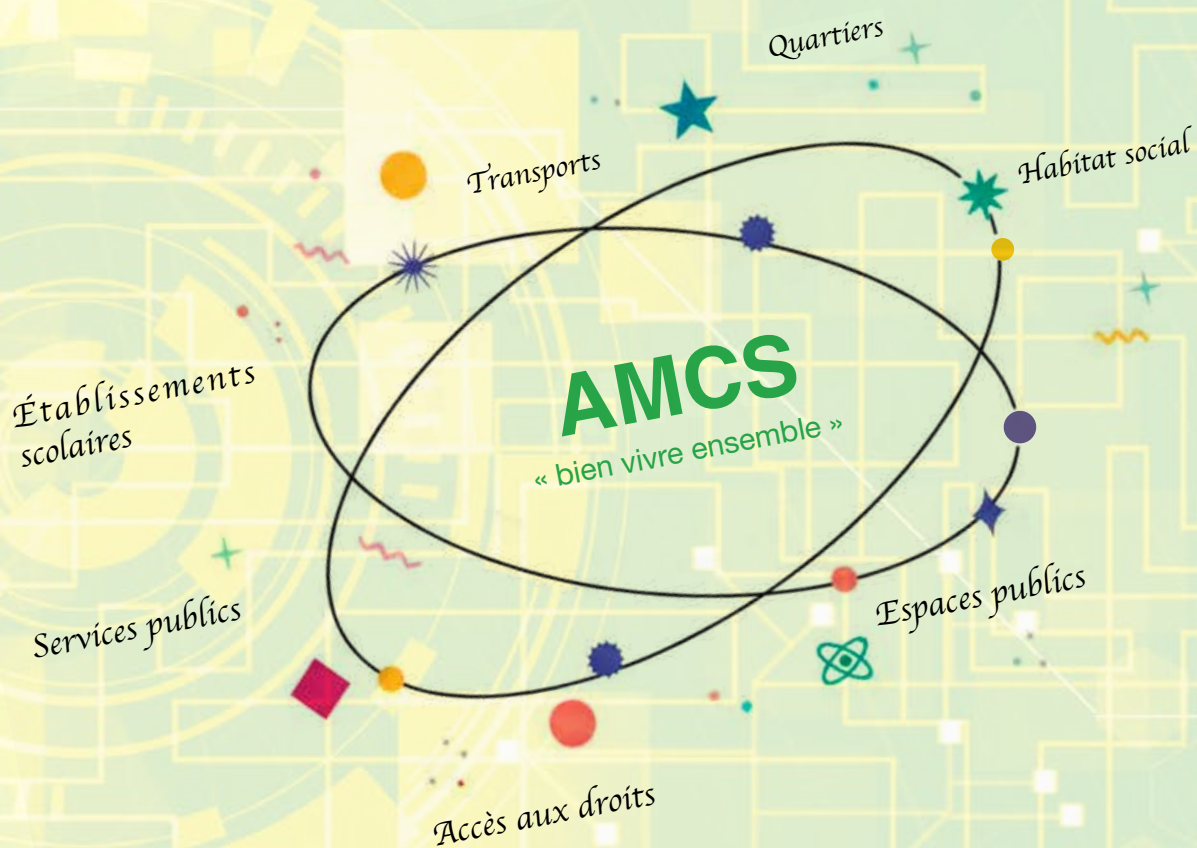
neté, le numérique et l'accès aux droits.

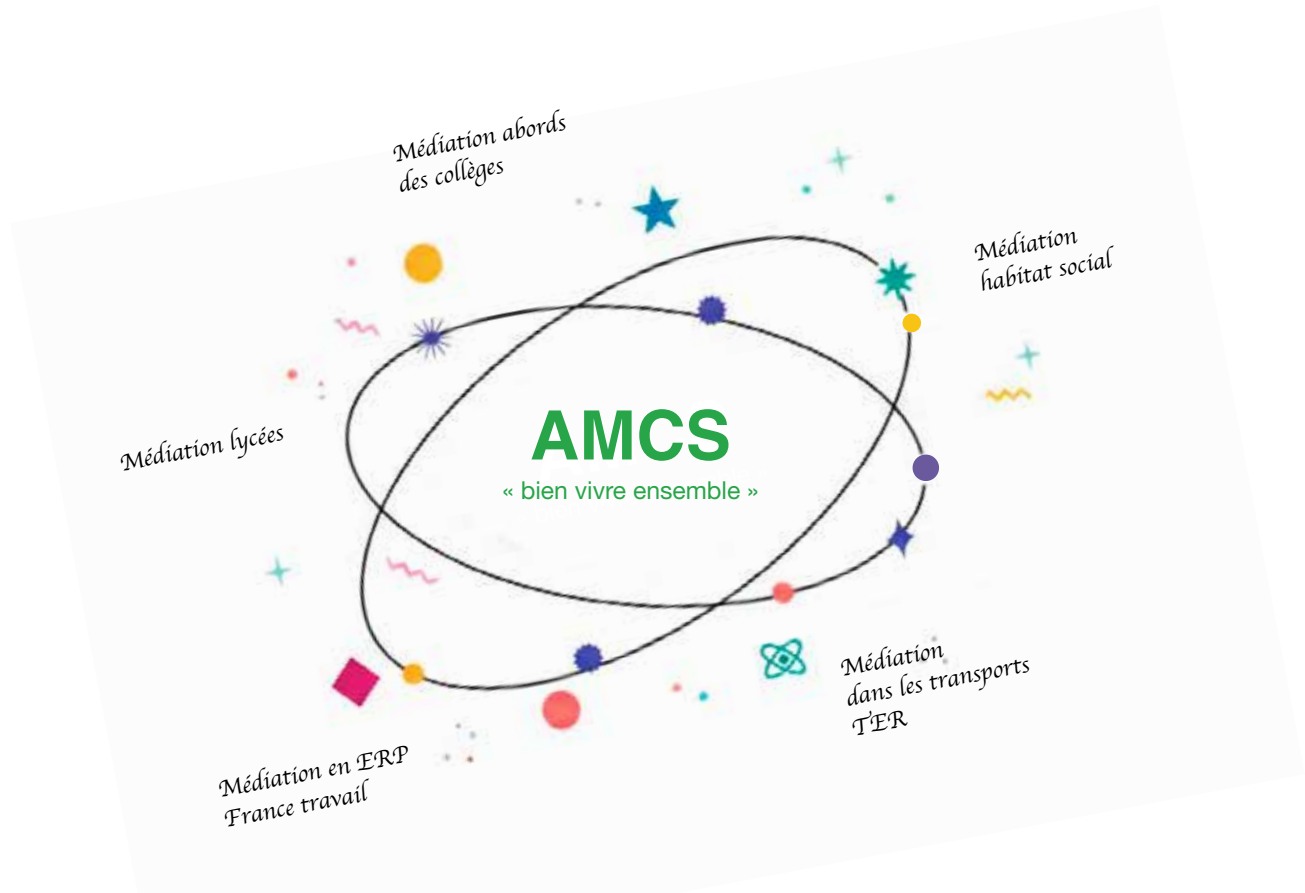
Une démarche qualité, matérialisée par la certification à la norme de médiation sociale et la participation active au réseau France Médiation, garantit l'évolution du métier et l'amélioration du service rendu. L'ensemble des médiateurs recrutés, diplômés ou pas, participe, au moment de sa prise de poste, à une session obligatoire de formation portant sur les huit registres de la médiation, le processus de médiation, l'éthique et la déontologie, conformément à la norme AFNOR NF 60-600. La responsabilité sociale de l'AMCS se traduit concrètement par une **politique de non-discrimination** affirmée. L'association veille à la parité femmes-hommes, à l'inclusion des personnes en situation de handicap et à la valorisation des seniors, faisant de l'égalité des chances un pilier fondamental de ses pratiques de recrutement et de maintien dans l'emploi. Le développement des compétences constitue un levier essentiel pour permettre à chaque salarié de progresser et de s'adapter aux évolutions du marché de l'emploi. En faisant de chaque salarié un acteur de ces transformations, l'association s'inscrit durablement dans une vision où solidarité, responsabilité et innovation collective constituent les fondements d'un impact positif et pérenne sur ses territoires d'intervention.



# LES MÉDIATIONS SOCIALES PORTÉES PAR L'AMCS

*Une cinquième édition centrée sur la médiation habitat social Marseille.*





## La médiation sociale dans les quartiers d'habitat social et lieux publics

### L'équipe de Marseille

C'est la plus importante de l'association, avec 60 médiateurs, 4 encadrants de proximité et 5 apprentis, ce qui fait de ce service le dispositif pivot de l'AMCS. Elle intervient sur plus de 30 quartiers prioritaires des 3<sup>e</sup>, 14<sup>e</sup> et 15<sup>e</sup> arrondissements, auprès de plusieurs dizaines de milliers d'habitants, dans des contextes parfois très tendus. L'année 2025 témoigne d'une intervention massive, diversifiée et profondément ancrée dans les réalités de terrain : présence en pied d'immeuble, accompagnement dans les crises, participation aux projets de rénovation urbaine, animation de la vie de quartier et relais vers les partenaires.

### Présence quotidienne, confiance durable

Les **7 500 interventions de présence active de proximité** illustrent l'engagement continu des médiateurs marseillais. Jour après jour, ils sont présents en pied d'immeuble, aux abords de 25 écoles, dans les parcs, sur les places publiques et sur le littoral durant l'été. Cette présence visible crée de la confiance, permet une observation fine des évolutions territoriales, désamorce les tensions naissantes et offre un point de contact immédiat pour les habitants en difficulté. Dans des quartiers marqués par l'activité du com-

merce parallèle (Bel Horizon, la Marine Bleue, La Castellane, La Bricarde, La Busserine, Les Rosiers...) ou touchés par la violence urbaine, cette présence bienveillante et régulière est devenue un repère pour de nombreuses familles. Concrètement, les médiateurs assurent l'occupation positive de l'espace public, sécurisent les cheminements (écoles, arrêts de bus, halls), repèrent les personnes fragiles et prennent le temps d'échanger avec les habitants.

Un exemple illustre cette confiance : dans une résidence du 3<sup>e</sup> arrondissement, les médiateurs ont pu accompagner une résidente âgée à mobilité réduite à l'hôpital Nord pour un rendez-vous important, à sa demande, alors qu'elle n'osait plus solliciter son entourage.

### Temps forts 2025

- ▶ **Hiver et fin d'année** : séjours à la montagne à Orcières Merlette (en janvier et décembre) offrant à 50 familles du 14<sup>e</sup> arrondissement un accès à des activités qui leur sont normalement inaccessibles.
- ▶ **Printemps** : mobilisation pour l'emploi avec le **Forum Jeunes d'Avenir** en avril et le **Tram de l'emploi** en mai, favorisant les rencontres directes entre jeunes des quartiers et employeurs.
- ▶ **Été** : animations hebdomadaires dans le cadre du dispositif Quartiers d'été, fêtes de quartier, présence balnéaire sur 61 jours à Corbières et à l'Estaque avec sensibilisation aux risques de plongeon et distribution de bracelets pour les enfants, mobilisation post-incendie du 8 juillet pour accompagner les habitants sinistrés de l'Estaque.

- ▶ **Rentrée** : finale des **Olympiades Nord/Sud L'Héritage** en septembre, événement sportif et fédérateur marquant la fin de la période estivale et célébrant les valeurs olympiques dans les quartiers.
- ▶ **Fin d'année** : grands rassemblements pour **Halloween et les fêtes de fin d'année** dans les centres sociaux (Agora, MFA, Salim-Hatubou), créant des temps de convivialité attendus par les familles.

Les médiateurs ne sont pas seulement présents, ils co-organisent ces actions avec les centres sociaux, bailleurs et associations de quartier, assurent l'information des habitants, l'inscription, l'accueil sur place et la sécurisation des espaces. Ils veillent en particulier à la participation des familles habituellement isolées.

### Apaiser les tensions et traduire les incompréhensions entre habitants et institutions

Face aux tensions quotidiennes et aux difficultés du vivre-ensemble dans l'habitat social, les médiateurs ont **géré plus de 80 situations conflictuelles** : voisinages tendus, incompréhensions avec les bailleurs, crispations aux abords des écoles. Au-delà de ces interventions de régulation, c'est un travail continu de traduction entre les habitants et les institutions qui s'est déployé tout au long de l'année. Expliquer les procédures de recouvrement à des familles en difficulté, accompagner les interventions de géomètres dans des quartiers sous tension (La Castellane, Font-Vert), reformuler les enjeux des projets de rénovation urbaine aux résidents concernés, faciliter le dialogue entre l'école et les parents... Ces médiations du quotidien, souvent invisibles sont pourtant essentielles pour lever les malentendus et restaurer la confiance envers l'action publique.

L'année 2025 a été traversée par des événements traumatiques (décès d'un enfant à la Solidarité, meurtres liés au trafic à la Marine Bleue et la Bricarde en juillet) pour lesquels les médiateurs ont été présents, pour accompagner le deuil collectif, maintenir le dialogue et contribuer à l'apaisement dans un climat de grande émotion.

#### Médiation technique et accompagnement des travaux :

- ▶ Soutien important aux équipes Enedis pour la mise aux normes électriques principalement le 14<sup>e</sup> arrondissement.
- ▶ Organisation avec le bailleur Erilia de services de portage des courses lors des travaux d'ascenseurs.
- ▶ Mise en place de permanences numériques, tenues par les médiateurs, pour accompagner les locataires dans l'utilisation de l'application « CDC Habitat & Moi » aux Tilleuls et faciliter l'accès aux

services dématérialisés du bailleur.

### Veille, alerte et réactivité

En 2025, **7 500 veilles sociales et techniques** ont été réalisées. Cette observation permanente permet d'identifier les personnes vulnérables (isolement, précarité, santé mentale), de repérer les dysfonctionnements urbains et d'alerter rapidement les partenaires compétents (bailleurs, métropole, ville, services sociaux). Il peut en découler des visites de courtoisie à des personnes âgées isolées, le repérage de personnes sans abri et leur orientation vers les dispositifs adaptés, ou le signalement de centaines de situations techniques via les applications « Adoptez le R3flèche » et « Allo mairie ». Cette vigilance contribue à la fois à la prévention des ruptures de parcours individuels et à l'amélioration progressive du cadre de vie dans les quartiers.

**Les notes d'ambiance mensuelles**, riches et détaillées, permettent de documenter les évolutions territoriales, les problématiques récurrentes (vétusté du bâti, pannes d'ascenseurs, insalubrité, présence du commerce parallèle) et les initiatives positives. Elles constituent une ressource pour les partenaires institutionnels et les décideurs.

### Orienter, accompagner vers les droits

**3400 mises en relation avec des partenaires** (emploi, logement, santé, aide alimentaire...) ont été réalisées en 2025. Les médiateurs jouent ici un rôle de première écoute et d'orientation : ils identifient les besoins, expliquent les démarches et facilitent l'accès aux dispositifs adaptés.

**Des collaborations étroites avec Corhesan** permettent de sensibiliser les habitants à leurs droits en matière de santé, puis d'accompagner, sous forme de médiation et d'orientation, vers les structures de soins adaptées.

Pour l'aide alimentaire, les médiateurs assurent des distributions avec des partenaires comme Schebba et orientent vers d'autres structures (Secours Populaire, Secours Catholique, Vendredi 13) en fonction des besoins.

**Les permanences régulières** (Les jeudis avec l'Ampil à la Maurelette, France Travail, Bus des Droits) créent des points de contact stables où les habitants savent pouvoir trouver écoute et orientation. Ces espaces incarnent concrètement la proximité de l'action sociale. Les médiateurs y accueillent le public, clarifient les demandes, préparent parfois les dossiers (logement, dettes, prestations sociales) et assurent le lien avec les professionnels présents.

### Créer du collectif, tisser des liens

Plus de **90 événements collectifs** ont rythmé l'année. Les médiateurs y jouent un rôle actif d'organisation (information, inscriptions, mobilisation des habitants), d'encadrement (accueil, gestion des flux, attention

aux publics fragiles) et de sécurisation des espaces.

Parmi ces événements, on compte :

- ▶ Sorties ski à Font-Vert avec 40 familles.
- ▶ Sorties à la base nautique de Corbières avec le Grand Bleu mobilisant des dizaines de familles.
- ▶ Les animations hebdomadaires Quartiers d'été, en alternance avec Terre Ludique et la Recyclerie Sportive.

Ces temps sont co-organisés avec les associations locales, les centres sociaux, les bailleurs, lorsque c'est pertinent avec la prévention spécialisée-Groupe addap13, ce qui renforce la cohérence d'intervention. Ils créent de la convivialité, renforcent le sentiment d'appartenance, permettent de rencontrer des familles isolées et favorisent les échanges intergénérationnels.

### Face aux crises : adaptation et soutien

2025 a été marquée par plusieurs événements critiques nécessitant une réactivité immédiate : pannes d'ascenseurs chroniques, canicule, incendies, violences urbaines...

Face aux pannes d'ascenseurs, les médiateurs ont fait du porte-à-porte avec des questionnaires pour recenser les résidents nécessitant un portage de courses ou une aide pour les déplacements, en coordination avec les bailleurs (Erilia, Unicil, 3Fsud, CDC Habitat) pour organiser les accompagnements et prioriser les réparations, lors de signalements d'urgence (ex. résidence Louise Michel) permettant d'accélérer les interventions.

- ▶ **Le Dispositif Très chère canicule** : lancé en juin pour protéger les plus vulnérables lors des fortes chaleurs, ce dispositif incarne le principe fondamental de la médiation sociale :
  - Porte-à-porte ciblé dans les quartiers les plus exposés (la Marine Bleue, les Maronniers, les Rosiers, Villicroze, les Chartruses) : distribution de kits fraîcheur, identification des personnes âgées ou isolées souffrant de l'inconfort de leur logement ;
  - Sensibilisation aux gestes de prévention et de protection contre la chaleur ;
  - Création de relais et mise en place d'un réseau de vigilance voisinage pour rompre l'isolement social et sanitaire.
- ▶ **Incendie de l'Estaque (juillet), réactivité et solidarité** : l'équipe a participé aux évacuations en appui des services de secours et des psychologues, puis à l'accueil et l'accompagnement des habitants sinistrés (Estaque, Castellane) vers le « 1<sup>er</sup> accueil sinistrés », et à la distribution de masques et d'eau. L'objectif de cet aller vers était de maintenir le lien et rassurer des riverains choqués. Les médiateurs ont pu renforcer leur présence lorsque nécessaire et mobiliser le réseau

partenarial pour une réponse coordonnée.

Dans un contexte de violences urbaines marqué par plusieurs drames (les Rosiers, Bel Horizon) les médiateurs ont assuré un rôle de relais essentiel pour le Dispositif d'intervention et de soutien aux personnes affectées par des actions violentes :

- **Accompagnement du DISPAV** à Bel Horizon à la suite de l'homicide d'octobre, présence aux côtés des psychologues mobiles et de l'association Familles en action pour écouter les habitants et les soutenir face à leur sentiment d'insécurité ;
- **Soutien aux familles** aux Rosiers après le décès d'un mineur en mai, information sur la gratuité du soutien psychologique, affichage des permanences, accompagnement de la famille de la victime dans ses besoins immédiats.

### Donner la parole, faciliter le dialogue

Plus de **120 réunions partenariales**, des dizaines de tours de site avec les bailleurs, la Ville, la Métropole et les services de l'État, ainsi que de nombreux cafés des parents et cafés en pied d'immeuble ont été animés ou co-animés par les médiateurs. L'objectif est de créer des espaces où les habitants peuvent exprimer leurs préoccupations et où les institutions peuvent présenter leurs actions et entendre les besoins du terrain.

- ▶ **Le café-rencontre de Jean Jaurès** (14<sup>e</sup> arrondissement) en janvier : organisation d'un temps convivial devant l'école, expression libre des habitants sur leurs préoccupations (insalubrité, insécurité, disparition des commerces), valorisation des animations des médiateurs, transmission des doléances aux institutions compétentes. Ces moments permettent aux habitants de se faire entendre et aux institutions de comprendre les attentes du terrain. Les médiateurs ont préparé ce temps, mobilisé les habitants et co-animé les échanges avec le chargé de mission ville et le délégué du préfet, puis transmis l'ensemble des doléances.
- ▶ **La participation à la réunion avec la ministre déléguée chargée de la Ville** en janvier lors de la visite de Picon-Busserine, a permis de présenter les missions de médiation sociale et de remonter directement les problématiques marseillaises.

### Sensibiliser, prévenir, éduquer

Plus de **4500 actions d'information et de sensibilisation** ont été menées : sécurité routière quotidienne aux abords de 25 écoles (en lien avec le dispositif « Petits Piétons »), prévention des jets d'ordures par les fenêtres (campagne intensive à la Viste), sensibilisation aux économies d'énergie avec les bailleurs,

médiation nautique sur le littoral pour prévenir les incivilités et les plongeurs dangereux. L'intervention urgente à Louise Michel après la découverte de contenants de stupéfiants dans la cour de la crèche Plein Soleil en est un exemple : à la demande de la directrice, un porte-à-porte pour une prise de conscience sur les jets par la fenêtre a été organisé en accord avec le bailleur pour sensibiliser les habitants aux dangers, ce qui a conduit à l'arrêt des jets et à un retour très positif de la part de la direction de la crèche.

### Un contexte d'intervention exigeant et un ancrage partenarial reconnu

Les médiateurs interviennent dans un contexte caractérisé par une forte insécurité, une activité parallèle structurée, une vétusté importante du bâti (pannes d'ascenseur, insalubrité, encombrants, infestations de rats), des événements climatiques extrêmes et

des projets de rénovation urbaine complexes (ANRU à Font-Vert, la Castellane, la Bricarde). Leur posture de « neutralité active », reconnue par les habitants comme par les institutions, leur permet de maintenir une présence sur les quartiers.

La force du dispositif marseillais réside aussi dans un réseau partenarial dense : Préfecture, Ville, Métropole, services de la Politique de la Ville, MDS, CAF, bailleurs sociaux, centres sociaux, associations d'habitants, structures d'aide alimentaire, France Travail, structures culturelles et de loisirs. La prévention spécialisée et la médiation socio-éducative (Groupe addap13) sont des relais internes privilégiés pour les situations de jeunes repérés en fragilité.

#### ► La médiation sociale littorale

Pendant la période estivale, les médiateurs interviennent tous les jours auprès des professionnels (maîtres-nageurs, écoles de plongée, agents de sûreté, gérants de restaurants et d'équipements) et des usagers, surtout les familles, au village de l'Estaque, dans l'Espace Mistral et sur les trois plages de Corbières. Ils assurent une présence active de proximité, travaillent avec les postes de secours, renforcent la sécurité et l'information des enfants et des familles, préviennent les incivilités, régulent les conflits, délivrent des messages de prévention (sécurité routière, risques de noyade, canicule, risques liés aux barbecues sauvages...) et relèvent les dysfonctionnements pour en informer les institutions dédiées.

#### ► La médiation nocturne dans le centre-ville

Les médiateurs interviennent du jeudi au samedi dans les quartiers de la Plaine, du cours Julien et sur la place Castellane, pour prévenir les conflits, apaiser les tensions, sécuriser les usages et favoriser le vivre-ensemble, notamment sur les créneaux sensibles (soirées, périodes estivales, forte fréquentation). Une équipe constituée de six médiateurs assure cette intervention en partenariat avec différents acteurs autour de la Cellule de vie nocturne, ce qui permet une meilleure coordination des actions et une réponse plus adaptée aux situations.

#### ► Les chiffres 2025 de la médiation nocturne

**132** liens quasi quotidiens sur l'ensemble des sites, soit **3840** sur l'ensemble des week-ends travaillés.

**98** saisines par les commerçants, avec de nombreuses demandes émanant de vigiles pour les commerces ou les responsables de sites.

**7028** préventions d'incivilités.

**32** conflits physiques et verbaux.


**8** appels pour aide aux victimes : 6 aux pompiers et 2 à la police nationale.

**580** renseignements, orientations vers les bars, les restaurants, le métro.

**79** orientations ou **raccompagnements** vers le domicile, le métro et/ou vers le commissariat.



► Bilan quantitatif médiation Marseille au regard des 8 registres	
Présence active de proximité	7560
Prévenir et gérer les situations conflictuelles	2019
Informier, sensibiliser et/ou former	4575
Veille sociale et technique territoriale	7560
Mise en relation avec des partenaires	3445
Lever les incompréhensions entre les personnes et les institutions	320
Faciliter la concertation entre habitants et institutions	1860
Favoriser les projets collectifs	91



### Perspectives et enjeux

La médiation sociale marseillaise a prouvé qu'elle était un maillon essentiel de la cohésion sociale et de l'action publique dans les quartiers d'habitat social. Sa présence quotidienne, sa réactivité face aux crises, sa capacité à créer du dialogue et à tisser des liens font d'elle un acteur incontournable reconnu par

l'ensemble des partenaires. 2025 aura été l'année de la confirmation : Marseille est bien l'équipe pivot de l'association en matière de médiation sociale en quartiers populaires, par son volume d'activité, la qualité de son ancrage et sa contribution aux politiques territoriales.

## REGISTRE 1 PRÉSENCE ACTIVE DE PROXIMITÉ

### ⇒ Objectif - Finalité

Assurer une présence visible et bienveillante sur le terrain, renforcer la proximité avec les habitants, prévenir les tensions et favoriser le lien social dans les quartiers d'habitat social.

### ⇒ Essentiel de l'action

**Marseille** : les médiateurs ont maintenu une présence quotidienne sur l'ensemble des territoires d'intervention que sont les quartiers d'habitat social dans les 3<sup>e</sup>, 14<sup>e</sup>, 15<sup>e</sup> arrondissements : Félix Pyat, Les Docks I et II, Louise Michel, Village Urbain, Gaillard-Amidonnerie, Bel Horizon, Carré St Lazare, Fonscolombes, l'Envol, les Arnavaux II, Jean-Jaurès, Massalia-Campagne Larousse, Maison Blanche, Font-Vert, Picon-Busserine, Cité SNCF, la Marine Bleue, les Rosiers, les Maronniers, Villecroze, les Chartreuses, la Solidarité, la Viste, le Plan d'Aou, la Castellane, la Bricarde, les Tilleuls, la Maurelette, ainsi que les abords des écoles et sur le littoral en période estivale. Cette présence régulière permet de créer un lien de confiance durable avec les habitants, d'observer les évolutions du territoire et d'intervenir rapidement en cas de besoin.

**Arles (Barriol) et Martigues (Notre-Dame des Marins)** : les médiateurs sociaux réalisent chaque jour des tournées de proximité dans les halls, pieds d'immeuble, commerces, France Services, centre social et association Le Collectif Solide. Cette présence active de proximité permet de créer un lien de confiance durable avec les habitants, d'observer les évolutions du territoire et d'intervenir rapidement en cas de besoin.

Les médiateurs adaptent leurs parcours à l'ambiance des quartiers (tensions liées aux trafics, précarité croissante, travaux NPNRU) et privilégient l'écoute, le dialogue et les visites à domicile auprès des personnes isolées ou âgées. Ils orientent vers les institutions et associations compétentes et sollicitent la prévention spécialisée Groupe addap13 pour les jeunes.

### ⇒ Temps forts

- ◆ Martigues : Notre-Dame des Marins : présence renforcée en complément du travail du bailleur 13 Habitat pour rassurer les habitants inquiets après les évacuations, visites à domicile chez les personnes isolées, réponses immédiates aux interpellations dans la rue ou par téléphone sur les problèmes de logement.
- ◆ Arles : Barriol Grifeuille : présence marquée pour accompagner les aînés (visites régulières avec Vivacité sur le patrimoine Famille & Provence), maintien du lien de confiance lors des concertations NPNRU où les habitants expriment leurs inquiétudes sur relogement et conditions de vie. bénéficie des personnes les plus vulnérables et isolées.

### ⇒ Partenaires associés :

Bailleurs sociaux (Eriila, 3F, ICF Habitat, Unicil, CDC Habitat, 13 Habitat, Famille & Provence), centres sociaux, MPT, France Services associations de quartier, écoles, centre social, Collectif Solidaire, Vivacité, RTM, Grand Bleu, la prévention spécialisée Groupe addap13.

## CHIFFRES CLÉS

Une présence quotidienne renforcée dans la « boucle Racati » (place de Strasbourg, Bel Horizon, Carré St Lazare, parc de la Porte d'Aix, France Travail Porte d'Aix) permet de maintenir le lien avec les habitants dans un contexte d'insécurité lié à l'activité du réseau parallèle, d'accompagner dans les démarches et vers les structures et de sécuriser les espaces publics.

Plus de **7500** interventions de présence active sur l'année.

Couverture de **32** quartiers prioritaires.

Présence aux abords de près de **25** écoles (permanentes et programmées) et 61 jours de présence balnéaire (juillet-août).

Arles : **358** situations traitées (212 habitants, 90 bailleurs, 56 partenaires).

Martigues : **363** interventions dont 110 présences actives, 110 veilles sociales, 110 veilles techniques.



## REGISTRE 2

### PRÉVENIR ET GÉRER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES

#### ⇒ Objectif - Finalité

Identifier, prévenir et réguler les tensions entre personnes, groupes ou institutions, par le dialogue et la médiation dans les espaces résidentiels et publics.

#### ⇒ Essentiel de l'action

Les médiateurs interviennent quotidiennement pour désamorcer les conflits de voisinage (nuisances sonores, problèmes de propreté), gérer les tensions aux abords des écoles (stationnement, sécurité routière) et apaiser les situations tendues liées à la présence du commerce parallèle. Ils accompagnent également les interventions techniques des bailleurs et entreprises pour sécuriser leur travail.

#### ⇒ Temps forts

- ◆ Accompagnement d'équipes techniques dans les quartiers sous tension : géomètres à la Castellane (juillet-décembre), topographes à Font-Vert, techniciens Enedis aux Rosiers.
- ◆ Gestion de crise post-drame : accompagnement des habitants après le décès d'un enfant à la Solidarité (juin), présence renforcée après les « narchomicides » (la Marine bleue et la Bricarde en juillet).

#### ⇒ Partenaires associés :

Bailleurs sociaux, forces de l'ordre, DISPAV (AVAD), éducateurs de prévention spécialisée-Groupe addap13, directions d'établissements scolaires. Lorsque des jeunes sont repérés en difficulté, les médiateurs peuvent s'appuyer sur la prévention spécialisée Groupe addap13 pour un accompagnement éducatif dans la durée.

À Miramas, les médiateurs ont été sollicités par le coordonnateur du CLSPD pour des difficultés avec des jeunes à la médiathèque, après une série d'incivilités. À la suite d'une rencontre avec les équipes et la direction de la médiathèque, une présence active de proximité a été mise en place sur des créneaux identifiés (mercredi / vendredi), par la direction de la médiathèque. Un travail de diagnostic et de repérage de difficultés a été organisé. Les médiateurs ont rencontré les jeunes qu'ils connaissaient pour la plupart. Ce travail a perduré jusqu'à la fin de l'année scolaire et un bilan a été présenté aux équipes de la médiathèque. Un projet commun a été élaboré, avec la médiation lycée et la Cité Jeunes, pour mobiliser les jeunes autour de jeux, de travaux manuels...



## CHIFFRES CLÈS

Plus de **2000** interventions de gestion de conflit documentées.

Accompagnement de **63** interventions techniques sécurisées.

Gestion de tensions collectives dans **5** quartiers majeurs (la Solidarité, la Bricarde, la Castellane, les Rosiers, Bel Horizon).

## REGISTRE 3

### INFORMER, SENSIBILISER ET/OU FORMER

#### ⇒ Objectif - Finalité

Informier et sensibiliser les publics sur les comportements citoyens, la prévention des risques, la santé et le respect du cadre de vie.

#### ⇒ Essentiel de l'action

Les médiateurs mènent des actions de sensibilisation quotidiennes adaptées aux enjeux de chaque territoire : sécurité routière aux abords des écoles, prévention canicule auprès des personnes vulnérables, lutte contre les jets d'ordures par les fenêtres, prévention des risques de plongeon sur le littoral, sensibilisation aux économies d'énergie avec les bailleurs.

#### ⇒ Temps forts

- ◆ Dans le cadre de la campagne Très chère canicule, de juin à août, des porte-à-porte ont été effectués, à la Marine Bleue, les Marronniers, Villecroze, les Chartreuses, les Rosiers.
- ◆ Prévention aux jets d'ordures par les fenêtres : des campagnes intensives de sensibilisation avec cafés en pied d'immeuble.
- ◆ Sécurité routière : des sensibilisations quotidiennes aux abords des 20 écoles ont été menées, en collaboration avec le dispositif Petits Piétons.

#### ⇒ Partenaires associés :

Corhesan, DISPAV, bailleurs, directions d'écoles primaire, Ville de Marseille, Métropole, associations de quartier.

À Arles, les médiateurs ont été sollicités par l'ACCM pour informer les résidents du parc immobilier de 13 Habitat, dans le quartier du Trébon, sur le projet de tri sélectif incluant un sac réutilisable. Leur connaissance du terrain, des bâtiments anciens et des résidents a facilité les échanges et la sensibilisation au tri et au traitement des ordures. Ils ont rassuré et accompagné une équipe qui a moins l'habitude de ces bâtiments anciens et ces logements vacants. Les locataires rencontrés ont pour la plupart salué cette nouvelle façon de trier leurs ordures.



### CHIFFRES CLÈS

Plus de **4500** actions d'information et sensibilisation.  
Distribution de centaines de bracelets aux enfants sur les plages.  
**26** porte-à-porte thématiques (canicule, jets d'ordures, travaux).  
Sensibilisations quotidiennes à la sécurité routière sur **25** écoles.

## REGISTRE 4

### VEILLE SOCIALE ET TECHNIQUE TERRITORIALE

#### ⇒ Objectif - Finalité

Observer les situations de fragilité, repérer les besoins sociaux, contribuer à la coordination territoriale et remonter les alertes aux institutions compétentes.

#### ⇒ Essentiel de l'action

Les médiateurs effectuent quotidiennement des veilles sociales et techniques sur l'ensemble des territoires, identifient les personnes en situation de vulnérabilité (isolement, précarité) repèrent les dysfonctionnements urbains et remontent les informations aux partenaires via les notes d'ambiance mensuelles et les signalements directs.

#### ⇒ Temps forts

- ◆ **Repérage et accompagnement** de personnes sans-abri : identification et orientation vers les dispositifs adaptés (dont les Maraudes-Groupe addap13 et associations partenaires).
- ◆ **Des visites de courtoisie** aux personnes âgées isolées sont effectuées à la Bricarde, aux Til-leuls, aux Marronniers, à Villecroze.
- ◆ Plusieurs milliers de signalements techniques sont réalisés via l'application « Adoptez le R3flèxe » et « Allo Mairie » : encombrants, dégradations, dysfonctionnements.

#### ⇒ Partenaires associés :

Bailleurs sociaux, MDS, Samu Social, Médiance 13, centres sociaux, Métropole prévention spécialisée Groupe addap13.

**À Arles**, les médiateurs participent activement au projet mené sur le patrimoine Famille & Provence auprès des locataires seniors, en partenariat avec l'association Vivacité, depuis le début de l'année 2025. Ils mènent des opérations de porte-à-porte, des visites à domicile pour identifier les besoins individuels (santé, logement, accès aux droits) et collectifs (espaces communs, relation au bailleur), et pour mobiliser et solliciter les personnes afin qu'elles participent à cette démarche. Les médiateurs se sont positionnés pour participer aux animations en pied d'immeuble menées en partenariat avec le CCAS, le bailleur et Vivacité et sur les diagnostics apportés.



### CHIFFRES CLÈS

Plus de **7500** veilles sociales et techniques territoriales.  
Identification, orientation et suivi de dizaines de personnes vulnérables.  
Production de **12** notes d'ambiance mensuelles détaillées.

## REGISTRE 5

### MISE EN RELATION AVEC DES PARTENAIRES

#### ⇒ Objectif - Finalité

Accompagner et orienter les personnes vers les bons relais institutionnels ou associatifs selon leurs besoins (emploi, logement, santé, aide alimentaire, démarches administratives).

#### ⇒ Essentiel de l'action

Les médiateurs assurent une fonction de « premiers secours sociaux » en identifiant les besoins des habitants et en les orientant vers les structures adaptées. Ils facilitent l'accès aux droits en accompagnant physiquement les personnes dans leurs démarches ou en établissant les premiers contacts avec les partenaires.

#### ⇒ Temps forts

- ◆ **Accompagnement d'une famille sans logement** (Félix Pyat, janvier) : une orientation vers un logement d'urgence, une inscription scolaire, une aide alimentaire, l'apprentissage du français en collaboration avec ADJ Kleber et les médiateurs du collège Edgar Quinet ont été mis en place.
- ◆ Des **permanences** hebdomadaires ont lieu à l'Ampil à la Maurelette, à France Travail, dans les MDS, ainsi qu'un accompagnement avec le Bus des Droits.
- ◆ **Aide alimentaire d'urgence** : des mises en relation sont effectuées avec le Secours Populaire, le Secours Catholique, Vendredi 13, et des distributions réalisées avec l'association Schebba.

#### ⇒ Partenaires associés :

France Travail, Mission Locale, MDS, CAF, Médiance 13, Secours Populaire, Secours Catholique, Vendredi 13, Schebba, CLCV, Ampil, Move, centres sociaux, Bus des Droits, Corhesan.

À La Ciotat, les médiatrices collaborent au dispositif O2R mis en place sur le territoire de La Ciotat et d'Aubagne, en partenariat avec le PLIE. Elles ont réalisé un repérage de personnes éloignées de l'emploi : non-inscrites comme demandeurs d'emploi, inscrites mais sans offre d'accompagnement adaptée à leurs besoins, en situation de vulnérabilité et /ou de précarité. 87 personnes ont été informées du dispositif dans cette phase qui s'est déroulée lors de leur présence active de proximité dans les espaces de vie des communes, chez les partenaires sociaux et associatifs, lors des actions collectives sportives, culturelles ou sociales, des fêtes de quartier, des actions de médiation en cas de gestion de conflit... Puis 43 de ces personnes ont été orientées vers les partenaires (31 à La Ciotat, 12 à Aubagne) afin d'assurer la continuité de leur parcours.



## CHIFFRES CLÈS

Plus de **3400** mises en relation avec des partenaires.

Accompagnements vers : France Travail, Mission Locale, MDS, CAF, bailleurs, structures de santé, associations caritatives.

Permanences hebdomadaires (la Maurelette, cité SNCF, la Marine bleue).

**120** réunions avec les partenaires.

## REGISTRE 6

### LEVER LES INCOMPRÉHENSIONS ENTRE LES PERSONNES ET LES INSTITUTIONS

#### ⇒ Objectif - Finalité

Aider à comprendre les démarches administratives, lever les malentendus, restaurer la confiance envers les institutions (bailleurs, services publics, écoles).

#### ⇒ Essentiel de l'action

Les médiateurs jouent un rôle de traduction et de reformulation entre les habitants et les institutions, en particulier avec les bailleurs pour les questions de charges, travaux, procédures. Ils accompagnent aussi les habitants dans la compréhension de courriers administratifs et facilitent le dialogue avec les services publics.

#### ⇒ Temps forts

- ◆ **Explication des travaux de rénovation urbaine aux habitants** : à Font-Vert lors de la présentation de l'accord locatif, à La Castellane pour l'accompagnement des géomètres dans les appartements, garages et locaux commerciaux ; à La Bricarde dans le cadre du NPNRU.
- ◆ **Médiation bailleurs/locataires** : explication des procédures de recouvrement (Arnavaux, décembre).
- ◆ **Gestion de tensions** faisant suite à un changement de conteneurs à Maison Blanche (juin-juillet) : organisation d'échanges pour expliquer les contraintes techniques.

#### ⇒ Partenaires associés :

Bailleurs sociaux (Erilia, Unicil, ICF Habitat, 3F, CDC Habitat), Ampil, CLCV, syndicats de copropriété, Ville de Marseille, Métropole.

**À Miramas**, l'équipe de la MSE est partie prenante du projet de renouvellement urbain. Les médiateurs participent à toutes les réunions d'information destinées aux locataires concernés et assurent le relais auprès de ceux qui ne peuvent pas y participer. Ils accompagnent les habitants dans ces transformations progressives, parfois complexes et délicates, en clarifiant les enjeux, en écoutant leurs préoccupations et en apaisant leurs craintes.



### CHIFFRES CLÉS

Accompagnement de dizaines d'interventions techniques avec explications préalables aux habitants.  
Permanences régulières facilitant le dialogue habitants/institutions (Ampil, bailleurs, CLCV).  
Cafés en pied d'immeuble thématiques (charges, travaux, règlement intérieur).

## REGISTRE 7

### FACILITER LA CONCERTATION ENTRE HABITANTS ET INSTITUTIONS

#### ⇒ Objectif - Finalité

Créer des espaces de dialogue et de concertation entre habitants, familles et institutions pour résoudre collectivement les difficultés et améliorer le cadre de vie.

#### ⇒ Essentiel de l'action

Les médiateurs organisent et participent à des temps de concertation formels (réunions, tours de site, cafés des parents) et informels (cafés en pied d'immeuble), permettant aux habitants d'exprimer leurs besoins et aux institutions de présenter leurs actions. Ils assurent la circulation de l'information dans les deux sens.

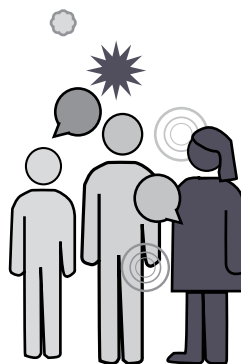
#### ⇒ Temps forts

- ◆ Nous participons aux **groupes multi-partenariaux** « cadre de vie » où sont présents les délégués du préfet, les bailleurs, la Métropole, les associations locales.
- ◆ Des **réunions préparatoires** aux travaux sont instaurées pour la présentation des projets de rénovation aux habitants (à Font-Vert et Miramas).

#### ⇒ Partenaires associés :

Préfecture à l'Egalité des chances, Métropole Politique de la Ville, Ville, bailleurs sociaux, associations d'habitants, CLCV, centres sociaux, écoles.

Un **café-rencontre** a été organisé devant l'école élémentaire Jean Jaurès (en janvier) pour recueillir les doléances des habitants, suscitant une forte participation. Lors de cet échange, ils ont exprimé leurs inquiétudes concernant l'insalubrité du quartier, marquée notamment par la persistance de rats malgré les campagnes de dératisation, ainsi que l'insécurité liée au manque d'éclairage public. Ils ont également soulevé la disparition progressive des commerces de proximité et l'absence d'espaces de jeux dédiés aux enfants. Les habitants ont par ailleurs salué les animations hebdomadaires proposées par les médiateurs, dont ils ont demandé la pérennisation. L'ensemble de ces remarques et demandes a été transmis aux institutions compétentes.



## CHIFFRES CLÈS

Participation à plus de **100** réunions partenariales (cadre de vie, politique de la ville, travailleurs sociaux, copropriétés).  
Organisation de près de **50** cafés en pied d'immeuble et cafés-rencontres.  
**40** tours de site avec les partenaires institutionnels.

## REGISTRE 8

### FAVORISER LES PROJETS COLLECTIFS

#### ⇒ Objectif - Finalité

Promouvoir des projets collectifs renforçant la cohésion sociale, la participation des habitants et le vivre-ensemble à travers des animations, sorties et événements fédérateurs.

#### ⇒ Essentiel de l'action

Les médiateurs organisent ou coorganisent tout au long de l'année des animations en pieds d'immeubles (les mercredis après-midi), des sorties familiales (au ski, à la base nautique de Corbières), des fêtes de quartier et accompagnent les projets citoyens portés par les habitants ou les associations locales.

#### ⇒ Temps forts

- ◆ **Sorties à la base nautique Le Grand Bleu** : accompagnement de dizaines de familles des quartiers (Font-Vert, SNCF, la Marine Bleue, la Viste) vers les activités nautiques.
- ◆ **Fêtes de quartier** : participation active à la fête de Bellevue-St Mauront (juin), de Fonscolombes (juillet), de Font-Vert (juillet), des Rosiers (juillet), des Marronniers (juillet), du Plan d'Aou (juillet), de la Viste (juillet), de la Cayolle (octobre).
- ◆ **Animations estivales** : programme hebdomadaire dans le cadre du dispositif Quartiers d'été (Docks, parc Bougainville, Arnavaux, Jean Jaurès, SNCF).

#### ⇒ Partenaires associés :

Associations locales (Femmes Familles Font-Vert, Schebba, ALCV, Familles en Action) ; centres sociaux ; associations thématiques : Arts et développement, Terre Ludique, Recyclerie Sportive, Le Grand Bleu, Cuisine 10 ; Préfecture ; bailleurs.

À La Ciotat, les médiateurs ont initié le projet **Femmes, Nature, Culture**, à la demande et en concertation avec les femmes des quartiers où ils interviennent. L'objectif est de lutter contre l'isolement, et d'impulser une dynamique qui permettrait à ces femmes de se rencontrer, de mettre en commun leurs aspirations et leurs savoir-faire pour impulser des actions (sorties, fêtes, entre elles ou en famille). Investies par le projet, elles ont monté des collectifs et sont devenues des partenaires de terrain indispensables et incontournables, pour agir collectivement. En 2025 les médiateurs ont ainsi coorganisé 11 sorties (promenades, balades, pique-niques, visites de lieux, soirées documentaire), entre femmes ou avec les familles.

À Martigues, les médiateurs sociaux, en partenariat avec l'association Marquage qui y a mené des ateliers artistiques et le centre social, ont participé à un projet collectif avec les habitants de **Notre Dame des Marins**, « Les fleurs de l'Arche ». Ce Nudge a pour but d'embellir le quartier par l'art, mais aussi d'encourager l'évolution des comportements de certains locataires, dont les incivilités ont altéré la qualité de vie du voisinage. Pour lutter contre les jets d'ordures par les fenêtres, une solution visuelle et poétique a été imaginée : le pied d'immeuble s'est orné de fleurs colorées en acier, invitant au respect de l'espace commun.



## CHIFFRES CLÈS

Animations hebdomadaires tout l'été dans **18** quartiers (mercredis).  
Près d'une dizaine de sorties familiales organisées (ski, plage, lac).  
Participation à plus de **15** fêtes de quartier.  
Des centaines d'enfants et parents mobilisés.

## La médiation sociale en ERP - France Travail

### Une présence quotidienne en agences et hors les murs

Dans les quartiers prioritaires, l'éloignement de l'emploi s'accompagne souvent d'un éloignement plus général vis-à-vis des droits et des services publics : complexité administrative, défiance, difficultés linguistiques, isolement social, rapport compliqué au numérique et à la dématérialisation. L'accompagnement vers l'emploi suppose donc d'être présent dans ces territoires, de créer du lien, de restaurer la confiance et de lever les freins. En tant qu'acteur de médiation sociale, l'AMCS est engagée aux côtés de France Travail dans cette mission de proximité. La médiation sociale constitue un chaînon essentiel : elle crée les conditions de la rencontre, facilite l'accès, explique les démarches et contribue à restaurer la confiance. Notre action s'inscrit dans les quatre enjeux stratégiques définis par France Travail pour les quartiers prioritaires (Rapprocher les habitants du Réseau pour l'Emploi, développer l'offre de services, rapprocher entreprises et habitants, faire évoluer les regards).

Concrètement, ils :

- ▶ Accueillent et orientent les personnes qui arrivent en agence, en traduisant leur demande en termes compréhensibles pour les conseillers ;
- ▶ Expliquent les courriers, les convocations et les droits/devoirs liés à l'inscription ;
- ▶ Accompagnent physiquement les personnes dans leurs démarches numériques (création d'espace personnel, actualisation, recherche d'offres, récupération d'attestations) ;
- ▶ Participent aux permanences hors les murs en pied d'immeuble ou dans les structures de quartier, en binôme avec les conseillers France Travail, pour aller vers les publics les plus éloignés.

### Trois dimensions clés de notre apport

- ▶ **Proximité** : les médiateurs connaissent les habitants, leurs parcours, leurs contraintes familiales et de mobilité. Ils créent un climat de confiance qui permet à des personnes très éloignées de l'emploi de franchir la porte de l'agence ou de participer à une permanence.
- ▶ **Expertise territoriale** : ils maîtrisent les ressources locales (associations, structures jeunesse, services sociaux, dispositifs de santé, mobilités, etc.) et peuvent articuler l'offre de France Travail avec ces relais.

- ▶ **Médiation** : ils interviennent lorsqu'il y a incompréhension, tension ou découragement, en expliquant les règles, en reformulant les attentes des conseillers et en aidant les personnes à se projeter dans un parcours.

2025 : une année de mobilisation collective avec France Travail l'AMCS a été associée à plusieurs démarches structurantes :

- ◆ LAB « Faire équipe au cœur de la ville ! » - 2 octobre 2025, Paris : contribution sur les coalitions locales entre associations de quartiers, agences France Travail et autres acteurs du Réseau pour l'Emploi ; participation à la réflexion sur une communauté d'associations QPV et sur une « boîte à outils » partenariale ;
- ◆ LAB « Transformation de l'actualisation » - 18 mars 2025, PACA : apport du regard de la médiation sociale sur les difficultés rencontrées par les demandeurs d'emploi dans leurs démarches d'actualisation, notamment pour les publics maîtrisant peu le français ou le numérique ;
- ◆ Préparation du diagnostic territorial Marseille 14<sup>e</sup> - décembre 2025 : contribution active à l'analyse des enjeux d'emploi et d'insertion, en vue de la présentation publique prévue en janvier 2026 à l'agence France Travail Carré Gabriel.

### Perspectives 2026

L'AMCS poursuivra cette dynamique autour de quelques axes :

- ◆ Consolider la présence des médiateurs dans les agences situées en quartiers prioritaires, pour garantir la continuité de la médiation ;
- ◆ Poursuivre la participation aux instances de co-construction (LAB, diagnostics, groupes de travail) en apportant les retours d'expérience de terrain ;
- ◆ Renforcer la communication de proximité auprès des habitants des QPV pour réduire le non-recours aux services de France Travail ;
- ◆ Approfondir l'articulation entre médiation sociale et prévention spécialisée- Groupe addap13 pour les jeunes en rupture ou en risque de rupture par rapport à l'emploi ou à la formation.

## La médiation sociale aux abords des lycées

Il s'agit d'une intervention de médiation organisée de manière spécifique et qui s'inscrit dans le **Programme Régional de Mise en Sureté à caractère Educatif (PRMSE) Lycées 2024-2028**. L'AMCS déploie ce programme sur 48 lycées. Ce dispositif compte 52 médiateurs socio-éducatifs et sept chefs de service dédiés, répartis et intégrés sur les sept services sur l'ensemble des Bouches-du-Rhône. Plusieurs objectifs sont poursuivis :

- ▶ **Objectif 1** : Prévenir l'incivilité, le décrochage éducatif, la délinquance, les phénomènes de radicalisation, le harcèlement et les conduites à risques des jeunes lycéens, assurer la transmission des valeurs républicaines.
- ▶ **Objectif 2** : Soutenir la professionnalisation, la certification et l'insertion professionnelle des médiateurs.

### Éléments factuels et chiffrés des actions de médiation en 2025

#### ▶ Objectif 1 :

Nous observons que les situations accompagnées relèvent avant tout d'un **mal-être lycéen**, qui se manifeste par des comportements inadaptés. De ce fait, nous sommes intervenus en présence active de proximité (plus de 15 000 heures) ou lors de 562 actions collectives auprès de :

- ◆ **Plus de 11 000 lycéens dans le cadre des conduites à risques** (sécurité routière, consommation...);
- ◆ **Plus de 7000 lycéens dans le cadre des comportements incivils** ;
- ◆ **Plus de 6300 lycéens dans le cadre des comportements violents** ;
- ◆ **Plus de 4000 lycéens dans le cadre des risques de décrochage éducatif** (orientation subie, absentéisme...).

Parallèlement, nous comptabilisons plus de **12 300 actes de création de lien**, principalement de l'écoute active et du soutien psycho-affectif, qui constituent le socle de la relation éducative.

393 lycéens ont été accompagnés dont 145 avec l'Intervention Educative et 248 avec la MSE.

#### ▶ Objectif 2 :

Nouvelle cohorte en septembre 2025 avec l'IMFRIS : 14 apprentis éducateurs spécialisés.  
Résultats de juillet 2025 : 8 ME (100 % de réussite), 3 ES (100 % de réussite).

23 apprentis éducateurs spécialisés, 22 apprentis moniteurs éducateurs.

### Le lien avec les registres de la norme

L'action de médiation lycée a une approche particulière, pour autant les professionnels et apprentis pratiquent :

- ▶ La présence active de proximité (registre 1) : au quotidien aux abords des établissements et entrent en lien avec les lycéens et tous les usagers qui peuvent y être présents.
- ▶ La prévention et la gestion des situations conflictuelles (registre 2) : d'actions de régulation simple quotidienne ou lors de moments particuliers de l'année que sont par exemple la rentrée scolaire, les veilles de vacances.

Il s'agit autant d'informer, sensibiliser et/ou former (registre 3) que de favoriser les projets collectifs, supports de médiation et facteur de lien social (registre 8). Ce sont tous les projets mis en place à l'initiative des élèves et soutenus par les médiateurs.

### Objectifs pour 2026

- ▶ L'expérimentation « articulation Collège/Lycée » à Miramas, de janvier à juin 2026 pour « la sécurisation des parcours d'élèves du secondaire » par de l'action éducative dans le collège Miramaris et le lycée Cocteau ;
- ▶ Une démarche projet avec l'ensemble des MSE pour une action sur l'ensemble des lycées, sur la thématique « bien vivre ensemble et citoyenneté » ;
- ▶ Participation à une FAST (Former Autrement en Situation de Travail) avec l'IMFRIS et l'association DUNES pour une formation d'éducateur spécialisé en 2 ans, débutant en septembre 2026.

## La médiation sociale aux abords des collèves

### Une présence engagée au cœur de la vie scolaire

**Aux abords des 13 collèves** que nous couvrons, les médiateurs sociaux sont présents au quotidien auprès des élèves, des familles et des équipes éducatives pour sécuriser les abords, prévenir les tensions et faciliter le dialogue. Leur action s'inscrit dans le cadre professionnel de la norme AFNOR de médiation sociale.

#### ► Assurer une présence active de proximité

Les médiateurs constituent le premier point de contact aux entrées et sorties des établissements. Ils accueillent les familles, sécurisent les flux d'élèves et construisent progressivement un climat de confiance avec l'ensemble de la communauté éducative. Lors de la rentrée des 6<sup>e</sup>, ils prennent un temps spécifique pour se présenter aux nouveaux élèves et à leurs parents, expliquer leur rôle et installer d'emblée une relation de confiance.

Dans certains collèves, leur présence se poursuit pendant les récréations : ce regard extérieur, discret et bienveillant permet de repérer les tensions en amont et d'intervenir avant qu'elles ne dégènèrent.

**À Port-de-Bouc**, du fait d'un éclairage public défaillant en hiver, ils ont adapté leurs horaires pour être présents plus tard et sécuriser le retour des collèves, rassurant ainsi les familles.

#### ► Prévenir et gérer les situations conflictuelles

La gestion des conflits constitue le cœur de la mission de médiation. Dans un contexte où les tensions peuvent s'amplifier rapidement, notamment *via* les réseaux sociaux, les médiateurs interviennent pour désamorcer les crises et éviter l'escalade de la violence.

◆ **Gestion de crise intensive** : Au collège Alexandre-Dumas (Marseille), ils ont **géré 10 incidents majeurs**, dont plusieurs de niveau 3 (c'est-à-dire grave avec retentissement), en déjouant notamment des bagarres planifiées sur les parkings.

◆ **Apaiser les conflits parents-élèves** : Face à des situations très tendues, où des parents venaient « régler directement des comptes » avec des élèves, les médiateurs ont démontré leur capacité à gérer des émotions intenses. Par une écoute active et un dialogue respectueux, ils ont réussi à apaiser ces parents en colère et à les orienter vers les interlocuteurs pédagogiques appropriés, transformant une confrontation potentiellement violente en démarche constructive.

◆ **Médiation dans les situations de harcèlement** : Les situations de harcèlement présumé génèrent

souvent des réactions émotionnelles fortes de la part des familles. Les médiateurs ont su faciliter une médiation objective et apaisée, aidant les parents à formuler leurs inquiétudes de manière constructive et évitant les confrontations directes et agressives avec d'autres élèves.

◆ **Soutien dans les moments de drame** : Lors de drames touchant des collèves, ils participent aux cellules d'écoute, assurent une présence rassurante et orientent vers les professionnels (psychologues, prévention spécialisée - Groupe addap13).

#### ► Lever les incompréhensions entre les familles et l'institution scolaire

Les médiateurs agissent comme des passerelles entre les familles et l'institution scolaire, en facilitant la compréhension mutuelle et le dialogue, ils contribuent à l'inclusion des familles.

◆ **Médiation linguistique et culturelle** : Une médiatrice a assuré la traduction lors d'un entretien entre un CPE et une mère allophone. Au-delà de la traduction, cette intervention a permis de comprendre la situation de l'enfant et de faciliter l'organisation des actions à mener. Ceci illustrant comment la médiation peut débloquent des situations qui affectent directement le bien-être des élèves.

◆ **Accompagnement dans les procédures complexes** : Lors de conseils de discipline les médiateurs peuvent être amenés à accompagner les parents qui le souhaitent et sont souvent démunis face à ces procédures institutionnelles, de même lors des mouvements de grève. Ils expliquent les étapes, les droits et les recours possibles, contribuant à faire baisser l'anxiété et favoriser la compréhension. Parfois ils participent aux instances à la demande du principal d'établissement.

◆ **Décryptage du fonctionnement scolaire** : Pour les familles de nouveaux collèves, comprendre les emplois du temps, l'organisation des cours et le fonctionnement général du collège peut représenter un défi. Les médiateurs prennent le temps d'expliquer ces mécanismes, facilitant ainsi l'adaptation des familles au monde du secondaire.

#### ► Veille sociale et technique autour des établissements

Par leur présence quotidienne, les médiateurs constituent des sentinelles du territoire. Leur connaissance fine de l'environnement leur permet de signaler rapidement les dysfonctionnements qui affectent la sécurité et le cadre de vie autour des collèves.

Les remontées techniques sont partagées dans le cadre d'instances de pilotage multi partenarial de type CLSPD, GPS et lorsque des jeunes sont identifiés le partage se fait avec l'équipe de prévention spécialisée du territoire.

DOMAINE DE VEILLE	SIGNALEMENTS ET IMPACTS
<b>Sécurité routière</b>	Signalement d'un feu tricolore défaillant permettant d'éviter des accidents potentiels dans cette zone de circulation dense. Identification de trous sur la chaussée et de potelets de protection arrachés menaçant la sécurité des piétons.
<b>Santé publique</b>	Présence récurrente de cartouches de protoxyde d'azote aux abords de tous les établissements, alertant sur la consommation de cette substance par les jeunes et nécessitant une vigilance accrue en matière de prévention des addictions.
<b>Cadre de vie</b>	Signalement systématique des dépôts sauvages d'encombrants et des déjections canines qui dégradent l'environnement direct des établissements et nuisent à l'image du quartier.
<b>Problématiques sociales</b>	Identification de squats dans des halls d'immeubles par des élèves, générant du trouble de voisinage ainsi que la présence de personnes marginalisées dans le cheminement des élèves, impactant le sentiment de sécurité des familles.

### ► **Mettre en relation avec un partenaire**

Les médiateurs reconnaissent les limites de leur intervention et orientent vers les relais pertinents que peuvent être :

- ◆ La prévention spécialisée-Groupe addap13 lorsqu'un élève est exclu ou approché par un réseau de trafic.
- ◆ Les centres sociaux pour l'inscription à des activités de vacances, du soutien scolaire ou des actions jeunes, afin de réduire les inégalités d'accès aux loisirs éducatifs.

### ► **Projets collectifs et prévention**

Les médiateurs s'appuient sur des projets collectifs pour renforcer le lien avec les jeunes :

- ◆ Participation au dispositif « École ouverte » (ateliers, sports, sorties culturelles) pour maintenir un lien pendant les vacances ;
- ◆ Projets artistiques : par exemple banc en bois avec la Cité des Arts de la Rue au collège Marie Laurencin qui valorisent les élèves et créent de la fierté collective ;
- ◆ Événements multi-partenariaux (raids urbains avec police, pompiers, centres culturels) pour faire découvrir des métiers et créer du lien avec les institutions ;
- ◆ Actions de sensibilisation à la sécurité routière, sensibilisation aux addictions (outils pédagogiques immersifs).

Les médiateurs font des rappels quotidiens sur le respect mutuel et le langage.

### **Un métier au service du vivre-ensemble**

La médiation sociale aux abords des collèges démontre chaque jour son utilité et sa pertinence. Les exemples donnés illustrent **la richesse et la diversité des interventions menées** : de la présence rassurante quotidienne à la gestion de crises majeures, de l'aide à la compréhension du fonctionnement du collège à la participation à la coordination territoriale en passant par l'orientation vers les partenaires et la participation à des projets collectifs. Les médiateurs sociaux se révèlent être des **facilitateurs du climat scolaire et de la cohésion sociale**. Leur action structurée par les 8 registres de la norme AFNOR s'adapte avec souplesse et humanité aux réalités complexes du terrain. Dans un contexte où les tensions peuvent rapidement s'amplifier, où les familles sont parfois éloignées des codes institutionnels, et où les jeunes font face à de multiples vulnérabilités, le travail relationnel quotidien des médiateurs constitue un acte essentiel. En tissant patiemment du lien, en prévenant les tensions, en soutenant avec bienveillance les parcours individuels et collectifs, les médiateurs sociaux **contribuent à créer un environnement plus sûr, apaisé et plus inclusif** pour les élèves et leurs familles.

## La médiation sociale dans les transports (TER)

Dans les trains et les gares du réseau TER Région Sud, une présence discrète mais essentielle accompagne quotidiennement les voyageurs. Ni contrôleurs, ni agents de sécurité, les médiateurs sociaux AMCS portent une mission unique : aller vers les usagers, créer du lien, prévenir les tensions et humaniser l'espace public.

« **Être médiateur TER, c'est être au cœur de l'humain** » avec, en 2025, plus de 8000 interventions et 13 000 personnes orientées, renseignées.

### Une présence qui rassure, une écoute qui libère

Présents de 13 à 20 heures dans les trains et les gares, avec une tenue identifiable rapidement, les médiateurs assurent par ce biais une présence active de proximité : ils se font connaître, reconnaissent les usagers réguliers et deviennent des repères rassurants.

Cette année, nos équipes ont été **présentes 7693 heures sur le réseau**, soit près de 1500 heures de plus que prévu au marché public pour répondre aux besoins du terrain : 2243 trains accompagnés, 6075 présences en gare. Derrière ces chiffres, ce sont des regards échangés, des questions posées, des angoisses apaisées : « **Notre métier, c'est d'abord d'être là** » explique un médiateur. « **Là quand une personne âgée hésite devant la borne de validation. Là quand un groupe de jeunes commence à monter le ton. Là quand quelqu'un cherche son train et que l'angoisse monte** ».

### Informers, orienter : rendre autonome

« **Excusez-moi, je ne comprends pas comment valider ma carte ZOU...** » « **Le train est supprimé, je fais comment pour aller à Toulon ?** » « **Je n'arrive pas à acheter mon billet sur l'application...** » : 3195 fois cette année, nos médiateurs ont été sollicités pour informer, expliquer, orienter. Il ne s'agit jamais d'un simple « service après-vente ». Chaque interaction est une opportunité de pédagogie et de lien social.

Auprès des personnes âgées qui ne maîtrisent pas les outils numériques, c'est prendre le temps d'expliquer patiemment, plusieurs fois s'il le faut. Auprès des scolaires, c'est transmettre les codes du « bon usage du train », prévenir les incivilités avant qu'elles n'apparaissent. Auprès des voyageurs étrangers, c'est adapter son discours, trouver les mots justes pour rassurer. « **On ne se contente pas de donner l'information** » précise une médiatrice. « **On s'assure que la personne a bien compris, qu'elle est capable de refaire seule la prochaine fois. On responsabilise, on permet l'autonomie** ».

### Créer du lien prévenir l'isolement

**4179 actes de lien social** ont été comptabilisés cette année, qui recouvrent des moments d'écoute attentive pour une personne en crise de panique qui a oublié son sac contenant ses médicaments (juillet 2025, restitution organisée à Miramas), un dialogue pour calmer une personne agitée, une présence rassurante pour quelqu'un qui se sent perdu.

« **Parfois, on ne fait rien de spectaculaire** », confie un médiateur. « **On est juste là. On écoute. On dit bonjour. On reconnaît la personne. Et ça change tout** ». Cette « **présence active de proximité** » auprès des personnes marginalisées contribue à maintenir le lien social, à prévenir l'exclusion, à rappeler que l'espace public est un espace de dignité pour tous.

### Prévenir les conflits, apaiser les tensions

Pieds sur les banquettes, musique trop forte, valises qui monopolisent des sièges, cigarette dans les espaces non-fumeurs : ces « petites » incivilités peuvent rapidement dégénérer en conflits si elles ne sont pas traitées. Pour les jeunes repérés très en difficulté (violence, isolement, conduites à risque), les médiateurs sollicitent la prévention spécialisée-Groupe addap13 sur les territoires où elle est présente.

**1604 actes d'environnement** ont nécessité une intervention cette année. L'approche de la médiation sociale est pédagogique, respectueuse, orientée vers la compréhension mutuelle, sans avoir la fonction de réprimander. « **On explique les règles de vie collective. On rappelle que le train est un espace partagé. On demande aux gens de se mettre à la place des autres** » détaille un médiateur.

Cette posture non-punitif porte ses fruits : la plupart des usagers comprennent et modifient spontanément leur comportement. Lorsque les situations sont plus graves, **12 conflits complexes** cette année, dont une agression à l'arme blanche en gare d'Arenc en août-, les médiateurs savent passer le relais aux forces de l'ordre tout en assurant la mise en sécurité des victimes.

### La veille technique et l'adaptation aux réalités des lignes

Parce qu'ils arpentent quotidiennement les gares et les trains, les médiateurs repèrent des problèmes techniques qui impactent la sécurité et l'accessibilité :

- ▶ Bornes de validation en panne à Arcenc, L'Estaque, Niolon, Sausset-les-Pins ;
- ▶ Distance excessive entre le quai et le marchepied à Cuers, Solliès-Pont, Carry-le-Rouet, qui empêche l'accès des personnes à mobilité réduite ;
- ▶ Traversées dangereuses de voies à L'Estaque ;
- ▶ Défaut de synchronisation du signal lumineux à Cuers...

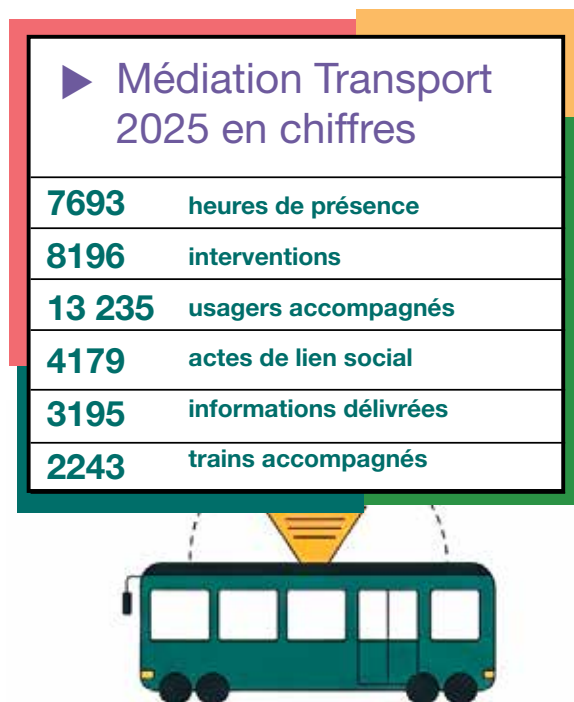
Ces remontées systématiques permettent d'améliorer

l'infrastructure et de garantir la sécurité de tous. « *On ne fait pas que gérer l'humain. On observe aussi le matériel, l'environnement. On alerte. On est un relais essentiel* ».

### Des dispositifs qui s'adaptent aux réalités du terrain

La médiation sociale s'adapte aux particularités de chaque ligne, de chaque saison, de chaque public.

- ▶ **Cet été, la ligne de la Côte Bleue** a connu un afflux massif de touristes : 1288 heures de présence renforcée pour accompagner cette fréquentation exceptionnelle et gérer les problématiques d'accessibilité ;
- ▶ **Dispositif Piscine de Gardanne** : coordination en temps réel pour gérer les flux de jeunes et prévenir les incidents avant qu'ils ne surviennent ;
- ▶ **Ligne Marseille-Toulon-Les Arcs** : expérimentation au dernier trimestre pour tester la présence médiation sur cet axe très fréquenté.



### Perspectives 2026 dans les TER

En 2026, l'AMCS vise à :

- ▶ Renforcer l'éducation citoyenne auprès des élèves et étudiants usagers du TER, en particulier en début d'année scolaire.
- ▶ Former les médiateurs aux nouvelles tarifications et mettre à jour le *livret médiateur* pour garantir une information fiable.
- ▶ Consolider les partenariats avec les acteurs locaux (ex. association Paje) pour mieux coordonner les actions en gare et dans les trains.

« *Quand un usager nous dit merci, quand on voit une situation qui s'apaise grâce à notre présence, quand on aide quelqu'un qui était vraiment perdu... c'est là qu'on se rappelle pourquoi on fait ce métier* ». Ainsi, aller-vers les usagers pour anticiper leurs besoins, faire avec eux pour co-construire un environnement respectueux et apaisé, est notre méthode et guide notre engagement quotidien.

