



# BILAN D'ACTIVITÉS 2022 AMCS

Médiations et  
cohésion sociale

Groupe addap13



# SOMMAIRE

**Une deuxième édition...  
... légèrement remaniée**

## **CARTOGRAPHIES ET RESSOURCES HUMAINES ..... P. 5**

## **LE CONTEXTE ASSOCIATIF EN 2022 ..... P. 8**

L'affirmation d'une médiation sociale à dominante éducative .....	P. 9
Sur fond d'une mise en tension qui traverse tout le métier .....	P. 10
Une dimension départementale plus que jamais vivante .....	P. 10
Le poids de la médiation lycées, dans la forme et le fond .....	P. 10
Une territorialisation interne grandissante .....	P. 10
L'AMCS, une des chevilles ouvrières de la profession .....	P. 11
Consolidation de l'association.....	P. 11
Les moyens humains de l'association.....	P. 11
Des financements diversifiés .....	P. 12
Des activités sur les territoires .....	P. 13

## **DES MEDIATIONS FACE A DES CONTEXTES SOCIAUX ET TERRITORIAUX..... P. 15**

Interventions en contextes difficiles et lien social .....	P. 16
L'école au cœur de son environnement géographique et social.....	P. 21
Paupérisation et accès au droit commun .....	P. 27

## **LES PROGRAMMES MENES EN 2022..... P. 32**

Médiations sociales dans les quartiers .....P. 33

Médiations sociales scolaires .....P. 37

    Lycées .....P. 38

    Collèges .....P. 41

    Ecoles primaires.....P. 44

Médiation sociale dans les transports .....P. 46

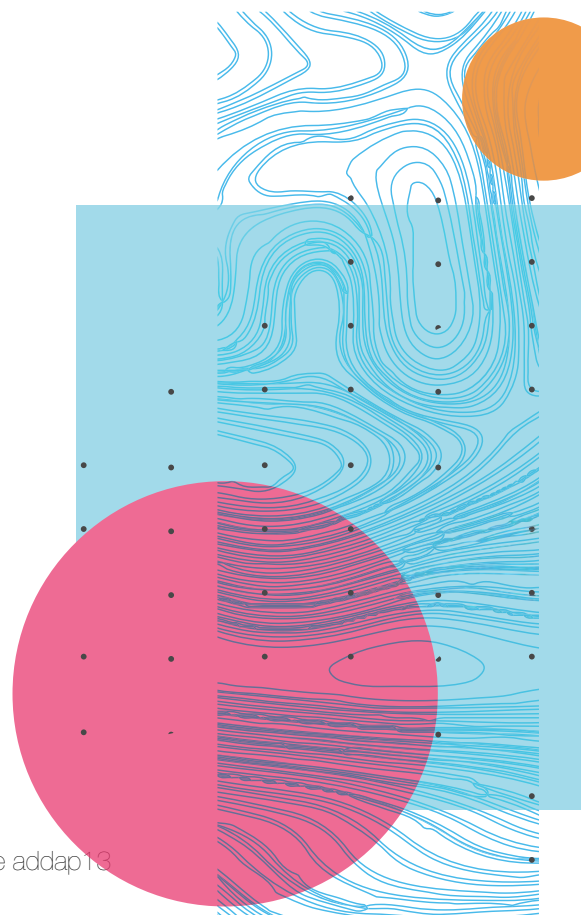
    TER Aix-Marseille .....P. 47

Médiation sociale en établissements recevant du public .....P. 50

    MDS et agences Pôle emploi.....P. 51

Médiation sociale en espace public spécifique .....P. 53

    Médiation Littoral Marseille .....P. 64



## UNE DEUXIEME EDITION....

Nous ne saurions commencer cette deuxième édition du bilan d'activités de l'Association Médiations et cohésion sociale – Groupe addap13 sans remercier chaleureusement toutes les personnes, à l'intérieur du Groupe et à l'extérieur, qui nous ont soutenus l'année dernière et nous ont fait retour de commentaires positifs depuis la diffusion du bilan 2021, autant sur la forme de ce document que sur le fond de son architecture et de son contenu.

Voici qui nous a encouragés à concevoir ce deuxième bilan, des activités 2022, sur cette même base.

## ... LEGEREMENT REMANIEE

Vous trouverez d'abord des données sur l'implantation géographique et humaine des équipes de l'association.

Ensuite un préambule institutionnel retrace comme en 2021 les grandes lignes du contexte associatif et des enjeux qui ont traversé l'année 2022. Il est assorti de quelques grands chiffres sur l'activité des équipes de terrain.

Nous avons, comme l'année dernière, cherché à associer l'ensemble des salariés de l'AMCS à l'élaboration de « leur » bilan d'activités ; une déclinaison de bilans par équipes, par territoires ou par type de médiations courant le risque d'être répétitive, nous avons soumis à l'encadrement la possibilité de construire quelques textes à partir des problématiques auxquelles les équipes ont été confrontées dans leur quotidien. Ils ont choisi de parler des interventions 2022 dans des contextes territoriaux difficiles, dans des établissements scolaires impactés par leur environnement et auprès de publics paupérisés parfois éloignés du droit commun. Pour ce faire, trois groupes de travail ont été constitués, associant des cadres et des médiateurs de différents territoires. Les textes issus de ces séances de travail ont été ensuite soumis à la validation de l'ensemble des participants.

Enfin, en dernière partie vous retrouverez la déclinaison de l'ensemble des programmes mis en œuvre par l'association, suivant la même présentation qu'en 2021. L'année dernière, nous avons mis à profit la première édition pour recenser les pratiques mises en œuvre dans chacun de ces pans de la manière la plus exhaustive possible, pour arrêter en quelque sorte un « état des lieux » du métier pouvant servir à sa communication externe et interne (nouveaux arrivants, stagiaires, etc.). Cette année en revanche nous avons choisi de synthétiser ces fiches de manière à donner à voir d'une manière technique mais rapide, ce qu'en somme il n'est pas permis d'ignorer de ce métier, de ses pratiques et de ses impacts en termes d'utilité sociale.

Nous vous souhaitons une bonne lecture de ce document.

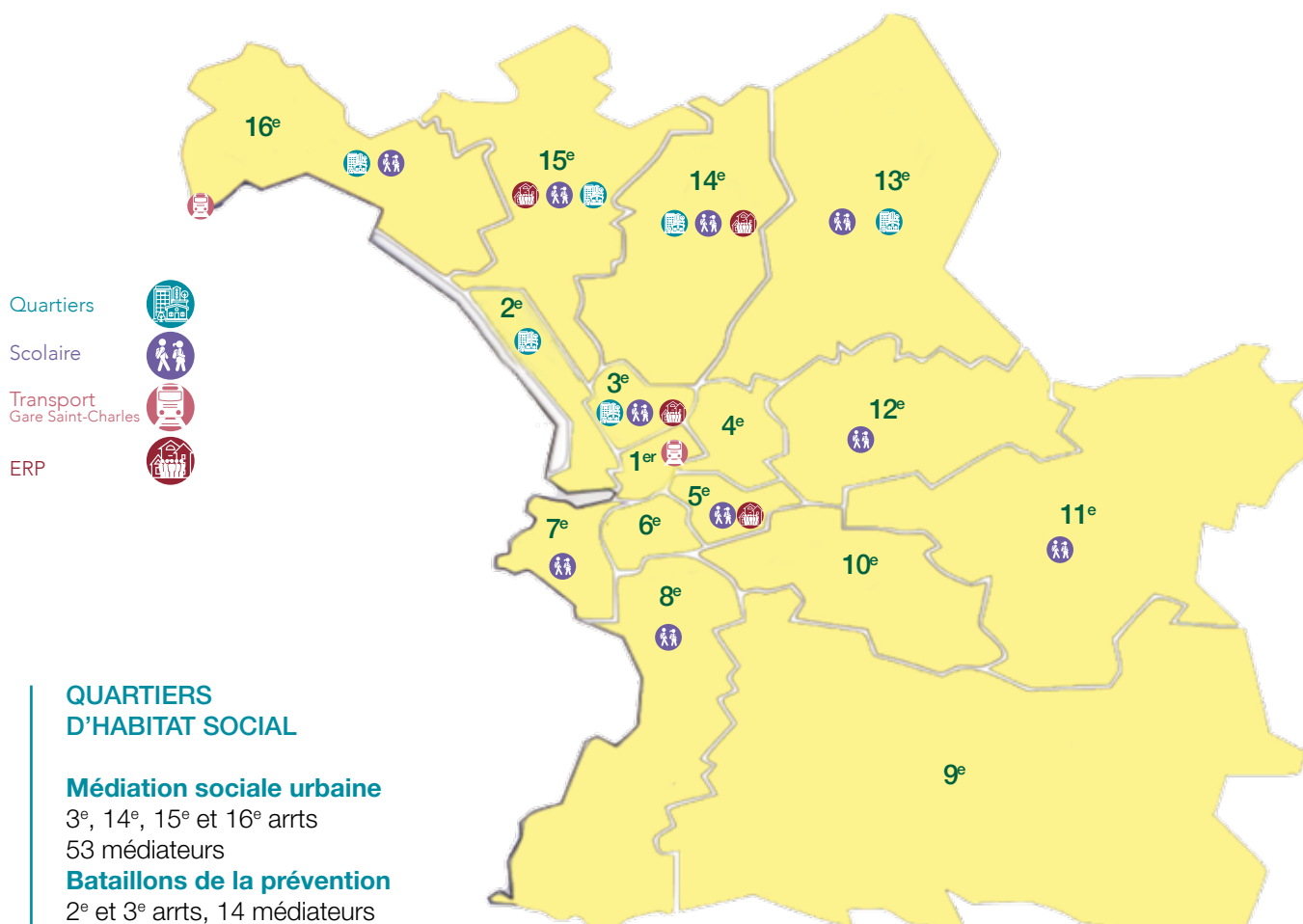
# CARTOGRAPHIES ET RESSOURCES HUMAINES



# CARTOGRAPHIE AU 31 DÉCEMBRE 2022

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

## CARTOGRAPHIE - MARSEILLE



Quartiers

Scolaire

Transport  
Gare Saint-Charles

ERP

### QUARTIERS D'HABITAT SOCIAL

#### Médiation sociale urbaine

3<sup>e</sup>, 14<sup>e</sup>, 15<sup>e</sup> et 16<sup>e</sup> arrts

53 médiateurs

#### Bataillons de la prévention

2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> arrts, 14 médiateurs

13<sup>e</sup> et 14<sup>e</sup> arrts, 4 médiateurs

15<sup>e</sup> et 16<sup>e</sup> arrts, 10 médiateurs

#### Prévention par le sport

6 médiateurs

**TOTAL 87 MÉDIATEURS**

### MILIEU SCOLAIRE

#### Ecoles primaires

+ Littoral en été

16<sup>e</sup> arrt, 8 médiateurs

#### Collèges

3<sup>e</sup> et 14<sup>e</sup> arrts, 12 médiateurs

#### Lycées

3<sup>e</sup>, 5<sup>e</sup>, 7<sup>e</sup> arrts

8<sup>e</sup>, 11<sup>e</sup> et 12<sup>e</sup> arrts

13<sup>e</sup> et 15<sup>e</sup> arrts

**TOTAL 44 MÉDIATEURS**

### TRANSPORT

TER SNCF entre Marseille et Aix

TER SNCF Marseille Côte bleue (période estivale)

**8 MÉDIATEURS**

### ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC (ERP)

Agences Pôle emploi

**10 MÉDIATEURS**

# CARTOGRAPHIE - HORS MARSEILLE



## QUARTIERS D'HABITAT SOCIAL

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

**TOTAL 23 MÉDIATEURS**

## MILIEU SCOLAIRE

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

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

**TOTAL 34 MÉDIATEURS**

## ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC (ERP)

**MDS Aix et Gardanne**  
**2 MÉDIATEURS**





# LE CONTEXTE ASSOCIATIF EN 2022







## EN 2022, L’AFFIRMATION D’UNE MÉDIATION SOCIALE À DOMINANTE ÉDUCATIVE DANS DES CONTEXTES DIFFICILES

En concordance étroite avec l'écosystème du Groupe addap13, qui prône une action sociale intégrée à haute valeur ajoutée, au plus près des personnes et des territoires.

En résonance avec le cheminement actuel de la profession illustré par le projet de loi en cours d'élaboration visant à inscrire la médiation sociale dans le Code de l'action sociale et des familles.

En réponse à la fragilisation sociale grandissante d'une partie des habitants et usagers de nos terrains d'intervention. La crise sanitaire et la poussée inflationniste, sur fond de fracture numérique et d'insécurités dues aux réseaux de stupéfiants, ont beaucoup fragilisé les familles avec lesquelles nous travaillons. Nos équipes rencontrent de plus en plus souvent des ménages en dehors du droit commun, ce qui entraîne des orientations et des mises en mouvement des personnes nécessitant une bonne connaissance du système administratif et des postures adaptées, pour accompagner sans être intrusifs et parvenir à dénouer les situations.

Les situations de violence sur les territoires nécessitent des équipes en capacité de rendre compte, de fournir des expertises et de travailler avec les acteurs sociaux présents, internes et externes au Groupe, à la recherche de solutions adaptées au cas par cas.



## SUR FOND D’UNE MISE EN TENSION QUI TRAVERSE TOUT LE MÉTIER

La situation non encore tranchée d'une profession au carrefour entre une demande situationnelle d'origine et une pratique de plus en plus sociale, s'est fortement répercutée dans notre association en 2022 lors de la mise en place du complément de rémunération accordé aux personnels socio-éducatifs (dit « Laforcade »).

De fait la médiation n'entre pas dans le champ d'application de cet accord alors même qu'à l'AMCS beaucoup de personnels de terrain sont à présent intégrés aux côtés des intervenants de prévention spécialisée, concernés par cette revalorisation. Sans parler des médiateurs lycée (PRMSE) titulaires du diplôme de Moniteur Educateur (ou équivalent) pour pouvoir engager des accompagnements éducatifs et qui bénéficieraient de cet accord s'ils travaillaient dans un établissement social ou médico-social.

Nous avons sans surprise dû faire face à des incompréhensions, voire des tensions, à l'intérieur d'équipes à qui l'on demande expressément de tenir ou d'acquiescer des postures éducatives... mais qui ne ressortissent pas à la nomenclature des métiers de l'éducatif.

Au-delà des difficultés avec le personnel en poste, ce déséquilibre aggrave les problèmes de recrutement, que nous ressentions déjà auparavant. Il sera très malaisé de faire venir à l'AMCS des personnels titulaires du DEME en les excluant de ce complément de rémunération ; en parallèle le manque de titulaires de diplômes type MSADS limite l'embauche de personnels qualifiés et, enfin, les contrats limités et de bas niveaux de salaire, type adulte relais, attirent de moins en moins de postulants. L'embauche engagée sur le volet 2 des Bataillons de la prévention n'a pas pu se déployer comme prévu par exemple faute de candidats.



## UNE DIMENSION DÉPARTEMENTALE PLUS QUE JAMAIS VIVANTE

Les médiations hors Marseille ont fait l'objet en 2022 de très bons retours de l'ensemble des collectivités locales, à Arles comme à Miramas ou à La Ciotat.

L'implantation d'une équipe supplémentaire en 2022, dans la commune d'Aubagne, en est sans doute le reflet le plus tangible.

Ce que retiennent majoritairement les commanditaires c'est la présence de ces intervenants dans les quartiers, leur proximité avec les habitants et leur capacité à apaiser, informer, sensibiliser... ce qui, nous le redisons, nécessite un minimum de qualification et des postures de type éducatif pour « tenir » sur le long terme.

A Marseille nous avons vécu la première année du dispositif rassemblant médiation sociale urbaine et médiations dans les écoles et sur le littoral ; la présence de ces intervenants dans des contextes parfois très difficiles, voire violents, est unanimement reconnue.



## LE POIDS DE LA MÉDIATION LYCÉES, DANS LA FORME ET LE FOND

Avec 17 diplômés moniteur éducateur et 34 apprentis répartis entre 54 établissements sur l'ensemble du département, le PRMSE est un de nos dispositifs les plus importants. Aussi représente-t-il une part conséquente de notre budget.

Il prend également une place de premier rang en termes d'affirmation éducative puisque le Conseil régional a conçu le cahier des charges autour de cette dimension, en direction de lycéens qui ne sont pas forcément en lien avec des équipes éducatives de prévention spécialisée : en effet certains des établissements scolaires concernés se trouvent dans des zones non couvertes par le schéma départemental de la prévention spécialisée.

D'où l'intérêt technique d'intégrer en 2022 l'ensemble des intervenants PRMSE dans des services de prévention spécialisée. Ils y travaillent en lien étroit avec les éducateurs sur des situations individuelles lorsque les lycéens habitent dans des territoires couverts par la prévention (co-accompagnements), et peuvent dans tous les cas de figure intégrer des process éducatifs grâce à la présence d'encadrants et d'équipes éducatives spécialisés dans la protection de l'enfance : échanges informels, réunions formalisées, présences et actions partagées.

Nous avons pris le temps d'installer des modes d'organisation interne du travail et d'accompagnement de ces équipes à la fois par les cadres intermédiaires de prévention spécialisée et de l'AMCS. Ces modalités commencent à porter leurs fruits comme le montrent des retours aujourd'hui positifs, des financeurs du dispositif comme de l'ensemble des salariés concernés par ce montage.



## UNE TERRITORIALISATION INTERNE GRANDISSANTE

Conformément à notre projet associatif, l'intégration de médiateurs dans des équipes de prévention spécialisée a franchi un nouveau cap. En effet, après l'intégration des médiateurs lycées, les services marseillais de prévention spécialisée ont expérimenté en 2022 les modalités déjà mises en œuvre depuis quelques années dans les services de prévention spécialisée hors Marseille en intégrant dans leurs équipes les médiateurs embauchés dans le cadre des Bataillons de la prévention, soit 30 postes en tout. Il s'agit là toutefois d'une expérimentation et la nature des contrats et des niveaux de qualification de ces nouveaux intervenants implique une montée en charge très progressive sur le plan technique. Il sera plus aisé d'en faire un bilan technique circonstancié au terme de 2023.

## L'AMCS UNE DES CHEVILLES OUVRIÈRES DE LA PROFESSION

Notre association participe, aux côtés de France médiation et de l'IRTES (école en travail social de Bourgogne Franche-Comté), à l'élaboration d'un projet de formation de « médiateurs experts », en capacité d'apporter une dimension supplémentaire en termes de montage de projets.

Cela aussi va dans le droit fil « du cheminement vers le haut » de ce métier, par l'élaboration de supports réfléchis et concrets, permettant de faire passer des caps et donner des perspectives d'avenir aux jeunes salariés qui intègrent la profession.

Cela rejoint en outre nos propres ambitions d'être une entreprise apprenante dont le fonctionnement repose sur des process dynamiques accroissant en continu les compétences de chacune de ses parties.

## CONSOLIDATION DE L'ASSOCIATION

En 2022 nous avons procédé à des embauches illustrant notre volonté d'asseoir le rayonnement de notre structure et d'être conséquents avec l'augmentation de personnel qui a suivi notamment la fusion absorption de l'association ADELIES faisant de l'AMCS la première structure de médiation sociale en France. Il faut nous donner les moyens permettant de nous projeter sur des bases saines, en termes de gestion et de patrimoine.

Nous avons procédé aux embauches d'un cadre en charge de la paie et d'une responsable administrative et financière que l'accroissement et la complexité des programmes sur lesquels nous émergeons rendaient nécessaires.

En parallèle nous avons procédé en 2022 à l'acquisition de locaux mitoyens de ceux du siège social du Groupe addap13 et qui deviendront le siège social de notre association après une phase de travaux. Cette acquisition vise à constituer un patrimoine sur la base d'un « endettement sain ».

## LES MOYENS HUMAINS DE L'ASSOCIATION

L'Association Médiations et cohésion sociale – Groupe addap13 compte

**227 SALARIÉS**  
AU 31 DÉCEMBRE 2022

### UNE STRUCTURATION CONTINUE DE L'ENCADREMENT

L'AMCS compte 1 cadre pour 7 non cadres (cadres administratifs compris), ce qui confirme l'engagement de notre structure dans une « densification » de son encadrement.

### LA PART DES SALARIÉS INSCRITS DANS UNE DYNAMIQUE APPRENANTE

**113 personnes** sont inscrites dans cette dynamique, qu'elles soient en contrat d'apprentissage ou en contrat CDD adulte-relais, soit **50 % de l'effectif total** de l'association.

### LA PART DE CONTRATS PÉRENNES

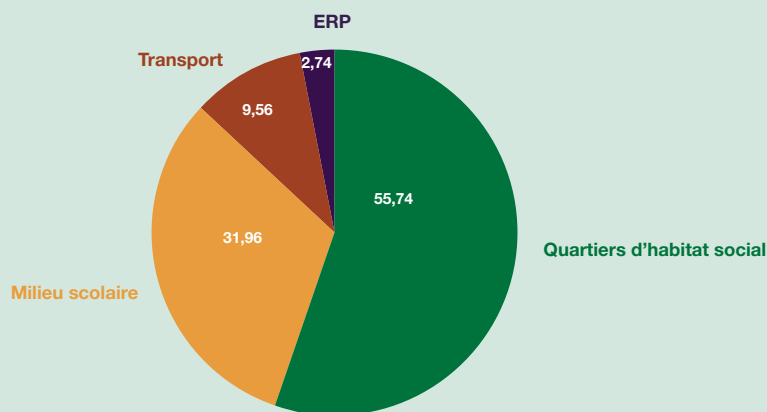
L'AMCS confirme la politique volontariste qu'elle porte depuis ses débuts, de pérennisation des postes créés en faisant le pari de contrats à durée indéterminée alors même que ses missions sont limitées dans le temps à la durée des projets.

**CDI 108**  
**CDD 119 DONT 50 EN APPRENTISSAGE**

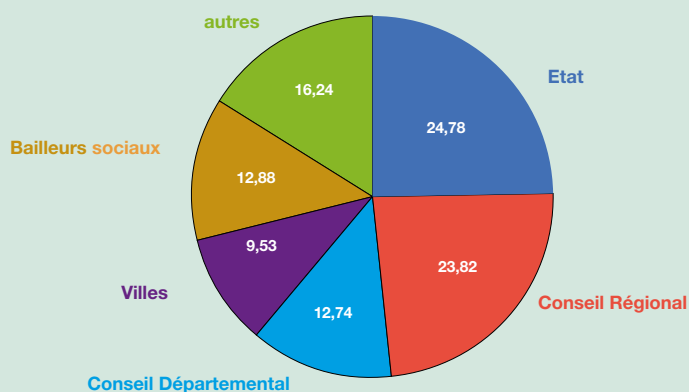


## DES FINANCEMENTS DIVERSIFIÉS

Nous vous proposons de considérer les quatre grands types de médiation sociale portés par l'association au regard de leurs financements respectifs. Le graphique suivant donne à voir sans surprise la prépondérance des différentes médiations menées dans des quartiers d'habitat social.



Les parts respectives des différents financeurs indiquent le rôle majoritaire de l'Etat et du conseil régional Sud Paca dans notre activité. Cette situation est d'une remarquable stabilité.





## DES ACTIVITÉS SUR LES TERRITOIRES

### A PROPOS DU LOGICIEL MEDIOS

La question de la méthodologie de recueil de données est ancienne à l'AMCS, voire consubstantielle à sa création en 2017. Les attentes des pouvoirs publics ou privés, donneurs d'ordres de l'association, sont très liées à sa capacité de produire des données chiffrées, quantifiables et vérifiables, sur les différentes médiations qu'elle porte.

Pour y répondre, l'AMCS a fait le choix de se doter en 2022 de l'outil numérique *Medios*, logiciel élaboré par les opérateurs sous l'égide de France Médiation. Nous avons commencé à déployer cette solution, en nous dotant de quatre indicateurs de réalisation :

- ▶ la formation des personnels, les médiateurs et leur encadrement direct ;
- ▶ l'acquisition de terminaux - téléphones, tablettes ou ordinateurs - compatibles avec les dernières versions du logiciel ;
- ▶ la mise en cartographie de l'ensemble des lieux d'intervention en fonction du type de médiation ;
- ▶ l'harmonisation de la qualité de saisie des données et de leur exploitation, afin de s'assurer de la bonne concordance d'un terrain à un autre.

Force est de constater que fin 2022, ce déploiement n'est que partiel.

Les médiateurs sont formés et les cartographies réalisées, mais de nombreux « défauts » de la solution logicielle sont venus freiner son déploiement. France Médiation, saisie de ces problèmes techniques, s'emploie dès 2023, à mettre en travail une nouvelle version du logiciel permettant de lever ces contraintes techniques.

C'est la raison pour laquelle nous ne donnons, cette année encore, que quelques indicateurs, qu'il nous faut compiler à partir des outils tels qu'ils ont été construits au fil du temps par les différents services. Ils portent sur l'activité de médiation sociale en quartiers d'habitat social.

De manière cumulée sur les communes d'Arles, La Ciotat, Aubagne, Marseille, Martigues, Miramas et Port de Bouc, nous pouvons faire état de :

**7 392 situations traitées en 2022** par les médiateurs, qu'elles soient des conflits de voisinage, des difficultés relation bailleurs, des dépôts d'encombrants, etc.

Ce chiffre en forte hausse traduit le « retour à la normale » de l'activité avec le recul progressif des consignes sanitaires et la possibilité de rencontres et d'actions collectives avec le public et les partenaires. A cela s'ajoute le renfort des 30 médiateurs recrutés dans le cadre des Bataillons de la prévention.

Tout au long de l'année, les médiateurs ont engagé **12 415 actions de médiation et d'accompagnement.**

Ce chiffre recouvre différents registres d'intervention (orientations, visites à domicile, médiations inter-locataires, etc.), tels que définis dans la norme AFNOR.

Là aussi nous observons une augmentation notable que nous pouvons corréliser au manque de relais administratifs de proximité dont nous parlons plus loin dans le document, ainsi qu'à la fracture numérique grandissante... sans oublier le non recours aux droits, minoritaire mais tout de même bien présent dans le travail des opérateurs de terrain.

Les équipes orientent, accompagnent et se mobilisent fortement contre le non-renoncement

aux droits, en dépit des difficultés et des démotivations qu'elles constatent.  
La montée en charge de cet axe de travail illustre particulièrement l'utilité sociale spécifique de cette médiation dans les quartiers d'habitat social.

Enfin, nous observons également une hausse significative du nombre d'actions favorisant le vivre ensemble ; sur l'ensemble des territoires **les médiateurs en ont mené 1 489** (de leur initiative ou en partenariat).

Animations de proximité, chantiers citoyens, participation à des chantiers éducatifs, ou toute autre forme de participation favorisant le collectif, des plus informelles aux plus structurées, sans oublier les opérations de solidarité (distribution de colis alimentaires, colis de Noël, etc.). Nous imputons cette forte hausse aux besoins exprimés par les habitants au sortir de la longue crise sanitaire qui a produit des dégâts collatéraux en termes de cohésion sociale et de convivialité. L'ensemble des équipes a eu une volonté très marquée d'accompagner ce « retour à la normale » nécessaire et unanimement souhaité.

# DES MEDIATIONS FACE A DES CONTEXTES SOCIAUX ET TERRITORIAUX.







## INTERVENTIONS EN CONTEXTES DIFFICILES ET LIEN SOCIAL EN 2022

### MÉDIATIONS SOCIALES QUARTIERS

Les équipes de médiation sociale de l'AMCS intervenant dans des quartiers, Marseille et hors Marseille, majoritairement QPV, ont été régulièrement confrontées en 2022 à une ou plusieurs des problématiques suivantes :

#### Sur les territoires

- ⇒ Violences verbales et/ou physiques liées ou pas aux réseaux de trafic ;
- ⇒ Intimidations et/ou intrusions dans des activités de la part de personnes impliquées dans des réseaux de trafic ;
- ⇒ Règlements de comptes avec armes à feu ;
- ⇒ Homicides au cœur des quartiers ;
- ⇒ Espaces publics désertés par les habitants ;
- ⇒ Espaces publics occupés/détournés par les réseaux de trafic ;
- ⇒ Réseaux de trafic observant voire filtrant les entrées dans le quartier ;
- ⇒ Espaces/équipements publics sur occupés par des jeunes ou des adultes causant des nuisances, notamment sonores, et empêchant les autres de s'y rencontrer ou d'y jouer.

#### Parmi les habitants

- ⇒ Sentiments d'insécurité sur leur territoire de vie ;
- ⇒ Sentiments d'abandon ;
- ⇒ Forte demande d'activités et de loisirs de proximité ;

- ⇒ Isolement (personnes repliées sur leur domicile) ;
- ⇒ Addictions aux jeux et réseaux sociaux.

Nous avons choisi d'aborder ces questions sous deux angles :

- ⇒ Quels modes d'intervention et quels appuis permettent aux équipes de rester ?
- ⇒ Quelles actions mettent-elles en place pour impulser du lien social et avec quel impact ?

## APPUI ET MODES D'INTERVENTION EN CONTEXTES DIFFICILES

Les intimidations par des personnes armées voire des règlements de compte intervenant en pleine journée avec des tirs, sans être le quotidien, ne relèvent pas non plus malheureusement de la seule exception et l'encadrement a pour premier objectif de garantir la sécurité des salariés ; c'est pourquoi nous pouvons parler de procédure unique lorsque de tels événements interfèrent dans une déambulation ou une animation portée ou soutenue par les équipes de médiation :

- ⇒ Mettre à l'abri les usagers (activité) ;
- ⇒ Se mettre à l'abri ;
- ⇒ Prévenir sa hiérarchie de proximité ;
- ⇒ Réfléchir avec elle avant d'y retourner.

### Au quotidien, des stratégies diversifiées

Lorsque les réseaux de trafic sont très implantés au sein même des territoires, l'enjeu est de faire en sorte que l'inévitable cohabitation soit possible, pas plus mais pas moins car il faut que les médiateurs puissent entrer dans les cités et parler avec l'ensemble des habitants sans être ni inquiétés ni suspectés.

Si cet objectif est valable pour toutes les équipes, il ne peut être atteint en appliquant des modalités préétablies qui pourraient faire doctrine, voire procédure car les contextes présentent des différences, à commencer par les modes de gouvernance des réseaux.



*On arrive dans la cité et les gens du réseau sont installés à proximité du local du bailleur. Je m'avance, je me présente, je présente mon collègue de travail et j'explique nos missions ; c'est une mise en sécurité pour éviter d'être confondus avec des agents de sécurité.*



Si les personnes impliquées dans les points de vente sont issues des territoires eux-mêmes, dans la majorité des cas, les équipes de médiation peuvent se présenter ou s'arranger pour présenter leurs missions à voix très haute de manière à ce qu'ils comprennent à la fois leur présence et leur rôle : de ce fait ils les laisseront travailler, la cohabitation est possible, l'objectif est atteint.

Lorsque, et c'est de plus en plus fréquent, les jeunes impliqués ne font pas partie du territoire, étant même parfois extérieurs à la ville, voire au département, c'est plus complexe d'autant que c'est généralement assorti d'un fort turn over de ces équipes ; il arrive en plus qu'ils soient tout à fait fermés, ne veuillent d'aucun dialogue, allant jusqu'à se détourner ostensiblement si un médiateur vient vers eux. En aucun cas les équipes ne sont intrusives, pour des questions de sécurité et parce qu'elles n'ont pas à négocier. Là aussi elles usent de stratégies, saisissant une opportunité de présenter leur mission à proximité, donnant à voir leurs relations de travail avec les autres intervenants locaux - agents des bailleurs, gardiens, animateurs sportifs de l'Urban sport truck, éducateurs de prévention spécialisée, personnel du centre social - et les personnes ressources des territoires, commerçants, etc.



*Dans la cité où je travaille il y a plusieurs entrées ; le point de deal est localisé près d'une des entrées et pendant quelques mois, en forte tension, avec des tirs ; la configuration de la cité le permettant, j'ai changé d'itinéraire pour contourner le problème le temps que cela s'apaise et ensuite j'ai pu reprendre une déambulation complète.*



Il est également possible d'utiliser les locaux des partenaires, de rencontrer les habitants au centre social, ou dans un local du bailleur ou d'une association, pour cette fois, pour quelques jours... l'essentiel étant de garder le lien au territoire.

Et puis il y a des limites, dans des quartiers délaissés depuis longtemps et lorsqu'un réseau est très implanté, une équipe de médiation peut avoir du mal à travailler normalement.



*Dans une petite cité, les médiateurs ne peuvent pas entrer, il n'y a pas d'intervenant social et le réseau filtre les entrées. Nous avons adopté une stratégie issue des pratiques de prévention spécialisée en ciblant des points stratégiques de passage des habitants en périphérie immédiate du quartier et en participant aux actions fédératrices (éducation populaire...) pour nous faire connaître et soutenir des habitants mais c'est tout ce que nous pouvons faire.*



### Des prises de décision parfois difficiles

Lorsque la situation semble tendue, en cas de risque identifié mais non avéré, il n'y a pas une bonne solution toute faite qui pourrait faire doctrine et être appliquée uniformément. Toutefois nous pouvons cerner quelques attributs de ce qui représente une « bonne » décision :

- ⇒ Elle est collective (partenaires, habitants, différents niveaux de hiérarchie) ;
- ⇒ Elle est une option que ce même collectif est prêt à assumer ensemble, chacun de sa place/mission.



*Une animation d'artistes acrobates sur cordes est prévue en plein quartier avec installation de tyroliennes à 30 m de hauteur... mais ce matin-là 4 jeunes ont tiré sur un 5<sup>e</sup> et leur course poursuite est passée au milieu des installations. Une réunion élargie est organisée en urgence avec des représentants de la police et tout est envisagé - annuler, reporter, déplacer un peu plus loin. Sans pouvoir totalement éliminer l'hypothèse de représailles immédiates, la décision est difficile à prendre... jusqu'à l'arrivée de mères de famille du quartier, très nombreuses, qui demandent de maintenir ; « nous serons là, nous amènerons le goûter mais il faut le faire ».*  
*Leur intervention emporte la décision, on y va, on continue, tout s'est bien passé.*



En interne, ce type de situations suppose quelques postures :

- ⇒ Passage de relais immédiat à l'encadrement de proximité ;
- ⇒ Disponibilité continue d'un encadrant de proximité joignable par les équipes ;
- ⇒ Existence d'un degré de confiance mutuelle entre l'encadrement et les équipes de terrain ;
- ⇒ Décisions de l'encadrement qui tiennent compte de l'expertise des médiateurs, tout au long de l'année et autour de ces situations.

Ce dernier point est très important car il s'agit d'un des éléments alimentant notre conviction/ambition de constituer une entreprise apprenante : la prise en compte effective de l'expertise des médiateurs par leur encadrement nourrit leur montée en compétence (en parallèle des appuis théoriques des formations) pour se fondre en un savoir partagé sur les causes, les mécanismes et les postures à décoder et à asseoir dans l'environnement professionnel considéré.

Ce processus vertueux est issu de la pratique de la prévention spécialisée : il ne s'agit pas de demander forcément aux équipes d'agir mais bien de leur apprendre à agir/réagir... ce qui peut passer aussi par le fait de ne pas agir à certains moments. La professionnalisation repose sur la construction d'une pratique et pas seulement d'une action.

## DEPUIS LA PRÉSENCE QUOTIDIENNE JUSQU' AUX PROJETS, UNE RESTAURATION CONTINUE DU LIEN SOCIAL

Un meilleur lien social dans un espace de vie se nourrit de beaucoup de paramètres et de niveaux : le meilleur indicateur d'une amélioration, ce sont les paroles des habitants.

*« Depuis que vous êtes là, ça va mieux. »*

La possibilité d'action repose sur la présence quotidienne qui rassure, permet de parler à tout le monde, de nouer des conversations du quotidien permettant aux habitants de s'exprimer, d'avoir le sentiment qu'un professionnel les écoute.

Le lien social peut passer d'abord/aussi par la veille technique : si on remédie à un problème de ramassage de poubelle et/ou qu'on parvient à faire réparer un éclairage public, les habitants sortiront plus volontiers passer un moment en bas de chez eux.

Améliorer la cohésion sociale passe par un recul des situations d'isolement :



*Nous avons pris le prétexte d'un petit cadeau de Noël (orchidée) pour passer chez les personnes que le CCAS recense comme étant isolées, comme ça pour créer du lien, et depuis nous y passons de temps en temps... le plus difficile c'est d'arriver à partir !!*





**Ça va mieux** signifie également que des conflits de voisinage, susceptibles de dégrader l'ambiance d'un bâtiment entier, sont pris en charge... C'est un élément très fort de réassurance pour tous.

*Nous pouvons parfois gérer très rapidement des conflits qui sans cela dureraient et s'enkyseraient ; il arrive qu'on désamorce une situation très tendue en un après-midi : écoute de toutes les parties, écoute de chacun par tous les autres, piste d'amélioration... et suivi de la situation apaisent considérablement les parties prenantes et tout l'environnement.*

**Ce sont des propositions greffées aux animations proposées en direction des jeunes pour :**

**Fédérer les adultes, être présents avec un café, quelques sièges, rassembler les mamans, favoriser les échanges entre elles, entre elles et nous, entre elles et les animateurs (Urban sport truck, Art et développement, prévention spécialisée...) :**

*Une fois par an, on organise la Fête des gâteaux sur une cité dépourvue de structure d'éducation populaire et d'offre de loisirs ; les mères de famille préparent les gâteaux, nous nous chargeons du café et des jus de fruit, on s'installe dehors, c'est un moment positif partagé par tout le monde, un moment de détente que tout le monde attend et qui prouve que c'est possible.*

**Contribuer aux moments positifs entre parents et enfants :**

*Nous participons à des sorties familles aux côtés d'éducateurs de prévention spécialisée ; cela renforce nos liens avec les adultes, nous fait connaître et il y a toujours quelque chose à faire, à organiser, des gens à écouter, des tensions à gérer.*

**Le lien social se travaille à travers une adaptabilité aux circonstances tout en restant dans le cahier des charges imparti.**

*Dans une cité il y avait une panne des ascenseurs d'un bâtiment très haut. Nous ne pouvons pas monter les courses pour tout le monde mais on a organisé quelque chose avec les jeunes, qui se sont sentis utiles ; d'une situation qui aurait pu être très angoissante, on a tiré des solidarités.*

**Créer du lien social consiste à ouvrir des chemins :**

*Dans une petite cité excentrée où le bailleur et nous-mêmes constatons une proportion élevée de conflits de voisinage, nous sommes à l'initiative d'une animation de proximité ; nous faisons venir la Maison de quartier qui est un peu loin, une équipe qui enlève les encombrants en transport à cheval et une ferme pédagogique. Beaucoup de gens sont venus, ils ont pu faire des promenades en carriole, la gaieté était bien présente et des mères de famille ont proposé des choses, des repas partagés...*

**Des journées peuvent être organisées pour améliorer les liens entre les agents d'un bailleur et des locataires... Les médiateurs donnent ainsi une impulsion... et ensuite il faut veiller à ne pas laisser retomber les choses, il faut rester présents, réactiver un projet, relancer une dynamique, une envie, il faut suivre les choses.**

*Dans une copropriété vieillissante, sans liens entre voisins, un café des habitants a été organisé pour pouvoir nous présenter et provoquer des rencontres... Des demandes ont émergé, une information sur les animations du centre social qui est un peu plus loin... pour les petits-enfants... quelque chose a émergé.*

**Activer le lien social c'est aussi faire remonter les mécontentements et les demandes aux structures et aux institutions, décoder et transmettre de manière à produire des ajustements.**

**La présence c'est partager aussi les moments pénibles**

Lors des événements violents, la présence partout est renforcée, en lien avec les équipes de prévention spécialisée lorsqu'elles sont implantées sur les territoires concernés. Venir, écouter, être là, orienter vers la cellule psychologique lorsqu'il y en a une.



*Dans une cité nous devions participer à une animation il y a une rixe avec un mort. Nous venons, allons faire une visite de condoléances à la famille et déplaçons l'animation, nous sommes au cœur des émotions des personnes, nous les respectons et en tenons compte.*



## **UN IMPACT ET UN PARADOXE EN 2022**

Dans l'ensemble des territoires d'intervention, la peur est très fort exprimée et beaucoup d'espaces publics sont désertés par les habitants, dont les jeunes.

Pour autant, chaque fois que les équipes ont fourni une occasion de se réunir les habitants s'en sont saisis, ils sont venus et ont redemandé des événements de ce type. C'est là notre meilleure mesure d'impact et un point d'appui fort pour les équipes, aux côtés des éducateurs de prévention et des éducateurs sportifs des Urban sport truck.

La présence des intervenants leur donne du courage et les rassure ; parfois nous constatons qu'ils occupent les espaces même quand nous ne sommes pas là ; et puis dans ces moments, se déclenchent des interactions entre eux, qui sont suivies d'effets positifs dans leur quotidien même si nous ne pouvons pas les mesurer.

## **DES LIMITES... ET DES MÉCANISMES INTERNES POUR Y REMÉDIER**

Le lien social se construit dans la durée ; or les contrats de travail en médiation sociale sont souvent de courte amplitude et les missions sont remises en jeu régulièrement, sans garantie de pérennité. Le Groupe addap13, fort de sa vieille expérience de prévention spécialisée, sait bien que le temps est nécessaire à la mise en place et au maintien de changements sociaux ; aussi prend-il le risque de CDI. La présence de ces personnels permet d'accueillir les nouveaux, de passer les liens établis avec les habitants et les modalités opératoires décrites plus haut. Cet élément de réponse est une valeur ajoutée à notre exercice de la médiation sociale et un des leviers sur lesquels s'appuie notre construction d'une entreprise apprenante.



## L'ÉCOLE AU CŒUR DE SON ENVIRONNEMENT GÉOGRAPHIQUE ET SOCIAL

### MÉDIATIONS SOCIALES SCOLAIRES DANS L'ENSEIGNEMENT SECONDAIRE

Les équipes de médiateurs collèges et lycées de l'AMCS intervenant à Marseille et hors Marseille ont été régulièrement confrontées, à des degrés divers, en 2022 aux problématiques suivantes :

- ⇒ Tensions entre l'environnement immédiat des établissements scolaires et les collégiens ou lycéens ;
- ⇒ Phénomènes de violences aux abords et à l'intérieur des établissements, entre élèves ou du fait de personnes extérieures aux établissements.

Comment ont-ils procédé pour apaiser ces situations, comment assoient-ils leur légitimité auprès du public jeune et quelles sont les limites de leurs interventions ?

#### D'abord, se faire connaître

Les équipes ont à cœur de se faire connaître, et surtout aux nouveaux entrants, respectivement aux classes de 6<sup>e</sup> et 2<sup>e</sup> en début d'année : distribuer des supports de communication, tenir des petits déjeuners sur le parvis des établissements, voire lorsque l'établissement le propose, intervenir dans les classes pour présenter la mission.



*A Aix un lycée formalise la présentation de toutes les personnes ressources : service social infirmier et psychologue scolaires, médiation sociale et prévention spécialisée, en amphithéâtre à la rentrée devant les élèves à qui est distribué un flyer élaboré par l'établissement et répertoriant les missions et les coordonnées de chacun de ces services.*

*Les élèves disent que leurs parents sont très rassurés d'avoir ce papier et ces informations.*



Il est particulièrement important de se faire connaître des classes de seconde qui sont plus « agitées » que les plus grands.

### Une présence continue

L'on ne saurait trop répéter que c'est la base de la mission, son socle et son arrimage : les médiateurs sont là, ils sont repérables (tenues floquées) on les voit tous les jours à différents horaires et c'est à partir de cette régularité qu'ils entrent en contact avec les collégiens et les lycéens. Cette présence active représente la majorité de leur temps de travail.

Parfois la présence est organisée également à l'intérieur des locaux et même à des heures fixes, comme une permanence.

Certaines équipes peuvent être auprès des élèves pendant leurs heures de permanence.



*Le fait qu'on soit dans les locaux resserre le lien, nous sommes avec eux mais nous ne sommes pas des personnels de l'Education nationale.*



### Entre établissements scolaires et quartiers d'habitation, des zones de « frottement social »

La périphérie des établissements du second degré est constituée d'espaces où ne s'exercent ni le contrôle de l'Education nationale ni celui des parents, des zones où ces adolescents se sentent libres en somme : les snacks, les petits commerces, le parvis de l'établissement et les rues adjacentes, le parc quand il y en a un, les cours de résidences non fermées, etc. Déchets de nourriture et de boisson laissés sur place, nuisances sonores, bagarres, ce sont le plus souvent des expressions d'adolescence ordinaire... mais elles sont mal tolérées généralement par les commerçants et les résidents.

On attend des médiateurs scolaires qu'ils mettent de la norme sociale aussi dans ces espaces où doivent être respectées les règles ordinaires de la vie collective et de la civilité.

Les médiateurs engagent des dialogues aux heures de sorties et pendant la pause déjeuner, ils font remarquer ce qui ne va pas et redonnent le cadre, avec bienveillance mais fermement.

Ces séquences sont aussi consacrées à entendre des demandes, dans une modalité informelle et accueillante. C'est d'autant plus facile hors établissements : ces zones qui sont ressenties par l'environnement comme problématiques, sont pour les médiateurs des espaces où la parole des jeunes est plus libre, plus authentique et plus détendus. A l'intérieur des établissements ils ne s'expriment pas de la même manière

### L'action collective et le projet comme vecteurs de légitimation

En collège comme en lycée sont recherchées et mises à profit toutes les opportunités de faire projet.

Des ateliers sont menés dans les foyers des établissements et les médiateurs peuvent être conviés à ce type d'événements organisés par les établissements avec des partenaires ; les équipes travaillent notamment avec le Planning familial, en lien avec les IDE scolaires.

Dans un lycée du centre-ville de Marseille, l'équipe mobile était sollicitée pour des questions d'orientation et a monté un atelier de simulation d'entretiens pour la recherche de stage et de préparation au stage de seconde : CV, lettres de motivation... Des interventions de conseils à la recherche d'emploi ont été menées : 9 interventions de 2 heures, en accord avec la CPE avec des groupes de 15 élèves. Au vu du succès du projet il est envisagé de l'étendre aux terminales.



*Cette action collective autour de l'emploi a permis de faire du lien entre un groupe de jeunes qui ne fréquente pas la MPT et cette structure : proposition d'action avec un CIP sur du hors temps scolaire. Nous sommes constamment sur ce fil dedans/dehors.*



En collèges des projets ont été adaptés aux problématiques du moment : des équipes ont travaillé notamment en 2022 sur les harcèlements, et ont monté des sensibilisations aux violences sexuelles avec l'Amicale du Nid.

En collèges, les médiateurs participent aux activités proposées dans le cadre de l'Ecole ouverte :



ateliers sportifs, sensibilisations, etc.

Lorsque les enseignants sont partants, les médiateurs collèges peuvent également intervenir sur des temps de cours pour des échanges/sensibilisations, cela se fait quelquefois en co-intervention avec des équipes de prévention spécialisée.



*Ils nous connaissent déjà lorsqu'ils ont participé à des ateliers ou des activités avec nous et c'est alors toujours plus facile de « calmer le jeu » lorsque c'est nécessaire, notamment à la périphérie du lycée. Le fait d'avoir partagé des temps d'activités renforce notre légitimité.*



Dans un établissement, un mur (copropriété mitoyenne) devant lequel se tenaient toujours des lycéens, était extrêmement abîmé et tagué ; les médiatrices ont proposé une action pour y remédier avec à la clef une sortie : beaucoup de ces jeunes ont participé.



*Maintenant ils nous disent : « tu as vu, ils nous ont abîmé le mur », s'il y a une trace de chaussure. Mais les tags ne sont pas revenus.*



La copropriété est satisfaite, c'est un exemple de ce dedans qui peut agir dehors.

### L'éducation par les pairs, un tremplin privilégié

Dans un lycée du centre-ville de Marseille, des affiches sont en cours d'élaboration qui rappellent les règles de la civilité.



*Nous voudrions rencontrer les délégués de classe pour les sensibiliser et qu'ensuite ils fassent eux-mêmes passer le message aux élèves.*



La maison des lycéens (MDL), le conseil des délégués pour la vie lycéenne (CVL) et les délégués de classes sont des instances ressources pour construire du lien.



*Nous avons des réunions avec eux, nous passons par eux lorsque nous avons des messages ou des propositions à faire passer. Nous les écoutons beaucoup.*



Ce sont ensuite des personnes ressources qui s'adressent à leurs pairs : ainsi les messages sont beaucoup plus efficaces.

En collège le comité d'éducation à la santé à la citoyenneté et à l'environnement (CESCE) peut jouer ce rôle également ainsi que les délégués de classe, qui connaissent les problèmes et peuvent fournir des indications précieuses sur les préoccupations des jeunes.

### Des bagarres entre jeunes jusqu'à des phénomènes violents liés à des personnes extérieures

Des bagarres ont lieu devant les lycées, dans les bus... cela peut être un élément somme toute « ordinaire » de la vie autour d'un établissement scolaire. A noter que les médiateurs ne sont pas toujours informés des bagarres à l'intérieur des établissements : cela dépend vraiment des équipes pédagogiques et de leur volonté de coopérer avec des personnels extérieurs à l'Education nationale.

Toutefois des phénomènes beaucoup plus préoccupants et violents se sont fait jour en 2022 et notamment à Arles avec des intrusions violentes sur les parvis et à l'intérieur des gymnases scolaires, voire des établissements par des personnes en possession d'armes et cherchant précisément un élève. Ces phénomènes sont liés aux réseaux sociaux et au trafic de stupéfiants. Au mois de juillet, un jeune homme a été assassiné en plein jour dans son quartier d'Arles par les réseaux de trafic et dans la foulée des propos insultants pour ce jeune homme sont apparus post mortem sur les réseaux sociaux, provoquant des effets graves, des agressions avec des battes de base-ball, etc.

Ces phénomènes pour le moins insécurisants ont provoqué des départs d'élèves de leur établissement, des demandes de réaffectation par les parents inquiets pour la sécurité d'un enfant harcelé, etc. Sur les autres territoires les manifestations sont moins violentes mais les questions de harcèlements dus aux réseaux sociaux et une perméabilité de l'environnement scolaire à des agressions liées aux trafics existent aussi. Des lycéens notamment peuvent être impliqués dans les réseaux de trafic...

### Une mise en sécurité et une action avec d'autres

Les médiateurs, avec les AED et les autres personnels de l'établissement, participent au moment des faits à la mise en sécurité des élèves : en lycée professionnel, on privilégiera les salles d'atelier et dans tous les cas l'on restera avec les élèves jusqu'à ce que la police autorise la sortie de l'établissement.

Mettre en sécurité les élèves, se mettre en sécurité et joindre l'encadrement dès que possible sont le fil rouge de ces situations.

Des réunions ont eu lieu avec des Equipe mobiles académiques de sécurité (EMAS) de l'Education nationale et parfois également avec l'Unité de Prévention urbaine (UPU).

Les familles des jeunes impliqués (auteurs et victimes) sont reçues et écoutées par les personnels de direction des établissements scolaires et il arrive que la médiation participe à ces rencontres.

Dans ces cas-là les équipes de médiation, lycées et collèges, travaillent en lien étroit avec les personnels de l'Education nationale et de la prévention spécialisée si l'établissement fait partie d'un secteur d'intervention. Auquel cas généralement les équipes éducatives connaissent les jeunes impliqués.

### Une présence rassurante d'adultes en aval des événements

La demande centrale de l'établissement dans ces circonstances est de renforcer la présence des adultes.

Le lendemain l'on ressent de la tension, de l'inquiétude et la peur que les événements ne se reproduisent dans ces lieux qui devraient être des lieux de sécurité. Les médiateurs sont là, ils écoutent.



*L'on ressent que l'arrivée d'un adulte connu rassure les élèves. Il y a un besoin de parler, de faire groupe, de poser des questions.*



On renforce généralement les équipes : des médiateurs sociaux urbains épaulent les médiateurs collèges, des apprentis viennent tourner avec les médiateurs mobiles lycées et dans tous les cas la prévention spécialisée du territoire s'il y a lieu.

La présence de ces adultes vise également à désamorcer des passages à l'acte de type représailles. Evidemment il n'y a pas de garantie que ça marche, parfois il vaut mieux laisser tomber, le climat est trop tendu et rien ne peut être entendu par les jeunes à ce moment-là. Il faut rester en équipe, veiller aussi à ne pas se mettre en danger.



*Lors d'un mouvement de mécontentement lié à Parcoursup, il y avait un rassemblement avec des pétards, et une agitation croissante, il y avait l'EMAS et la police. Nous sommes allés au contact des jeunes, nous avons parlé avec eux, écouté leurs revendications et peu à peu ce dialogue a désamorcé leur tentation de violence.*



Les échanges et/ou réunions avec la prévention spécialisée permettent de prendre du recul, de contextualiser.

En collège, ce sont souvent les personnels de l'Education nationale qui alertent les médiateurs sur les tensions :



*Nous allons alors au-devant des regroupements de jeunes, nous échangeons avec eux, nous pouvons raccompagner certains vers leur quartier. Cela remet du calme et fait redescendre la pression, nous remettons du « réel » là où des projets pourraient s'échafauder et dégénérer.*



En collège, les parents sont très présents et échangent beaucoup avec les médiateurs ; dès le lycée la présence des parents est à la marge.



## LE PROGRAMME DE MÉDIATION LYCÉE (PRMSE) EST EN CHARGE D'ACCOMPAGNEMENTS ÉDUCATIFS

Ces médiateurs sont moniteurs-éducateurs au moins ou en apprentissage ME.

Lorsque les lycéens sont issus d'un territoire couvert par la prévention spécialisée, le travail se nourrit de passages de relais constants mais si le lycéen ne peut pas avoir de référent de prévention spécialisée, les médiateurs travaillent en solo avec lui et l'utilité de la mission est alors de « capter » et soutenir un jeune qui serait « en dehors des radars » s'il ne relève pas du service social scolaire.

Dans tous les cas, les médiateurs évaluent la situation ; ils s'entretiennent avec le lycéen, de manière informelle et à l'extérieur de l'établissement (local partenaires, voiture, snack...). Les situations individuelles sont travaillées en lien avec le pôle médico-social des établissements, parfois également avec le/la CPE.

La plus grosse partie de ces interventions éducatives est ponctuelle : aide à la résolution de problèmes, à des démarches pour un travail saisonnier, pour un papier d'identité, pour le permis de conduire, information sur les activités du centre social, sur la journée d'appel (la présence conditionne la possibilité de présenter certains examens) ; les médiateurs tricotent un filet de sécurité qui permet l'accès aux droits, en dehors de l'univers strictement scolaire.



*On donne une orientation et le lendemain, on revoit le jeune, on s'informe de sa démarche, on suit, de manière informelle mais on suit. Des choses se dénouent ainsi, tranquillement, ou s'organisent.*



Ils prennent en charge notamment des mesures de responsabilisation alternatives à l'exclusion et là aussi, travaillent sur le fil du dedans-dehors.

A partir d'un support, les médiateurs ont une demi-journée pour créer le lien, décoder ce qui s'est passé, remettre du sens et proposer des pistes de travail en aval de la mesure, un accompagnement qui vise le maintien en scolarité et l'appropriation de l'enjeu scolaire.

Toutefois en lycée il y a moins d'exclusions qu'en collège et très souvent les CPE alertent les médiateurs en amont avant que la situation ne dégénère.



*On écoute : l'autre jour un élève ne voulait plus aller en cours, nous avons parlé avec lui, l'avons écouté cela a duré deux heures et finalement il se sentait mieux et même boosté, il est allé en cours ; nous le reverrons.*



Les médiateurs ne font pas partie de l'Education nationale et c'est important pour les élèves. Les pôles médico-sociaux des établissements manquent de temps et de personnel mais au-delà, ils font partie du système scolaire.



*Ils nous disent des choses qu'ils ne disent pas à l'infirmière, ni à l'assistant social. Le fait que nous soyons extérieurs leur donne confiance. Comme s'ils étaient plus facilement convaincus que rien de ce qu'ils nous diront ne jouera en leur défaveur.*



Cette place d'intermédiation entre l'élève et l'établissement les place du côté de l'éducatif.

Lorsqu'il y a une classe DAQ les médiateurs lycée travaillent avec les formateurs et mènent des activités avec eux : sorties par exemple sur du temps scolaire avec des élèves accompagnés.

Pendant les vacances, lorsque les équipes ne sont pas en congés, elles peuvent participer à des sorties, souvent avec des éducateurs des territoires d'où les jeunes sont issus. Elles tournent avec la prévention spécialisée et c'est aussi une manière de faire entrer les lycées dans les territoires d'une prévention spécialisée qui a moins affaire aux lycéens qu'aux collégiens, d'augmenter sa connaissance des interactions et des mobilités de cette partie de la jeunesse. Il arrive que des médiateurs partent en séjour avec les éducateurs de prévention spécialisée et un public suivi en commun.

Certains médiateurs lycée sont venus en appui sur des ateliers menés par les éducateurs de prévention en direction d'élèves de 3<sup>e</sup> dans le cadre de l'École ouverte : ainsi ils se font connaître et repérer en tant que personnes ressources.

Au niveau du Groupe addap13, ces croisements valident la pertinence d'une action territoriale intégrée au bénéfice du public, pour travailler dans les interstices et imaginer des tuilages là où on fait généralement séparation (entre le collège et le lycée en l'occurrence).

Pour que cet ensemble prenne forme et cohérence, il faut toutefois que le lycée joue le jeu et ouvre ses portes, réelles et symboliques ; c'est là potentiellement une limite, notamment dans les lycées généraux, moins habitués aux travailleurs sociaux que les lycées professionnels.

Certains médiateurs regrettent de porter une tenue identifiable : pour la présence active c'est plutôt bien mais pour les entretiens éducatifs, cela peut être dommageable à la parole. Elle forme comme une barrière.



## PAUPÉRISATION ET ACCÈS AU DROIT COMMUN

### MÉDIATIONS SOCIALES QUARTIERS

Les équipes de médiation sociale de l'AMCS intervenant dans des quartiers QPV, à Marseille et hors Marseille, ont été régulièrement confrontées en 2022 à une ou plusieurs des problématiques suivantes :

#### Chez les personnes

- ⇒ Des populations en difficulté face aux démarches de droit commun ;
- ⇒ Des ménages en précarité financière, aggravée ou pas par la crise sanitaire ;
- ⇒ Des habitants démunis face à la dématérialisation grandissante des démarches administratives.

#### Dans les territoires et les institutions

- ⇒ Des quartiers éloignés de toute institution de droit commun ;
- ⇒ Manque de relais administratifs de proximité.
- ⇒ Turn over dans des équipes d'accueil manquant souvent de personnels.

Quelles sont les possibilités d'action pour les médiateurs dans ce champ-là ?  
Quelles limites éventuelles rencontrent-ils ?



## UNE PAUPÉRISATION PARTOUT CONSTATÉE

La récente poussée inflationniste, succédant à la crise sanitaire qui avait fragilisé beaucoup de ménages dans les QPV, a sans surprise récemment aggravé la situation de nombreuses familles. Ces difficultés sont partout exprimées par les habitants ; pour autant ils ne perçoivent pas tous l'entière des aides auxquelles ils pourraient prétendre pour y faire face.

En fonction des situations, ces difficultés peuvent provoquer des replis sur soi, voire des renoncements et le non recours aux droits est partout présent.

## L'IMPACT DES CONTEXTES TERRITORIAUX DANS L'ACCÈS AU DROIT

Beaucoup d'institutions n'ont plus d'antennes locales, et les administrations ne sont pas regroupées géographiquement. Dans le contexte de vie de certaines personnes, cela représente des difficultés énormes : frais de déplacement, peur de ne pas se repérer... la proximité est une véritable réassurance symbolique pour ces ménages.

Beaucoup de structures déménagent, traversent des réorganisations qui modifient leur fonctionnement et les équipes d'accueil. Sans oublier la dématérialisation croissante de toutes les démarches. Tout cela déstabilise des usagers qui ont l'impression que tout change tout le temps, ce qui cause un manque de repères supplémentaire dans des parcours de vie déjà souvent chaotiques.

On dirait quelquefois que le système d'aide s'adresse à des personnes véhiculées, connectées, à l'aise à l'écrit, adaptables et familières des méandres administratifs.



*Lorsqu'une personne qui n'a rien pour vivre s'entend dire que son dossier va être instruit mais qu'il faut compter un délai de 20 semaines avant que, etc. il vaut mieux que le médiateur soit avec elle pour accueillir l'angoisse et la colère, remettre en perspective et convaincre que ça vaut la peine de déposer ce dossier et assurer que dans l'intervalle on va essayer de trouver une solution.*



A Port-de-Bouc, la Ville a mis en place une Maison des services publics en cœur de ville mais il faut sortir de la commune pour aller à la Sécurité sociale, la CAF n'est même plus à Martigues mais à Marignane... et il n'y a plus de commissariat. Dans les quartiers excentrés et en difficulté, ces configurations pénalisent les habitants en besoin d'aide et de démarches.

Les habitants de Miramas doivent aller à Salon ou à Istres selon les démarches. Pour autant les équipes de Miramas peuvent s'appuyer sur un réseau de partenaires : centres sociaux, CCAS, commissions, partenaires de l'ANRU, bailleurs... Ce maillage est important car il permet de solliciter, d'orienter, de faire le point sur certaines situations et de trouver davantage les solutions au cas par cas. Car ils sont tous d'accord pour dire que :



*Parfois des petites solutions font des miracles.*



Pour certaines démarches les résidents de La Ciotat doivent maintenant aller à Aubagne. Pour autant les équipes intervenant à La Ciotat font état de synergies et de volontés locales permettant d'apporter quelques réponses de proximité qui fluidifient les circuits d'accès aux droits. Quelquefois même il y a trop de réunions : il s'agit pour les médiateurs de trier et de se repérer pour relayer ce qui est vraiment important et sélectionner les circuits les plus opérants.

Cette volonté partagée produit des initiatives intéressantes, la dernière en date étant une bourse aux logements entre habitants, gérée par le CCAS. Il n'y a pas encore un recul suffisant pour évaluer les résultats mais sa présence même illustre la volonté de trouver des solutions innovantes, rapides, éloignées des circuits trop descendants qui peinent à répondre aux « vraies » demandes.

## UN TISSAGE QUOTIDIEN DE LIENS ENTRE LES POPULATIONS ET LES DROITS

Certains dossiers sont en désordre, des courriers ont été mal compris et n'ont pas déclenché le traitement qui aurait permis une réponse positive et le déclenchement de droits. Pour certaines personnes, garder les papiers c'est difficile, sans parler de les ranger, de se souvenir de leur sens exact, de ne pas les confondre. Certains droits ne sont pas ouverts.



*Les fiches de paie, avant il suffisait de les apporter à Pôle emploi et les équipes s'occupaient de tout ; maintenant il faut les scanner soi-même sur place, cela peut être très compliqué pour les personnes, il faut que tout soit scanné exactement de la même façon, si une page ne convient pas, il faut recommencer... cela est source d'angoisse et de tensions éventuelles.*



Entrer en lien avec le public, l'écouter, accueillir les paroles, les manques, savoir laisser le temps pour que la confiance s'installe et pouvoir évaluer la situation. La régularité est la clef de voûte pour ce soutien aux populations. Les équipes de médiation, parce qu'elles sont présentes au quotidien dans les territoires, dispensent en continu des informations concrètes (numéros de téléphone, indications pratiques sur le réseau de transport et ses horaires) et un soutien matériel et moral (déco-dage des courriers, encouragements) : elles s'enquière de l'avancée des démarches, prennent les rendez-vous, etc.



*Nous étions en lien avec un jeune père de famille qui faisait les démarches pour son inscription au RSA. Tout avait l'air de bien se passer... mais il n'avait pas du tout envisagé qu'il lui faudrait un compte bancaire et s'est senti très découragé. Nous avons pu l'accompagner alors plus étroitement vers un compte Nickel... sur des situations comme celle-ci, l'on mesure la distance de certaines personnes avec l'environnement administratif.*



Même quand existe sur le territoire une Maison France Service, les médiateurs sont utiles pour expliquer, dédramatiser, éventuellement accompagner au rendez-vous suivant, etc. ce qui permet à des situations de ne pas s'enkyster. A Marseille une association de locataires souhaiterait monter un point relais aux Tuileries (Estaque) pour informer sur l'accès aux droits et accompagner au numérique ; ceci reflète un besoin ressenti en micro local même si la Maison France Service n'est pas loin (Cabucelle Crottes).

Ainsi ce travail des médiateurs, peu visible, est précieux, parce qu'il permet à des habitants de « s'accrocher », de sortir de leur solitude et de leurs appréhensions. Ils ont quelqu'un à qui parler, à qui recourir si « ça ne se passe pas bien » et de ce fait certains pourront renouer avec des parcours administratifs.



*Raconter plusieurs fois son histoire est très douloureux dans certains cas, et enferme la personne ; les gens sont inquiets des réactions parce qu'ils sont déjà fragiles et que le système est compliqué à comprendre ; ils se sentent démunis et parfois ils renoncent.*



Dans un contexte comme celui-ci les médiateurs choisissent souvent d'accompagner les gens sur les lieux de rendez-vous. De même avec des personnes en situation d'illettrisme.



*Quand le médiateur est présent au rendez-vous, les choses généralement se passent mieux ; les personnes sont rassurées, il a connaissance de la situation et peut éventuellement compléter ou contextualiser les réponses.*



L'accueil dans les différentes structures n'est pas toujours adapté à ces situations complexes : la question du temps est très importante et les agents des institutions en manquent de plus en plus. Cela nuit à la possibilité d'une rencontre qui rassurerait, permettrait de tirer le fil vers les prochains rendez-vous avec moins d'appréhension.

Le Covid est passé par là, avec de longues périodes où le lien réel n'était plus possible avec les grandes institutions.

## DU SOUTIEN À L'AUTONOMISATION, DES PARCOURS VARIABLES

Les équipes de médiation mentionnent une bonne proportion de personnes en capacité et en volonté de se saisir du renseignement, de l'orientation, de l'adresse, du conseil, qui suffiront à leur mettre le pied à l'étrier.

Ils ont aussi affaire à des personnes dont ils estiment qu'elles pourraient procéder à des démarches répétitives (actualisation Pôle emploi par exemple) mais ne le font pas de manière autonome, soit par peur de se lancer (l'enjeu est d'importance... peur de se tromper) mais aussi parce qu'elles se reposent sur la facilité qu'il y a à confier cela aux médiateurs.

Les équipes essaient au maximum d'autonomiser, de seulement regarder ce qui est fait au lieu de faire, etc. mais sont conscientes aussi que certaines personnes ne franchiront « jamais » le pas.

Elles sont attentives à ne pas générer une dépendance mais font au cas par cas en fonction de leur évaluation des résistances et de leurs causes.



*Alors tous les mois on le refait, c'est plus sûr.*





## LA FRACTURE NUMÉRIQUE

Il y a d'abord une question générationnelle : des personnes qui ont vécu sans l'ordinateur et disent clairement qu'elles ne s'y feront pas, même si elles ont un smartphone. Les médiateurs aident à la création d'une adresse mail, d'un code AMELI, de différents mots de passe.

Ils accompagnent notamment les demandes de retraite...

Mais des personnes plus jeunes sont également en difficultés : tout le monde n'a pas un ordinateur, les connections internet peuvent être de mauvaise qualité ou inexistantes.

Et les difficultés sont aussi des problèmes de compréhension de cet environnement : gestion des mots de passe, courriers qui ne sont pas plus clairs que s'ils étaient sur papier, peur de se tromper, changements d'interface dans les sites...

La dématérialisation n'est pas adaptée dans la forme et dans le fond à des populations fragiles dont les barrières sont multiples ... et qui pourtant ont beaucoup de démarches à faire, et des démarches vitales en termes de subsistance.

On mesure l'importance que revêt alors le travail des médiateurs auprès des habitants.

## UNE SITUATION MINORITAIRE MAIS TRÈS PRÉOCCUPANTE, LE NON-RECOURS

Cet état de fait ne concerne qu'une partie de la population des territoires d'intervention mais elle revient beaucoup dans le discours des équipes car elle prend de plus en plus de place dans leur quotidien.

Des personnes qui renoncent alors même qu'elles auraient absolument besoin d'activer leurs droits, à la santé, à l'aide alimentaire, à une aide au logement, voire au RSA.

A la Ciotat, une initiative s'est fait jour pour fidéliser le public dans la Maison France Service. Un café Habitants Partenaires est organisé deux jeudis par mois. C'est un temps basé sur la convivialité dont l'enjeu est de réunir le maximum de partenaires et d'habitants pour favoriser des rencontres, donner des informations et soutenir le développement d'initiatives locales ; il faut du temps pour que les gens viennent mais on sent qu'une dynamique est enclenchée.



*De la madeleine avec un café, on est passés à un atelier bibliothèque avec les Compagnons bâtisseurs.*



Accès au droit et inclusion sociale ont ici explicitement partie liée. Comment mieux dédramatiser ? En creux cet exemple illustre qu'il ne suffit pas d'implanter une Maison France Service, il faut imaginer la meilleure façon d'y amener le public, de l'y accueillir pour lui permettre d'y revenir et de le faire savoir autour de lui pour que, etc. en tout cas cette frange du public qui n'y viendrait pas spontanément... et qui souvent peut être celle qui en a le plus besoin.

Les médiateurs face à ce type de situations sont très volontaristes et mettent tout en œuvre pour les résoudre : il s'agit là, non plus de se poser la question en termes d'autonomisation ou pas, mais de faire en sorte que le droit soit ouvert, quitte à faire à la place pendant un certain temps, tout autant que la personne adhère à la démarche sur le fond. Ces situations pèsent d'autant plus fortement sur les équipes de médiation quand les relais locaux sont rares.

## DES CONDITIONS MINIMALES POUR LA QUALITÉ DU SERVICE RENDU AUX POPULATIONS

Deux maîtres mots reviennent parmi les médiateurs et leur encadrement de proximité :

- ⇒ Stabilité des équipes ;
- ⇒ Compétences des intervenants.

Si les équipes ne sont pas stables, la médiation se trouve reproduire des dysfonctionnements dénoncés par le public au sujet des institutions : rencontre à « refaire », récit à redire, confiance à reconstruire et c'est exactement ce type d'obstacles qui décourage des personnes et les éloigne d'un droit commun jugé trop abstrait, ne tenant pas compte de leurs conditions de vie.

Or bien souvent les marchés sont de courte durée et il faut tâcher de trouver des solutions : l'AMCS a pris le risque de passer des médiateurs en CDI pour pouvoir assurer une mission de qualité auprès des familles.

Au vu de la complexité des dossiers et des difficultés à débrouiller, il va de soi que seuls des médiateurs diplômés seront en capacité d'apporter un soutien social en vue d'une véritable résolution des problèmes.

Là aussi les critères de recrutement peuvent ne pas être à la hauteur des problématiques rencontrées ensuite sur le terrain.

Auquel cas, il y aura de l'écoute et du soutien mais les dossiers ne seront pas résolus de la même manière. Il y a là un fort enjeu pour l'association mais plus largement pour la profession tout entière et sa crédibilité. Les médiateurs titulaires d'un MSADS ou d'un diplôme en travail social (de niveau Moniteur Educateur) sont à même de déployer une réelle mission d'utilité sociale auprès des personnes en fragilité et de retisser le lien entre elles et les institutions de droit commun, ce qui active *in fine* des logiques citoyennes et d'intégration sociale.

# LES PROGRAMMES MENÉS EN 2022





# MÉDIATIONS SOCIALES DANS LES QUARTIERS



# CARTE D'IDENTITÉ

## MÉDIATIONS SOCIALES DANS LES QUARTIERS

### PROJETS

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

### LOCALISATIONS

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

### PUBLICS ET PROBLÉMATIQUES CIBLÉS

- L'ensemble des habitants des quartiers d'intervention.
  - ⇒ Ménages en précarité, cumulant les problématiques et percevant des aides sociales.
  - ⇒ Besoin de soutien : démarches administratives, éducation des enfants, insertion socio-professionnelle...
  - ⇒ Adultes et jeunes en fort besoin d'activité.

### OBJECTIFS DE LA MISSION

- Elaborer des réponses en termes de tranquillité publique et régulation des tensions sociales.
- Résoudre des situations de conflit.
- Œuvrer au rapprochement entre les habitants et le droit commun.
- Être moteur et/ou partenaire de la dynamique de quartier.
- Contribuer à améliorer le cadre de vie des habitants.
- Favoriser une participation active des habitants dans des projets collectifs pour leur quartier.

### MODES OPÉRATOIRES

- Présence active de proximité quotidienne dans les quartiers.
- Veille technique et sociale.
- Régulation des conflits avec suivi et traitement des situations.
- Information et orientation des personnes.
- Soutien social individualisé lorsque nécessaire.
- Rendez-vous et visites à domicile chez les locataires.
- Actions de sensibilisation.
- Actions collectives partenariales et territoriales.

### EFFETS ATTENDUS

- Réduction du sentiment d'insécurité sur les espaces publics des territoires.
- Réduction du sentiment d'abandon dans des quartiers peu dotés en services publics.
- Diminution du nombre de tensions et conflits.
- Augmentation du lien social dans les territoires.
- Amélioration du cadre de vie (veille technique).
- Réduction des situations d'isolement et mieux-être des personnes.

### MOYENS HUMAINS DE TERRAIN MOYENS MATÉRIELS

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

### FINANCEMENTS

- Etat ( PDEC FIPDR ) Bailleurs sociaux - ENEDIS, Villes, Conseil régional Sud PACA.

### PARTENARIAT Institutionnel Opérationnel

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

## ● LES PRATIQUES ET LEURS IMPACTS

### PRÉSENCE ACTIVE DE PROXIMITÉ & VEILLE TERRITORIALE, SOCIALE ET TECHNIQUE

#### DES CONSTATS

- Détournements d'espaces publics par les réseaux de trafic de stupéfiants (nuisances et violences).
- Circulation routière souvent problématique (rodéos, cabrages, dérapages, courses...).
- Dépôts sauvages d'encombrants récurrents sur certains quartiers.

#### DES PRATIQUES

- ⇒ Observation sociale et repérage des dynamiques, déplacements et fréquentations des espaces communs.
- ⇒ Présence du lundi au samedi sur différentes plages horaires et jusqu'à 21 h en été.
- ⇒ Ecoute : lorsqu'un événement traumatise le quartier et quand des personnes ont besoin de parler.
- ⇒ Vigilance lors des sorties d'écoles en cas de problèmes de sécurité routière.
- ⇒ Sensibilisation des publics aux consignes sanitaires en vigueur.
- ⇒ Veille technique : encombrants, dégradations et incivilités (tags, urine sur la voie publique...).

#### POUR

- ◆ Produire un diagnostic permanent et partagé (partenaires, autres missions du Groupe).
- ◆ Se faire connaître et reconnaître en tant que professionnels référents par différents types de publics.
- ◆ Multiplier les discussions individuelles et collectives : écoute, explications, orientations.
- ◆ Gérer des tensions, notamment sur les aires de jeux, et apaiser.
- ◆ Faire remonter aux institutionnels concernés les dysfonctionnements matériels (cadre de vie).

### PRÉVENTION/GESTION DE SITUATIONS CONFLICTUELLES

Saisine par les bailleurs, des partenaires (centres sociaux, conseils citoyens, CCAS...) et des habitants pour des conflits de voisinage, nuisances sonores, déchets jetés par les balcons, problèmes de regroupement ou d'incivilité.

- ⇒ Ecouter toutes les parties, faire des propositions, suivre les situations et garder le lien jusqu'à l'apaisement.

#### POUR

- ◆ Faire en sorte que les parties s'entendent parler dans un espace apaisé par la présence d'un tiers impartial.

#### IMPACT

Des conflits de voisinage se règlent parfois très rapidement alors qu'ils se seraient enkystés.

### PASSERELLES ET MISES EN RELATION DES PERSONNES AVEC LES INSTITUTIONS

Interpellations par le réseau d'habitants et des partenaires.

#### DES PRATIQUES

- ⇒ Disponibilité, présence et écoute bienveillante dans le respect de la confidentialité des échanges.

Difficultés administratives, juridiques, économiques...

Impôts, CAF, retraites, eau, énergie, Pôle emploi... difficultés renforcées par la dématérialisation des procédures.

#### DES PRATIQUES

- ⇒ Donner des informations, orienter, aider à rédiger quelques courriers et CV...
- ⇒ Inscrire les personnes sur des plateformes via leurs téléphones portables ou des partenaires dédiés.

#### POUR

- ◆ Ouvrir une première porte vers le droit commun de manière informelle et sécurisante.
- ◆ Eviter des ruptures pouvant générer de lourdes conséquences financières.
- ◆ Proposer des solutions acceptables par les personnes.

Problèmes de santé, souffrances psychologiques et addictions

Ce sont des freins importants à l'insertion socioprofessionnelle, avec un accès aux soins quasiment inexistant.

- ⇒ Travailler chaque fois que possible avec la prévention spécialisée.
- ⇒ Faire cheminer vers des prises de conscience et des orientations (régularité des rencontres).
- ⇒ Orientations/accompagnements (psychiatrie et autres services spécialisés).

Difficultés d'insertion professionnelle

Nombreux freins périphériques associés à de bas niveaux de qualification et une difficulté à rester mobilisé.

- ⇒ Orienter vers agences d'Intérim, Ateliers et chantiers d'insertion, Missions locales et Pôle emploi.
- ⇒ Informer/accompagner vers tous les événements dédiés.

### **ORIENTATIONS/SOUTIENS SOCIAUX INDIVIDUALISÉS**

- ⇒ Prendre les rendez-vous et accompagner lorsque les personnes ne parviennent pas à y aller seules.
- ⇒ Trier des courriers et les expliquer pour pouvoir orienter au mieux et autonomiser les personnes.
- ⇒ Mettre des personnes âgées/malades/isolées en lien avec des partenaires et suivre les situations.

#### **IMPACTS**

Ouvertures de droits, résolution de situations enkystées.

### **PROJETS COLLECTIFS**

- ⇒ Mettre en place des actions collectives et sorties familles.
- ⇒ Être présents aux événements et chantiers portés par la prévention spécialisée, les centres sociaux, les clubs sportifs et les associations locales

#### **POUR**

- ◆ Favoriser le lien social, le réinvestissement de l'espace public, les temps positifs parents/enfants.
- ◆ Multiplier les rencontres et présenter notre mission.
- ◆ Être reconnus par les partenaires via la participation aux projets de territoire.

### **INFORMATION, SENSIBILISATION DES PERSONNES**

- ⇒ Informer sur les animations, événements et activités des communes et des centres sociaux.
- ⇒ Échanger sur les conduites à risque, routières et addictives : prise de conscience et informations/orientations.
- ⇒ Sensibiliser à l'environnement, l'écologie (tri sélectif, plantations...), les encombrants, l'hygiène...

#### **IMPACTS**

Meilleure participation aux événements locaux grâce aux informations données.  
Les messages de prévention sont mieux acceptés dans ces cadres d'échanges informels avec donc une plus grande possibilité d'appropriation.





# MÉDIATIONS SOCIALES **SCOLAIRES**



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

## PROJET

- **MÉDIATION 2<sup>E</sup> DEGRÉ DANS LES LYCÉES – PRMSE EQUIPE MOBILE ET APPRENTIS.**

## LOCALISATIONS

- Bouches-du-Rhône.
- 54 lycées professionnels et d'enseignement général.

## PUBLICS ET PROBLÉMATIQUES CIBLÉS

- ⇒ Lycéens et jeunes se trouvant aux abords des lycées.
- ⇒ Difficultés liées à la sécurité routière : conduite sans casque, comportement inattentif.
- ⇒ Phénomènes de consommations aux abords des lycées : alcool, cannabis, nouvelles drogues.
- ⇒ Incivilités : jets de débris, nuisances sonores...
- ⇒ Conduites à risques émergentes : jeux violents, paris sportifs particulièrement dangereux financièrement.
- ⇒ Confrontations, intimidations et bagarres pouvant engendrer des regroupements rapides et mobiles.
- ⇒ Vidéos réalisées dans les situations de conflit et susceptibles de nuire gravement aux personnes filmées.
- ⇒ Décrochage éducatif : jeunes venant au lycée sans entrer en cours et « errant ».
- ⇒ Phobies scolaires, perte du sens de la scolarité, angoisses sur l'avenir et retards dans les apprentissages.

## OBJECTIFS DE LA MISSION

- Apporter une réponse globale aux problématiques des lycéens.
- Eduquer à la civilité, la citoyenneté et la santé.
- Prévenir incivilités, décrochage éducatif, conduites à risques, délinquance et radicalisations.
- Mener des actions éducatives, participer aux actions des lycées.
- Gérer des situations difficiles ou conflictuelles.
- Concourir au rétablissement du lien entre l'établissement scolaire et certaines familles.
- Elaborer une expertise territoriale (analyse d'indicateurs et des usages de l'espace public).
- Concourir à un bon climat scolaire et à la réussite de élèves : prévenir isolement et décrochage éducatif.

## MODES OPÉRATOIRES

- Effectuer des temps de présence (rassurante et dissuasive) les jours de cours aux heures d'entrée et sortie.
- Pratiquer une approche proactive des lycéens, pour se faire connaître et reconnaître.
- Traiter et suivre les situations de racket, isolement, détresse... avec les victimes et/ou auteurs.
- Intervenir dans les situations d'incivilité ou de risques.
- Prévenir les passages à l'acte et prendre en charge les conflits (en temps réel ou différé).
- Évaluer les besoins : passage de relais aux professionnels dédiés et/ou accompagnement éducatif.
- Relever les dysfonctionnements matériels en vue d'une transmission aux équipes des lycées.

## EFFETS ATTENDUS

- Rapports pacifiés entre les lycéens et leur environnement.
- Régulation des conflits, apaisement des tensions et de la violence.
- Climat de confiance restauré dans l'espace scolaire et ses abords.
- Réussite éducative et scolaire.

## MOYENS HUMAINS DE TERRAIN

- 16 moniteurs éducateurs ou équivalent, confirmés.
- 34 apprentis moniteur éducateur.

**MOYENS MATÉRIELS**

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

**FINANCEMENTS**

- Conseil régional Suc PACA - Etat (FIPDR).

**PARTENARIAT**

- Education nationale : CPE, AED, ASS, Infirmiers et l'ensemble du personnel pédagogique.
- Acteurs locaux et organismes sociaux : social, santé, jeunesse, droit, emploi, sport...

## ● LES PRATIQUES ET LEURS IMPACTS

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

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

**DES PRATIQUES**

- ⇒ Présence repérable aux entrées, sorties et pauses + parcours en binômes entre 7 h 30 et 18 h 30 : abords des lycées, arrêts de bus et commerces, parcs, lieux de vie limitrophes.
- ⇒ Aller-vers les arrivants en seconde dès la rentrée pour être repérés comme des acteurs/ressources.
- ⇒ Sensibiliser les publics aux consignes sanitaires en vigueur.
- ⇒ Distribution de supports de communication pour faire connaître nos missions et coordonnées.

**OBJECTIFS  
POURSUIVIS**

- ◆ Identification des médiateurs par les lycéens, habitants, parents, équipes pédagogiques et commerçants.
- ◆ Messages éducatifs quotidiens : sécurité routière, respect des lieux et des personnes, violences...

### PRÉVENTION DES INCIVILITÉS, DÉCROCHAGE ÉDUCATIF, CONDUITES À RISQUES ET DÉLICTEUELLES

**DES PRATIQUES**

#### Incivilités et prises de risques

- ⇒ Aborder ces problématiques avec les jeunes pour provoquer prises de conscience et évolutions.
- ⇒ Approche directe en temps réel sur un ton calme et une posture bienveillante mais ferme.

**IMPACTS**

- Renforcement observé de la sécurité routière : port du casque, respect des règles de vitesse, etc.
- Diminution observée des incivilités et jets de détritres dans les parcs et aux abords des snacks.

**DES PRATIQUES**

#### Conduites addictives et délictuelles

- ⇒ En parler avec les jeunes concernés : sensibilisation aux dangers et informations sur les dispositifs d'aide.

#### Décrochage éducatif (retards et absentéisme)

- ⇒ Engager des dialogues : sensibilisation au cadre légal et aux conséquences sur leur devenir.
- ⇒ Evoquer des changements d'orientation, informer/accompagner vers MLDS, acteurs EN et dispositifs.
- ⇒ Dans le cas de refus clairs et répétés signaler les situations aux CPE des établissements.

### GESTION DE SITUATIONS CONFLICTUELLES

- ⇒ Aller au contact : séparer les jeunes, entamer le dialogue et reprendre après coup pour évaluer : écoute, orientations, alertes (l'encadrement peut faire une alerte institutionnelle sur le contexte).

**LIEN AVEC L'ÉDUCATION NATIONALE**

- ⇒ Communication permanente avec les AED, liens avec les AS et infirmiers, rencontres avec les CPE.
- ⇒ Sollicitation/information par les équipes pédagogiques sur des situations individuelles.

**IMPACT**

La mise en commun des clefs de lecture respectives de la vie des jeunes (dans et hors établissement) affine les décisions et se répercute positivement sur les parcours.

**INFORMATION, ORIENTATION, MISE EN RELATION  
DES PERSONNES AVEC DES PARTENAIRES****Scolarité emploi**

- ⇒ Répondre aux sollicitations sur orientation, emplois saisonniers, recherches de stages, formations BAFA...
- ⇒ Orienter vers la Mission locale, inscrire à l'E2C, en formation BAFA et ME, informer sur les dispositifs...
- ⇒ Accompagner, décoder et expliciter les décisions des établissements ou des parents.

**IMPACT**

Accès à des emplois saisonniers, des financements de permis de conduire, des réorientations...

**Santé et adolescence**

- ⇒ Orienter vers Planning familial, MDA, ESJ, CSAPA, Maisons de la justice ou PIJ en fonction des besoins.

**PROJETS COLLECTIFS : PARTICIPATION AUX PROJETS DES LYCÉES**

- ⇒ Investir les instances de participation des lycéens (Maison des lycéens, etc.).

**POUR**

- ◆ Contribuer au mieux-être scolaire et à un meilleur climat général dans les établissements.

**DES PRATIQUES**

- ⇒ Accueils d'élèves exclus temporairement : échanger avec eux et travailler à leur accompagnement en parallèle de l'équipe pédagogique.
- ⇒ Organisation de « petits déjeuners » avec diffusion de documents de communication.
- ⇒ Échanges sur les addictions (questionnaires, blind tests, documentation - partenariat CJC).

**ACCOMPAGNEMENT ÉDUCATIF**

- ⇒ Accueil de la parole (manifester sa disponibilité), soutien psychoaffectif, écoute active.
- ⇒ Accompagnement au maintien en scolarité : approche bienveillante et disponibilité éducative.
- ⇒ Mener des entretiens éducatifs (pause méridienne ou fin de journée).
- ⇒ Rassurer, écouter, trouver au quotidien de « petites » solutions, mesurer des avancées, etc.
- ⇒ Vigilance lors d'événements traumatiques avec disponibilité renforcée (repérer d'éventuelles conséquences).
- ⇒ Gestion de mesures de responsabilisation (violences et détournements d'images) : travailler émotions, cadre légal, effets des violences sur les gens, gestion des émotions via les activités sportives...

**IMPACT**

Des situations qui pourraient aboutir à un désinvestissement ont été dénouées, favorisant le maintien en scolarité et le mieux-être des adolescents.



# CARTE **collèges** D'IDENTITÉ | MÉDIATION SOCIALE SCOLAIRE

## PROJET

### ● MÉDIATION 2<sup>E</sup> DEGRÉ DANS LES COLLÈGES - (MSCD13)

## LOCALISATIONS

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

## PUBLICS ET PROBLÉMATIQUES CIBLÉS

- Les collégiens et leurs parents.
  - ⇒ Sécurité routière : stationnements sauvages, excès de vitesse, conduites à risques, traversées dangereuses.
  - ⇒ Cartouches de protoxyde d'azote, seringues, déchets, dégradations et tags devant les établissements.
  - ⇒ Altercations verbales entre jeunes mais aussi de parents envers des jeunes ou des personnels, ou entre eux.
  - ⇒ Tensions entre jeunes engendrant des regroupements et pouvant dégénérer en bagarres.
  - ⇒ Situations de harcèlement et atteintes à autrui d'intensité variable, parfois du fait de personnes extérieures.

## OBJECTIFS DE LA MISSION

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

## MODES OPÉRATOIRES

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

## EFFETS ATTENDUS

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

## MOYENS HUMAINS DE TERRAIN

- 20 médiateurs dont 4 en apprentissage (MSADS).

## MOYENS MATÉRIELS

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

## FINANCEMENT

- Conseil départemental 13.

## PARTENARIAT

- Education nationale : CPE, AED, ASS, Infirmiers et l'ensemble du personnel pédagogique.
- Services des Mairies et Agents de surveillance de la voie publique (ASVP) - veille technique.
- Acteurs et organismes sociaux de la jeunesse, du soin, de l'emploi, du sport...

## ● LES PRATIQUES ET LEURS IMPACTS

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

#### DES PRATIQUES

- ⇒ Présence/aller vers des équipes, en binôme et avec tenues professionnelles, aux entrées et sorties des établissements : parvis des collèges, abords des équipements sportifs, arrêts de bus, abords des commerces, parcs publics de proximité, lieux de vie limitrophes des établissements.
- ⇒ Distribution de flyers (cd13) décrivant nos missions et échanges avec élèves et parents, surtout à la rentrée.
- ⇒ Sensibilisation des publics aux consignes sanitaires en vigueur.

#### Atteintes à la sécurité routière aux abords des établissements

- ⇒ Rappeler les règles et veiller aux traversées de routes et/ou montées dans les bus : rester avec les élèves sur les lieux de regroupement ou accompagner vers le domicile pour éviter chahuts et bousculades.
- ⇒ Echanger avec les conducteurs de deux-roues : rappel des risques et prévention (vitesse, positionnement).
- ⇒ Sensibiliser les adultes (parents compris...) en leur demandant notamment de se garer plus loin et de ralentir.

#### Atteintes au bon fonctionnement et au calme dans les abords des établissements

- ⇒ Demander à des jeunes en scooter de s'éloigner de l'établissement pour ne pas gêner les cours.
- ⇒ Intervenir auprès de jeunes qui sautent un portail ou escaladent un grillage : expliquer les risques.
- ⇒ Faire cesser des incivilités dans un groupe : nuisances sonores, jets de déchets...
- ⇒ Prévenir l'établissement en cas de retard d'un bus scolaire et veiller à ce que tout le monde entre en cours.
- ⇒ Signaler aux CPE des situations paraissant problématiques entre parents et enfants.

#### IMPACTS

Bonne identification des médiateurs par les collégiens et par les parents avec qui ils ont créé du lien.  
 Apaisement des tensions et réduction de certains dangers liés à la sécurité routière.  
 Témoignages de partenaires et habitants d'un plus grand respect de la part des jeunes.

### VEILLE TERRITORIALE SOCIALE ET TECHNIQUE : UNE MISE EN SÉCURITÉ GÉNÉRALE

- ⇒ Signaler les problèmes techniques (détritrus, mauvaise signalisation...) aux services compétents.
- ⇒ Veiller à ce que les élèves restent à distance des dangers potentiels (bris de verre, problèmes électriques...).

#### IMPACT

Enlèvement des épaves, remplacement des vitres d'abri bus... mise en sécurité générale.

### GESTION DE SITUATIONS CONFLICTUELLES, D'INCIVILITÉS ET DE CONDUITES À RISQUES OU DÉLICTEUSES VEILLE TERRITORIALE SOCIALE ET TECHNIQUE : UNE MISE EN SÉCURITÉ GÉNÉRALE

#### Atteintes verbales

#### DES PRATIQUES

- ⇒ Ecouter et informer ; en cas de conflit écouter séparément jeunes ou adultes et puis reprendre ensemble.
- ⇒ Intervenir auprès des regroupements : dialoguer et observer avant de passer des relais lorsque nécessaire.
- ⇒ Être vigilant aux situations de fragilité : rester auprès d'un élève se disant en difficulté, jusqu'à l'arrivée des parents ou d'un personnel ; suivre ces situations (violences, harcèlements...).

#### IMPACT

La majorité des situations ont été réglées, dans un climat plutôt détendu.



### Atteintes physiques entre les personnes

- ⇒ Mettre fin aux bagarres et interroger leurs causes : apaiser et garder le contact ou passer le relais (PS).
- ⇒ Accompagner des jeunes se sentant menacés (observations ou informations par les CPE).
- ⇒ Intervenir en cas de menace ou d'agression avérée : expliquer les dangers, informer les surveillants.
- ⇒ Assister les victimes de violences : prévenir le collègue, amener à l'infirmerie ou attendre les secours.

### Atteintes de la part de personnes extérieures aux établissements

- ⇒ Mettre les collégiens en sécurité, alerter le collègue, raisonner les personnes pour qu'elles partent.

### Atteintes aux biens

- ⇒ Intervenir en situation et expliquer la gêne occasionnée, les dangers... signaler des faits graves au CPE.

### LIEN AVEC L'EDUCATION NATIONALE

- ⇒ Consigner dans des carnets de liaison les échanges oraux, parfois informels, avec les personnels.

#### IMPACT

Ces liens directs ont permis de réguler des situations et d'éviter conflits ou dysfonctionnements.

### INFORMATION, SENSIBILISATION ET SOUTIEN DES PERSONNES

- ⇒ Renseigner parents et jeunes, rassurer, dédramatiser, contextualiser (absences, emplois du temps...).

#### POUR

- ◆ Rassurer et par là-même désamorcer des tensions potentielles.

### PROJETS COLLECTIFS

- ⇒ Sensibilisation dans des classes : harcèlement, réseaux sociaux (défis) violence....
- ⇒ Interventions dans le dispositif Ecole ouverte pendant les vacances en appui des surveillants, intervenants et enseignants : encadrement d'activités, travail sur la violence, etc.
- ⇒ Participation aux événements des établissements (cross, tournois, collège propre).

#### IMPACTS

Les collégiens et les personnels pédagogique ont exprimé une grande satisfaction de ces contributions.

Ces actions ont renforcé les liens éducatifs avec les élèves.



# CARTE Ecoles

## D'IDENTITÉ MÉDIATION SOCIALE SCOLAIRE

### PROJET

## ● MÉDIATION 1<sup>ER</sup> DEGRÉ DANS LES ÉCOLES

### LOCALISATION

- Marseille : 40 écoles primaires du 3<sup>e</sup> au 16<sup>e</sup> arrondissement.

### TEMPORALITÉ

- D'octobre à avril

### PUBLICS CIBLÉS

- Elèves, parents et équipes pédagogiques des établissements.
  - ⇒ Problèmes de sécurité routière.
  - ⇒ Dysfonctionnements matériels

### OBJECTIFS DE LA MISSION

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

### MODES OPÉRATOIRES

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

### EFFETS ATTENDUS

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

### MOYENS HUMAINS

- 8 médiateurs (contrat d'apprentissage).

### MOYENS MATÉRIELS

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

### FINANCEMENT

- Ville de Marseille.

### PARTENARIAT

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

## ● LES PRATIQUES ET LEURS IMPACTS

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

### PRÉSENCE ACTIVE DE PROXIMITÉ : SE FAIRE CONNAITRE ET METTRE EN SÉCURITÉ LE PUBLIC JEUNE

#### DES PRATIQUES

- ⇒ Etre présents aux heures de mouvement des écoliers, devant les établissements et à leurs abords.
- ⇒ Aller vers des partenaires et commerçants de proximité, en dehors des heures d'entrée et sortie.
- ⇒ Se présenter et expliquer la mission aux équipes de l'Education nationale et aux parents d'élèves.

#### Les questions de sécurité

- ⇒ Sensibiliser enfants et parents aux règles de sécurité routière et aux risques de leur non-respect, pour soi et pour autrui : excès de vitesse, stationnements gênant la visibilité des piétons, feux tricolores, etc.
- ⇒ Aider les enfants à traverser tout en leur expliquant comment le faire en toute sécurité.
- ⇒ Se positionner sur le passage piéton, un peu avant les sorties et entrées, pour empêcher les stationnements.
- ⇒ Sensibiliser parents et enfants au respect du port du masque et de la distanciation sociale.

#### IMPACTS

Le personnel des écoles et les parents d'élèves disent être rassurés par notre présence.

Ils expriment le souhait de voir cette intervention se pérenniser.

### PRÉVENTION DES INCIVILITÉS ET DES SITUATIONS CONFLICTUELLES

- ⇒ Inciter de manière ferme mais bienveillante à déplacer des véhicules pour faciliter les mouvements.
- ⇒ S'interposer lors de tensions entre personnels et parents : écouter, contextualiser, dialoguer et expliquer.

### VEILLE TECHNIQUE TERRITORIALE

- ⇒ Repérer les manques ou dysfonctionnements des ralentisseurs, signalétiques spécifiques et feux tricolores, la présence d'encombrants ou déchets, le manque ou l'insuffisance de parkings de proximité.
- ⇒ Transmettre ces informations aux interlocuteurs et applications dédiés.

### INFORMATION/SENSIBILISATION DES PERSONNES - PROJETS COLLECTIFS

- ⇒ Mise en place de cafés-parents devant les établissements pour échanger avec les personnes.
- ⇒ Distribution de flyers qui présentent les missions.
- ⇒ Lorsque les équipes observent des situations socialement difficiles, elles passent des relais aux médiateurs urbains intervenant sur les lieux de vie de ces personnes.

### UNE LIMITE

- ⇒ Ces séquences ramassées sur une semaine ne permettent pas l'établissement de véritables liens de confiance et le suivi de situations.



# MÉDIATION SOCIALE **DANS LES TRANSPORTS**



# CARTE D'IDENTITÉ

## MÉDIATION SOCIALE DANS LES TRANSPORTS

### PROJET

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

### LOCALISATIONS

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

### PUBLICS CIBLÉS

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

### OBJECTIFS DE LA MISSION

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

### MODES OPÉRATOIRES

- Présence active à bord des trains et dans les gares et haltes du parcours.
- Interventions directes sur des actes d'incivilité et de non-respect des règles.
- Prévention et accompagnement : échanges, orientations, informations SNCF, actes éducatifs.
- Gestion de conflits.
- Etablissement d'un recueil de données journalier sur l'ambiance et alertes lors d'incidents graves.
- Actions collectives.
- Orientations du public vers des structures sociales et des services du Groupe addap13 : prévention spécialisée, maraudes mixtes, Pôle MNA, chantiers d'insertion de l'AIAES, Prévention par le sport, etc.

### EFFETS ATTENDUS

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

### MOYENS HUMAINS DE TERRAIN

- 8 médiateurs.

### MOYENS MATÉRIELS

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

### FINANCEMENT

- SNCF.

### PARTENARIAT

- Tous les services de la SNCF avec lesquels nous sommes en relations au quotidien.
- Structures de droit commun dans les domaines de l'insertion, l'hébergement, la scolarité et la santé : Samu social, Missions locales, Pôle emploi, MDS, CAF, Centres sociaux, etc.
- SOS Voyageurs.



## ● LES PRATIQUES ET LEURS IMPACTS

### PRÉSENCE ACTIVE DE PROXIMITÉ

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

#### Dans les trains

- Se présenter au conducteur et à tous les personnels SNCF présents à bord afin de signifier notre présence.
- Faire un premier aller-retour pour signifier notre présence à l'ensemble des passagers.
- A chaque arrêt se positionner devant les portes et prévenir tout incident ou difficulté.
- Observer ambiance, tensions, typologie des passagers en fonction des jours/heures...
- Tout le long des trajets, se montrer disponibles pour toutes demandes, échanger et créer du lien.
- Sensibiliser les publics aux consignes sanitaires en vigueur.

#### Dans les emprises ferroviaires

- Sur chaque halte, l'équipe de médiation se présente systématiquement à tous les personnels de la SNCF et partenaires présents (agents de sécurité...).
- Elle effectue un parcours ritualisé pour donner à voir sa présence aux usagers et aux riverains.
- Elle échange et crée du lien social avec les usagers, les riverains, les commerçants, etc.
- Elle se rend disponible auprès des usagers pour toutes demandes.
- Elle observe et recueille des éléments qui alimenteront son diagnostic, technique et social.
- En 2022 la prévention liée au Covid 19 a été intégrée dans les messages de prévention : respect des gestes barrières et distribution de masques, notamment aux personnes en situation de marginalisation.

#### POUR

- ◆ Elaborer un diagnostic continu.
- ◆ Diminuer les sentiments d'insécurité.

### VEILLE TECHNIQUE ET SOCIALE

#### DES PRATIQUES

- Repérage et transmission des dysfonctionnements (ascenseurs, éclairages, signalétique, etc.).
- Repérage de personnes en situation de toxicomanie ou de marginalité, regroupements de jeunes, etc.

#### POUR

- ◆ Produire des diagnostics sous forme de synthèses hebdomadaires et mensuelles (SNCF).
- ◆ Renseigner *Evanomad* de manière objectivable et précise (reporting après chaque intervention).

### PRÉVENTION ET GESTION DES SITUATIONS CONFLICTUELLES ET DES DÉLITS

#### DES PRATIQUES

- Aller au-devant des personnes en cas de conflits (trains ou haltes) et les écouter : apaiser et traiter.
- Informer le conducteur ou les agents SNCF présents en cas de délits repérés.
- Rassurer les victimes et rester avec elles jusqu'à prise en charge et passage de relais.

#### POUR

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

#### Un dispositif estival spécifique dit « la piscine de Gardanne »

Chaque été la fréquentation de la ligne augmente du fait des personnes se rendant à cette piscine, ce qui entraîne fraudes, bousculades, consommations illicites, tensions entre passagers et vis-à-vis du personnel...

- Depuis quelques années, avec des services SNCF et d'autres partenaires, l'équipe échange des informations et les différentes interventions sont coordonnées en temps réel via un groupe WhatsApp dédié.
- Des actions collectives sont menées en fin de journée en gare de Gardanne.

#### IMPACT

Les trajets faisant suite aux actions collectives en gare (sensibilisation) se déroulent dans une meilleure ambiance.

## DES PRATIQUES

### INFORMATIONS ET PASSERELLES VERS LES INSTITUTIONS

- ⇒ Informer sur le fonctionnement de la SNCF (trajets, tarifs, horaires, grèves...).
- ⇒ Aller vers en gare pour informer sur les abonnements et réductions, donner des explications sur l'application SNCF et ses avantages...

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

- ⇒ Chaque fois que nécessaire, orienter usagers et toutes personnes rencontrées vers les dispositifs de droit commun, en fonction de la problématique repérée et/ou exprimée (dont les services du Groupe).

### SENSIBILISATION DES PERSONNES

- ⇒ Organisation et animation des stands « Mobile et tranquille », avec les services de la SNCF.
- ⇒ Mise en place de stands de sensibilisation aux abords des haltes (parfois en partenariat) : échanger, diffuser des messages de prévention (risques ferroviaires), recueillir des avis.
- ⇒ Participation à des événements SNCF (forums, visites officielles) pour présenter notre mission.

## POUR

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

### PROJETS COLLECTIFS

- ⇒ Temps de rencontre/petit déjeuner devant des lycées, chantiers éducatifs avec la prévention spécialisée et des jeunes issus de quartiers bordant la ligne, stands de prévention lors d'événements sportifs en bordure de ligne...

## POUR

- ◆ Se faire connaître, créer du lien, s'intégrer dans le tissu social de proximité.



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



# CARTE D'IDENTITÉ

## MÉDIATION SOCIALE EN ERP

### PROJET

- Médiations en MDS et agences Pôle emploi.

### LOCALISATIONS

- Aix-en-Provence et Gardanne : 2 MDS.
- Marseille : Agences de Pôle emploi (3<sup>e</sup> / 5<sup>e</sup> / 14<sup>e</sup> / 15<sup>e</sup> arrts).

### PUBLICS ET PROBLÉMATIQUES CIBLÉS

- L'ensemble des usagers se présentant dans ces structures.
- Public majoritairement en fragilité sociale pour lequel les démarches sont anxiogènes.
  - Fracture numérique.
  - Tensions entre agents et usagers, agressions verbales.

### OBJECTIFS DE LA MISSION

- Participer au règlement des situations conflictuelles.
- Prévenir les incivilités.
- Délivrer des messages de prévention.
- Délivrer des informations et une aide à la compréhension des fonctionnements.

### MODES OPÉRATOIRES

- Présence active régulière autour et à l'intérieur des locaux.
- Gestion des flux et des tensions éventuelles (files d'attente, etc.).
- Dispenser des informations et orienter le public (fonctionnement, démarches, etc.).
- Aider les usagers y compris vis-à-vis des supports numériques.

### EFFETS ATTENDUS

- Apaisement dans les phases d'attente et les temps de rendez-vous.
- Sentiment du public d'être pris en compte dès son arrivée.
- Amélioration du fonctionnement des structures, y compris sur le versant numérique.

### MOYENS HUMAINS DE TERRAIN

- 2 médiateurs MDS.
- 10 médiateurs Pôle emploi.

### MOYENS MATÉRIELS

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

### FINANCEMENT

- Conseil départemental 13 pour les MDS.
- Pôle emploi pour les agences.

### PARTENARIAT

- Equipes des structures.
- Ressources associatives locales.

## ● LES PRATIQUES ET LEURS IMPACTS

### PRÉSENCE ACTIVE DE PROXIMITÉ

#### DES PRATIQUES

- ⇒ Manifester notre présence en allant au contact du public (salutations, questions anodines...).
- ⇒ Manifester notre disponibilité : « est-ce que je peux faire quelque chose pour vous ? »
- ⇒ S'entretenir avec les personnes qui en manifestent le désir ou le besoin.
- ⇒ Ecouter, dédramatiser le cas échéant, contextualiser, expliquer (fonctionnement, durée...).
- ⇒ S'occuper des enfants le cas échéant, les occuper, etc.
- ⇒ Sensibiliser les publics aux consignes sanitaires en vigueur.

#### POUR

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

#### IMPACT

Relations plus faciles entre parents et AS MDS (visites médiatisées).

### PRÉVENTION ET GESTION DES SITUATIONS CONFLICTUELLES ET DES INCIVILITÉS

- ⇒ Ecouter les parties, les laisser s'exprimer de manière à ce que chacune entende l'autre.
- ⇒ Contextualiser, reformuler et proposer une solution apaisante (posture calme, neutre et bienveillante)
- ⇒ Rester dans tous les cas jusqu'à ce que la situation soit apaisée.

#### POUR

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

#### IMPACT

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

### PASSERELLES OU CONCERTATIONS ENTRE LES PERSONNES ET LES INSTITUTIONS

- ⇒ Ecouter, orienter, expliquer (un courrier, une démarche...).
- ⇒ Chaque fois que possible (affluence et équipements des usagers), montrer le fonctionnement numérique, initier les créations de comptes, aider aux réinitialisations de mots de passe, etc.
- ⇒ Accompagner à l'autonomisation progressive des habitués (réactualisations Pôle emploi par exemple).

#### POUR

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

#### IMPACT

Un tiers des usagers de Pôle emploi aidés sur le plan numérique est autonome dans ses démarches.

### FACILITATION DES MISES EN RELATION DES PERSONNES AVEC DES PARTENAIRES

- ⇒ Prendre des initiatives pour actualiser/élaborer des outils facilitant le quotidien des usagers et des agents.
- ⇒ Mise à jour de l'annuaire du réseau partenarial ou tutoriel présentant les démarches dématérialisées.

#### POUR

- ◆ Contribuer à un meilleur accès au droit commun : simplification et autonomisation.
- ◆ Fluidifier le travail des agents des structures.

### INFORMATION/SENSIBILISATION DES PERSONNES AU RESPECT DES CODES

- ⇒ Messages préventifs sur la civilité, le respect de soi et des autres.
- ⇒ Expliquer l'importance des gestes barrières et faire respecter les distanciations dans les files d'attente.
- ⇒ Rappeler la nécessité du masque en intérieur et en distribuer le cas échéant à l'entrée (2022).





# MÉDIATION SOCIALE **ESPACE PUBLIC SPÉCIFIQUE**



# CARTE D'IDENTITÉ

## ESPACE PUBLIC SPÉCIFIQUE

### PROJET

- Médiation Littoral Marseille

### LOCALISATIONS

- Marseille : plages du 16<sup>e</sup> arrondissement et leurs abords.

### TEMPORALITÉ

- De mai à septembre

### PUBLICS CIBLÉS

- Usagers et acteurs présents sur les espaces balnéaires et leurs abords.
- Questions de sécurité, notamment pour les enfants.
  - Conflits sur les plages et aux arrêts de bus.
  - Incivilités dans les espaces communs.

### OBJECTIFS DE LA MISSION

- Renforcer et améliorer la sécurité des enfants et des familles sur les plages et leurs abords.
- Prévenir les incivilités, réguler les conflits et tensions dans ces espaces.
- Donner des informations sur le fonctionnement des espaces.
- Assurer une veille technique quotidienne.

### MODES OPÉRATOIRES

- Assurer une présence active sur les plages et leurs abords.
- Travailler en lien continu avec les postes de secours pour renforcer la sécurité, notamment des enfants.
- Délivrer des messages de prévention aux usagers (gestes barrières, sécurité routière, risques de noyade, canicule, vent violent, etc.).
- Intervenir dans les situations de tension, par le dialogue et l'écoute.
- Mettre les personnes repérées en grande difficulté en relation avec des structures sociales.
- Relever les dysfonctionnements et en informer les institutionnels dédiés.

### EFFETS ATTENDUS

- Tranquillité et sécurité pour tous dans les espaces balnéaires concernés, leurs accès et leurs abords.
- Régulation des conflits, apaisement des tensions entre enfants, entre adultes, entre adultes et jeunes...
- Restauration d'un climat de confiance dans l'espace public.

### MOYENS HUMAINS DE TERRAIN

- 8 médiateurs (contrat d'apprentissage).

### MOYENS MATÉRIELS

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

### FINANCEMENT

- Ville de Marseille.

### PARTENARIAT

- Les services techniques municipaux.
- Les acteurs de la sécurité des personnes (maîtres-nageurs, secouristes...).
- Des acteurs locaux du social.
- Syndicat d'initiative, association Doris plongée, agents de la RTM, Thalassanté, Sud Kayak.

## ● LES PRATIQUES ET LEURS IMPACTS

### PRÉSENCE ACTIVE DE PROXIMITÉ

#### DES PRATIQUES

- ⇒ Dès le matin, aller à la rencontre des partenaires et personnes présentes pour échanger.
- ⇒ Présence à l'arrivée des navettes maritimes de la RTM.
- ⇒ Travail en lien continu avec le poste de secours de la plage.

#### POUR

- ◆ Présenter nos missions, créer des liens de confiance et être identifiés par l'ensemble des usagers.
- ◆ Observer et recueillir des informations : fréquentation/ambiance du site et événements éventuels.
- ◆ Informer : emplacement des arrêts de bus et horaires, fonctionnement...

#### DES IMPACTS

En fin de saison nous ne voyons plus de jeunes plonger au moment de l'arrivée des navettes.  
Les commerçants signalent une diminution des « petits vols » dont ils pouvaient faire l'objet.

### INFORMATION/SENSIBILISATION DES PERSONNES – PROJETS COLLECTIFS

#### DES PRATIQUES

Veiller à la sécurité du public

- ⇒ Distribuer des bracelets d'identification pour enfants aux familles, centres aérés et centres sociaux.
- ⇒ Sensibiliser les jeunes aux dangers des plongeurs sauvages (digue, rochers...).
- ⇒ Expliquer aux familles l'interdiction des barbecues sauvages, notamment les jours de vent.
- ⇒ Sensibiliser les parents : chapeau, renouvellement de crème solaire et hydratation pour les enfants.
- ⇒ Rappeler la nécessité de brassards pour les jeunes enfants.
- ⇒ Intervenir directement auprès des enfants en cas de nécessité ou de risque.
- ⇒ Sensibiliser les usagers à l'interdiction de fumer sur la plage.
- ⇒ Maintenir un lien continu avec le poste de secours pour pouvoir intervenir : enfants perdus, blessures...
- ⇒ Sensibilisation aux gestes barrières (distanciation) et distribution de masques près des arrêts de bus.

#### POUR

- ◆ Limiter les risques, notamment pour les enfants.
- ◆ Faire que les personnes identifient une ressource en cas de difficulté.

#### IMPACTS

Le lien continu avec le poste de secours a permis de résoudre plusieurs situations : enfants perdus, blessures...  
Respect grandissant de l'interdiction de fumer sur la plage.

### PRÉVENTION DES INCIVILITÉS ET GESTION DES SITUATIONS CONFLICTUELLES

#### DES PRATIQUES

- ⇒ Se porter au-devant des personnes en cas de tensions : écouter les parties suffit souvent à apaiser (neutralité et bienveillance).
- ⇒ Sensibiliser les jeunes aux nuisances créées par les rodéos en scooter.
- ⇒ Sensibiliser les jeunes à l'interdiction des jets de pétards, autour du 14 juillet principalement.

#### POUR

- ◆ Faire en sorte que les personnes se sentent davantage en sécurité.

#### IMPACT

Nous avons noté la disparition des rodéos à scooter sur la place.

### VEILLE TECHNIQUE TERRITORIALE

#### DES PRATIQUES

- ⇒ Repérer les dysfonctionnements : toilettes, fontaine, poubelles, déchets dans l'eau, détritus, etc.
- ⇒ Fermer des toilettes publiques lorsqu'elles sont trop sales.
- ⇒ Sécuriser systématiquement les accès prévus pour les pompiers de manière à ce qu'ils restent accessibles.
- ⇒ Echanger avec les usagers et les assurer que les problèmes sont signalés.
- ⇒ Signaler les dysfonctionnements observés auprès des services et applications dédiés et suivre les situations.

## **DES PRATIQUES**

### **MISE EN RELATION DES PERSONNES AVEC DES PARTENAIRES**

- ⇒ Passer voir les personnes sans domicile fixe : prendre de leurs nouvelles et évaluer leurs besoins.
- ⇒ Relais avec les maraudes Sara Logisol dès que nécessaire : distributions alimentaires et vestimentaires.



