



BILAN D'ACTIVITÉS 2023

AMCS



**Médiations et
cohésion sociale**

Groupe addap13



SOMMAIRE

Evolution de nos bilans d'activités ... Une troisième édition un peu différente

LE CONTEXTE ASSOCIATIF EN QUELQUES DONNEES P. 6

Les territoires et périmètres couverts	P. 7
Des financements stables depuis 2021	P. 8
Des moyens humains	P. 9
Quelques données quantitatives de l'activité	P. 12

RETOUR SUR L'ACTIVITE ASSOCIATIVE..... P. 13

Des exercices professionnels répondant à de vrais besoins	P. 14
L'inscription dans des partenariats.....	P. 16
Des actions conçues dans un écosystème interne et externe	P. 18
Un engagement dans la professionnalisation du métier parfois contrarié	P. 18
Une organisation apprenante dans un environnement mouvant.....	P. 20
Une doctrine d'intervention spécifique et réaffirmée	P. 22

DES PRATIQUES REMARQUABLES..... P. 24

Médiation socioéducative aux abords des lycées : des possibles et une expérimentation	P. 25
Rappel du dispositif	P. 25
Gestion d'une alerte dans un lycée du sud de Marseille	P. 25
Prépare ta rentrée au lycée, à destination des classes de 3 ^e	P. 26
Des actions collectives avec les lycéens	P. 27
Une expérimentation : intervention d'un binôme éducatif dans les lycées.....	P. 28
Articulation entre les médiations sociales au bénéfice des publics.....	P. 13
A Martigues, des réactivités face à une situation d'urgence.....	P. 13
Articulation territorialisée dans le 14 ^e arrondissement de Marseille	P. 13



LES PROGRAMMES MENES..... P. 36

Médiations sociales dans les quartiers.....	P. 37
Médiation sociale en Espace Spécifique	P. 41
Médiation sociale en ERP (MDS et Pôle emploi)	P. 45
Médiation sociale dans les transports TER Aix-Marseille	P. 48
Médiations sociales scolaires.....	P. 52
Ecoles primaires.....	P. 53
Collèges.....	P. 55
Lycées	P. 58



... UNE TROISIÈME ÉDITION UN PEU DIFFÉRENTE

L'année dernière nous avons associé l'ensemble des strates de l'association à la construction d'éclairages de terrain partagés entre opérateurs de terrain et encadrement intermédiaire.

En 2023 nous avons souhaité mettre un fort accent sur la production des directions de service et le tour de table a fait surgir tant de thématiques et tant de choses à dire que nous avons dû procéder à des arbitrages.

C'est ainsi que nous avons ouvert la partie institutionnelle dite *contexte associatif* à diverses écritures qui viennent dire le sens et les résultats des partenariats, les implications et les objectifs d'une organisation apprenante ou la spécificité du management de nos équipes. Textes plus ou moins longs mais qui tous ont à nos yeux le mérite de signer l'engagement des salariés dans ce bilan, l'émergence d'une identité associative et d'une doctrine d'intervention appropriable par tous. Nous sommes conscients que cette première partie comporte des redites mais nous préférons quelques redondances à un discours trop lisse qui court le risque de rester extérieur aux réalités vécues au jour le jour et aux tentatives de réponse continuellement élaborées par l'encadrement et les opérateurs.

Face à l'impossibilité de valoriser toutes les médiations sociales que nous menons dans un format restant attractif pour les lecteurs, nous avons fait le choix de mettre en valeur une thématique par an. C'est pourquoi vous verrez que la médiation lycée est centrale dans des éclairages de terrain que nous avons appelés *pratiques remarquables*. En effet nous avons ainsi davantage de place pour laisser s'exprimer des modalités opératoires de terrain. Aux côtés de la médiation lycée, les articulations inter médiations sociales sont également mises en valeur et la prochaine édition devrait être centralement consacrée à la médiation sociale collège, pour laisser la même latitude pour dire finement ce qui aura été réalisé au bénéfice des publics, en associant largement les opérateurs de terrain à cette production.

En parallèle, vous retrouverez des éléments statistiques, un état de nos financements et de l'implantation de nos différents programmes. En fin de document, nous fournissons comme d'habitude une présentation succincte mais complète des programmes de médiation sociale menés en 2023 avec les principales pratiques mises en œuvre.

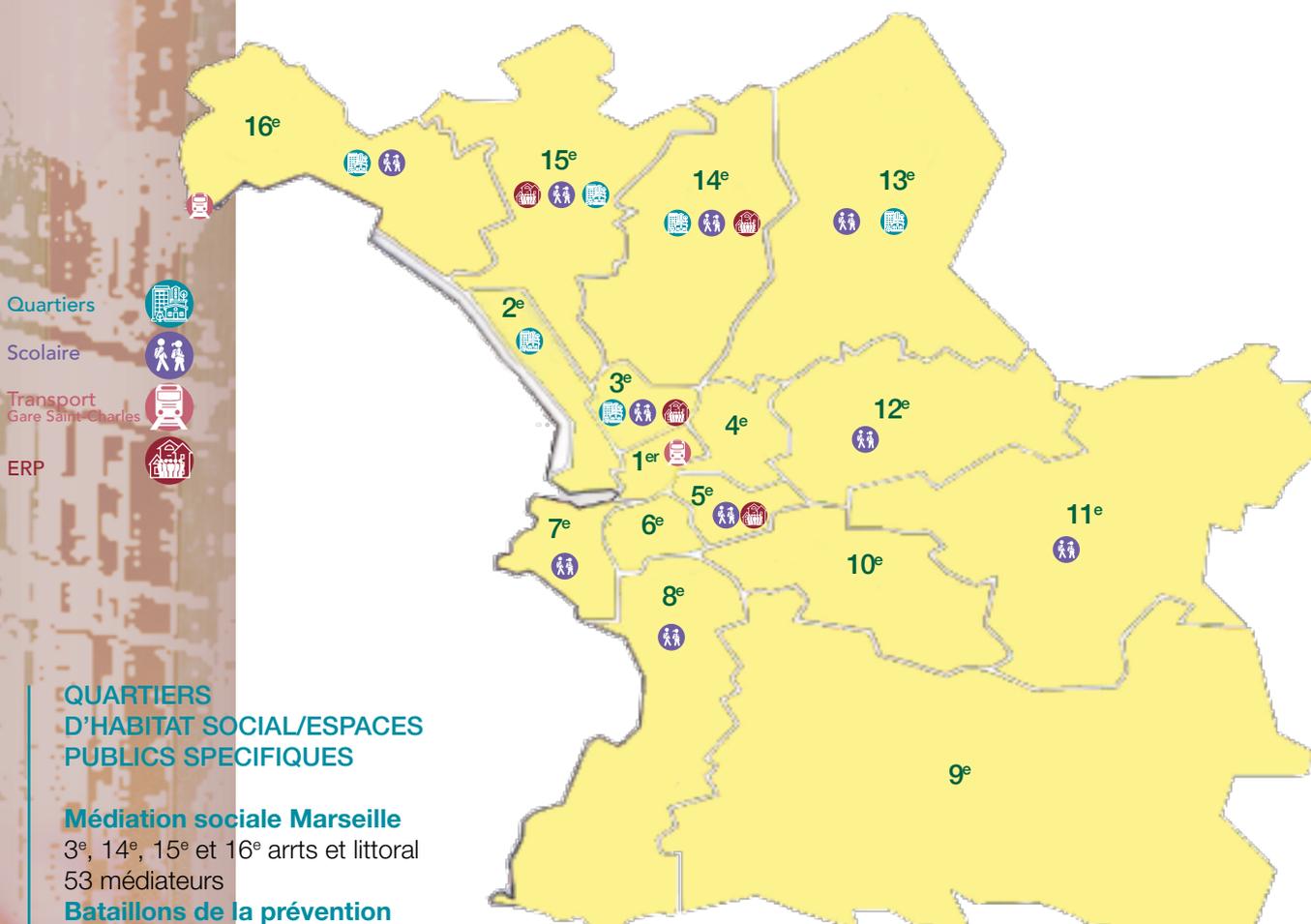


**LE CONTEXTE
ASSOCIATIF
EN QUELQUES
DONNEES**

LES TERRITOIRES ET PÉRIMÈTRES COUVERTS

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

CARTOGRAPHIE - MARSEILLE



Quartiers

Scolaire

Transport
Gare Saint-Charles

ERP

QUARTIERS D'HABITAT SOCIAL/ESPACES PUBLICS SPECIFIQUES

Médiation sociale Marseille

3^e, 14^e, 15^e et 16^e arrts et littoral
53 médiateurs

Bataillons de la prévention

2^e et 3^e arrts, 14 médiateurs
13^e et 14^e arrts, 4 médiateurs
15^e et 16^e arrts, 10 médiateurs

Prévention par le sport

6 médiateurs

TOTAL 95 MÉDIATEURS

MILIEU SCOLAIRE

Ecoles primaires Marseille

8 médiateurs

Collèges

3^e et 14^e arrts, 12 médiateurs

Lycées

3^e, 5^e, 7^e arrts
8^e, 11^e et 12^e arrts
13^e et 15^e arrts, 22 médiateurs

TOTAL 36 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
10 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 36 MÉDIATEURS

ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC (ERP)

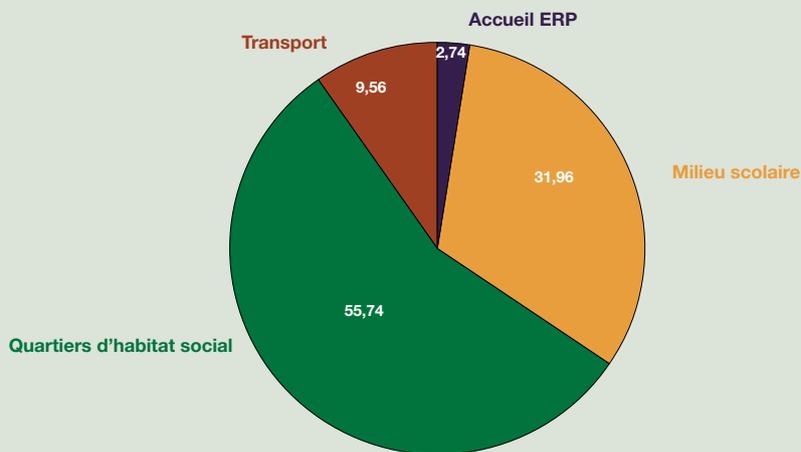
MDS Aix et Gardanne
2 MÉDIATEURS

Quartiers 

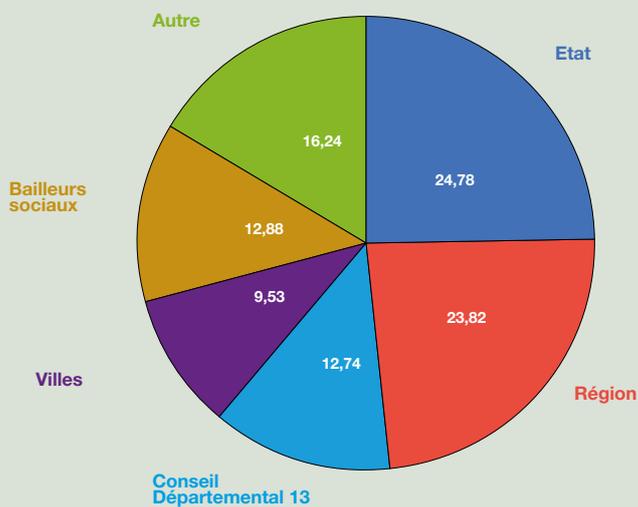
Scolaire 

DES FINANCEMENTS STABLES DEPUIS 2021

Nous présentons ci-dessous les quatre grands types de médiation sociale portés par l'association au regard de leurs financements respectifs.



L'on voit - sans surprise - la prépondérance des médiations sociales menées dans des quartiers d'habitat social.



Ici les parts respectives des différents financeurs disent le rôle majoritaire de l'Etat et du conseil régional Sud Paca dans notre activité.

La stabilité de ces financements illustre une véritable reconnaissance de la mission. Toutefois chacun de ces financements reste soumis à projet ou marché, ce qui ne garantit en rien sa pérennité et rend l'ensemble difficile à gérer (différentes conventions, modalités et échéanciers).

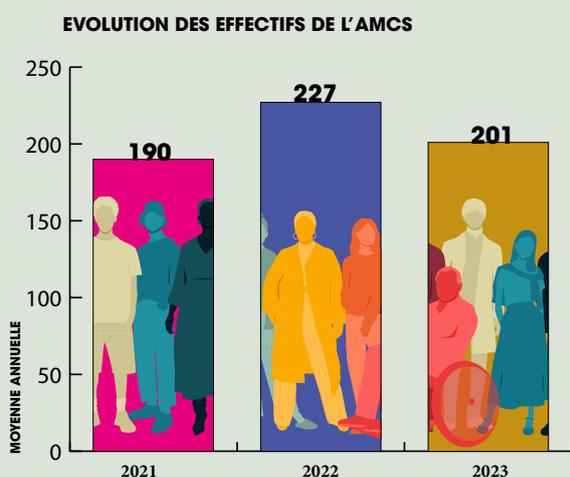
En outre, il arrive que les financements ne parviennent pas à couvrir les frais de fonctionnements et c'est ainsi que l'association s'est résolue par exemple à interrompre l'action menée à Port de Bouc où pourtant les besoins étaient bien réels parce que ce n'était pas viable pour elle.

C'est pourquoi, nous souhaitons pour ce métier une autre forme d'organisation et de reconnaissance.

A ce titre la proposition de loi en cours d'examen qui vise l'inscription de la médiation sociale dans le code de l'action sociale et des familles irait dans le sens d'une reconnaissance et d'une labellisation positives. Elle serait de fait positionnée de manière officielle comme faisant partie d'un vaste ensemble de réponses reconnues par les pouvoirs publics au service de la population. Et l'on peut gager que cela générerait d'autres modes de gouvernance, voire de financements.

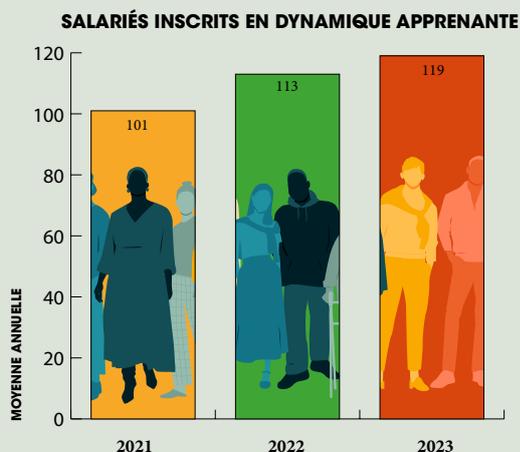
DES MOYENS HUMAINS

L'Association Médiations et cohésion sociale - Groupe addap13 compte 202 salariés au 31 décembre 2023 et un ratio d'un cadre (cadres administratifs compris) pour dix non cadres.



L'ENGAGEMENT DANS UNE DYNAMIQUE APPRENANTE

101 personnes sont inscrites dans cette dynamique, qu'elles soient en contrat d'apprentissage ou en contrat CDD adulte-relais.



La proportion de salariés inscrits dans des processus de formation est non seulement important mais en augmentation notable en 2023. Cela dit bien l'engagement de l'association dans la professionnalisation de ces salariés peu ou pas diplômés et sa volonté de faire connaître le métier de médiateur social.

LA PART DE CONTRATS PÉRENNES

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

CDI 98

CDD 84, DONT 56 en apprentissage

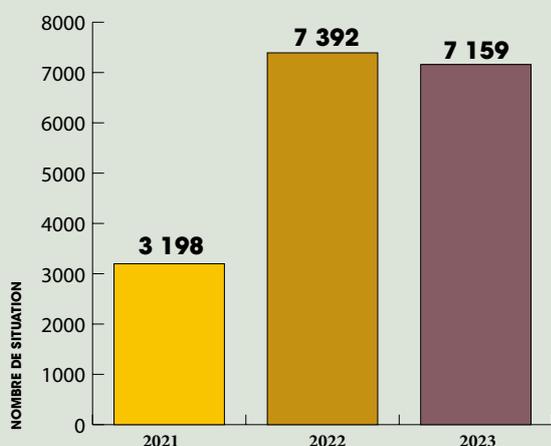
QUELQUES DONNÉES QUANTITATIVES DE L'ACTIVITÉ

De manière cumulée sur les communes d'Arles, La Ciotat, Aubagne, Marseille, Martigues, Miramas et Port de Bouc, nous pouvons faire état d'un certain nombre d'indicateurs significatifs.

SITUATIONS TRAITÉES

Les médiateurs sociaux de l'association ont traité **7159 situations en 2023**. Il peut s'agir de conflits de voisinage, de difficultés dans les relations aux bailleurs, de dépôts d'encombrants, etc.

EVOLUTION DU NOMBRE DE SITUATIONS TRAITÉES PAR L'AMCS



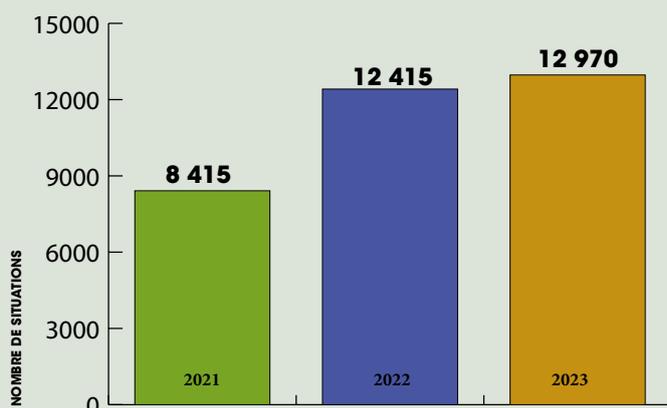
Le chiffre 2023 confirme le « retour à la normale » que nous indiquions en 2022 après une année 2021 impactée par les consignes sanitaires (raréfaction des rencontres et désertification des espaces).

ACTIONS DE MÉDIATION ET D'ACCOMPAGNEMENT

Tout au long de l'année, les médiateurs sociaux 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 NFX60-600 médiation sociale.

ACTIONS DE MÉDIATION ET D'ACCOMPAGNEMENT



Là aussi nous observons une hausse continue de l'activité que nous pouvons principalement corrélérer au manque de relais administratifs de proximité et à la fracture numérique grandissante qui entraînent une hausse du nombre d'actions visant à résoudre des situations (prestations sociales, logement, santé, etc.). Les équipes orientent, accompagnent et se mobilisent fortement contre le non-recours aux droits.

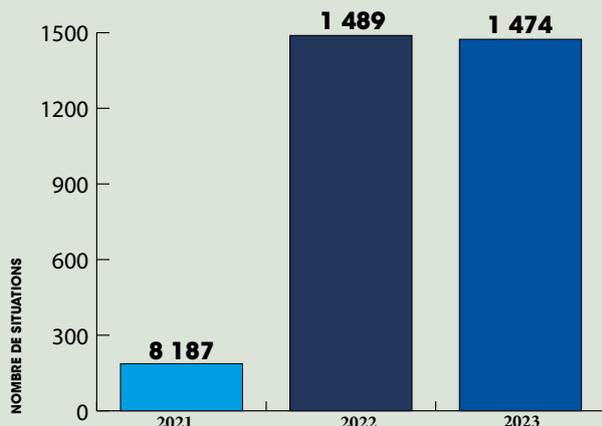
Ce volet du travail illustre l'utilité sociale spécifique de la médiation sociale dans les quartiers d'habitat social et nous y revenons dans la suite de ce document.

ACTIONS FAVORISANT LE VIVRE ENSEMBLE

Sur l'ensemble des territoires et périmètres couverts par nos programmes, **les médiateurs ont mené 1 489 actions visant à un meilleur vivre ensemble.**

Animations de proximité, chantiers citoyens, participation à des chantiers éducatifs (en lien avec les équipes de prévention spécialisée) ou toute autre forme d'action favorisant le collectif, des plus informelles aux plus structurées, sans oublier les opérations de solidarité (distribution de colis alimentaires, colis de Noël, etc.). Ces actions ont été menées soit à l'initiative de nos équipes, soit en partenariat.

ACTIONS FAVORISANT LE VIVRE ENSEMBLE



Nous observons que la forte montée en charge de cet axe de travail enregistrée en 2022 suite aux besoins exprimés par les habitants et les partenaires au sortir de la crise sanitaire s'est maintenue à un niveau remarquable en 2023, ce qui dit l'engagement des équipes aux côtés des populations et la reconnaissance de leur potentiel par les partenaires opérationnels et institutionnels.



**RETOUR
SUR
L'ACTIVITE
ASSOCIATIVE**

DES EXERCICES PROFESSIONNELS RÉPONDANT À DE VRAIS BESOINS

DANS LES QUARTIERS QPV

Dans ces périmètres d'intervention, les contextes sociaux sont très dégradés avec de vrais marqueurs de besoins.

Les équipes de médiation sociale rencontrent des personnes démotivées, désabusées, qui ont décroché du droit commun par fatigue, mauvaise compréhension, éloignement géographique des services publics, changements dans les équipes et/ou les fonctionnements de ces services qui suffisent à déstabiliser des personnes fragiles en besoin d'interlocuteurs identifiés et stables, découragement devant des effets de seuil qui les portent à croire qu'elles n'ont droit à rien alors même que le fait de solliciter des aides n'est jamais aisé.

En somme les équipes sont face à des personnes qui ne savent plus quel fil tirer et n'ont plus l'énergie de multiplier les démarches. S'ensuivent des cercles vicieux, par ailleurs documentés, de crispations voire de comportements agressifs qui masquent aussi des peurs et des complexes d'infériorité, l'ancrage dans la conviction que « l'on ne fait rien pour moi » ... en bref la porte ouverte à des non-recours qui pénalisent les personnes et les enferment.

Au côté de ces adultes à ce moment-là il n'y a pas grand-monde, il leur faut bien faire un premier pas, une démarche, un déplacement pour produire des changements dans leur situation et c'est là que des équipes bienveillantes et à l'écoute, qui ne jugeront pas leur manque de réactivité ou leur découragement mais s'intéresseront, proposeront, viendront à domicile, commenceront à lire un courrier avec elles, à classer un dossier, à donner un avis, à demander ailleurs le conseil qu'elles n'osent plus rechercher... pourront amorcer un autre cercle, plus positif et petit à petit prendre avec elles ce rendez-vous qui les angoisse et les y accompagner physiquement pour écouter avec elles, décoder et reprendre ensuite la situation, la dédramatiser le cas échéant. Faire reculer leur isolement.

Comme les médiateurs sont identifiables, abordables, présents dans le quotidien des personnes et facilement accessibles, ils sont acceptés ; et notamment ils entrent dans les domiciles. Ils sont un élément de réponse à des situations de précarité sociale, y compris lorsqu'elles sont très dégradées (paupérisation, mauvais état sanitaire... et souvent psychique), finissant par échapper aux radars de l'action publique et préoccupant l'ensemble des intervenants...

C'est comme cela que les médiateurs parviennent à « raccrocher » les relations entre les institutions et les habitants : en informant de l'action de tel ou tel (GRDF...) ils désamorcent les premières réactions de méfiance qui n'auraient pas manqué de se produire ; le jour venu, les portes vont s'ouvrir parce qu'on a commencé par leur ouvrir à eux, qui ont donc pu expliquer et informer. Un espace de normalité sociale sera ainsi rétabli au profit de tous, dans un climat apaisé.

Ce sont aussi des « riens » de cette nature dont la disparition inquiète tout le monde et qu'il faut savoir inverser pour que se fasse jour cette impalpable « cohésion sociale » que tous appellent de leurs vœux.

DANS LES COLLÈGES

Il est attendu une présence active de proximité quotidienne et préventive (voire dissuasive) des situations de tension dans et aux abords des établissements concernés. Les problématiques principalement repérées dans la majorité des établissements sont les conflictualités et le décrochage scolaire.

Ces médiateurs travaillent en binôme et interviennent directement dans ces situations – traitement de la situation basé sur une écoute de chacune des parties selon les procédures classiques de la médiation sociale.

Une présence active de proximité leur permet d'observer les interactions entre les personnes et d'être réceptifs aux changements pour pouvoir anticiper lorsque se font jour des tensions de manière à prévenir au maximum les conflits. La présence active et les échanges qu'elle entraîne avec les collégiens crée des liens qui autorisent par la suite les équipes à entrer en contact avec les élèves pour s'enquérir d'une situation (après une altercation par exemple) et les rassurer s'ils en ont besoin. Les médiateurs apparaissent ainsi comme des interlocuteurs de proximité en qui les jeunes peuvent avoir confiance.

Ils sont vigilants à repérer ceux qui restent devant la porte de l'établissement au lieu d'entrer en cours, un des signes les plus patents d'une spirale ou d'un risque de décrochage. Ils peuvent alors entamer le dialogue, remettre en perspective, redonner le cadre d'une manière bienveillante, exposer les conséquences de manière à enrayer le phénomène. Lorsque la situation perdure, ils ont la possibilité d'échanger avec l'équipe du collège. Ils travaillent également les ruptures avec des jeunes qui sont présents aux abords de l'établissement... alors qu'ils n'y sont pas ou plus scolarisés. Il s'agit souvent de jeunes qui ont été exclus et réaffectés ailleurs. Ils éprouvent quelquefois des difficultés à s'approprier le nouvel établissement (quitter les copains mais aussi souvent rejoindre un collège plus éloigné de leur domicile). Les médiateurs des différents collèges sont en lien autour de ces situations, ce qui constitue un cadre de réassurance qui permet parfois de les « raccrocher ».

Les médiateurs peuvent être amenés également à travailler sur des dimensions collectives en fonction des problématiques qu'ils observent ou qui sont exprimées par le public ou l'établissement. Ces actions sont toujours concertées en amont car ils sont en lien étroit avec le principal, les CPE, le service social scolaire, les AED et l'ensemble des personnels pédagogiques et éducatifs. Toute action collective dans l'établissement est soumise à la validation de l'Education nationale. Les médiateurs peuvent proposer des sensibilisations en direction de groupes (harcèlement, usage du numérique...). Ces séquences ont le mérite d'ouvrir des espaces de dialogue à l'intérieur du collège. Les équipes de médiation sociale étant repérées par les élèves comme ne faisant pas partie intégrante de l'Education nationale, les modalités d'échanges avec elles apparaissent aux collégiens moins formelles et moins hiérarchiques ; des paroles se libèrent là d'une autre façon.

Ecoute bienveillante et proximité quotidienne permettent de créer de la confiance avec des préadolescents qui se cherchent et dont les tentatives ne sont pas toujours appropriées : les équipes représentent une interface entre ce public et la norme de l'Education nationale puisque leur seule mission est d'être aux côtés des jeunes, en amont des dérapages mais hors hiérarchie. Dans certains collèges, la reconnaissance de ce rôle est manifeste : par exemple, un élève exclu momentanément d'un cours sera orienté vers les médiateurs au lieu d'être automatiquement placé en « permanence » : là aussi ouverture immédiate d'un espace de parole susceptible d'amener des éléments de compréhension et de réponse à une situation donnée.

Les équipes de médiation collège participent à toutes les Ecoles ouvertes mises en place pendant les vacances scolaires dès la conception du contenu co-construit avec l'équipe pédagogique jusqu'à la présence dans les différentes activités proposées (ateliers, animations, débats...).

Enfin, les collèges sont implantés à proximité des quartiers d'habitation des élèves et lorsque des médiations sociales de l'association y sont implantées, médiateurs collèges et quartiers travaillent ensemble, leurs liens renforçant l'effet de communauté rassurante autour des collégiens et des parents, mais aussi autour des futurs collégiens dans une visée préventive.

En effet, les médiateurs quartiers de l'AMCS ont l'accord de l'académie pour travailler dans les écoles primaires de leurs périmètres d'intervention. Ils y mènent des actions collectives de sensibilisation et information (ils peuvent inviter des intervenants extérieurs, comme les marins-pompiers par exemple). Ces séquences en général ouvertes aux parents permettent de les rassurer en les informant de la présence des médiateurs collègues qui augure d'une continuité bienvenue autour de leurs enfants et réduit la distance redoutée entre le collègue et le territoire d'habitation. Les parents savent que le médiateur quartier connaît le médiateur collègue et qu'une passerelle sera assurée en cas de difficulté.

De même des passerelles se font jour désormais entre les médiations sociales collègue et lycée (voir *intra* la partie consacrée aux lycées).

Enfin, chaque fois qu'une situation dépasse le cadre de la médiation sociale, les relais sont pris très vite, avec le service social des collèges et avec la prévention spécialisée chaque fois qu'elle est implantée dans le collège et/ou le quartier du jeune. Ces orientations rapides sont une des plus-values d'une présence active quotidienne permettant d'observer un peu plus en amont des difficultés de tous ordres (sociales, scolaires, comportementales, familiales, économiques...).

LES INTERVENTIONS DANS LES LYCÉES faisant l'objet cette année d'une large couverture dans ce document (voir plus loin) nous n'y revenons pas dans cette première partie.

L'INSCRIPTION DANS DES PARTENARIATS... ... AU BÉNÉFICE D'HABITANTS (RE)MOBILISÉS DANS LEURS PARCOURS ET LEUR TERRITOIRE

Par sa présence régulière sur les espaces publics nos équipes de médiation sociale sont en capacité de proposer des actions visant à restaurer de la cohésion, et de mener en continu une veille technique, ces deux axes reposant sur le partenariat et favorisant le pouvoir d'agir des habitants au bénéfice d'un mieux-être commun.

Cet ensemble vise partout à faciliter l'accès aux droits et aux espaces pour une intégration sociale de tous et de chacun et un mieux vivre ensemble à travers des occupations ou réappropriations positives, et visibles des espaces. Ces modalités se sont construites au fil du temps, des rencontres et des diagnostics partagés.

Les réseaux de partenaires des médiations sociales de l'AMCS sont nombreux sur chacun de leurs territoires/périmètres d'intervention (CCAS, MDS, Conseils citoyens, CAF, Services municipaux, CLSPDR...) et permettent des ajustements mutuels des connaissances de ces territoires et une analyse partagée de leurs besoins. Ce travail se retrouve dans diverses actions liées à la parentalité, la santé, la précarité.... La médiation a pu s'engager comme membre permanent dans des instances de concertation : CCAPEX, PRE, Commissions adultes vulnérables... Son expertise a pu alimenter des commissions thématiques, des réunions de coordination et accompagner des résidents à porter des demandes auprès de fonds de participation et/ou à mettre en œuvre des projets pour leurs quartiers.

Par cette pratique de proximité quotidienne et de cheminement vers des dynamiques responsables, citoyennes et participatives, la médiation sociale contribue à la sécurisation attendue des périmètres d'intervention car ces dynamiques réassurent les porteurs de projets et l'ensemble des habitants concernés, produisant de l'apaisement (projets collectifs, valorisation des personnes et des quartiers, participation intergénérationnelle aux événements locaux).

Nous constatons une capacité de la médiation sociale à mettre en mouvement là où l'on n'osait pas ou plus s'engager ni proposer. Cette intervention proportionnée aux besoins individuels et collectifs produit des renversements d'habitudes positifs.

Les problèmes recensés notamment par les bailleurs sociaux relèvent de conflits de voisinage, d'occupations d'espaces par des groupes, de nuisances sonores ou au contraire de situations de repli et d'isolement entraînant de grandes détresses psychologiques...

Pour répondre à ces différentes situations, les équipes de médiation sociale pratiquent une présence active de proximité, dressent un état des lieux et partagent leurs constats avec les autres professionnels de proximité (bailleurs, coordinateurs CLSPD...). Les cadres gérant ces équipes peuvent ainsi être amenés à partager des éléments d'analyse dans différentes instances, y compris du champ sécuritaire. Ces diagnostics contribuent à la mise en place de stratégies territoriales dans lesquelles s'inscrit la médiation sociale.

Présence active de proximité (écoute), gestion des tensions, rapprochement des personnes et des institutions et participation à des projets collectifs de proximité (animations, sorties familles...) sont des modalités d'intervention quotidiennes. En parallèle la veille sociale et technique continue fait l'objet de remontées formalisées : recueil mensuel d'information, coopérations internes pour une prise en charge des situations individuelles par la prévention spécialisée (Groupe addap13), réunions d'équipes élargies, réunions partenariales... et traçabilité via un recueil statistique régulier.

Sur un territoire QPV, la médiation sociale a pu en 2023 accompagner par exemple une intervention d'ENEDIS. Un travail partenarial avec cet opérateur a été mené en amont pour décoder les enjeux et exposer le contexte territorial ; les équipes ont ensuite effectué un travail de proximité en direction des habitants pour leur présenter cette intervention, recueillir leur parole, expliquer l'organisation à prévoir, reformuler les inquiétudes, rassurer, etc. Le jour de l'intervention, la population a accueilli les agents d'ENEDIS, nous avons pu relayer les questionnements persistants et les propositions visant à faciliter les interventions à venir. Ouvriers et résidents se sont croisés et l'action de tous a été comprise comme d'intérêt général.

Ce type d'interface entre différents acteurs et entre ces acteurs et les habitants (Politique de la ville, Centres sociaux, Bailleurs) contribue à une dynamique fédératrice d'accompagnement des habitants à *prendre place*. Notre information continue assortie de messages à visées préventive et informative, mobilise chacun à être ou devenir personne relais dans son espace de vie. Nous avons participé à des jardins partagés, des cafés en pieds d'immeubles, des mobilisations autour de projets ANRU et réhabilitations de quartier... Tout ce qui peut permettre de réunir les habitants et d'installer des intergénéralités. Cette démarche de coconstruction sécurise les espaces et régule les tensions en légitimant chacun à jouer un rôle d'acteur local.

Pour parvenir à mener cette démarche, l'association s'est engagée dans la pérennisation de postes et la formation de ses salariés. La médiation sociale s'est qualifiée pour faire face à des situations de tension extrême, de violence, de développement de comportements inappropriés sur la voie publique. Des médiateurs ont participé en 2023, au côté de partenaires, à des formations autour du protoxyde d'azote, des premiers secours en maladie mentale, de la fracture numérique et de la gestion des encombrants. Ces temps ont permis de partager, comprendre et mieux appréhender les situations, ils ont renforcé les partenariats opérationnels et amené à construire des process qui s'inscrivent dans les différentes phases du processus de médiation sociale et dans son référentiel d'intervention.

DES ACTIONS CONÇUES DANS UN ÉCOSYSTÈME INTERNE ET EXTERNE

La majorité des médiateurs de l'association sont à présent intégrés au sein de services territoriaux qui gèrent depuis toujours la mission de prévention spécialisée. L'on verra plus loin dans les *pratiques remarquables* où nous mettons l'accent sur des actions ayant réuni ou articulé plusieurs types de médiation sociale, que la prévention spécialisée est également présente.

Cela signe notre appartenance au Groupe addap13 qui poursuit l'objectif d'interventions sociales intégrées au bénéfice de différentes tranches d'âge, sur des territoires où coexistent de ce fait différents métiers appartenant à une même entité professionnelle. Le postulat est bien que cette coexistence ajoute une plus-value à chacune des missions considérées à partir d'une fluidité interne du groupement associatif. Réunions partagées, lectures sociales et territoriales croisées, stratégies co construites pour des projets collectifs, passages de relais faciles, réactivités face à des événements via une culture commune et des mutualisations de personnels. Cet ensemble s'entend bien au bénéfice des multiples publics dont ces équipes ont la charge, à des titres divers en fonction des types d'intervention, et qui sont tous en butte à des problématiques sociales, individuelles et collectives, au sein de territoires désignés majoritairement en tant que quartiers prioritaires de la politique de la ville.

Ce premier cercle s'entend en outre en lien avec des partenariats diversifiés. Tous les professionnels du groupement associatif sont sensibilisés à la notion de travail en réseau ne serait-ce que par capillarité avec l'intervention première de prévention spécialisée qui a posé le principe du partenariat comme une des conditions opératoires de son intervention depuis son origine. Là aussi la connaissance des partenariats respectifs est une richesse pour chacune des missions en présence et facilite les orientations des différents publics.

C'est bien au cœur de ces écosystèmes concentriques que sont intégrés les médiateurs de l'AMCS. Les exemples donnés dans la deuxième partie de ce document illustreront concrètement ces assertions et énonceront quelques-unes des plus-values techniques de ce modèle.

UN ENGAGEMENT DANS LA PROFESSIONNALISATION DU MÉTIER... PARFOIS CONTRARIÉ

Des interventions de cette nature, s'attachant d'abord à évaluer les situations et à prendre en compte les notions de temporalité et les vulnérabilités sociales des publics suppose des salariés formés et compétents. Nous nous sommes engagés là-dessus depuis plusieurs années en favorisant les mises en formation (MSADS, Moniteur éducateur...) de personnels recrutés en contrats adulte relais et en apprentissage et le passage en CDI d'un certain nombre de ces personnels qualifiés, en dépit des incertitudes des marchés. L'ensemble des médiateurs recrutés, diplômés ou pas, participent au moment de leur mise au poste à une session (obligatoire) de formation portant sur les huit registres de la médiation, conformément à la norme AFNOR NFX60-600 médiation sociale.

De cette manière nous avons pu insérer durablement des personnels à l'origine sans qualification et garantir un niveau de professionnalisation dans nos équipes. Toutefois en 2023 cette gestion s'est trouvée mise à mal par périmètre d'application du complément de rémunération dit « Laforcade » destiné aux personnels éducatifs des Etablissements sociaux ou médicosociaux (ESMS) dont l'AMCS ne fait pas partie.

La situation s'est fait ressentir d'autant plus durement que la majorité de nos médiateurs sociaux sont intégrés dans des services territorialisés aux côtés d'intervenants de prévention spécialisée (aide sociale à l'enfance) qui percevaient naturellement ce complément. C'est là une des marques de fabrique du Groupe addap13, qui consent la même convention collective pour tous les salariés, que de constituer des « communautés éducatives » territorialisées pour renforcer les aspects préventifs et les messages éducatifs auprès des personnes dont il a la charge à divers titres.

Les personnels diplômés de l'AMCS ont très mal réagi et l'encadrement s'est trouvé confronté à des mécontentements et des frustrations, sans avoir de marge de manœuvre. Cette circonstance a mis à mal des montages que nous avons mis des années à construire, certains personnels titulaires du Diplôme d'état de moniteur éducateur ayant préféré quitter l'association pour rejoindre des établissements relevant du champ d'application de ce complément auquel correspondait leur qualification.

Ceci est d'autant plus dommageable que les difficultés de recrutement qui touchent actuellement l'ensemble des métiers de l'intervention sociale ne nous épargnent pas. Nous l'avons éprouvé depuis deux ans pour ce qui concerne le dispositif Bataillons de la prévention puisque nous ne parvenons pas à recruter de manière stable les 30 ETP qui nous sont accordés (contrats adultes relais).

En tant qu'employeur de l'intervention sociale, nous vivons parfois des effets miroir qui ne manquent pas de nous questionner. Car du fait de ces contrats précaires, il nous arrive de demander à des salariés de soutenir au quotidien des personnes dont la situation sociale et financière n'est guère pire que la leur. Et le fait de n'avoir aucune marge de manœuvre n'exonère pas de toute responsabilité.

Le Groupe addap13 prend ses responsabilités en ouvrant pour ses salariés des créneaux de permanence de service social dont la fréquentation dit bien la dégradation de certaines situations de personnels. De son côté l'encadrement est disponible et à l'écoute, tâchant de trouver des solutions et de maintenir des logiques de parcours qualifiants qui donnent du sens au travail effectué et permettent des projections positives.

LE MANAGEMENT DES MÉDIATEURS

Dans nos équipes de médiations sociales se retrouvent différents types de profils professionnels.

Des personnes sans aucune qualification, éloignées de l'emploi depuis plusieurs années et d'autres avec une qualification professionnelle mais ne trouvant pas d'emploi dans leur domaine car peu ou pas expérimentées. Face à cette diversité nous manageons les équipes en nous appuyant sur la notion de **compétence collective** qui permet de faire émerger de nouvelles synergies dans et entre les binômes (que nous constituons avec soin) en proposant à tous une appartenance à définir en continu, chacun de sa place et de son propre parcours, en référence au socle métier tel qu'il est énoncé dans la norme AFNOR NF X60-600 qui certifie l'AMCS.

Monter en compétence en tenant compte de l'identité personnelle.

Le premier mois permet aux médiateurs en devenir de mesurer et comprendre les attendus de ce métier par une mise au poste progressive en appui sur les huit registres de la norme AFNOR NFX60-600 médiation sociale. Il peut arriver que certains réalisent qu'ils avaient idéalisé ou mal envisagé le métier et interrompent leur période d'essai, voire démissionnent.

La difficulté récurrente qui ressort des réunions d'équipes lors de la phase d'immersion dans leur périmètre d'affectation est la mise en œuvre de la présence active de proximité et de la rencontre avec les usagers des territoires. Nous nous appuyons alors sur les qualités que nous repérons chez chacun d'entre eux pour les valoriser et les articuler avec cette posture professionnelle de manière à ce qu'ils surmontent cette première phase.

La diversité des actions portées par le Groupe addap13 favorise des mises en situation qu'ils mettent ensuite en perspective lors des enseignements théoriques au fil de leurs journées de formation (DEME ou MSADS).

La montée en compétence sur le terrain est confortée par les sollicitations des partenaires et le partage de territoires/publics avec des équipes de prévention spécialisée, rompues à l'aller vers et au dialogue avec des adolescents qui ne le souhaitent pas forcément.

UNE ORGANISATION APPRENANTE DANS UN ENVIRONNEMENT MOUVANT

Les projets ayant conduit à la structuration d'actions de médiation sociale ont été d'abord portés par la prévention spécialisée, puis ont abouti à la création de l'association Médiations et cohésion sociale, lors de la création de notre groupement associatif. Ces actions, devenues plus importantes en périmètre et en nombre de personnels, visent à répondre aux évolutions du contexte dans les quartiers et dans la société (apparition de formes nouvelles de médiation sociale, par exemple aux abords des établissements scolaires du secondaire). En effet, nous sommes de plus en plus confrontés à des systèmes internes et externes complexes et denses, qui nécessitent des temps d'apprentissage et de compréhension afin de pouvoir agir au plus juste de sa mission et dans le respect de celle des autres.

La médiation sociale, de manière générale, est financée à partir de projets locaux (par exemple Médiation sociale urbaine), parfois de grande ampleur (comme les *Bataillons* ou les médiations en collèges et lycées), toujours pour des périodes relativement courtes, durant lesquelles la capacité à mettre en œuvre l'action projetée est un enjeu fort. Cette instabilité des financements et des projets oblige à une grande adaptation aux demandes et une réactivité face aux évolutions incessantes. Cette modalité de financement implique également des formes de contrats - adulte relais ou apprentissage -, limités dans le temps et soumis à diverses obligations, entraînant parfois des difficultés de recrutement. Ainsi, la majorité des personnels de terrain en poste au sein de l'AMCS le sont pour une durée déterminée liée au projet pour lequel ils sont appelés à intervenir dans un espace géographique précis. Ces projets, bien que parfois reconduits, n'offrent pas de garantie de pérennité d'intervention. L'AMCS a fait le choix de favoriser les formations qualifiantes pour ces médiateurs afin non seulement de mettre en place des interventions de qualité, en conformité notamment avec la norme AFNOR NFX60-600 médiation sociale, mais également d'avoir outillé les personnels au terme de leur contrat dans notre association. Ainsi, une majorité de nos salariés suit une formation qualifiante dans le cadre de leur emploi, notamment au travers de l'apprentissage. Ceci leur permet de découvrir les pratiques, toujours en équipe, et d'acquérir des apports théoriques. Ils sont en outre accompagnés individuellement par un maître d'apprentissage/tuteur tout au long de leur parcours qualifiant. Ces derniers, pour une part importante, salariés du Groupe addap13 et engagés aux côtés des apprentis de manière volontaire, suivent également une formation certifiante de tutorat afin de garantir la qualité de cet accompagnement qui est donc source d'apprentissage et d'enrichissement aussi pour des professionnels qualifiés.

L'AMCS, en tant que composante du Groupe addap 13, a fait le choix de mettre en œuvre principalement les actions de médiation sociale dans le cadre de services dits de territoires dans lesquels sont intégrés différents métiers menant diverses missions. Ce fonctionnement d'une particulière richesse a demandé un apprentissage collectif important. Ainsi, la question de la formation est présente depuis le démarrage des actions de médiation quelles qu'elles soient. Il est ensuite nécessaire d'apprendre à s'adapter dans son intervention quotidienne, pour les médiateurs mais aussi pour l'encadrement et la direction de l'association, en se positionnant sur de nouveaux projets.

Le fonctionnement en équipe intégrée agissant sur des territoires communs (par exemple à l'échelle d'une commune) permet de découvrir et mieux comprendre les fonctions de chacun, mais aussi les missions. L'intervention au sein de territoires, qu'ils s'agisse de quartiers, de communes ou d'établissements scolaires, implique de savoir saisir les opportunités, ce qui nécessite d'être en mesure de les voir et de les comprendre. Par exemple, les projets ANRU nécessitent que les médiateurs, comme leur encadrement, soient en mesure de comprendre le fonctionnement, les visées et les modalités de mise en œuvre de ces plans impactant les quartiers. Sur la base de cette compréhension ils peuvent alors agir dans le respect de leur mission et de celle des partenaires, dans des secteurs traversant parfois de fortes tensions sociales, qui doivent nécessairement être prises en considération. L'enjeu est également ici de sécuriser sa pratique dans un environnement parfois peu sûr (phénomènes de violence récurrents dans les quartiers). La lecture des enjeux d'un territoire, de ses dynamiques et de ses freins passe aussi par le

développement d'un réseau partenarial important (les travailleurs sociaux du territoire, les professionnels de l'habitat dont les bailleurs, les institutions dont la politique de la ville) et la capacité à saisir les opportunités de création de nouveaux partenariats pertinents au regard des besoins des publics (culture, sport, accès à la santé...).

Concernant les grandes pratiques spécifiques de la médiation sociale, il est nécessaire de parfaire les apprentissages éventuellement acquis en formation par de la transmission qui sera d'autant plus efficace quand elle a lieu entre pairs. Il s'agit notamment de la présence active de proximité qui est une pratique impliquant des savoir-faire qui s'acquièrent via l'expérience. Il en va de même concernant la capacité à prendre contact avec le public. L'apprentissage nécessaire est aussi bien interne qu'externe et les formations qualifiantes (par exemple le MSADS) sont à compléter par des transferts de savoir-faire de terrain, par ces pairs que sont les autres professionnels membres des équipes intégrées et de l'encadrement.

Des caractéristiques d'une organisation apprenante

Le fonctionnement en collectif, le partage, la réflexion, l'autonomie, l'adaptabilité sont des caractéristiques permettant de qualifier l'organisation apprenante. Nous pouvons repérer que l'AMCS, membre du Groupe addap13 a plusieurs de ces qualités. Par exemple le projet expérimental en médiation au sein des lycées d'Arles et des 13e et 14e arrondissements de Marseille, a été initié dans un contexte particulièrement tendu, voire dangereux pour les élèves, et fait suite à une élaboration collective. L'innovation permet également d'avoir des marges de progression, de poursuivre l'adaptation et de réajuster en cas d'erreur ; ce que nous avons pu constater au fil du temps sur les modalités précises de mise en œuvre des interventions de médiation sociale dans les quartiers.

La dynamique collective permet de favoriser l'apprentissage (de nouvelles pratiques, de nouvelles modalités) ensemble, c'est-à-dire qu'elle permet qu'une équipe avance de manière harmonieuse.

Les différents recueils de données que les équipes de médiation sociale doivent produire (notes d'ambiance) nous permettent d'objectiver les ressentis quant à la pratique quotidienne, au-delà de rendre-compte de l'activité. Par exemple, reporter les demandes de soutien et les expressions de mal-être des habitants d'un quartier permet de constater l'augmentation de ce type de situations et de mieux repérer les besoins. Ainsi, des propositions (nouveaux projets par exemple) peuvent être suivies de décisions sur la base de quantification et de qualification des problématiques rencontrées.

Des moyens pour l'apprentissage au quotidien

Les services mettent en place des réunions par métier permettant de parler de sa pratique et des difficultés rencontrées : il s'agit de temps d'élaboration en commun, pour poser, penser, échanger.

D'autres réunions, dites de territoire, permettent de confronter les points de vue et les visions de l'ensemble des missions (plusieurs types de médiateurs et éducateurs de prévention spécialisée) pour construire de la cohérence et de la complémentarité dans les pratiques mises en place. Ces temps permettent d'aborder la complexité du territoire, les enjeux qui le traversent et de mailler des pistes d'intervention avec les autres professionnels (ici les éducateurs de prévention spécialisée des services).

Des sessions d'analyse des pratiques réunissant des professionnels de plusieurs métiers appartenant tous au Groupe addap13 sont nécessaires et complémentaires de la dynamique d'apprentissage et de prise de recul indispensable dans nos métiers.

Enfin, la plupart des équipes de médiation sociale quartier, dont celle du Pays d'Arles, sont inscrites dans des Points inter bailleurs visant l'étude de situations problématiques ; ces instances, au-delà de rechercher entre partenaires des solutions à des situations complexes, sont de véritables supports à la connaissance mutuelle.

Une dynamique à poursuivre

Ce processus présent dans le Groupe addap13 et dont l'AMCS est partie prenante est à poursuivre pour toujours chercher à répondre aux besoins des publics et fidéliser nos salariés. Plusieurs pistes seront suivies à court et moyen termes.

- ▣ Poursuite des expérimentations à l'échelle des services.
 - Programmation d'une formation aux premiers secours en santé mentale (PSSM) inter partenariale à l'échelle du service Pays d'Arles, courant 2024.
- ▣ La connaissance des visions interne et externe par les salariés est à travailler notamment dans le temps, ce qui est toutefois rendu difficile par la précarité des financements de la médiation sociale.
- ▣ Reconnaître et valoriser les compétences et les bonnes pratiques :
 - En passant par la formalisation de ces dernières, en appui sur les registres de la norme AFNOR NFX60-600 médiation sociale.
 - En organisant la capitalisation et le partage entre médiateurs.

Ces perspectives peuvent être soutenues et relayées via les huit registres de la norme AFNOR NFX60-600 médiation sociale, appui aux actes de base en matière de médiation qui rend contribue à rendre le métier et ses attendus plus clairs pour l'ensemble des personnels. Par ailleurs cette forme d'harmonisation permet de rendre l'intervention plus lisible aussi pour les partenaires et les habitants et d'affirmer la manière dont l'AMCS déploie ses actions de médiation sociale.

UNE DOCTRINE D'INTERVENTION SPÉCIFIQUE ET RÉAFFIRMÉE

En tant qu'opérateur de la médiation sociale, l'AMCS on l'a vu est fortement et régulièrement attendue pour opérer une sécurisation des espaces (quartiers, transports, ERP...).

Mais nous avons pour ce faire notre propre manière de procéder en nous appuyant d'abord sur les effets notables produits par la présence active, quotidienne et bienveillante des médiateurs dans les périmètres d'intervention. Nous constatons depuis l'origine de nos programmes que les habitants ou usagers (TER, ERP...) ou élèves se disent assez rapidement rassurés par ces adultes identifiables, disponibles, qui sont prêts à écouter toutes les personnes présentes et toutes les parties d'un conflit, en demandant simplement à chacun de respecter les autres, qui expliquent en dédramatisant, qui relayent des informations et facilitent le contact avec les institutions.

A partir de cette réassurance, se font jour des interactions apaisées voire positives entre les personnes qui renforcent de fait la cohésion sociale et intergénérationnelle.

Nous travaillons donc d'abord sur les besoins sociaux et *in fine* l'apaisement, voire la cohésion sociale, sur la base des dialogue redevenus possibles et d'occupations normées des espaces redevenus « communs ».

Le présent bilan s'inscrit au croisement entre une forme de satisfaction du travail accompli sur le terrain auprès des populations et nos incertitudes sur les modes de financements, les recrutements et la stabilisation des équipes. Sur ces mises en tension, nous engageons 2024 de manière déterminée et très concrète.

Notre fil conducteur de guidance des équipes de terrain et de l'encadrement sera explicitement la norme AFNOR NF X60-600 médiation sociale et le maintien de notre certification.

Il y va certes de la possibilité de répondre de manière crédible à des appels à marchés et projets. Mais, au-delà nous nous attacherons à ce corpus en tant qu'apport identitaire. Nous serons très attentifs au respect de cet environnement sémantique et au rappel des registres énoncés par la norme AFNOR NFX60-600 médiation sociale, par toutes les strates de l'association.

Ce sera notre manière de poursuivre explicitement notre engagement dans la professionnalisation et la reconnaissance du métier.

REGISTRES D'INTERVENTION

- Présence active de proximité
- Veille territoriale, sociale et technique
- Prévention/gestion de situations conflictuelles
- Passerelles et mises en relation des personnes avec les institutions
- Projets collectifs
- Information, sensibilisation des personnes
- Orientations/soutien social individualisé



**DES PRATIQUES
REMARQUABLES
EN 2023**

MÉDIATION SOCIOÉDUCATIVE AUX ABORDS DES LYCÉES : DES POSSIBLES ET UNE EXPÉRIMENTATION

RAPPEL DU DISPOSITIF

Le Programme régional de médiation de sécurité à caractère éducatif (PRMSE) porté par l'AMCS Groupe addap 13, en réponse à un diagnostic territorial et à la commande du conseil régional Sud PACA, vise à apporter des réponses aux problématiques repérées par le biais d'actions à caractère préventif et de sécurisation des abords des lycées concernés. Ce dispositif vise la restauration et/ou le maintien du lien social. En parallèle, l'association a pour objectif l'insertion professionnelle des salariés « médiateurs socio-éducatifs » en voie de formation de moniteur éducateur (D.E.M.E) par la voie de l'apprentissage.

La médiation socioéducative aux abords des lycées se caractérise par de la présence active de proximité répétée de manière à susciter une continuité de rencontres.

Cette modalité va avoir plusieurs effets inscrits dans le temps. D'abord, par leur présence rassurante, les médiateurs, identifiables par leur tenue, peuvent établir des contacts avec les élèves et les adultes présents aux abords des établissements, prévenir et gérer des conflits, assurer une veille technique c'est-à-dire repérer et signaler les dysfonctionnements de manière à déclencher ou faciliter l'intervention des services dédiés.

D'autre part cette présence comporte une dimension à visée éducative : en effet, par leur présence quotidienne, leurs observations, leur disponibilité et leur écoute, les médiateurs peuvent créer du lien et établir une relation de confiance. Ainsi, les élèves les repèrent comme interlocuteurs référents. Les binômes de médiateurs, en formation de moniteur-éducateur, repèrent autant des situations individuelles pouvant présenter une difficulté ou nécessiter une orientation, que des situations collectives pouvant déboucher sur la mise en place d'une action de sensibilisation (lutte contre le harcèlement notamment) ou d'information (ateliers autour de l'orientation par exemple). Ils sont attentifs aux conduites à risques adolescentes (addictions, sécurité routière, absentéisme...). Ainsi les médiateurs socioéducatifs informent et orientent les élèves vers les interlocuteurs de l'établissement scolaire ou vers des partenaires pertinents. Ils rendent compte de leurs observations et interventions au travers de notes d'ambiance régulières.

GESTION D'UNE ALERTE DANS UN LYCÉE DU SUD DE MARSEILLE

REGISTRES D'INTERVENTION

-  **Présence active de proximité**
Veille territoriale, sociale et technique
-  **Prévention/gestion de situations conflictuelles**
-  **Passerelles et mises en relation des personnes avec les institutions**
Projets collectifs
-  **Information, sensibilisation des personnes**
-  **Orientations/soutien social individualisé**

Nous intervenons en binôme dans un lycée des quartiers sud de Marseille depuis septembre 2023.

Dans le cadre de notre présence active de proximité, nous rencontrons les lycéens présents aux abords de l'établissement et échangeons régulièrement avec eux. Nous établissons également des contacts avec les habitants et les voisins du lycée pour présenter notre intervention et être repérés comme une ressource de proximité (signaler des nuisances, etc.).

Lors de ces temps de présence régulière, nous avons rencontré X., élève qui nous a expliqué être dans une situation particulière, en lien avec un trafic de stupéfiant. Un jour, pendant notre temps de présence active devant le lycée, un homme en scooter, cherchait cet élève et comme il ne le trouvait pas, un lycéen l'a orienté vers nous. Il nous a alors interpellés, pour nous charger du message suivant, qui concernait un réseau de deal de cet arrondissement : « X. parle trop, s'il ne la ferme pas, ça va très mal se passer pour lui. Moi je suis gentil, je viens l'avertir mais mon associé ne rigole pas ». Devant la gravité de ces propos, nous avons tout de suite interpellé notre hiérarchie et partagé cette situation avec l'équipe socioéducative du lycée.

Une fiche alerte a été émise afin de prévenir le service référent du conseil régional Sud Paca. Il s'agissait là, d'alerter autant quant au danger potentiel pour l'élève visé par les menaces, que par rapport à l'ensemble de l'établissement, ses élèves comme les adultes qui y interviennent. Il a été décidé par notre direction, en lien avec les services référents de la mission au conseil régional, d'opérer notre mise en sécurité pour quelque temps. Nous avons donc suspendu quelques jours notre intervention, jusqu'à l'apaisement de la situation. A cette occasion, nous étions également en lien avec les EMAS (équipes mobiles académique de sécurité) et le lien avec le proviseur de l'établissement a été continué quant à cette situation (démarches et évolution).

En parallèle, nous nous sommes appuyés sur le maillage territorial du Groupe addap 13 dans ce territoire. Il s'est avéré que les équipes de prévention spécialisée et de l'Urban sport truck connaissent le jeune et sa famille, ainsi, naturellement, que le contexte particulier de ce quartier. Nous avons pu mettre en liens les différentes informations de l'ensemble de ces équipes, via notre service de rattachement qui gère communément des équipes de prévention spécialisée et des équipes de médiation socioéducative.

En tant que médiateurs nous avons fait continuellement le lien avec le lycée, laissant les éducateurs de prévention spécialisée rencontrer le jeune et lui proposer un accompagnement.

Aujourd'hui, X. est exclu du lycée pour diverses raisons mais il ne se retrouve pas seul, il est en contact avec les éducateurs de prévention spécialisée et la situation a pu être traitée rapidement dès l'origine de la menace.

PRÉPARE TA RENTRÉE AU LYCÉE, À DESTINATION DES CLASSES DE 3^E

REGISTRES D'INTERVENTION

-  **Registres d'action**
-  **Présence active de proximité**
 - Veille territoriale, sociale et technique
 - Prévention/gestion de situations conflictuelles
-  **Passerelles et mises en relation des personnes avec les institutions**
-  **Projets collectifs**
-  **Information, sensibilisation des personnes**
-  **Orientations/soutien social individualisé**

L'année de 3^e marque un moment important de la scolarité. En effet le passage du premier diplôme national (DNB), le choix d'orientation, la nécessaire anticipation en termes d'organisation (les transports par exemple), et bien sûr, la question du rapport au travail (méthodologie...) sont autant d'épreuves à surmonter. Cette montée en charge des responsabilités de l'élève peut mettre en échec les plus fragiles d'entre eux, d'ailleurs les processus de décrochage scolaire se révèlent selon l'INSEE, dans le passage du collège au lycée et les deux années qui suivent.

Les équipes de médiation socioéducative lycée du service pays d'Aix, aux côtés des équipes de prévention spécialisée du Groupe addap13, disposent d'éléments de diagnostic de ce territoire qu'elles ont récoltés auprès de la MLDS, des équipes du pôle socioéducatif des établissements (infirmière/Assistante de service social en faveur des élèves/conseillère d'orientation psychologue de l'Education nationale) et des partenaires.

Plusieurs enjeux ont été identifiés par nos équipes : faire connaître la mission et l'équipe par les futurs lycéens, présenter les ressources disponibles en amont de l'arrivée en lycée. Les objectifs étant de lutter contre les risques de décrochage scolaire et le sentiment d'isolement lors de ce changement d'environnement. C'est pourquoi en 2023, nous avons proposé, en lien avec les équipes de prévention spécialisée et de la médiation sociale en collèges, la mise en place de temps réguliers ouverts à la rencontre et aux échanges en direction des classes de 3^e. La période la plus pertinente semblant être le dernier trimestre, nous y avons proposé une présence hebdomadaire structurante dans le collège, qui a permis de renforcer la visibilité des équipes de médiation socioéducative que les élèves retrouveront aux abords de leur lycée d'affectation. Cette passerelle réduit la sensation d'aller vers un inconnu pour les élèves et rassure également leurs parents.

Ces interventions ont pris la forme d'ateliers co-encadrés par un médiateur lycée et un éducateur de prévention spécialisée durant des créneaux en temps scolaire (heures de permanence des classes de 3^e) ou à l'occasion des vacances dans le cadre du dispositif *Ecole ouverte* (vacances de printemps/été). Cette année, les équipes ont mis notamment en place des plateaux d'animations sportives, un débat autour d'un court métrage et des ateliers thématiques spécifiques selon les besoins et demandes repérés. Par extension, l'équipe de médiation lycée a participé à l'encadrement de plusieurs événements internes aux collèges, comme les forums métiers pour renforcer ces premiers liens.

Ces ateliers illustrent la complémentarité entre des équipes de médiation socioéducative lycée, de médiation sociale en collège et de prévention spécialisée, s'agissant de réponses co-construites en direction du public des 14/15 ans. Leur bénéfice se mesure au nombre d'élèves de 2nde qui identifient dès la rentrée scolaire les équipes de médiation, aux orientations vers des partenaires par la médiation ou les souhaits de réorientation exprimés, et au nombre d'élèves qui vont solliciter les équipes de prévention spécialisée suite à leurs liens avec les équipes de médiation sociale.

DES ACTIONS COLLECTIVES AVEC LES LYCÉENS

REGISTRES D'ACTION



Présence active de proximité

Veille territoriale, sociale et technique

Prévention/gestion de situations conflictuelles



Passerelles et mises en relation des personnes avec les institutions



Projets collectifs



Information, sensibilisation des personnes



Orientations/soutien social individualisé

Les équipes de médiation socioéducatives lycée sont amenées à développer auprès des élèves et des classes des projets collectifs qui répondent à des problématiques et des besoins identifiés, en coordination et avec la validation des établissements scolaires. Ces actions peuvent s'articuler avec le calendrier prévisionnel des projets collectifs initiés par les lycées et venir ainsi amplifier la dynamique interne des établissements.

Ces actions collectives contribuent principalement à faire connaître notre intervention, à donner des informations et ressources utiles et à sensibiliser les élèves sur certains risques existant dans leur environnement global. La finalité étant de permettre aux lycéens d'évoluer dans un contexte épanouissant, de manière à favoriser à la fois le vivre ensemble et des conditions propices aux apprentissages.

- En début d'année scolaire, l'organisation de petits déjeuners pendant la récréation du matin (sur le parvis, dans la cour du lycée, au foyer des élèves ...) permet d'être identifiés rapidement par un grand nombre d'élèves tout en offrant des moments de convivialité aidant à la création et/ou au renforcement de liens.
- Un projet développé dans la plupart des lycées, et en partenariat étroit avec l'établissement, est celui de la sensibilisation aux différents phénomènes de harcèlement, et particulièrement à celui du harcèlement scolaire.

Nous disposons pour ce faire d'une exposition, constituée de 10 grandes affiches, qui permet d'engager des échanges et des débats avec les élèves et la communauté éducative. Ainsi, cette exposition a pu être installée dans des halls ou des Centres de documentation et d'information.

Il nous arrive aussi d'intervenir directement au sein des classes, à la demande des établissements, comme nous l'avons fait au lycée polyvalent Antonin Artaud (Marseille 13e) auprès de 15 classes de 2^{nde} générale et de 1^{ère} année de CAP. Ce type d'intervention est préparée avec les enseignants et l'équipe de direction de chaque établissement.

Les ateliers collectifs de rédaction de curriculum vitae et lettre de motivation sont également réalisés dans bon nombre de lycées et particulièrement auprès des élèves inscrits en filière professionnelle. Ils répondent aux demandes adressées directement par les élèves lors de nos temps de présence active de proximité.

Au lycée polyvalent Rempart-Vinci (Marseille 7^e) notre équipe a été sollicitée par plusieurs élèves de sections d'enseignement professionnel concernant leurs recherches de stages. Dans un premier temps, les médiateurs ont échangé avec les élèves de manière spontanée en donnant quelques conseils ponctuels. Au fur et à mesure des rencontres, certains lycéens ont confié avoir des appréhensions, notamment lorsqu'il s'agit de s'exprimer devant un employeur. Sur la base de ce constat et en accord avec le proviseur de l'établissement, notre équipe a mis en place plusieurs séquences d'entraînement aux entretiens en direction des élèves de seconde professionnelle. L'équipe a ensuite réalisé un bilan, grâce aux retours des lycéens via un questionnaire de satisfaction distribué à chaque séance.

Nous pouvons également évoquer le projet de Prévention Numérique mis en place au lycée polyvalent Rempart-Vinci, pour sensibiliser les lycéens à l'utilisation des réseaux sociaux et aux conduites à risque sur Internet, en développant leur esprit critique et en les questionnant sur leurs pratiques.

D'autres actions collectives permettent de sortir de l'établissement pour pratiquer des activités sportives ou culturelles. Ces actions en groupe permettent de renforcer le lien entre l'équipe de médiation socio-éducative et les élèves, mais aussi de faire des relais avec les éducateurs de prévention spécialisée (Groupe addap13) ou les structures et associations de proximité.

UNE EXPÉRIMENTATION : L'INTERVENTION D'UN BINÔME ÉDUCATIF DANS LES LYCÉES

REGISTRES D'INTERVENTION

-  **Présence active de proximité**
-  **Veille territoriale, sociale et technique**
Prévention/gestion de situations conflictuelles
-  **Passerelles et mises en relation des personnes avec les institutions**
Projets collectifs
-  **Information, sensibilisation des personnes**
-  **Orientations/soutien social individualisé**

Dans le bilan 2022, nous faisons état de situations de fortes tensions rencontrées dans les lycées des Bouches du Rhône, et plus particulièrement à Arles. Il s'agissait de phénomènes de violence aux abords et à l'intérieur des établissements, entre élèves ou du fait de personnes extérieures. Des intrusions violentes, avec armes, dans des gymnases scolaires, voire dans les établissements par des personnes extérieures à la recherche d'un élève ont eu lieu dans cette période. Le meurtre d'un adolescent en plein jour a marqué durablement des habitants, provoqué des peurs, des départs des établissements, des agressions physiques violentes. Des événements du même ordre ont perduré durant le premier semestre 2023. Ces phénomènes semblent liés aux réseaux sociaux (voie de diffusion d'insultes, de menaces, d'amplification des tensions) et au trafic de stupéfiants.

Nous avons participé à des cellules de crise mises en place par la préfecture et le rectorat, afin de poser les constats et évoquer des pistes de travail. Nous avons été en lien

en temps réel avec les chargés de mission du service sécurité du conseil régional, sur ces événements. Nous avons pu faire part des interventions que nous avons mises en place pour apaiser ces tensions, y compris avec les éducateurs de prévention spécialisée (Groupe addap13). Le référent sécurité du rectorat et directeur de l'EMAS a fait part de son analyse sur le besoin de présence éducative pour intervenir auprès des élèves, directement à l'intérieur des lycées. Ceci a constitué le point de départ du projet expérimental d'action éducative dans les lycées, complémentaire au PRMSE, en prenant comme lieux d'expérimentation des lycées d'Arles et des 13^e et 14^e arrondissements de Marseille.

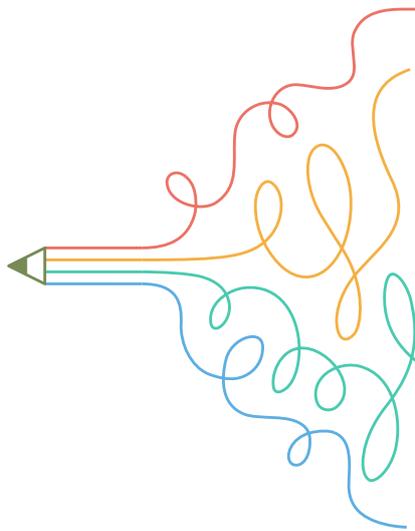
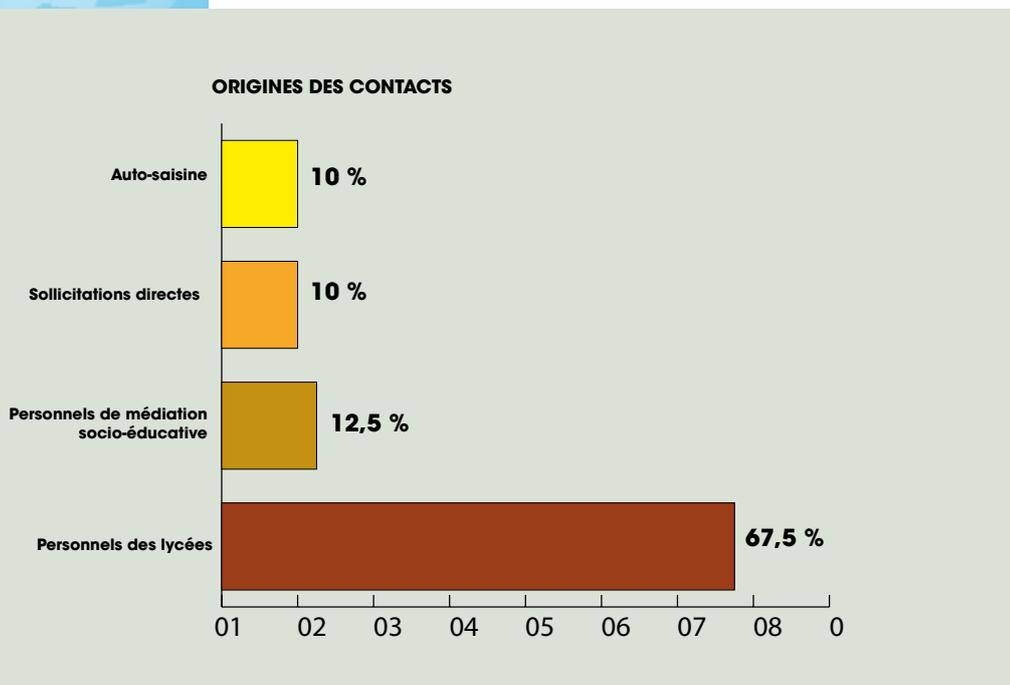
Ainsi, dès le mois d'août 2023, une éducatrice spécialisée et une apprentie éducatrice ont été recrutées pour la mise en place de l'action. D'abord par l'implantation permettant un diagnostic des environnements des lycées d'Arles. Dès septembre, les proviseurs des lycées ont été informés de l'expérimentation. Deux lycées se sont portés volontaires exprimant une attente forte de soutien éducatif. Des rencontres avec les équipes pédagogiques des lycées ont permis de clarifier le périmètre d'intervention et de tracer un plan d'action. Une fiche de saisine a été créée pour évaluer et orienter les situations, servant ensuite de retour sur l'intervention éducative proposée.

Après 4 mois d'intervention, un point d'étape

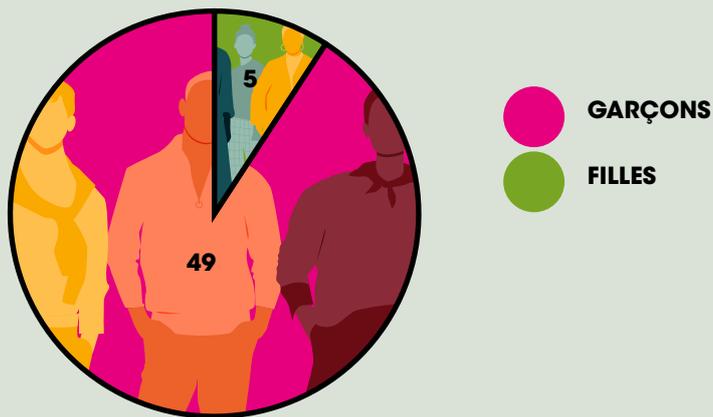
Le binôme est désormais implanté dans l'environnement des lycées d'Arles. Les éducatrices mettent en place une présence active de proximité (aux abords, sur le parvis, en récréation, en classe pour se présenter) permettant de se faire connaître auprès des lycéens et de rencontrer des professionnels des lycées (AED, documentaliste, professeurs, etc.). Ces temps permettent d'appréhender le fonctionnement de l'établissement, de voir évoluer et interagir les lycéens, parfois de déceler des victimes de harcèlement. Ces moments permettent d'échanger avec les CPE et les proviseurs-adjoints en dehors des saisines sur certaines situations.

Ces temps de présence réguliers visent à amorcer des relations de confiance avec des adolescents, parfois rétifs sur la base de représentations négatives de l'intervention. Certains d'entre eux sont aussi venus à la rencontre des éducatrices pour échanger. Au départ par curiosité, mais très vite ils ont pu aborder des difficultés du quotidien au sein du lycée ou en dehors. Ces moments permettent de déceler leurs attentes et leurs difficultés.

L'expérimentation en chiffres

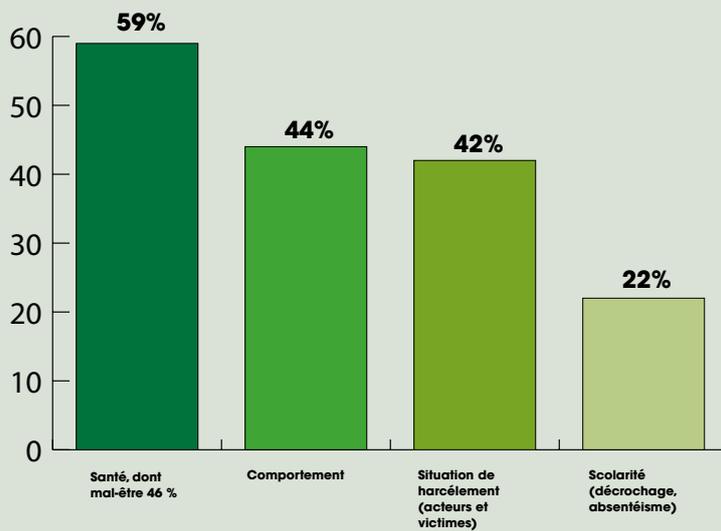


ORIGINES DES CONTACTS

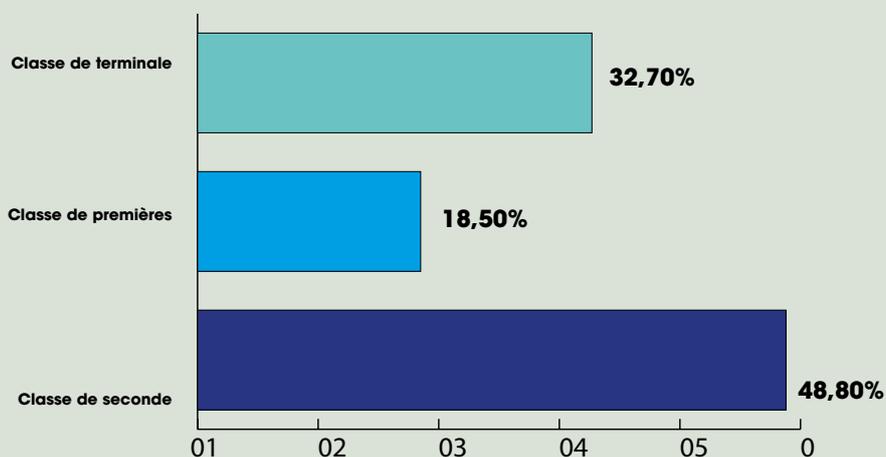


Les élèves en filière professionnelle sont largement majoritaires (62,9%) dans les situations rencontrées.

PROBLÉMATIQUES TRAVAILLÉES



NIVEAU SCOLAIRE DES ÉLÈVES CONCERNÉS



Toutes filières confondues, l'équipe est majoritairement en contact avec des élèves de seconde, cela témoigne sans doute de l'état de fragilité des arrivants au lycée qui doivent s'adapter à un nouveau contexte qui demande maturité et autonomie. De même, les élèves de terminale sont aussi fragilisés par le stress des examens et l'incertitude sur leur parcours à venir.

Nous avons repéré chez les élèves concernés des problématiques périphériques aux problèmes pour lesquels ils ont été orientés vers nous.

Modalités d'intervention

Le travail que nous menons avec les élèves se déroule sous forme de rencontres formelles : entretiens, voire visites à domicile, mais aussi informelles dans et hors établissements, parfois par téléphone.

Notre intervention principale pour tous est une écoute active, une proposition d'aide visant à dépasser les difficultés qu'ils rencontrent, souvent à l'origine de leurs passages à l'acte, comportements inappropriés ou situations de souffrance.

Nous avons mis en place des points d'étape trimestriels permettant des échanges formels réguliers et une adaptation continue des interventions et modes de saisine.

Des actions individuelles mises en œuvre

- ☒ Tous les élèves avec lesquels nous avons travaillé, ont d'abord été écoutés, ont bénéficié au besoin d'un soutien psychoactif.
- ☒ 38 % des élèves ont été orientés ou ont fait des démarches vers des partenaires pertinents : éducateurs de prévention spécialisée, PJJ, centre sociaux ...
- ☒ 38 % ont été accompagnés lors d'un dispositif alternatif à l'exclusion de l'établissement que nous gérons (mesure de responsabilisation, Exclusion/Inclusion).
- ☒ Nous avons rencontré cinq familles, auxquelles nous avons proposé un soutien (échange, écoute, conseil, médiation parents/enfant et parents/lycée).

Des actions collectives

Nous avons organisé avec les médiateurs du PRMSE et les éducateurs de prévention spécialisée, dix actions collectives, qui nous ont permis de nous faire connaître auprès de 1381 élèves.

- ☒ Présentation dans les classes,
- ☒ Participation à une animation de proximité,
- ☒ Café échanges.

Des points forts à retenir

Après ces quelques mois fort riches, nous avons identifié des points importants :

- ☒ La présentation officielle du dispositif au proviseur ou à l'équipe de direction de l'établissement est primordiale (effectuée en présence des conseillers techniques de la région, du directeur de l'EMAS, du représentant du rectorat). En effet, le proviseur organise ensuite l'information à ses équipes et permet de poser le périmètre de l'intervention.
- ☒ La rencontre avec les parties prenantes de l'établissement est fondamentale. Ceci permet de lever les éventuelles inquiétudes relatives au « territoire » et favorise la reconnaissance réciproque.
- ☒ L'importance du temps d'implantation permet une étape de diagnostic dans le lycée, en lien avec les médiateurs lycées et les éducateurs de prévention spécialisée (Groupe addap13). Ce temps permet d'établir un lien privilégié avec les élèves, facilitant ensuite l'adhésion aux propositions.
- ☒ Plusieurs éléments formels sont nécessaires :
 - Rencontres régulières avec les équipes des établissements.
 - Tenue des « points d'étapes » trimestriels en présence des référents de la Région.

- Fiche de saisine permettant de réfléchir et valider une orientation (par le chef d'établissement) et de faire un retour sur l'intervention éducative proposée. Elle permet de nommer les protagonistes.

En conclusion nous pouvons affirmer que le fait d'être intégrés au lycée permet une intervention rapide et efficace sur les situations problématiques. De même, l'appartenance au Groupe addap13 permet une meilleure articulation avec les intervenants de quartier (éducateurs de prévention spécialisée, médiateurs) qui entraîne un apaisement rapide des tensions et une baisse des incidents.

ARTICULATIONS ENTRE LES MÉDIATIONS SOCIALES AU BÉNÉFICE DES PUBLICS

A MARTIGUES, DES RÉACTIVITÉS FACE À UNE SITUATION D'URGENCE

REGISTRES D'INTERVENTION

-  Présence active de proximité
-  Veille territoriale, sociale et technique
-  Prévention/gestion de situations conflictuelles
-  Passerelles et mises en relation des personnes avec les institutions
- Projets collectifs
-  Information, sensibilisation des personnes
-  Orientations/soutien social individualisé

A Notre Dame de Marins, plusieurs missions de médiation

- Une médiatrice intervient dans ce quartier QPV de Martigues sur un volet tranquillité publique, en lien étroit avec le bailleur social 13 Habitat. Contrat adulte relais financé par l'Etat et qui fait l'objet d'une consultation du Conseil citoyen.
- Deux médiatrices apprenties en formation de Moniteur Educateur intervenant aux abords des lycées Lurçat et Langevin sur une mission de tranquillité et de veille auprès des lycéens.
- Deux médiateurs sociaux interviennent aux abords des collèges de la ville.

Ces différentes médiations ont en commun les 8 registres d'intervention de la norme AFNOR NFX60-600 médiation sociale.

Un chef de service éducatif encadre ces équipes ainsi que l'équipe éducative de prévention spécialisée du Groupe addap13 à l'échelle de la ville de Martigues.

Problématique et sollicitation de départ

En septembre 2023, un immeuble menaçant de s'effondrer suscitait de vives inquiétudes de la part des habitants de Notre-Dame-des-Marins.

La direction de service est alertée par le bailleur social 13 Habitat et la ville de Martigues qui sollicitent une intervention très rapide ce week-end où les habitants voyant des fissures dans le bâti, ont eu très peur et sont sortis de l'immeuble.

Nous sommes donc sollicités pour remédier aux tensions très fortes qui se font jour. Les habitants sont très en colère en particulier contre le bailleur.

Il s'agit donc dans un premier temps d'apaiser, d'écouter et de rassurer les habitants.

Mise en place immédiate d'une présence

Dès le week-end nos équipes (médiations sociales et prévention spécialisée) ont été présentes pour écouter, prévenir les tensions, dédramatiser, faire preuve d'empathie.

Il était nécessaire que l'ensemble des acteurs locaux (centres sociaux, délégués de quartier, bailleurs, prévention spécialisée, médiations sociales...) de mettre en synergie les ressources disponibles afin de construire un dispositif adapté et rapide de présence rassurante pour la population.

A partir du lundi, des réunions journalières seront mises en place pendant une semaine pour établir les plannings d'intervention de chacun de manière à maintenir un niveau de présence satisfaisant par roulement, de 8 h du matin jusqu'à 20 h quelquefois.

Modes d'action mis en place par l'équipe de direction du service Etang de Berre

Il a fallu mobiliser rapidement les trois équipes de médiation sociale (quartier, lycée et collège) en présence active de proximité sur la première semaine.

En temps normal une seule médiatrice intervient sur le territoire mais là ce sont bien cinq médiateurs que nous avons exceptionnellement mobilisés. Ces renforts sont restés sur le quartier pendant une semaine avant que nous revenions à une configuration d'intervention habituelle.

Différentes étapes à accompagner

- ▣ Les médiateurs, après avoir écouté et prévenu les tensions pendant le week-end, ont été présents lors de l'évacuation du bâtiment mis en sinistre par le Maire et ont orienté les habitants vers un gymnase dédié à la distribution de repas, eau, couvertures.
- ▣ Dès que l'évacuation a été terminée, ils ont orienté les habitants vers des hôtels de la ville.
- ▣ En parallèle et en continu, ils ont procédé à des régulations avec les équipes du bailleur et ont géré les conflits et tensions entre les habitants et les représentants des bailleurs.
- ▣ Ils ont participé à des réunions d'information en présence des habitants et d'un expert pour rassurer sur les risques encourus concernant les immeubles adjacents qui cristalisaient une forte inquiétude.
- ▣ Enfin, ils ont par la suite accompagné des ménages vers des relogements proposés (Port-de-Bouc, autres quartiers de la ville, Marseille).
- ▣ A côté de la médiatrice du quartier, très impliquée et vigilante, les médiateurs lycée et collège (établissements très proches du quartier) ont joué également par la suite un rôle notable en relayant des informations auprès des établissements sur les retards, voire les absences d'élèves momentanément relogés et en soutenant des collégiens et lycéens, très éprouvés par ces événements.
- ▣ Depuis septembre la majorité des habitants ont été relogés, y compris en dehors de la ville (Port-de-Bouc, Marseille...). Seules deux familles sont encore en hôtel parce qu'elles ont refusé toutes les propositions.
- ▣ Le premier bâti va être détruit mais des bâtiments adjacents menaceraient également de se fissurer. Malgré les conclusions rassurantes d'une expertise commandée par 13 habitat, un collectif d'habitants s'est créé avec une avocate en vue d'obtenir une contre-expertise.
- ▣ Les tensions sont persistantes et la médiatrice très mobilisée.

Impacts dans le quartier

- ▣ L'atténuation des tensions a été perceptible après une semaine très lourde où les équipes de la Ville et du bailleur ont été prises à partie ; mais le calme est revenu au

terme de cette semaine.

- ▣ Les habitants se sont dits rassurés par ces équipes qui se montraient disponibles et qui relayaient patiemment des informations.
- ▣ La capacité des médiateurs de faire face à leurs côtés à des situations de crise a été reconnue par les habitants et les partenaires.
- ▣ La reconnaissance des médiateurs en tant qu'adultes référents s'en est trouvée accentuée.

Pratiques remarquables

- ▣ La disponibilité et la réactivité de médiateurs sociaux visibles et repérables (uniforme) ont permis de réguler les tensions.
- ▣ La capacité d'écoute et d'orientation, dans le calme, a rassuré les habitants.
- ▣ La formation qu'avaient suivie ces équipes sur la gestion des conflits, la possibilité d'adapter les plannings ainsi que l'expérience des évacuations à Marseille déjà expérimentées par le Groupe addap13 ont complété le cadre métier et été des atouts certains dans la gestion de cet évènement anxiogène.

ARTICULATION TERRITORIALISÉE DANS LE 14^E ARRONDISSEMENT DE MARSEILLE

REGISTRES D'INTERVENTION

- ▣ **Présence active de proximité**
- ▣ **Veille territoriale, sociale et technique**
Prévention/gestion de situations conflictuelles
- ▣ **Passerelles et mises en relation des personnes avec les institutions**
Projets collectifs
- ▣ **Information, sensibilisation des personnes**
Orientations/soutien social individualisé

A Martigues, des réactivités face à une situation d'urgence

Dans le cadre de leur présence active de proximité sur la Halte ferroviaire de Picon-Busserine, l'équipe de médiation sociale en TER a constaté à plusieurs reprises en 2023 des traversées de voies par les habitants de la cité. Malgré les interventions répétées auprès de ces usagers dans le but de les sensibiliser aux risques ferroviaires, ce type de comportement a perduré et l'équipe a donc décidé de mettre en place une action d'information et de sensibilisation afin d'endiguer ce phénomène et de prévenir les risques.

L'équipe de médiation sociale urbaine intervenant sur le territoire concerné et l'équipe de médiation sociale des collègues du secteur ont été alors sollicitées par les médiateurs TER afin de partager avec eux ce diagnostic et de réfléchir ensemble à une réponse commune adaptée. Ceci étant simplifié du fait qu'ils travaillent tous au sein d'un même service

L'équipe de médiation TER, grâce à sa technicité concernant les risques ferroviaires, a proposé de mettre en place un stand donnant accès à des jeux et des vidéos de prévention des risques spécifiquement liés aux traversées de voies. En lien avec la SNCF, elle a pu se procurer des flyers et des outils pédagogiques traitant de cette problématique.

De son côté, l'équipe de médiation urbaine a mis au service de ce projet sa connaissance des partenaires de proximité. Le centre social Agora a été partie prenante en mettant à disposition des équipes des salles permettant aux médiateurs d'avoir un espace confortable et accueillant pour leur intervention. Le directeur a aussi proposé d'intervenir auprès des groupes d'enfants et d'adolescents fréquentant le centre social pendant les vacances scolaires. Une intervention auprès des familles accueillies par le centre social a été aussi discutée. Deux séances animées par les médiateurs TER et MSU ont eu lieu et ont permis de sensibiliser une quarantaine d'adolescents.

De leur côté, les médiateurs collège ont échangé avec les responsables des établissements, des risques pris par certains collégiens scolarisés dans les collèges Manet et Pythéas. Ce problème a été pris au sérieux et l'un des principaux a envisagé une séance de sensibilisation par notre équipe dans l'établissement (à venir). Dans l'attente, les médiateurs ont mobilisé des élèves avec lesquels ils ont déjà créé un lien afin qu'ils puissent participer à la sensibilisation.

Cette action de sensibilisation est en préparation et sera programmée tout début 2024.

Dans le cadre de ce projet, plusieurs missions de médiation sociale (TER, MSU et Collège) se sont donc coordonnées afin de mettre en commun leurs connaissances et leurs compétences de manière à mettre sur pied un projet harmonisé sur le territoire en direction de différentes tranches d'âge pour un bénéfice plus étendu.

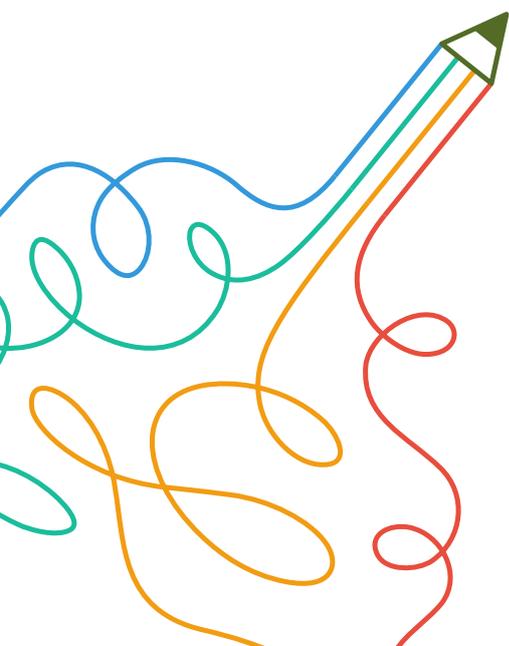




LES PROGRAMMES MENÉS EN 2023



MÉDIATIONS SOCIALES DANS LES QUARTIERS





CARTE D'IDENTITÉ

MÉDIATIONS SOCIALES DANS LES QUARTIERS

PROJETS

- Médiations sociales Marseille (MSM).
- Médiations sociales éducatives (MSE).
- Médiations en Quartiers Prioritaires (QPV).
- Expérimentation triporteur (Aubagne).

LOCALISATIONS

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

- 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.
- ⇒ 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

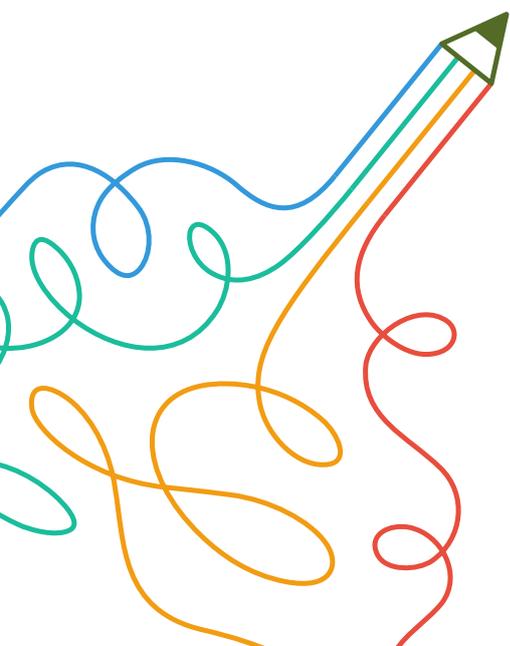
- ⇒ Informer sur les animations, événements et activités des communes et des centres sociaux.
- ⇒ Échanger sur les conduites à risque, routières et addictives : prise de conscience et informations/orientations.
- ⇒ Sensibiliser à l'environnement, l'écologie (tri sélectif, plantations...), les encombrants,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



MÉDIATION SOCIALE EN ESPACES SPEC- IFIQUES





CARTE D'IDENTITÉ

ESPACE PUBLIC SPÉCIFIQUE

PROJET

- Médiation Littoral Marseille

LOCALISATIONS

- Marseille : plages du 16^e 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 (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 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...

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.

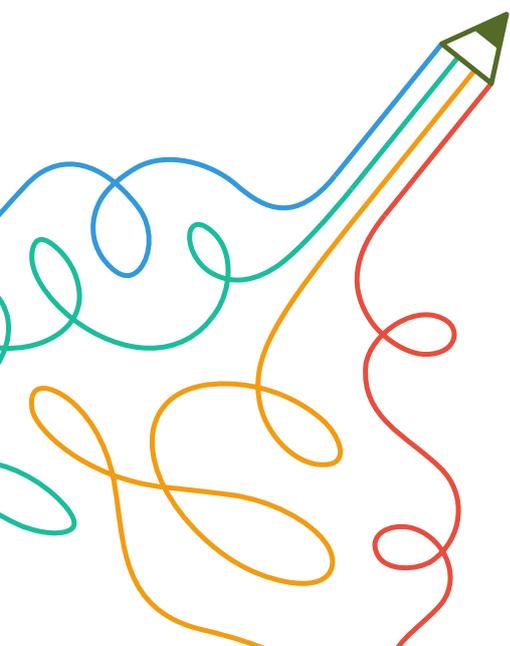
DES PRATIQUES

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.



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





CARTE D'IDENTITÉ

MÉDIATION SOCIALE EN ERP

PROJET

- Agences Pôle emploi.

LOCALISATIONS

- Aix-en-Provence et Gardanne : 2 MDS.
- Marseille : Agences de Pôle emploi (3^e / 5^e / 14^e / 15^e 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 MATÉRIELS

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

FINANCEMENT

- 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.

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

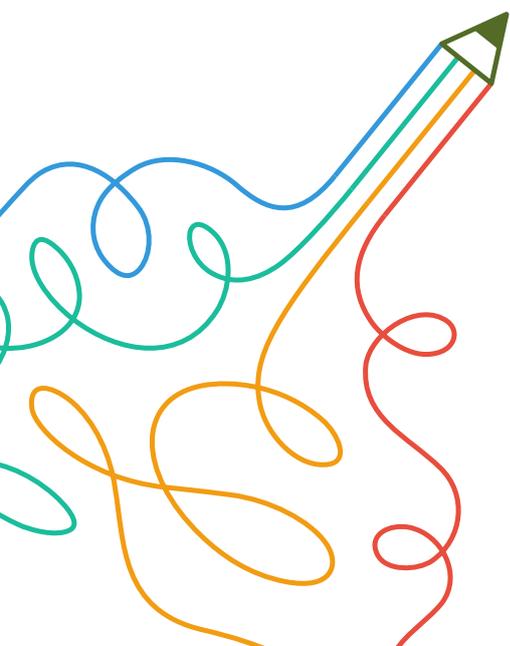
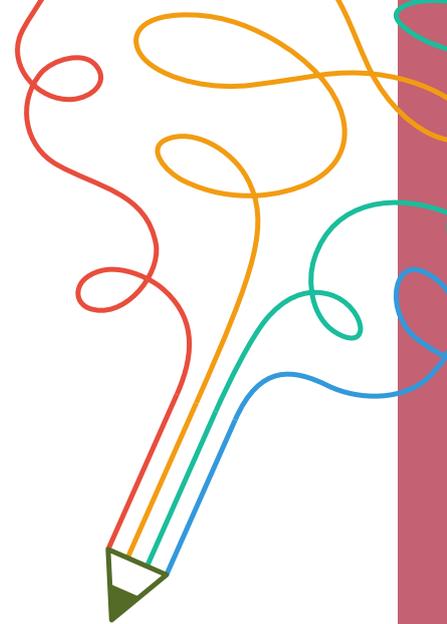
- ◆ Contribuer à un meilleur accès au droit commun : simplification et autonomisation.
- ◆ Fluidifier le travail des agents des structures.

INFORMATION/SENSIBILISATION DES PERSONNES AU RESPECT DES CODES

- ⇒ Messages préventifs sur la civilité, le respect de soi et des autres.



MÉDIATION SOCIALE DANS LES TRANSPORTS TER AIX MARSEILLE





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 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).

DES PRATIQUES

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.

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.

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.
 - ◆ 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.

POUR

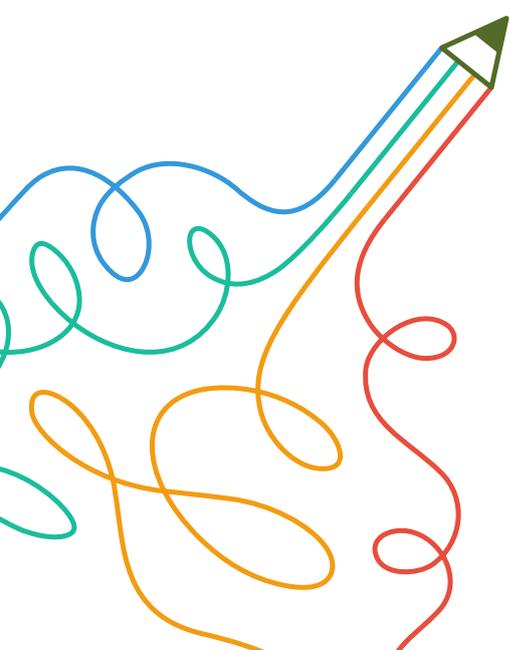
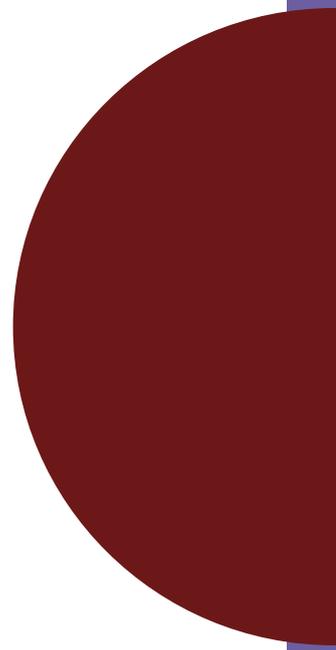
PROJETS COLLECTIFS

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

POUR



MÉDIATIONS SOCIALES **SCOLAIRES**





CARTE Ecoles

D'IDENTITÉ MÉDIATION SOCIALE SCOLAIRE

PROJET

● MÉDIATION 1^{ER} DEGRÉ DANS LES ÉCOLES

LOCALISATION

- Marseille : 40 écoles primaires du 3^e au 16^e 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 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.

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.



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

PROJET

● MÉDIATION 2^E DEGRÉ DANS LES COLLÈGES - (MSCD13)

LOCALISATIONS

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

PUBLICS 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 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.

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 DÉLICTEUELLES 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 collège, amener à l'infirmerie ou attendre les secours.

Atteintes de la part de personnes extérieures aux établissements

- ⇒ Mettre les collégiens en sécurité, alerter le collège, 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 **Lycées** D'IDENTITÉ | MÉDIATION SOCIALE SCOLAIRE

PROJET

- **MÉDIATION 2^E 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 MATÉRIELS

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

FINANCEMENTS

- Conseil régional Sud 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.

