

BILAN D'ACTIVITÉS 2024

AMCS

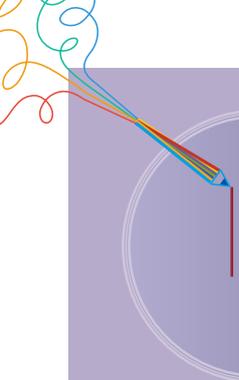


**Médiations et
cohésion sociale**

AMCS - Groupe addap13

Groupe addap13

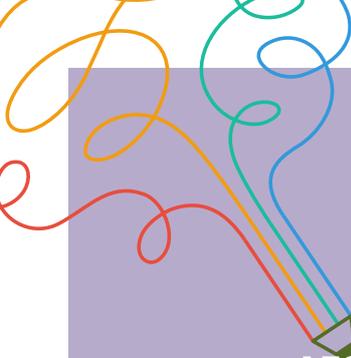
la norme AFNOR de médiation sociale NF X60-600



SOMMAIRE

Une quatrième édition déclinée autour de la norme de médiation sociale

LE CONTEXTE ASSOCIATIF EN 2024	P. 6
Cartographie	P. 7
Nos Financements	P. 9
Une politique qualité en lien avec la norme de médiation sociale .	P. 10
Une association impliquée au niveau national	P. 11
Les outils pour les salariés.....	P. 11
Une organisation qui se veut apprenante	P. 12
Les ressources humaines	P. 12
Formations	P. 12
La responsabilité sociétale et environnementale de l'AMCS	P. 14
L'entraide solidaire au sein du Groupe associatif	P. 15
LES MÉDIATIONS PORTÉES PAR L'AMCS	P. 16
Médiation sociale aux abords des collèges	P. 17
Médiation socio-éducative aux abords des lycées	P. 17
Médiation sociale dans les quartiers d'habitat social.....	P. 18
Médiation sociale dans les transports (TER).....	P. 19
Médiation sociale en établissement recevant du public (ERP).....	P. 19
Médiation sociale littorale	P. 19
Médiation sociale soirée Marseille centre-ville	P. 19



LES AXES DES ACTIONS AU REGARD DES HUIT REGISTRES D'INTERVENTION DE LA NORME AFNOR DE MÉDIATION SOCIALE NF X60-600 P. 20

Registre 1 - Assurer une présence active de proximité	P. 22
Registre 2 - Prévenir et gérer les situations conflictuelles	P. 24
Registre 3 - Informer, sensibiliser et/ou former	P. 25
Registre 4 - Participer à une veille sociale territoriale	P. 26
Registre 5 - Mettre en relation avec un partenaire	P. 27
Registre 6 - Lever les incompréhensions entre les personnes et les institutions	P. 29
Registre 7 - Faciliter la concertation entre habitants et institutions	P. 30
Registre 8 - Favoriser les projets collectifs, supports de médiation et facteurs de lien social	P. 31

DES ANGLES D'INTERVENTION TRANSVERSAUX P. 32

En direction d'un public vulnérable	P. 33
Les personnes âgées	P. 34
Les collégiens	P. 12
Les lycéens	P. 34
Coopération et partenariat	P. 35
Perspectives 2025	P. 36

UNE QUATRIÈME ÉDITION DÉCLINÉE AUTOUR DE LA NORME DE MÉDIATION SOCIALE

La médiation sociale portée par l'AMCS se veut fidèle à la définition issue de la Charte nationale de référence de la médiation sociale établie par le Comité interministériel des villes : « *La médiation sociale est définie comme un processus de création et de réparation de lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose.* »

L'AMCS - Groupe addap13 est adhérente et administratrice du réseau national France Médiation et certifiée par la norme **AFNOR de médiation sociale NF X60-600** (certification confirmée par l'audit de contrôle de 2024).

Le bilan de l'année 2024 reflète une année marquée par des changements économiques dans l'association. Le constat que nous pouvons établir est qu'elle a été caractérisée par une réactivité constante et des adaptations successives de la part des équipes de médiation sociale, qui ont intensifié leur présence sur le terrain afin d'informer, sensibiliser les usagers et gérer les conflits au sein des quartiers prioritaires sur leurs territoires d'intervention, mais aussi aux abords des lycées, des collèges, dans les agences France Travail et dans les transports TER Aix Marseille.

Cette présence joue un rôle rassurant pour les habitants, les commerçants, les usagers et les structures de services. Toutefois, il est essentiel que nos équipes fassent preuve d'efforts accrus et d'innovation pour poursuivre et pérenniser leurs missions, en particulier au bénéfice des personnes les plus vulnérables et isolées.

Des relations et des collaborations avec de nouveaux partenaires ont été créées et leur impact est évalué à travers les retours des usagers concernant la santé, l'emploi, la scolarité, ainsi que leur besoin d'assistance dans les démarches nécessitant une « médiation numérique » pour des raisons administratives.

Les commanditaires soulignent surtout l'importance de la présence de ces intervenants, leur proximité avec les habitants, ainsi que leur capacité à apaiser, informer et sensibiliser. Cela nécessite un certain niveau de qualification et des approches pour assurer une durabilité dans le temps, c'est pourquoi nous nous sommes attachés à la formation de nos salariés.

Néanmoins, le climat actuel général de tensions sur les financements et certaines particularités de notre propre gouvernance (ayant entraîné le versement à des catégories de personnels de l'augmentation dite Ségur) ont fortement impacté le pilotage de l'activité en 2024 et fragilisent notre association, qui traverse au moment de la rédaction de ce bilan, une période pour le moins complexe.

Dans le cadre de notre développement professionnel, il est crucial de créer une identité professionnelle claire, fondée sur une culture de savoirs et savoir-faire solides. Cela nécessite des principes d'intervention communs à l'ensemble de nos programmes pour guider notre pratique quotidienne. Nous adoptons une approche d'entreprise apprenante, favorisant l'échange de connaissances et l'amélioration continue, avec des reportings réguliers de nos actions pour répondre à nos différents cahiers des charges et ajuster nos projets en fonction des besoins. Nos priorités incluent l'harmonisation des pratiques, centrées sur les personnes et l'innovation, afin de nous adapter aux évolutions du secteur.

En intégrant ces éléments, nous visons à construire un environnement professionnel dynamique et humain, tout en garantissant un service de qualité.

Forte de sa certification à la norme **AFNOR de médiation sociale NF X60-600** et conformément à ses évolutions, notre association s'engagera, à partir de 2025, dans un processus d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation mise en œuvre et impliquant toutes les parties prenantes.

Notre appartenance au Groupe addap13 signifie notre inscription dans une dynamique de coopération avec les autres associations et services du Groupe développant des actions

dans les territoires. En partie, les médiateurs de notre association sont d'ailleurs affectés dans des services dits *intégrés*, c'est-à-dire les sept services historiques de prévention spécialisée (association Groupe addap13) ayant intégré successivement des salariés de l'AMCS émergeant sur différents programmes.

Notre place d'association de médiation implique que nous soyons engagés dans l'évolution du métier et la reconnaissance de la médiation sociale, ce que nous réalisons en qualité de membre du réseau national France médiation.

Conformément à ce que nous avons annoncé dans le précédent bilan, l'on verra que l'accent est mis cette année sur l'activité de la médiation sociale collègue.

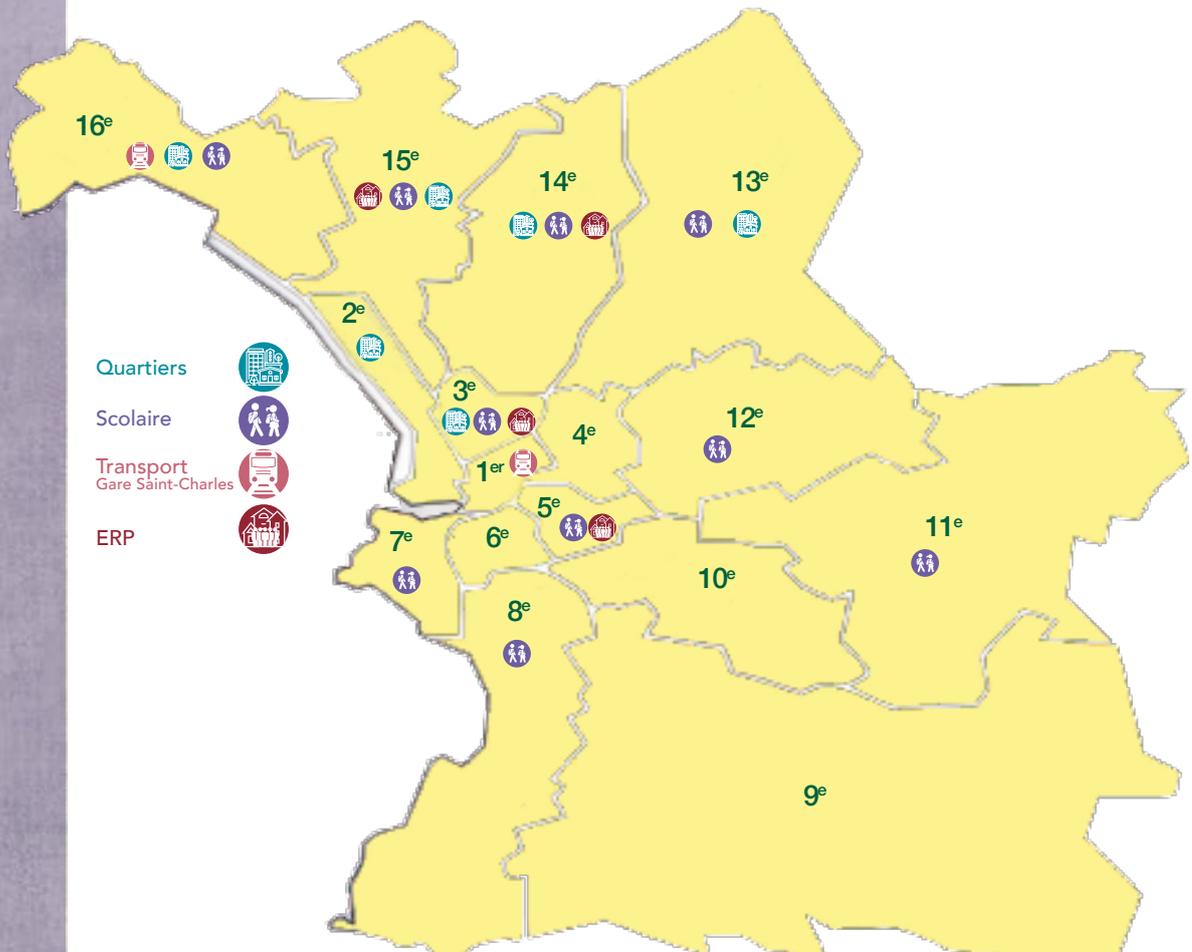


LE CONTEXTE ASSOCIATIF EN 2024

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 D'HABITAT SOCIAL/ESPACES PUBLICS SPECIFIQUES

Médiation sociale Marseille

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

MILIEU SCOLAIRE

Ecoles primaires Marseille Collèges

3^e et 14^e arrts

Lycées

10^e, 11^e, 12^e, 13^e, 14^e, 15^e, 16^e

TRANSPORT

TER SNCF entre Marseille et Aix

TER SNCF Marseille Côte bleue (période estivale)

ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC (ERP)

6 agences France Travail

CARTOGRAPHIE - HORS MARSEILLE



QUARTIERS D'HABITAT SOCIAL

Arles
Miramas, Martigues,
Port de Bouc
La Ciotat
Aubagne

MILIEU SCOLAIRE

Collèges
Vitrolles, Martigues,
Port de Bouc

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



NOS FINANCEMENTS

Nous présentons ici les quatre grands types de médiation sociale portés par l'association et leurs modes et sources de financements.

Quartiers d'habitat social

- médiation sociale Marseille, bus d'accès aux droits, MSE La Ciotat, Aubagne, Arles, Miramas : appels à projet

Milieu scolaire

- collège : marché public
- lycée : appel à projet pluriannuel

Transport

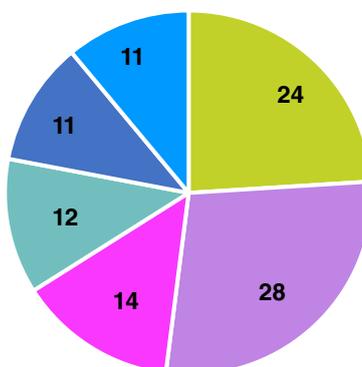
- TER : marché public

Accueil ERP

- France Travail : marché public

LES DIFFÉRENTS TYPES DE FINANCEURS

répartition



■ Etat

■ Conseil régional

■ Conseil départemental

■ SNCF, France travail

■ Villes, Com. d'agglo et Métropole

■ Bailleurs sociaux

UNE POLITIQUE QUALITÉ EN LIEN AVEC LA NORME DE MÉDIATION SOCIALE

La volonté de l'AMCS est de faire vivre la culture professionnelle socle de la médiation sociale dans l'ensemble de ses missions en s'appuyant sur :

- ◆ Une identité professionnelle clairement reconnaissable.
- ◆ Une culture professionnelle qui repose sur un corpus de savoirs et savoir-faire stabilisés.
- ◆ Des principes d'intervention communs et définis.
- ◆ Une approche du métier étayée par la notion d'entreprise apprenante.
- ◆ Une évaluation de l'utilité sociale passant par l'instauration d'une rigueur dans les modes de rendu compte des interventions au service des usagers.

Jusqu'en 2024, cette norme de certification avait comme dénomination NF X60-600 ; à partir du 1^{er} janvier 2025 une réforme sera en vigueur et concernera certains domaines du référentiel. La certification sera dénommée NF 60-600 avec trois modifications majeures :

- ◆ **La position de tiers du médiateur** : ajout de la mention de la réflexion permanente dans la pratique du médiateur social.
- ◆ **La gestion des situations conflictuelles** : fusion des deux parties existantes sur la gestion en temps réel et en temps différé.
- ◆ **Evaluation de l'utilité sociale** : précision de l'intérêt et du contenu à produire pour rendre compte.

La notion des « **attentes respectives de l'ensemble des parties prenantes** » est également introduite.

2025 sera l'occasion de s'approprier ces changements avant l'audit de renouvellement.

Ainsi, des axes prioritaires sont retenus :

- ◆ Harmoniser les pratiques pour améliorer le service rendu.
- ◆ Placer les personnes au cœur des interventions.
- ◆ Mettre au travail des modes de rendu compte exigeants et harmonisés impliquant l'ensemble des salariés.
- ◆ Innover et anticiper, d'où la notion d'entreprise apprenante.

Pour soutenir et appuyer cette volonté, l'association s'implique dans un processus de certification (norme de médiation sociale NF 60-600) qui est pensé comme un instrument de pilotage de l'ensemble des missions. C'est un processus global qui concerne l'ensemble des parties prenantes de l'activité. Toujours en mouvement, il est destiné à proposer des actions en continu pour améliorer le fonctionnement des services, la capacité de réponse aux besoins des publics et des territoires, les relations avec les partenaires, la communication, etc.

Les registres d'intervention de la norme Afnor de médiation sociale NF X60-600

Pour exercer au mieux leurs missions, les médiateurs sociaux de l'AMCS se conforment à la Charte nationale de référence et s'appuient sur les huit registres d'intervention de la médiation sociale :

- Assurer une présence active de proximité.
- Prévenir et gérer les situations conflictuelles.
- Informer, sensibiliser et/ou former.
- Participer à une veille sociale territoriale.
- Mettre en relation avec un partenaire.
- Lever les incompréhensions entre les personnes et les institutions.
- Faciliter la concertation entre habitants et institutions.
- Favoriser les projets collectifs, supports de médiation et facteur de lien social.

Cette année dans le cadre du bilan de l'association, nous déclinerons les actions mises en œuvre par les médiateurs au regard des registres de la norme **AFNOR NF X60-600 médiation sociale**.

UNE ASSOCIATION IMPLIQUÉE AU NIVEAU NATIONAL

Le travail engagé en 2023 avec France Médiation s'est poursuivi en 2024 pour affiner la proposition de loi sur la reconnaissance des métiers de la médiation sociale, portée par Patrick Vignal. Ce projet a été présenté lors d'un débat public à l'Assemblée nationale le 29 janvier, où nous étions présents.

L'objectif est d'établir un cadre juridique pour le métier de médiateur social, comme cela existe pour les éducateurs spécialisés ou les assistants de service social par exemple. La reconnaissance de cette profession, en constante évolution, est essentielle pour renforcer la présence humaine sur les territoires. Ce cadre légal permettrait aux médiateurs sociaux de travailler en confiance, en complémentarité avec les autres acteurs du travail social, affirmant ainsi le rôle de la médiation sociale dans la société. L'article premier propose l'inscription de dispositions spécifiques dans le livre IV du Code de l'action sociale et des familles, soulignant l'importance d'un secteur en mutation. La proposition de loi a été très largement adoptée en première lecture à l'Assemblée nationale.

Participation de personnels d'encadrement aux webinaires de France Médiation

- ◆ Étudiants en médiation enquêtant sur les pratiques de la médiation sociale, en lien avec le DU de médiation de l'université Paris Panthéon-Assas.
- ◆ Groupe de travail Adultes-Relais.
- ◆ Actualités de l'Observatoire de la médiation sociale.
- ◆ Projet de loi de finances 2025 pour la Politique de la ville.
- ◆ Évaluation d'impact par la méthode SROI (social return on investment) présentée par Alice le Dret du cabinet ELLYX, avec des clés sur sa mise en œuvre.

Webinaires France médiation/ANCT, à destination de l'encadrement et des médiateurs

- ◆ Techniques de gestion de conflit en médiation sociale : comment organiser une médiation et parvenir à un accord ?
- ◆ Intervention de la médiation sociale lors d'occupations illégales de halls d'immeubles.
- ◆ AMI « outiller la médiation numérique », avec présentation du triporteur en place sur la MSU.
- ◆ Intervention du pays d'Arles sur la médiation sociale et la « prévention de rue ».
- ◆ Cycle 2024 - webinaires dédiés à la médiation sociale : posture et cadre déontologique de la médiation sociale ; la médiation sociale en milieu scolaire face à la violence, au harcèlement et au cyber harcèlement.

LES OUTILS POUR LES SALARIÉS

L'AMCS utilise des outils numériques de communication interne et externe qui améliorent la collaboration et la réactivité des équipes.

L'organisation des activités au sein de l'AMCS repose sur des outils comme :

- ◆ Les agendas partagés pour les prises de rendez-vous.
- ◆ Framagenda pour réserver les salles et d'autres ressources comme les véhicules, le matériel pédagogique.
- ◆ WhatsApp et les groupes de mail pour l'échange des informations du quotidien.
- ◆ Les outils de recueil de l'activité.

Tous facilitent la gestion du temps et des ressources. De plus les salariés bénéficient de formations en ligne et de webinaires pour améliorer leurs compétences numériques. Elles sont régulièrement dispensées aux salariés pour les familiariser avec les outils numériques. Ces formations sont essentielles pour garantir l'efficacité des outils numériques dans un environnement de travail digitalisé.

Depuis septembre 2024, concernant la médiation socio-éducative lycée, la région Sud PACA a mis en place un nouvel outil. Son utilisation pour les équipes est obligatoire dans le cadre de ce marché, il permet de faire part des pratiques et des activités (actions collectives, présence active de proximité...).

UNE ORGANISATION QUI SE VEUT APPRENANTE

Dans un souci de la qualité du service rendu, l'AMCS accompagne la montée en compétence des médiateurs sociaux en référence à la notion *d'organisation apprenante*.

Elle se définit par les caractéristiques suivantes :

- ◆ Compétences et envie d'apprendre – partage.
- ◆ Relier les individus.
- ◆ Favoriser la réflexion collective.
- ◆ Se défaire des préjugés – adaptabilité.
- ◆ Voir les problèmes dans leur ensemble.

Cela nécessite la réalisation d'un parcours de professionnalisation pour tous, qui démarre dès la prise de poste, pour permettre une montée progressive en compétence.

Les médiateurs sociaux en contrat d'apprentissage bénéficient d'un tutorat individualisé, d'analyse des pratiques (dans le cadre de leur formation) et de contacts avec les acteurs professionnels (par la mobilisation des heures référées par exemple) pour mettre à jour et approfondir leurs compétences professionnelles.

LES RESSOURCES HUMAINES

L'association est composée de 102 personnels permanents (dont 17 cadres) et de personnels en contrat à durée déterminée de divers types (dont 60 contrats adultes relais). Pour l'année 2024, l'AMCS comptait 115 apprentis (toutes formations confondues) dont 69 femmes et 46 hommes. Par ailleurs, 26 salariés ont été maîtres d'apprentissage.

Les équipes de médiation sont constituées de personnels avec différents statuts et des niveaux de formations variés.

Cette année certaines fonctions ont été renforcées et/ou réorganisées au siège social afin de soulager les services opérationnels de certaines charges, notamment concernant les bilans par missions et les dépôts de projets.

FORMATIONS

L'AMCS développe de la médiation dans divers cadres, avec un nombre important de personnels intégrant les effectifs sans formation initiale dans ce domaine. Pour parvenir à avoir un personnel et des projets stables, l'association s'est engagée dans la pérennisation de postes et la formation de ses salariés.

Nous avons mis l'accent sur la nécessité de savoir-faire face à des situations de tension extrême, de violence, et de développement de comportements inappropriés sur la voie publique. Des médiateurs ont participé en 2024, aux côtés de partenaires, à des formations autour :

- ◆ Des risques liés à la consommation du protoxyde d'azote,
- ◆ De la fracture numérique et de l'accès aux droits, avec la CAF et France Travail,
- ◆ De la gestion des encombrants, avec la Métropole (éco-ambassadeurs).

Quelques formations mises en place en 2024 :

- ◆ Premiers secours en santé mentale : 22 salariés,
- ◆ Analyse de pratique : 11 salariés,
- ◆ Formation de maître d'apprentissage : 13 salariés.

Enfin, l'ensemble des médiateurs, quel que soit leur statut à l'embauche, suit la formation Valeurs de la république et laïcité.

Ces séquences ont offert l'opportunité de partager, de comprendre et d'appréhender de manière plus approfondie diverses situations. Elles ont également consolidé les partenariats opérationnels et ont conduit à l'élaboration de processus s'inscrivant dans les différentes étapes de la médiation sociale ainsi que dans son cadre de référence d'intervention.

Des interventions de médiation, s'attachant d'abord à évaluer les situations et à prendre en compte les notions de temporalité et les vulnérabilités sociales des publics, supposent des salariés formés et compétents. Nous nous sommes engagés là-dessus depuis plusieurs

années en favorisant les mises en formation qualifiante (Médiateur social accès aux droits et services, Moniteur éducateur...) de personnels recrutés en contrats adulte relais et en apprentissage, ainsi que le passage en CDI d'un certain nombre de ces personnels qualifiés, en dépit des incertitudes des appels à marchés dont nous dépendons.

L'ensemble des médiateurs recrutés, diplômés ou pas, participe, au moment de sa prise de poste, à une session obligatoire de formation portant sur les huit registres de la médiation, le processus de médiation, l'éthique et la déontologie, conformément à la norme **AFNOR NF X60-600 médiation sociale**.

Dans les lycées, un dispositif régional alliant médiation socio-éducative et formation

Les médiateurs socio-éducatifs lycées font partie du Programme régional de médiation et de mise en sûreté à caractère éducatif, financé par le Conseil Régional Sud PACA.

Ce programme repose sur deux objectifs principaux spécifiques :

- ◆ La sécurisation des parcours scolaires des lycéens par l'intervention de ces médiateurs, qui contribuent à prévenir les situations de rupture et à apaiser le climat scolaire.
- ◆ La formation et l'orientation professionnelle vers les métiers du travail social, moniteur éducateur ou éducateur spécialisé.

À travers ce dispositif, la médiation devient donc un levier d'insertion professionnelle. Les médiateurs bénéficient d'un parcours de formation et d'accompagnement vers les métiers du travail social, enrichissant ainsi leurs compétences et leur engagement au service des jeunes. Ces dimensions éducatives et professionnelles visent à la fois à renforcer la qualité « éducative » de cette action auprès des lycéens et à soutenir les vocations dans le champ du travail social.

Ce dispositif représente au sein de l'AMCS, depuis septembre 2024 :

⇒ 41 apprentis dont 29 en formation de Moniteur éducateur et 12 en formation d'Éducateur spécialisé.

Au total, 40 maîtres d'apprentissage assurent l'accompagnement de ces apprentis : 35 d'entre eux sont éducateurs en prévention spécialisée et cinq interviennent en médiation sociale quartiers ou socio-éducative lycées. Actuellement, 36 ont déjà suivi la formation MATU, un est en cours de formation et trois devraient suivre la formation courant 2025.

Cet ensemble de modalités permet de dire que la médiation socio-éducative lycées de l'AMCS est inscrite dans un environnement professionnel imprégné par les méthodologies et les savoir-faire de la prévention spécialisée, socle historique du Groupe addap13 auquel notre association appartient. Ces médiateurs travaillent dans des équipes intégrées aux côtés des éducateurs spécialisés mettant en œuvre la mission de prévention spécialisée et des médiateurs sociaux en collèges et quartiers, suivant la configuration des différents services. Le PRMSE nécessite une organisation rigoureuse dans l'accueil et l'accompagnement des apprentis tout au long de leur parcours, pour assurer à la fois la réalisation de la mission et le bon déroulé des formations. La relation de proximité entre l'apprenti et son maître d'apprentissage facilite l'accompagnement de l'apprenti, permet de réaliser ensemble des temps de présence sur un territoire commun (abords des lycées et quartiers environnants). Cette organisation permettant aux apprentis d'acquérir une connaissance plus précise du territoire, de ses dynamiques et de ses enjeux, facilite des passages de relais vers la prévention spécialisée, qui est moins implantée auprès des lycéens que des collégiens (davantage représentés numériquement et socialement dans son public) et délimite concrètement les points d'articulation possibles entre la médiation socio-éducative lycée et la prévention spécialisée (Aide sociale à l'enfance). Il est fondamental que les apprentis puissent partager du temps avec des professionnels diplômés et expérimentés sur le terrain pour pouvoir assurer un service rendu de qualité et évoluer convenablement vers des métiers purs de travail social.

LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE ET ENVIRONNEMENTALE DE L'AMCS

L'AMCS est engagée dans la lutte contre toutes les inégalités avec des objectifs définis autour de l'accès à l'emploi, à la santé, à la réussite éducative, à la citoyenneté et à la prévention de la délinquance, à l'habitat et au cadre de vie. Comme de nombreuses structures responsables, l'AMCS questionne dans son projet associatif son engagement citoyen au plus près de la population, elle y revendique un socle éthique et des convictions concernant la prise en compte de l'individu dans sa globalité et le respect des droits fondamentaux de chaque personne. L'AMCS a toujours cherché à inscrire une empreinte positive sur la paix sociale, l'emploi durable, le vivre ensemble et la citoyenneté. Et ceci dans le respect de la législation et du bien-être des salariés, comme l'illustre sa volonté de pérennisation de leurs emplois, autant que faire se peut. Aussi, dans une volonté d'accès équitable aux ressources et aux opportunités, et afin de garantir à chaque individu une stabilité sociale, l'AMCS développe son activité dans une démarche d'entreprise apprenante, en s'engageant notamment dans les dispositifs d'emplois aidés pour permettre la mise en œuvre de différents projets de médiation. Elle s'est aussi engagée depuis de nombreuses années auprès de jeunes en situation d'insertion via l'apprentissage. Concernant la professionnalisation, l'AMCS a développé des priorités stratégiques par le biais de la certification à la norme NF X60-600 de la médiation sociale, ainsi qu'une participation active au réseau France Médiation, deux paramètres qui inscrivent cette « entreprise sociale » dans l'évolution du métier de la médiation sociale et dans l'amélioration du service rendu.

Par ailleurs, les aspects environnementaux viennent aussi questionner le projet associatif de l'AMCS, et celle-ci souhaite prendre sa part de responsabilité dans ce combat du bien vivre ensemble, dans un monde plus « vert ». Chaque salarié, dans son parcours au sein de notre association, bénéficie d'une sensibilisation sur les questions environnementales et dans la responsabilité sociale et environnementale en général. Mais aussi de formations en ligne et webinaires pour améliorer leurs compétences numériques, notamment en faveur des outils (Medios notamment). Ils participent aussi à la campagne de cyber-sécurité qui inclut des sessions pour informer les salariés sur les risques numériques. Cela leur permet de se protéger et de protéger par là-même l'association contre les cyber menaces. Et cela dans le respect du RGPD, garantissant ainsi la protection des données des salariés et des bénéficiaires de nos actions. Une démarche qui renforce la confiance et la sécurité au sein de l'association.

L'association est engagée sur la question du développement durable de façon globale à plusieurs niveaux :

- ◆ Diminution des déchets papiers.
- ◆ Sensibilisation des usagers à la propreté, à la gestion des déchets (ramassage des seringues compris) et à l'utilisation des plateformes en ligne et applications : Allô Mairie, Engagés au quotidien, Ma Métropole dans ma poche, Adoptez le R3flexe.
- ◆ Accompagnement des usagers au téléchargement des applications pour gérer le quotidien : la lutte contre l'habitat indigne (plateforme Histologe), l'inscription à la restauration scolaire, le logiciel Pronote, la CAF, France Travail.
- ◆ Sensibilisation à la sécurité routière aux abords des établissements scolaires.
- ◆ Travail avec les France services, EDF, Enedis, SEM pour faciliter l'accès aux droits et sensibilisation au « mieux consommer » (énergie, alimentation...).
- ◆ Travail autour de la question de la santé avec les parcours sur la communication des droits au niveau des parcours santé, en faisant le relais avec les équipes de la ville sur l'accès à la santé pour tous.

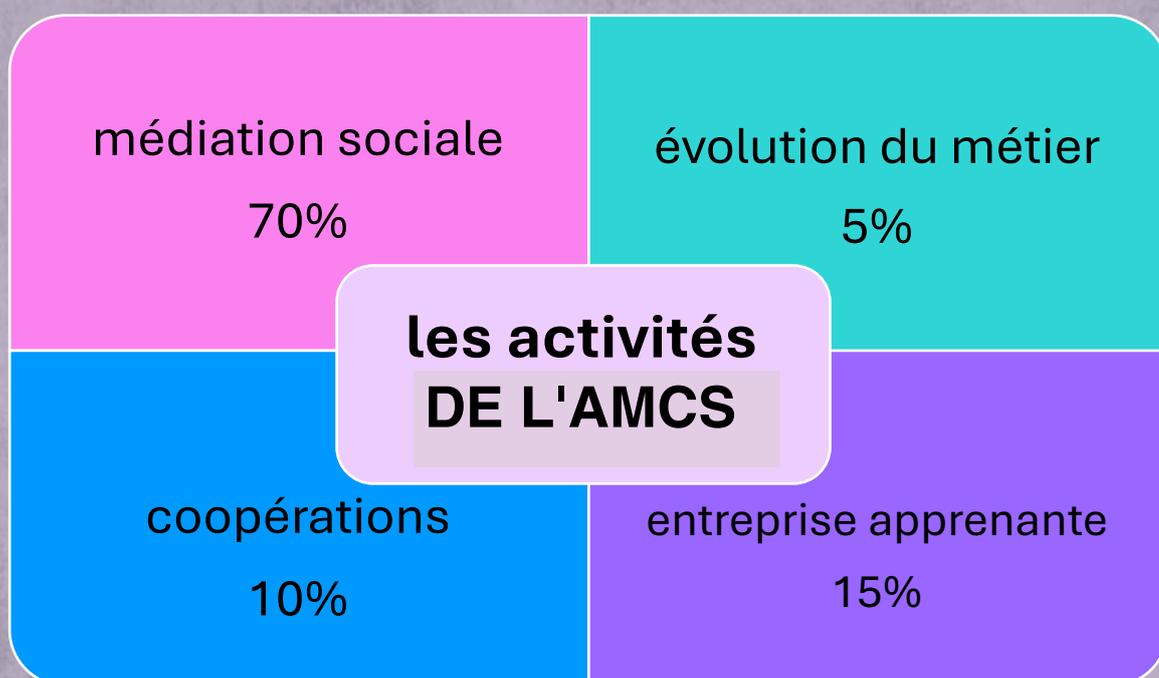
Le Groupe addap13 s'est doté d'un groupe de travail transversal à ses différentes associations et missions : il a pour fonction de travailler autour des initiatives qui seraient pertinentes et réalistes dans le cadre de la RSE ; l'AMCS y est étroitement associée.

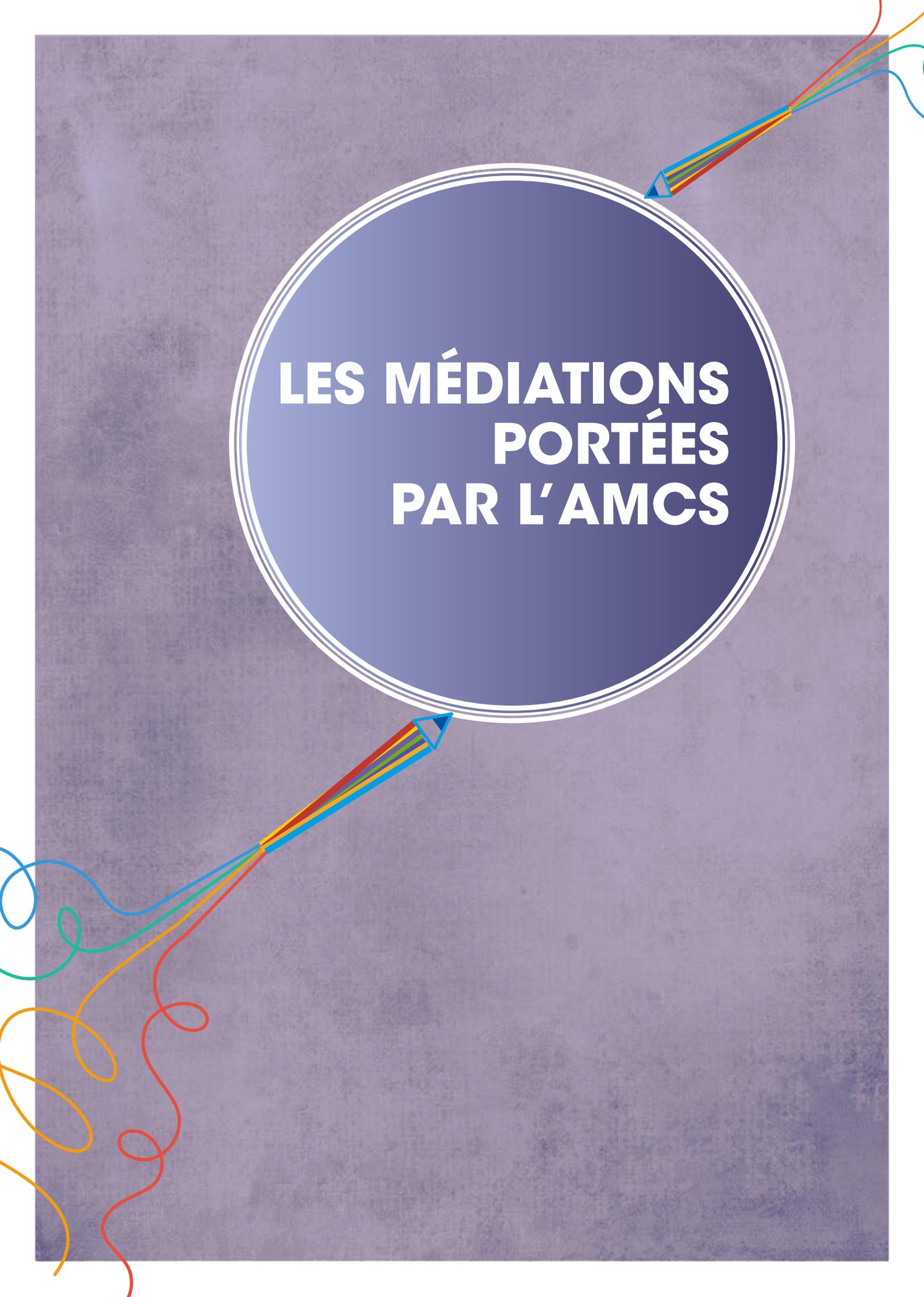
L'ENTRAIDE SOLIDAIRE AU SEIN DU GROUPE ASSOCIATIF

L'année 2024, comme la fin de 2023, ont été marquées par les difficultés financières traversées par l'association Insertion par l'activité économique et solidaire (AIAES) qui met en œuvre des chantiers d'insertion et gère une entreprise d'insertion (petite maçonnerie et espaces verts) et appartient également au Groupe addap13.

L'AMCS s'est fortement mobilisée en solidarité. Ainsi, nous avons pu mettre en place des mises à disposition de salariés et passer des commandes de prestations à l'AIAES.

Dans un autre ordre d'idée mais dans le même esprit, lorsque le service Marseille Centre de prévention spécialisée (association Groupe addap13) a projeté son déménagement vers de nouveaux locaux situés à la halle Puget (13001), l'AMCS a mené des actions volontaristes pour être aux côtés des autres intervenants du Groupe présents dans ce périmètre et des partenaires (institutionnels et associatifs locaux), pour un réinvestissement positif de cet espace cristallisant de nombreux enjeux et tensions. Nous y avons ainsi déployé une équipe de médiation et largement soutenu l'AIAES qui, de son côté, y mettait en œuvre une action régulière de nettoyage des espaces extérieurs.





**LES MÉDIATIONS
PORTÉES
PAR L'AMCS**

MÉDIATION SOCIALE AUX ABORDS DES COLLÈGES

Les activités de la médiation sociale scolaire permettent la sécurisation de certains espaces, par la présence des médiateurs dans et aux abords des établissements. Cette action concerne 8 collèges à Marseille (3^e et 14^e arrondissements), 2 à Vitrolles, 4 à Martigues et 2 à Port-de-Bouc. Les médiateurs de ce dispositif doivent avoir une qualification à l'entrée.

Les objectifs sont de :

- ◆ Gérer des conflits et faire de la veille technique c'est-à-dire repérer, signaler les dysfonctionnements, déclencher et faciliter l'intervention des services partenaires.
- ◆ Contribuer à la lutte contre la déscolarisation et l'échec scolaire par le biais de l'instauration d'un lien de confiance entre eux et les élèves. Grâce à leur présence quotidienne, leur écoute attentive et leur disponibilité, ces médiateurs sociaux deviennent des figures référentes pour les jeunes.

Cela leur permet d'aborder des conduites à risque telles que les addictions, l'absentéisme, les conflits, les incivilités, les harcèlements... Ils s'attachent également aux signaux forts indiquant une situation de détresse ; si l'hypothèse de problématiques possiblement sociales et familiales paraît solide, ils orientent les jeunes concernés chaque fois que nécessaire vers des professionnels du collège et/ou des organismes spécialisés (après examen de la situation avec leur chef de service et signalement auprès de l'établissement). Leur travail s'effectue en priorité en partenariat avec l'établissement scolaire, mais aussi en collaboration avec d'autres structures de droit commun.

Pour ce faire, un mode opératoire a été élaboré afin de concourir à la réussite scolaire des collégiens :

- ◆ Assurer une présence active aux abords des collèges.
- ◆ Restaurer le lien social et/ou participer à son maintien.
- ◆ 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 collégiens.
- ◆ Travailler en lien avec les responsables d'établissements et les agents de l'Education nationale.

MÉDIATION SOCIALE AUX ABORDS DES LYCÉES

La médiation socio-éducative aux abords des lycées est comprise dans le Programme régional de médiation et de mise en sûreté à caractère éducatif (PRMSE), financé par le Conseil Régional Sud PACA. 2024 a été une année de transition concernant ce programme, qui a connu la fin d'un cycle où coexistaient un appel à marché (versant dit « Mobile ») et un appel à projet (versant apprentissage) pour passer à un projet unique pour quatre ans (2024/2028). L'AMCS intervient désormais à ce titre dans 48 lycées (20 à Marseille et 28 dans le reste des Bouches-du-Rhône). En parallèle et toujours dans ce cadre, elle met en œuvre un projet expérimental *d'intervention éducative* dans les lycées d'Arles et des 13^e et 14^e arrondissements de Marseille (une éducatrice spécialisée et une apprentie). Ce changement a été l'occasion d'une réflexion sur les déploiements du dispositif : nous avons fait le choix d'une entrée territoriale, sur la base des bassins de l'Education nationale, des implantations de la prévention spécialisée (schéma départemental) et de la médiation sociale quartier.

Ainsi, les 52 médiateurs socio-éducatifs sont rattachés aux sept services de prévention spécialisée de l'association Groupe addap13, déployés sur l'ensemble du département des Bouches-du-Rhône. Désormais, chaque territoire de cette médiation correspond à un bassin de vie et un nombre d'établissements scolaires auxquels est rattachée une équipe de médiateurs socio-éducatifs lycées. Cette organisation vise à assurer une continuité d'intervention pour les territoires couverts, durant toute l'année scolaire, malgré les formations, les congés et les stages hors emploi.

Cette médiation socio-éducative intervient principalement aux abords des établissements scolaires et, lorsque les liens sont suffisamment solides, elle peut également être exercée à l'intérieur des établissements. Elle s'inspire des pratiques de la prévention spécialisée en

partant d'une présence dans les lieux d'usage du public lycéen pour créer des liens, mener des actions sur le volet collectif, chaque fois que possible en partenariat, et exercer une action éducative individuelle chaque fois que nécessaire et possible, assortie d'une orientation adaptée (en privilégiant la prévention spécialisée lorsqu'elle est présente dans les territoires de vie du public).

L'intervention a pour objectif principal de prévenir, soutenir et accompagner les lycéens face à des situations telle que : les conduites à risque, les comportements violents, dont le harcèlement scolaire, les violences sexuelles et les comportements sexistes ; les phénomènes de radicalisation et d'emprise, le décrochage et les difficultés scolaires. En étant présente sur le terrain, la médiation socio-éducative lycées permet d'agir en amont des crises, de favoriser le dialogue et de proposer un suivi de parcours socio-éducatifs adaptés aux différentes situations individuelles de lycéens en difficulté. Lorsque cela est nécessaire, les médiateurs socio-éducatifs lycées de l'AMCS soutiennent et accompagnent les lycéens dans leurs démarches administratives, ou personnelles, en collaboration avec les différents acteurs du lycée et les partenaires locaux. Cette médiation contribue ainsi à améliorer le bien-être des jeunes et à sécuriser leur parcours scolaire. En facilitant la résolution des difficultés rencontrées, elle encourage l'épanouissement personnel et la réussite éducative des lycéens.

MÉDIATION SOCIALE DANS LES QUARTIERS D'HABITAT SOCIAL

Ce dispositif a pour ambition de faciliter l'accès aux droits et aux espaces, garantissant ainsi une intégration sociale pour tous et promouvant un vivre ensemble harmonieux, par le biais d'interventions répondant aux préoccupations des citoyens.

Cela se traduit notamment par des réappropriations visibles des espaces publics. Les modalités de mise en œuvre ont été développées progressivement, grâce à des échanges et des diagnostics partagés.

Dans tous les territoires d'intervention, à [Marseille](#), [La Ciotat](#), [Martigues](#), [Miramas](#) ou [Arles](#), les équipes de médiation sociale renforcent les actions à visée préventive et de soutien aux habitants et usagers de ces quartiers, afin de réduire le sentiment d'insécurité, les incivilités et les nuisances (occupations, bruit, dégradations), ainsi que le sentiment de détresse et l'isolement qui s'accroissent lorsque les habitants ont des difficultés à accéder aux services publics et/ou à comprendre l'intégralité des procédures nécessaires et s'y conformer (fracture numérique, barrières linguistiques, problèmes de mobilité...).

Dans ces quartiers, nombre d'habitants rencontrent des difficultés économiques, des problèmes de santé, d'isolement social, d'éducation, d'accès à l'emploi et aux droits et vivent des relations intergénérationnelles souvent difficiles.

Bien que de nombreuses associations et institutions soient présentes, il est crucial d'améliorer la coordination et l'harmonisation des interventions et des dispositifs pour mieux répondre aux difficultés individuelles et collectives. Cela se traduit par la participation et l'encouragement à la coordination et à la mutualisation afin de réduire le sentiment d'insécurité et d'isolement, la participation à la prise en charge et à l'orientation vers les acteurs compétents pour répondre aux besoins de la population, l'accompagnement des personnes n'ayant pas accès aux services publics, et à la gestion des occupations gênantes et récurrentes des espaces collectifs en coordonnant la médiation avec la prévention spécialisée et l'ensemble des acteurs opérationnels.

Enfin, à [Marseille](#), les médiateurs sociaux encadrent les entrées et sorties d'écoles maternelles et primaires situées dans leurs périmètres d'intervention. Leurs missions ont pour objectifs de renforcer et d'améliorer la sécurité des enfants et des familles aux abords de ces établissements scolaires aux heures d'entrées et de sorties de classes, de réguler les conflits qui pourraient survenir, de créer des espaces de lien social entre les parents et l'institution scolaire. Pour cela ils assurent une présence active aux abords des écoles, délivrent des messages de prévention aux élèves et à leurs parents (sécurité routière, etc.), veillent à la sécurité aux abords des établissements, organisent et participent à des réunions de type Café des parents pour créer des liens et échanger sur des difficultés et mettent en place des actions de sensibilisation, y compris dans les établissements.

MÉDIATION SOCIALE DANS LES TRANSPORTS (TER)

Cette mission a comme objectifs de :

- ◆ Compléter les interventions de contrôle et de sécurité des agents ferroviaires 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 ad-dap13.

MÉDIATION SOCIALE EN ÉTABLISSEMENT RECEVANT DU PUBLIC (ERP)

Cette mission a comme objectifs de :

- ◆ 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 et des outils.

MÉDIATION SOCIALE LITTORALE

Pendant la période estivale, les médiateurs dès le matin, vont à la rencontre des professionnels présents dans les espaces balnéaires (maîtres-nageurs, écoles de plongée, agents de la sûreté des plages, gérants de restaurants et d'équipements) et des usagers, principalement les familles. Ils sont présents aussi dans l'environnement de la plage (parcs, village, arrivée des transports en commun...).

Leurs missions sont de :

- ◆ Renforcer et améliorer la sécurité et l'information des enfants et des familles sur les plages et leurs abords.
- ◆ Prévenir les incivilités, réguler les conflits et tensions dans ces espaces.
- ◆ Assurer une veille technique quotidienne et une présence active sur les plages et leurs abords.
- ◆ Informer les usagers sur le fonctionnement des transports en commun, le règlement en vigueur sur les plages, l'existence d'équipements à leur disposition, etc.
- ◆ Travailler en lien continu avec les postes de secours pour renforcer la sécurité, notamment des enfants.
- ◆ Délivrer des messages de prévention (sécurité routière, risques de noyade, canicule, vent violent, etc.).
- ◆ Mettre en relation les personnes repérées en grande difficulté avec des structures sociales.

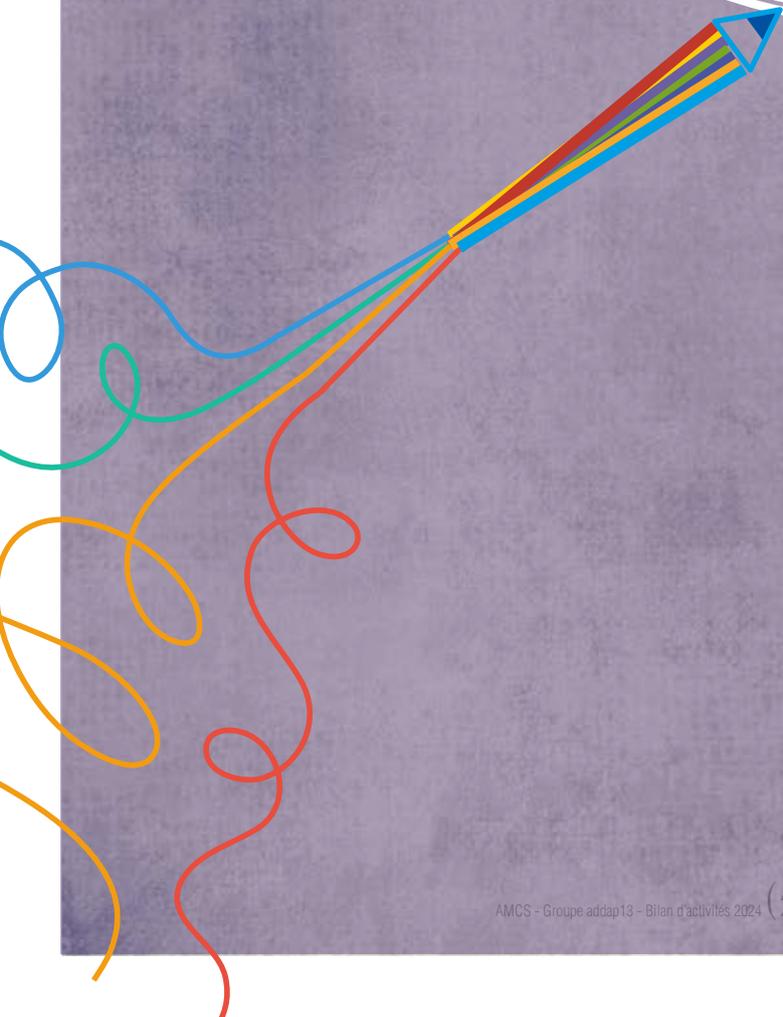
Le mot d'ordre est d'assurer avec les acteurs présents sur la plage la tranquillité et la sécurité pour tous, dans les espaces balnéaires concernés, leurs accès et leurs abords.

MÉDIATION SOCIALE SOIRÉE MARSEILLE CENTRE-VILLE

Il s'agit d'une intervention de médiation dans les quartiers de la Plaine et du cours Julien, qui vise à sécuriser le quartier, les usagers, les touristes et les habitants.

Pour ce faire, une équipe constituée de six médiateurs assure cette intervention en partenariat avec différents acteurs autour de la Cellule de vie nocturne, ce qui permet une meilleure coordination des actions, une réponse plus adaptée aux situations, notamment lors des soirées sur des zones aussi étendues que la Plaine et le cours Julien. Ce constat souligne l'importance cruciale d'un réseau partenarial solide pour assurer l'efficacité de cette médiation. Parallèlement aux activités de médiation, l'équipe utilise activement l'application UMay auprès des habitants et des commerçants. Nombreux étaient ceux qui ignoraient avant cela son existence et les services qu'elle propose. L'action de sensibilisation à cet outil a permis de mieux connaître l'application, contribuant ainsi à une meilleure gestion des problématiques locales et à une communication plus fluide entre les citoyens.

**LES AXES
DES ACTIONS
AU REGARD DES HUIT
REGISTRES
D'INTERVENTION
DE LA NORME AFNOR
DE MÉDIATION
SOCIALE NF X60-600**



En 2024, nous remarquons une montée en puissance des activités de médiation, ceci s'explique par une modalité de reporting qui a évolué permettant une meilleure comptabilisation des activités ; par ailleurs il y a un retour général à la norme après la période de Covid pendant laquelle une partie des actions n'était pas possible (actions collectives de sensibilisation par exemple) et la vie quotidienne traversait de fortes perturbations et modifications.

Nous sommes conscients que les chiffres de 2022 et 2023 pâtissaient des difficultés pour les salariés de procéder à des reportings exhaustifs. Depuis, la formation des médiateurs aux registres de la norme NF X60-600 a permis à ces derniers de mieux repérer toutes les tâches effectuées. Il est à noter que les professionnels passent d'un registre à un autre au cours d'une même action de médiation.

LES DIFFÉRENTS TYPES DE FINANCEURS

ANNÉE	Nombre de situations traitées	Actions de médiation et d'accompagnement social des publics	Actions visant le vivre ensemble	Actions visant le vivre ensemble
2022	7 392	12 415	1 489	21 296
2023	7 159	12 970	1 474	21 603
2024	9 396	24 491	4 377	38 264

Ci-après, et toujours dans notre cadre de bilan de l'ensemble de l'association, nous opérons des choix et mettons en valeur des pans particulièrement révélateurs de nos actions, soit en volume soit en termes d'impact (évaluation de l'utilité sociale).

Les différents programmes fournissant bien entendu des bilans complets, quantitatifs et qualitatifs, à leurs commanditaires respectifs.

REGISTRE 1

ASSURER UNE PRÉSENCE ACTIVE DE PROXIMITÉ

A noter que dans nos comptages de présences actives de proximité se trouvent les présences proprement dites, assorties de temps d'écoute (formelle ou informelle), mais également des gestions de tensions, des rapprochements entre personnes et institutions et quelques participations à des projets collectifs, car ces registres reposent aussi sur la présence et tout n'est pas toujours si tranché.

⇒ Aux abords des collègues

Les médiateurs sont présents quotidiennement, ce qui se traduit par :

- ◆ Une présence physique visible, une posture d'adulte référent et la tenue qui les identifie.
- ◆ Une présence active, en allant saluer le personnel des collègues, les collégiens, les parents présents et les commerçants aux abords des établissements.
- ◆ La signature d'un cahier de liaison qui se trouve généralement à la loge, pour laisser une trace de leur passage.

Cette présence se manifeste aussi dans les endroits de passage des collégiens, dans le périmètre d'intervention (les parkings, les ruelles et dans certains endroits de regroupement des élèves). Il s'agit de se donner les moyens d'agir de façon préventive en rencontrant les élèves afin de tisser un lien de confiance, de dialoguer avec eux pour repérer leurs attentes et besoins. Ces moments permettent aussi de procéder à de la veille technique et de repérer les dysfonctionnements pour proposer des solutions (par exemple, les problèmes liés à l'aménagement et à la circulation).

Par cette présence, les médiateurs se font connaître et par leurs actions ils se font reconnaître.

“

Halle Puget – 13001

La dynamique partenariale est renforcée autour de la nouvelle base de service de la prévention spécialisée (service Marseille centre), qui accueille également l'ASMAJ-CADE- Groupe addap13. Autour de cette place interviennent des équipes de prévention spécialisée (jour et nuit), animations d'un Urban sport truck de Prévention par le sport, une action de nettoyage menée régulièrement par l'AIAES : l'AMCS a mobilisé une équipe sur ce site aux côtés de ces autres intervenants pour assurer une présence active de proximité renforcée.

”

⇒ Médiation dans les quartiers

14 014 présences actives de proximité ont été recensées en 2024.

Au-delà des chiffres, les équipes de médiation sociale, par leur présence régulière sur les espaces publics, sont en mesure de mettre en œuvre des actions visant à restaurer la cohésion sociale. Elles assurent également une veille technique continue, s'appuyant sur des partenariats solides pour renforcer le pouvoir d'agir des habitants, afin de favoriser un bien-être collectif.

Cette présence joue un rôle rassurant pour les habitants, les commerçants et les structures de service. Toutefois, il est essentiel que nos équipes fassent preuve d'efforts accrus et

d'innovation pour poursuivre et pérenniser leurs missions, en particulier au bénéfice des personnes les plus vulnérables et isolées.

⇒ Médiation dans le TER

Cette équipe a effectué 7 440 heures de présence active de proximité (pour un prévisionnel de 6 396 heures), dont 868 heures en période estivale sur la ligne de la Côte Bleue.

Cette année encore, nous avons travaillé en étroite collaboration avec les partenaires du dispositif *Piscine de Gardanne*. Au quotidien, il nous a permis de tenir informés tous les acteurs, non seulement du nombre de personnes se dirigeant vers la piscine, mais aussi, plus finement, de la perception que les médiateurs avaient de leur état d'esprit. Inversement, nous avons pu prendre connaissance en temps réel, grâce au WhatsApp commun, des événements susceptibles d'impacter le bon fonctionnement de la ligne, et ainsi réajuster notre organisation afin d'assurer une présence adéquate en gare de Gardanne et à bord des trains.

⇒ Médiation littorale

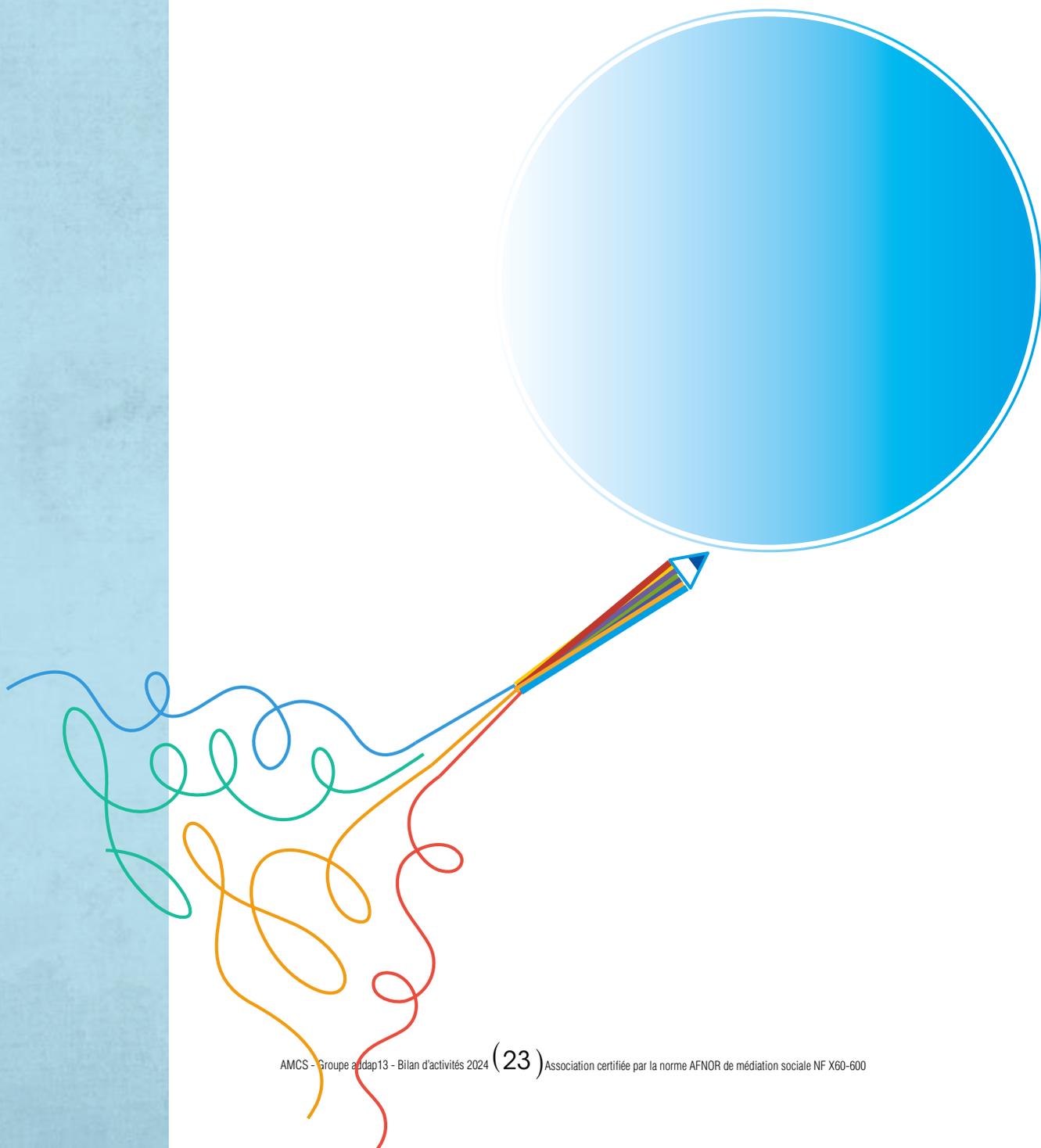
À partir du mois de mai et jusqu'en septembre, ces médiateurs ont été présents tous les jours au village de l'Estaque, dans l'Espace Mistral et sur les trois plages de Corbières, où ils assurent une **présence active de proximité**, travaillent avec les postes de secours, interviennent dans les situations de conflits, délivrent des messages de prévention (sécurité routière, risques de noyade, canicule, risques liés aux barbecues sauvages...) et relèvent les dysfonctionnements pour en informer les institutions dédiées.

⇒ Médiation en soirée à la Plaine

En 2024 : 95 liens quasi quotidiens entre la Plaine, le cours Julien, la place Notre Dame du Mont et l'ensemble des rues transversales de ce périmètre.

1 440 visites et contacts avec les commerçants, une quarantaine par soir en moyenne pour l'ensemble des bars, restaurants, boîtes de nuit, boulangeries, commerces de proximité...

110 saisines par les commerçants avec de nombreuses demandes émanant de vigiles pour les commerces comme le bar du petit Nice, le bar Défi, le super U, le mélo bar..., soit un total de 3 420 sur l'ensemble des week-ends travaillés.



REGISTRE 2

PRÉVENIR ET GÉRER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES

⇒ Médiation collègue

Ces équipes ont relevé 31 518 actes d'incivilité, dont 1 204 dégradations et en 2024, 172 conflits ont été gérés aux abords des collèges.

Les médiateurs jouent un rôle essentiel dans la prévention des conflits en identifiant les situations à risque parmi les collégiens. Ils se basent sur plusieurs signes d'alerte, des indicateurs tels que les attroupements près du collège, surtout en fin d'année, et les plaintes des habitants concernant des élèves traînant dans les halls d'immeubles. Ils prennent également en compte les préoccupations du personnel scolaire et des élèves référents, ainsi que les échanges sur les réseaux sociaux.

L'observation des élèves, pendant les pauses et aux moments critiques comme les sorties de cours, est cruciale, car c'est dans ces moments-là que les collégiens, souvent fatigués, peuvent devenir agités. Les médiateurs sont aussi attentifs aux disputes en classe ou aux conflits amoureux, ainsi qu'à certaines périodes propices aux tensions, notamment avant et après les vacances scolaires. En fin de compte, leur vigilance face à ces indicateurs leur permet d'agir pour prévenir les conflits.

⇒ Médiation dans les quartiers

La pratique de la médiation a un effet immédiat sur la prévention des situations conflictuelles, en améliorant la communication entre toutes les personnes (habitants, bailleurs et institutions). Cette année, 652 conflits au niveau des quartiers ont été gérés par les médiateurs sociaux. Les problèmes recensés notamment par les bailleurs sociaux relèvent principalement de conflits de voisinages, d'occupations d'espaces par des groupes, de nuisances sonores.

Les médiateurs constatent que derrière un conflit se cachent souvent plusieurs problématiques. Les visites à domicile et les nombreux échanges avec les différents partenaires associatifs et institutionnels de la Ville permettent d'évaluer les situations et de trouver une issue favorable aux demandes des habitants. Il est à noter qu'à Marseille la plupart des quartiers sont soumis à des tensions qui varient en fonction de l'évolution des réseaux de stupéfiants.

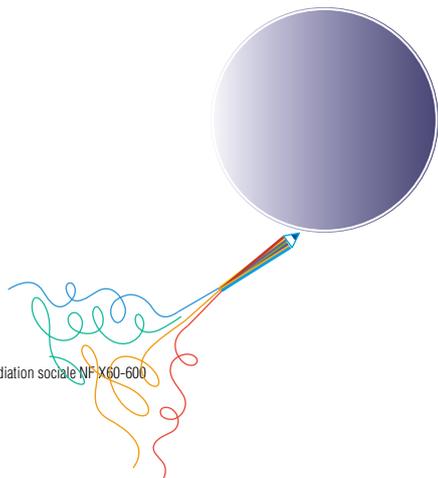
⇒ Médiation en soirée à la Plaine

L'équipe est intervenue sur 7 100 préventions d'incivilités cette année. L'augmentation significative du nombre de conflits gérés témoigne, d'une part de la complexité des problématiques sociales qui affectent le quartier et, d'autre part, de l'importance du rôle des médiateurs dans la résolution pacifique des différends. L'intervention des médiateurs permet dans la plupart des cas de désamorcer des situations conflictuelles et de prévenir des escalades potentiellement dangereuses.

22 conflits physiques et verbaux et une agression homophobe.

6 appels pour aide aux victimes : secours, forces de l'ordre, Samu social... dont 2 aux pompiers et 4 à la police nationale.

Nous estimons que 200 actes de délinquance ont été évités, grâce à l'accès précoce aux informations concernant les événements programmés par la ville, ce qui s'avère crucial pour une meilleure organisation du travail de terrain. Cette anticipation est particulièrement importante pour le travail avec les commerçants. Un engagement en amont, avant le lancement de la saison touristique par exemple, est essentiel pour une collaboration fructueuse.



REGISTRE 3

INFORMER, SENSIBILISER ET/OU FORMER

⇒ Médiation collège

Les médiateurs ont effectué 24 353 rappels des règles, avec 71 193 sensibilisations aux différents comportements à risque (dont 33 449 liés à la sécurité routière et 228 aux addictions). Pour y remédier ils ont mené 5 356 actions.

Les médiateurs informent les collégiens sur la vie scolaire, sur les possibilités d'orientation, ainsi que sur des événements impactant leur scolarité. Dans ce cadre ils ont délivré 21 557 informations.

⇒ Médiation dans les quartiers

Ces équipes ont effectué 3 780 informations et/ou sensibilisations.

⇒ Médiation en soirée à la Plaine

570 renseignements, orientations de touristes ou autres sollicitations, orientations vers les bars, les restaurants, le métro principalement.

⇒ Médiation lycées

Les équipes constatent lors des temps de présence active de proximité et des échanges avec les élèves, des problématiques telles que : les conduites à risques (routiers, consommation d'alcool, tabac, cannabis...), les situations de harcèlement, de violences verbales... Une des réponses possibles est la mise en place d'actions collectives de sensibilisation. Cela permet de libérer la parole, de diffuser des informations. Souvent les actions sont pensées et construites avec les établissements scolaires et mise en place avec des partenaires. Les actions sont déclinées sous la forme d'atelier, durant les récréations, la pause méridienne), parfois d'interventions auprès de groupe classe, de petits déjeuners, avec diffusion de documents de communication... Au quotidien, cela passe spontanément par des échanges, de l'information.

Quelques thématiques d'actions collectives menées par les équipes de médiation lycées en 2024

- Harcèlement scolaire et du cyberharcèlement ;
- Préservation de la santé, dont la santé sexuelle, tabagisme, conduites addictives ;
- Prévention des conduites à risques dont la consommation de cannabis et alcool ;
- Les relations fille/garçon ; le consentement ;
- La sécurité routière
- Sensibilisation aux problématiques liées au handicap ;
- Utilisation de Parcousup ;
- Informations sur les formations et métiers post-bac, dont ceux du travail social ;
- Découverte des ressources mobilisables par les lycéens (partenaires, dispositifs) ;
- Recherche de stages, jobs d'été, ateliers CV ;
- Respect et préservation de l'environnement.

REGISTRE 4

PARTICIPER À UNE VEILLE SOCIALE TERRITORIALE

⇒ Médiation collège

8 239 veilles sociales et 7 620 veilles techniques ont été comptabilisées en 2024. Il s'agit en premier lieu d'établir un diagnostic territorial au début du mois de septembre, en collaboration avec l'équipe et l'établissement scolaire. Cela inclut la mise en œuvre de la présence active de proximité, qui permet de définir les alentours du collège et d'identifier les infrastructures présentes, telles que les parcs, les maisons voisines, le centre social, les commerces et la médiathèque. Ces lieux peuvent offrir des informations et des services utiles aux élèves, mais ils peuvent également leur servir à se dissimuler (situations d'absentéisme). Cela nécessite une vigilance quotidienne de la part des médiateurs, qui doivent prendre en compte des aspects tels que le manque d'éclairage devant certains collèges et la sécurité routière.

⇒ Médiation dans le TER

5 880 faits ont été observés par cette équipe et ont concerné 13 235 usagers, pour des actes d'environnement (pieds banquettes, consommation de tabac, nuisance sonore), des situations de fraude, des dégradations (tags, graffiti, lacérations), des conflits (altercations, agressions physiques, insultes et outrages), des actes de risques ferroviaires et des vols et vols avec violence.

Face à ces faits, les médiateurs ont apporté 8 882 réponses (interventions).

“

Une veille territoriale réussie au collège Camille Claudel - (Vitrolles)

De nombreux parents d'élèves se garent en gênant la circulation, ce qui crée des tensions. Les médiateurs interviennent alors pour résoudre les conflits liés à cette gêne. Une attention particulière est portée aux heures de forte affluence afin d'éviter que les voitures ne se garent en double file. Cependant, les démarches entreprises par le collège auprès de la municipalité, avec la participation des médiateurs, ont porté leurs fruits. En effet, la municipalité a commencé des travaux durant l'été, remplaçant les cabestans existants (petits plots) par des potelets plus hauts et donc plus visibles autour du collège. De plus, un marquage au sol a été réalisé et des panneaux de signalisation d'avertissement lumineux ont été installés.

”

REGISTRE 5

METTRE EN RELATION AVEC UN PARTENAIRE

⇒ Médiation dans le TER

16 orientations ont été effectuées vers les partenaires et les dispositifs de droit commun, en fonction de la problématique repérée et/ou exprimée (Samu social, Missions locales, France Travail, MDS, CAF, Centres sociaux, etc.), et en interne vers les autres missions du Groupe addap13 implantées sur les territoires traversés par la ligne (services de prévention spécialisée, maraudes mixtes, Pôle PEC ASE - MNA, chantiers d'insertion de l'AIAES, Prévention par le sport, etc.). Et enfin les instances que sont le CLSPD et les services de la SNCF.

3 195 informations et orientations SNCF (carte ZOU, apaisement, destination, cars de substitution, etc.).

⇒ Médiation dans les quartiers

3 838 mises en relation ont été effectuées. Les médiateurs sociaux interviennent afin d'établir et/ou consolider une « chaîne » de mises en relation avec l'ensemble des partenaires (Politique de la ville, Centres sociaux, bailleurs), répondant ainsi aux besoins, en premier lieu, des habitants. Nos publics sont impactés à divers niveaux et le premier « lien » que nous pouvons exercer auprès d'eux s'effectue par l'orientation vers des partenaires spécialisés dans divers domaines : le logement, la santé, l'éducation, l'administration, les transports, l'emploi.

En d'autres termes, la médiation, parce qu'elle identifie les acteurs susceptibles de répondre aux besoins des citoyens, contribue à instaurer une dynamique fédératrice. Quels que soient les territoires d'intervention, à Marseille, La Ciotat, Martigues, Miramas ou Arles, les équipes de médiation sociale urbaine proposent des actions reposant sur le partenariat et favorisant le pouvoir d'agir des habitants pour un mieux-être commun.

Les réseaux de partenaires des médiations sociales de l'AMCS sont nombreux sur chacun des territoires/périmètres d'intervention (CCAS, MDS, Conseils citoyens, CAF, Services municipaux, CLSPD...) et permettent des ajustements mutuels de connaissance de ces territoires et une analyse partagée de leurs besoins. Ce travail se manifeste dans des actions liées à la parentalité, la santé, la précarité, et peut soutenir les résidents dans leurs projets de quartier.

Les équipes de médiation sociale assurent une présence active sur le terrain, réalisent des diagnostics et partagent leurs observations avec d'autres professionnels de proximité, tels que les bailleurs et les coordinateurs CLSPD. Les responsables de ces équipes peuvent également contribuer à des analyses dans divers forums, y compris ceux liés à la sécurité. Ces diagnostics sont cruciaux pour l'élaboration de stratégies territoriales intégrant la médiation sociale.

⇒ Médiation en soirée à la Plaine

88 orientations ou accompagnements vers le domicile ou le métro et 735 orientations assorties parfois d'accompagnements physiques (touristes...).

⇒ Médiation collègue

1 5678 mises en relation effectuées par ces équipes.

La mise en relation des collégiens se fait pour répondre à un besoin et/ou à une situation. Cela peut être une orientation, des questions de santé, de scolarité ou le règlement d'un conflit.

Suivant la demande du collégien, et parfois aussi des parents, le médiateur facilite la relation entre les élèves, les parents et l'institution scolaire.

Les modalités sont exposées à la rentrée scolaire de septembre où un travail est effectué en lien avec le personnel du collège sur l'organisation de l'accueil et de la présentation des médiateurs aux nouveaux arrivants.

D'autres moments sont programmés pour continuer le dialogue avec les parents, comme lors de Cafés parents qui permettent d'expliquer les missions et les rôles des

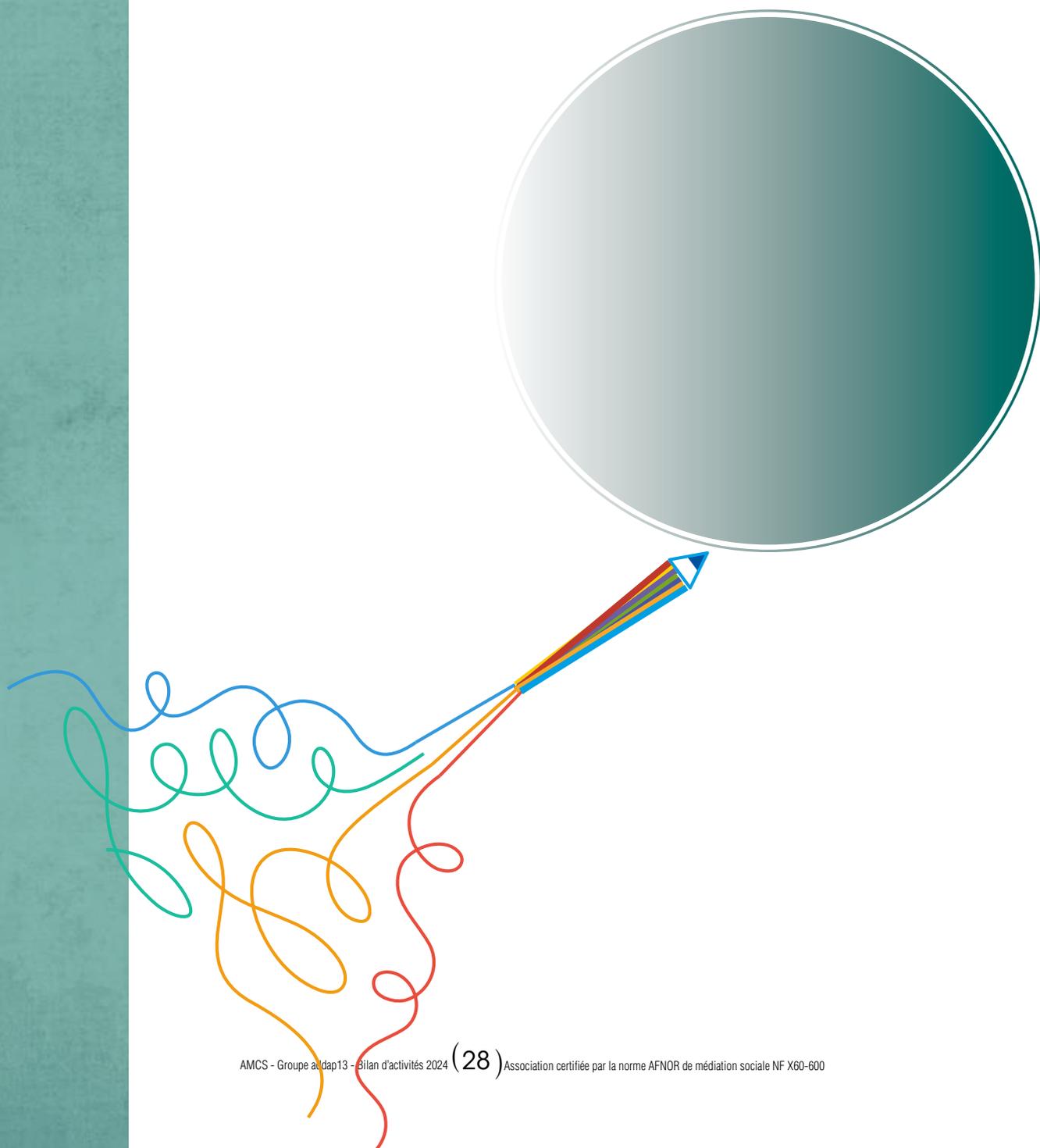
médiateurs dans et autour des collèges.

Le lien avec l'établissement est important, c'est ce travail d'équipe qui permet de répondre aux sollicitations des élèves et des parents et de réaliser des projets sur des thématiques identifiées en commun au préalable.

Toujours concernant la mise en relation, un partenariat privilégié concernant l'orientation des élèves existe avec le CIO, le psychologue d'orientation, et l'infirmière scolaire du collège concernant la santé.

Les médiateurs sont aussi en lien avec la médiathèque, ils incitent les collégiens à y travailler et font le relais entre les jeunes et les structures d'orientation.

Enfin, un travail de mise en relation permet d'orienter les collégiens en difficulté ainsi que leurs familles vers les éducateurs de prévention spécialisée du Groupe addap 13, chaque fois que nécessaire pour une prise en charge éducative à long terme. Les médiateurs travaillent avec des partenaires privilégiés : l'association Familles en Action dans le 14^e arrondissement (colis alimentaires avec les enfants exclus, participation à des actions citoyennes), les Missions locale, les MDS, les associations d'aide alimentaire, les centres sociaux...



REGISTRE 6

LEVER LES INCOMPRÉHENSIONS ENTRE LES PERSONNES ET LES INSTITUTIONS

⇒ Médiation collège

Entre le CM2 et la 6^e. L'entrée au collège représente pour les enfants et leurs parents une petite révolution. En effet ce passage « charnière » en 6^e met en jeu une pluralité de nouvelles normes. Les médiateurs, dans le cadre du soutien à la scolarité, participent aux actions de préparation à la rentrée et à l'orientation (3^e), mais aussi aux projets de remobilisation et de lutte contre le décrochage. Durant l'été, des médiateurs ont pu participer à des actions collectives avec des partenaires, dont la prévention spécialisée, en direction de collégiens en difficulté. Ces actions visent aussi la lutte contre l'exclusion ou la survenue de situations de harcèlement.

⇒ Médiation dans les quartiers

Difficultés numériques : À France Travail, de nombreux demandeurs d'emploi ignorent les fonctionnalités numériques disponibles, ce qui crée parfois des tensions lors de leur visite en agence. Ce manque d'information sur les démarches en ligne contribue à allonger les délais d'attente et augmenter le stress des usagers. Des ateliers de sensibilisation leur sont proposés, qui les informent de l'existence des applications accessibles depuis leur smartphone ou ordinateur, pour améliorer leurs démarches.

Impact des ateliers : Le retour des bénéficiaires est très positif et met notamment en lumière une augmentation de la confiance et une meilleure compréhension des outils numériques, ce qui facilite leur utilisation au quotidien. De plus, les bénéficiaires se sentent valorisés, car ils sont consultés sur leurs besoins et constatent des améliorations concrètes dans leurs démarches administratives. Les changements apportés aux réactualisations des allocataires de France Travail ont également permis de réduire les tensions, rendant les interactions plus fluides.

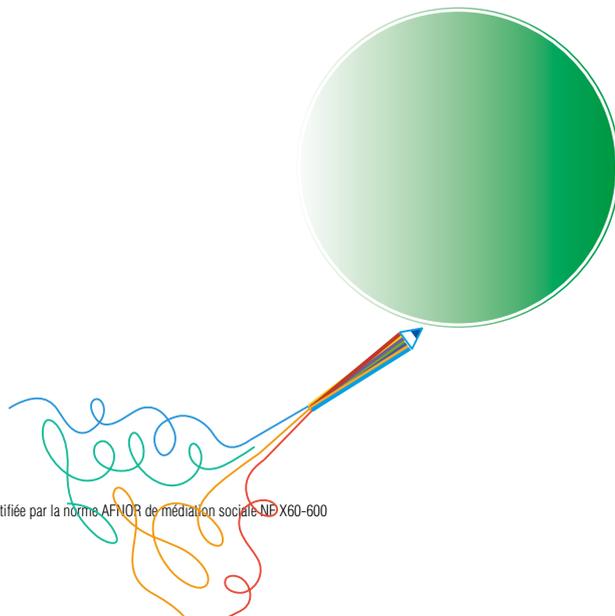
L'AMCS a joué un rôle en apaisant les angoisses liées à la dématérialisation, offrant ainsi un cadre plus serein pour tous.

En 2025 nous souhaitons élargir ces ateliers et les partenariats dans le domaine du numérique.

⇒ Médiation dans les TER

Les comportements dangereux, tels que la course aux abords des trains, créent un risque élevé pour tous les passagers ; **lors d'ateliers**, l'utilisation de lunettes 3D offre une immersion totale et innovante pour les participants, leur permettant de vivre et d'appréhender les risques ferroviaires et les enjeux de sécurité en les engageant activement.

Les incivilités dans les gares sont aussi une préoccupation constante, nécessitant des actions concrètes pour les usagers. Les médiateurs signalent ces actes via le QR code dédié en mentionnant « DDL Marseille Ouest ». Ces ateliers contribuent à diminuer les comportements à risque dans les transports et à réduire les incivilités dans les gares.



REGISTRE 7

FACILITER LA CONCERTATION ENTRE HABITANTS ET INSTITUTIONS

Pour renforcer la cohésion sociale, plusieurs initiatives sont mises en place par les médiateurs sociaux urbains, visant à favoriser le dialogue et l'engagement citoyen.

- ⇒ Des **cafés citoyens** pour restaurer ou renforcer le dialogue et permettre l'expression de la parole.
- ⇒ Des **animations de quartier** pour animer les lieux de vie et favoriser les interactions entre les résidents.
- ⇒ Des **actions de porte à porte** pour permettre aux médiateurs et aux publics d'échanger et de répondre à leurs préoccupations.
- ⇒ Des **projets collectifs** en collaboration avec les habitants et les partenaires.

Sur les territoires, les rencontres avec les habitants et les équipes territoriales partenariales sont nombreuses pour communiquer, coordonner et construire leurs interventions. Elles permettent aux médiateurs d'acquérir une meilleure connaissance des partenaires et de leur mode de fonctionnement.

Le maillage partenarial est donc un garant de l'efficacité de leurs interventions.

Médiation sociale urbaine de la Maurelette

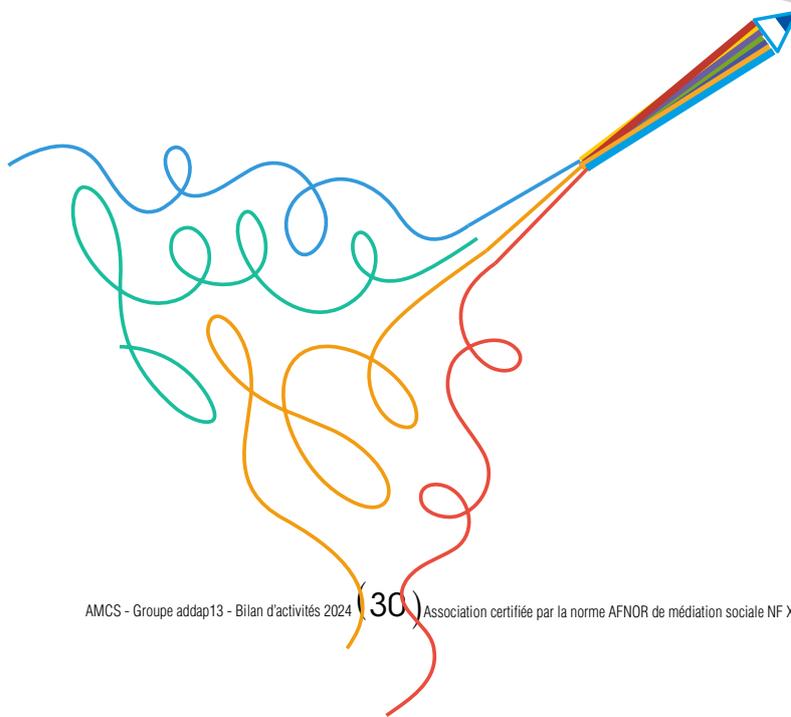
Cette équipe a participé aux différentes réunions ayant pour thème le cadre de vie de la copropriété.

“

Dans le quartier de Barriol à Arles, place Pise.

Suite à un diagnostic révélant des difficultés d'occupation de l'espace public (manque de vivre ensemble, de mixités), une animation a été organisée sur la place Pise, en partenariat avec le Cabanon vertical. L'objectif était de dynamiser le territoire, renforcer les liens entre habitants et partenaires, et inaugurer le mobilier urbain. Plusieurs activités ont été proposées, telles que des jeux en bois, des ateliers créatifs, du sport, du maquillage et un goûter musical. L'événement a été un succès, attirant environ 300 participants et répondant aux attentes des locataires.

”



REGISTRE 8

FAVORISER LES PROJETS COLLECTIFS, SUPPORTS DE MÉDIATION ET FACTEURS DE LIEN SOCIAL

⇒ Médiation collègue

221 projets collectifs ont été menés à Marseille. Dans une logique de cohésion territoriale, les médiateurs initient ou participent à des projets en réponse à des problématiques repérées. Ces actions sont décidées et programmées avec les partenaires et les autres médiateurs de l'équipe, ainsi que les éducateurs de prévention spécialisée présents sur les différents périmètres.

Ceci au profit des élèves, en particulier des plus vulnérables, afin de prévenir le risque de décrochage scolaire ou d'auto-exclusion et d'améliorer leurs chances de réussite. C'est un outil de travail sur certaines thématiques les concernant et aussi un prétexte à la rencontre.

Exemples de projets collectifs communs à tous les territoires :

◆ **Le projet Phare** (plan de prévention harcèlement) avec le proviseur et l'APS.

Il a lieu une semaine avant la rentrée avec les 6^e. Les médiateurs peuvent aussi être sollicités durant l'année par des professeurs, et sensibiliser les élèves, toutes sections confondues.

◆ **Projet de sensibilisation à la sécurité routière.**

⇒ Médiation lycées

L'équipe présente dans le 13^e arrondissement de Marseille est bien implanté auprès des éducateurs de prévention spécialisée, ce qui a permis notamment un travail transversalité autour du projet *Nager*. A partir du repérage d'un besoin auprès des lycéens, les équipes de médiation et de prévention spécialisée ont construit et mené ensemble cette action en 2024.

⇒ Médiation dans les quartiers

En lien avec les acteurs du territoire, les médiateurs ont porté ou se sont engagés à participer de manière collaborative et participative à la mise en place d'actions collectives, ce qui a permis de proposer des espaces accompagnants et soutenant à l'échelle d'une même commune/territoire, au service à la fois des habitants et des professionnels. Il s'est principalement agi d'animations sportives et ludiques, de sorties en famille ou pour les femmes, de fêtes de quartiers et de participation à de grands événements. L'été notamment avec la base nautique de Corbières et l'hiver, lors des sorties de ski, à Orcières Merlette et Ancelle.

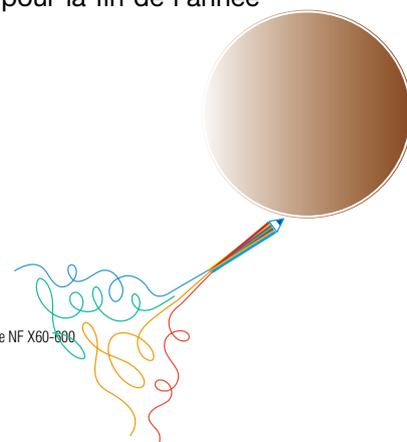
Par exemple, dans le 14^e arrondissement de Marseille, de nombreux projets sont initiés avec les habitants, des actions leur permettant d'autofinancer des activités. Ces projets sont le plus souvent montés à la demande de femmes, très actives en la matière. Ainsi, en novembre 2024, nous avons répondu à leur demande de montage et financement de projets, en les recevant dans le local de notre association à la Marine Bleue. Plusieurs propositions ont été lancées : organiser une journée solidaire pour récolter et distribuer des cadeaux pour les enfants, un videgrenier, une vente de gâteaux à l'école, une maraude pour distribuer des denrées alimentaires. Nous avons convenu ensemble que l'élaboration des propositions retenues se fera en collaboration. Le but est d'autofinancer une activité pour la fin de l'année scolaire 2025.

“

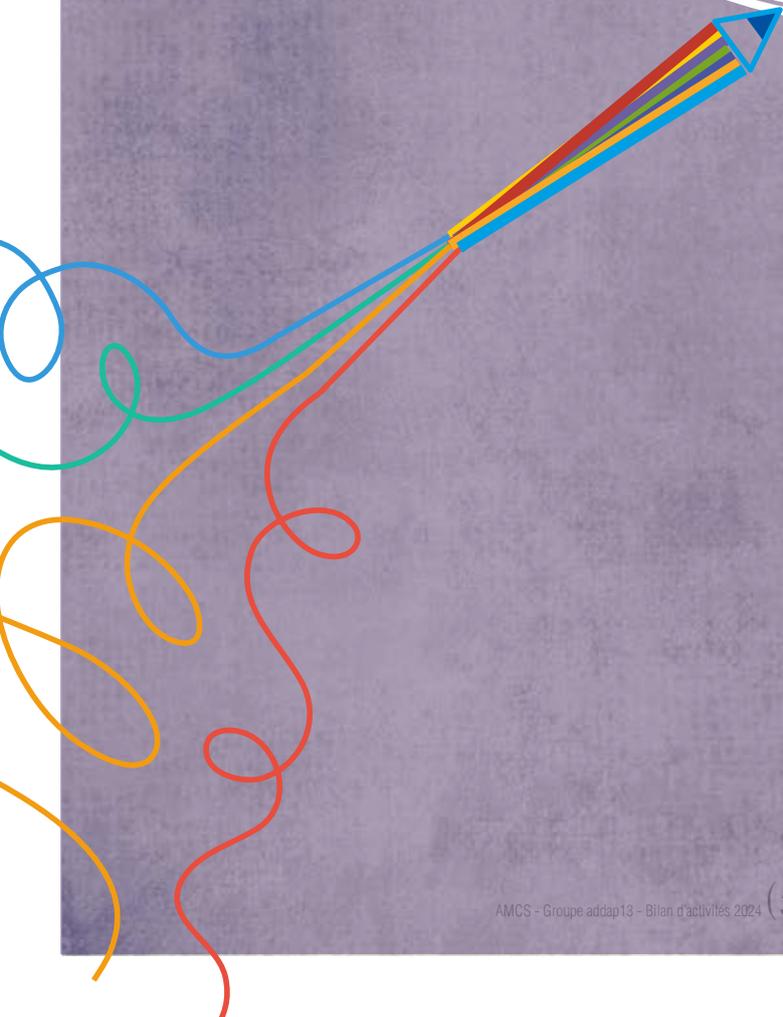
Un médiateur TER.

Les actions collectives réalisées en fin de journée sur la gare de Gardanne ont permis d'instaurer un climat serein et ainsi d'amorcer des départs vers Marseille dans une ambiance apaisée. De manière générale, le dispositif s'est montré efficace car aucun évènement majeur n'a été constaté.

”



DES ANGLES D'INTERVENTION TRANSVERSAUX



Au regard de l'activité développée, des constats faits par les équipes et des sollicitations de nos interlocuteurs institutionnels, nous avons porté une attention particulière aux actions développées visant la lutte contre la vulnérabilité.

Nous avons également été attentifs aux modalités qui ont régi le travail en coopération interne avec les autres associations et services du Groupe addap13 et avec les partenaires externes des équipes de médiation sociale. Ces modalités de travail conditionnent en partie l'impact positif de nos actions.

EN DIRECTION D'UN PUBLIC VULNÉRABLE

La vulnérabilité est une notion opérationnelle aujourd'hui couramment utilisée pour désigner un état de fragilité. La vulnérabilité signifie un risque accru de subir un tort et peut exister ponctuellement ou durablement. Elle est potentielle et peut donc être contrée car il est possible de faire en sorte que la menace, le risque, disparaissent ou n'adviennent pas. Dans cette optique d'espoir, les médiateurs mettent l'accent sur les collaborations entre les « professionnels » et les principaux bénéficiaires de leurs actions, à savoir les résidents des quartiers prioritaires en situation de vulnérabilité.

Les causes sont variées et multiples :

- ◆ Les démarches administratives sont très complexes pour certaines personnes et leurs moyens numériques sont aussi limités, voire inexistants. Par ailleurs l'illectronisme engendre des tensions et, selon les générations, peut également mener à un sentiment d'isolement.
- ◆ La dégradation des contextes sociaux, dans ces territoires d'intervention, avec des besoins en termes de précarité, de problèmes de santé et de difficultés administratives.

Les médiateurs rencontrent alors des personnes qui ont décroché du droit commun par fatigue, mauvaise compréhension, éloignement géographique des services publics...

Les moyens mis en œuvre

Il s'agit d'abord de favoriser l'inclusion sociale, et lutter contre l'isolement

- ◆ Un soutien social individualisé lorsque cela devient nécessaire,
- ◆ La réduction des situations d'isolement, par la participation aux actions collectives sociales,
- ◆ En favorisant le mieux-être des personnes,
- ◆ En orientant et en accompagnant les personnes éloignées des institutions en direction des services et acteurs de droit commun.

L'équipe observe aussi des situations de précarité sociale qui entraînent un mal être général et une difficulté à être en relation avec ses pairs ; des seuils de tolérance qui diminuent et qui entraînent des difficultés de voisinage, de cohabitation, d'occupation d'espace ; un sentiment d'insécurité généralisé.

CONSTATS DES MÉDIATEURS SOCIAUX SUR LA PRÉCARITÉ DANS LES QUARTIERS – ARLES

Les locataires dans ces quartiers évoquent souvent leur sentiment d'abandon : le cadre de vie et l'insécurité sont des sujets récurrents. Des tensions perdurent depuis quelques années dans les quartiers où les locataires se plaignent de l'état des bâtis, des dégradations et incivilités. Les quartiers souffrent d'un manque de cohésion et de dynamisme mais aussi d'une économie parallèle visible et qui entretient le sentiment d'insécurité. Nous observons une augmentation du nombre de personnes en détresse psychologique à cause de problèmes de santé, d'addiction mais aussi suite à des problèmes financiers importants et au sentiment d'insécurité persistant suite aux différents événements sur fond de règlements de compte et d'intimidations. Parmi les incivilités présentes sur les quartiers, les dépôts sauvages et encombrants en grand nombre et très visibles sont un réel problème.

Je n'ai pas
compris ;))

CONSTATS DES MÉDIATEURS SOCIAUX SUR LA PRÉCARITÉ DANS LES QUARTIERS - MARSEILLE

Dans un constat partagé avec des professionnels, il est de plus en plus difficile aux médiateurs et aux médiatrices d'évoluer sur des espaces conquis en grande partie par les réseaux... Leurs activités s'en retrouvent parfois modifiées et leurs vigilances accrues compte tenu des événements graves qui ont lieu parfois en pleine journée sur différents territoires de la ville de Marseille comme sur le département. À l'instar d'autres services du Groupe addap13, les médiateurs mettent en œuvre diverses stratégies afin de rassurer les résidents des quartiers, qui expriment leurs préoccupations concernant l'insécurité ressentie et les perturbations qu'elle engendre dans leur vie quotidienne. Parmi les problèmes recensés notamment par les bailleurs sociaux, au-delà des conflits, figurent des situations de repli et d'isolement entraînant de grandes détresses psychologiques...

Mais les habitants et les médiateurs sont dans une démarche positive de co-construction et de sécurisation des espaces en régulant les tensions, légitimant chacun dans son rôle d'acteur local.

Pour dynamiser et rassurer ces quartiers, ils initient ou participent à des projets comme :

- ◆ Des jardins partagés, des cafés en pieds d'immeubles, des mobilisations autour de projets ANRU et des réhabilitations de quartier... Tout ce qui peut permettre de réunir les habitants et d'instaurer des intergénéralités.

Dans ces quartiers, en partenariat, les médiateurs participent à des actions de « lutte contre les incivilités » et contribuent à des embellissements d'espaces dans un urbanisme généralement dégradé.

LES PERSONNES ÂGÉES

En allant au-devant de cette population, qui peut être démunie et isolée, les médiateurs aident à créer ou recréer les contacts indispensables avec des « professionnels » des domaines sociaux et médicaux. Pour ces partenaires, les médiateurs facilitent ainsi une certaine continuité de leurs interventions et une cohérence dans leurs prises en charge.

SÉNIORS PRÉCAIRES À LA CIOTAT

Nous identifions **200 séniors vulnérables**, soit **70 % du public concerné par notre action** et résidant dans les quartiers prioritaires.

Les médiateurs sociaux sont reconnus et appréciés par les séniors, ainsi que par les partenaires institutionnels et associatifs. Leur présence active a permis de réduire l'isolement social des personnes âgées, de faciliter leur accès aux soins et aux services sociaux, de prévenir des situations de maltraitance et de précarité et

de renforcer le lien intergénérationnel et communautaire. Depuis l'introduction des postes de médiation, nous avons constaté une diminution significative du nombre de cas d'isolement social et une amélioration notable de la qualité de vie des séniors accompagnés.

Les interventions ne se limitent pas à des actions ponctuelles, elles englobent un soutien continu et personnalisé, renforçant ainsi le lien social.

LES COLLÉGIENS

Les difficultés financières des familles font que certains collégiens manquent de moyens, ce qui perturbe leur scolarité. Les médiateurs sociaux, en partenariat avec le collège et des structures de proximité comme les Missions locales, les Maisons départementales de solidarité, les Centres sociaux... réfléchissent sur des projets et/ou actions de solidarité pour proposer des solutions. Les parents peuvent aussi obtenir des informations lors de la tenue des Cafés des parents.

LES LYCÉENS

L'équipe de médiation socio-éducative qui intervient auprès du lycée les Ferrages (Pays d'Arles) a fait des constats quant à la situation de certains élèves. Certaines fragilités ont ainsi été repérées, telles que des situations de mal-être, un manque de connaissance sur les structures de soins, notamment autour de la santé sexuelle et des dispositifs de prévention.

COOPÉRATION ET PARTENARIAT

⇒ Médiation collège

Les médiateurs participent, avec l'équipe éducative de prévention spécialisée et les chefs de service, à la réunion partenariale de rentrée organisée par le collège et animée par les CPE, avec plusieurs acteurs du territoire et de l'Education nationale (l'animateur secteur jeunes centre social, l'infirmier ou l'infirmière du collège, l'assistante sociale scolaire, les autres équipes de médiation, la politique de la ville...). Le partenariat avec le collège se fait à plusieurs niveaux : par le biais d'informations de l'établissement sur les projets en cours et en perspective, sur des incidents, des événements touchant le collège et les élèves, et par un travail de coordination des actions et de réflexion collective sur des problématiques spécifiques (par exemple la question de plus en plus préoccupante de la consommation de la PUFF, ainsi que le déficit d'implication de certains parents dans la scolarité de leur enfant). Les médiateurs sont aussi en lien avec le centre social de proximité : là aussi, l'échange d'informations, tant au sujet des situations d'élèves que des projets en cours, est quasi quotidien. Il en va de même avec les éducateurs de prévention spécialisée (association Groupe addap13) qui accompagnent prioritairement cette tranche d'âge et ont une bonne connaissance des différents contextes locaux (diagnostic social continu).

Un partenariat privilégié concernant l'orientation des élèves existe avec le CIO, le conseiller d'orientation psychologue, et l'infirmière scolaire du collège concernant la santé. Dans une logique de cohésion territoriale, les médiateurs se rencontrent et échangent plusieurs fois par semaine. Ils peuvent ainsi croiser leurs informations et préoccupations.

Les liens partenariaux avec la Police municipale sont aussi renforcés et nos équipes n'hésitent pas à faire appel à elle lors de faits de grande violence.

⇒ Commune de Vitrolles

Les équipes de médiation socio-éducative lycée, de médiation collège et celle de prévention spécialisée, ont travaillé ensemble cette année. Elles partagent ainsi la connaissance du territoire et d'un solide réseau de partenaires.

⇒ Equipes du service Etang de Berre

Les équipes de prévention spécialisée et de médiation sociale s'articulent autour d'objets communs (temps de présence communs dans les territoires) et d'un travail en réseau partenarial.

Au-delà, 2024 a ouvert à davantage d'échanges multidisciplinaires entre prévention spécialisée, médiations et hébergement diversifié des MNA (MECS du Groupe).

Service Marseille 13/14 - association Groupe addap13

Les équipes du PRMSE sont directement gérées par les différents services du Groupe addap13. Cette proximité avec les équipes éducatives de prévention spécialisée permet d'opérer une cohérence d'ensemble et une articulation des deux missions à l'échelle des territoires. Le service 13/14 a la charge des deux dispositifs du PRMSE (médiation socio-éducative et intervention éducative). Cette diversité permet un maillage dynamique entre les équipes, notamment par les réunions régulières : prévention spécialisée, médiation socio-éducative et intervention éducative dans les lycées. Cette dynamique est renforcée par l'étroite collaboration et le soutien des maîtres d'apprentissage qui sont issus du service.



L'intervention éducative agit en articulation et en continuité de la médiation socio-éducative. Cette dynamique va dans le sens d'une équipe intégrée, dans laquelle les échanges sont permanents et fournis. Cela se traduit par des temps de présence en commun aux abords et dans les établissements concernés et dans le territoire environnant. En outre, cette complémentarité ouvre vers des opportunités en matière de projets collectifs, et l'approfondissement d'un travail de type éducatif dans certaines situations individuelles (suivi d'un relais vers la prévention spécialisée chaque fois que cela est possible). Le partenariat avec le lycée s'en trouve ainsi renforcé.

En matière de coopération interne, nous souhaitons en 2025, améliorer la collaboration entre les équipes de médiation lycées et celles de prévention spécialisée sur des projets et diagnostics partagés.

PERSPECTIVES

En ce qui concerne sa situation financière, notre association reste en quête de financements complémentaires et du développement de projets permettant de valoriser les salaires. Nous avons à faire face notamment à des baisses significatives dans les budgets du marché collège qui nous amèneront à reconfigurer les équipes en 2025. Enfin, la situation financière de la médiation à la Ciotat se dégradant, nous serons amenés à réfléchir aux conditions de la poursuite de cette intervention.

L'AMCS a répondu, en consortium avec le PLIE MP-EST (Ciotat Emploi Initiatives) à un appel à manifestation d'intérêt (AMI) relatif aux organismes chargés du repérage, de la remobilisation et de l'accompagnement spécifique des publics éloignés de l'emploi pour la DREETS. Nous sommes retenus pour les communes d'Aubagne et de la Ciotat dans le cadre d'un projet pluriannuel (trois ans).

Dans le cadre d'un consortium avec Alotra, l'AMCS a été également retenue pour un projet du Fonds d'innovation de la Métropole, portant sur le repérage des situations de vieillissement dans des secteurs des 14^e (Busserine, Cité SNCF, Font Vert) et 13^e (La Marie, Les Olives) arrondissements de Marseille. Cette action débutera en 2025.

D'autres projets déposés n'ont pas encore fait l'objet de réponse à l'heure de la rédaction de ce bilan, comme celui portant sur « l'amélioration de la qualité de l'air intérieur pour la santé de la famille », travaillé en lien avec les équipes éducatives de prévention spécialisée et la PMI, pour les secteurs centre-ville, 13^e/14^e et 15^e/16^e de Marseille.

POLITIQUE QUALITÉ 2025-2026

Pour maintenir la dynamique engagée, nous avons construit un plan d'amélioration continue qui sera régulé par un audit AFNOR.

Ce plan concerne :

- ◆ Le pilotage de l'AMCS.
- ◆ Les ressources humaines.
- ◆ L'activité de médiation.
- ◆ L'évaluation de l'utilité sociale de la médiation.

Il s'agit dans un premier temps de répertorier les points d'assurance et de vigilance au regard des critères du référentiel de certification de médiation (norme AFNOR et des processus de travail).

Ce travail permettra dans un second temps la planification des actions d'amélioration de la qualité de l'activité, toujours au regard du référentiel de certification.

Cet ensemble devra pouvoir déterminer les actions à engager en fonction des niveaux de priorité.

- ◆ Harmonisation d'outils « statistiques » Marseille et Hors Marseille :
Il s'agit de créer un outil qui comptabilise les activités des médiateurs en se basant sur les registres de la médiation.
- ◆ Intégrer la dématérialisation dans les activités de médiation et dans le « rendu compte » : utilisation des applications, des plateformes numériques ...
- ◆ Poursuivre les actions de formations en lien avec les problématiques de terrain : la mise en place de l'application UMay exigera une formation des équipes (Médiation soirée Marseille centre-ville). Une formation approfondie sur la gestion des violences sexistes est indispensable pour sensibiliser et outiller nos équipes.

Enfin, l'AMCS a demandé l'agrément ESUS (Entreprise solidaire d'utilité sociale) car ce label peut permettre d'accéder à certains marchés.

