



LES FORGES
MÉDIATION SOCIALE

MEDIATION



RAPPORT D'ACTIVITÉ

2023



MEDIATION



SOMMAIRE

02

PRESENTATION

06

MÉDIATION SOCIALE SUR LES
LIEUX DE VIE DES VOYAGEURS

09

MÉDIATION SOCIALE
SUR LES BIDONVILLES

12

MÉDIATION SOCIALE
COPROPRIÉTÉ "LES ROCHELETS"

13

LA MÉDIATION EN SANTÉ

15

MÉDIATION EN SANTÉ SUR LES
LIEUX DE VIE DIVERSIFIÉES (LVDV)

18

MÉDIATION EN SANTÉ LVDV
TIT

21

MÉDIATION EN SANTÉ LVDV
BIDONVILLES

25

MÉDIATION EN SANTÉ LVDV
VOYAGEURS

26

MÉDIATION EN SANTÉ LVDV
JEUNES MIGRANTS

29

MÉDIATION EN SANTÉ
HABITAT CLASSIQUE

34

MÉDIALOC
DISPOSITIF SLIME





PRESENTATION

Les Forges Médiation (LFM) existe depuis 2008.

La médiation sociale est au cœur de notre projet associatif, comme outil pertinent de politique publique pour lutter contre les inégalités sociales, territoriales et de santé.

En activant ou réactivant des liens entre les personnes en situation de précarité et de vulnérabilité et différents acteurs de proximité, la médiation contribue au mieux vivre ensemble sur les territoires.

Nous intervenons aujourd'hui notamment sur les aires d'accueil, les bidonvilles, les stationnements illicites, mais aussi certains quartiers prioritaires nantais pour la médiation santé.

En rendant visibles ces personnes, souvent hors radar, en apportant des clés de lecture. Les Forges Médiation contribue à ce que chacun ait et trouve sa place dans notre société, comme citoyen à part entière.

EN 2023, 3 STAGIAIRES ONT ETE ACCUEILLIS:

Aurélie Caux Desplat, dans le cadre d'une formation de Dirigeant d'Entreprise de l'Economie Sociale et Solidaire. Elle a pu apporter son soutien dans le cadre du travail sur de l'avenant 2022-12 de notre convention collective Alisfa, portant sur la modification du système de rémunération.

Delphine Gicqueaux, dans le cadre du Caferuis. Elle a pu apporter son soutien dans notre réflexion sur la création d'un pôle information/sensibilisation/plaidoyer au sein de LFM.

Diyana SIDIKI, dans le cadre d'un Master 2 en Intervention et développement social – Rennes 2 – Elle a pu apporter son soutien dans le cadre du renouvellement de l'agrément Espace de vie sociale de la CAF.

UNE STRUCTURE EN REFLEXION PERMANENTE

2023 marque la mise en place d'une démarche sur la revalorisation des salaires, co-construite avec les salariés, en lien avec l'avenant 2022-12 de notre convention collective Alisfa et portant sur la refonte du système de classification et de rémunération.

Ce travail répond aux enjeux d'attractivité des métiers du champ du sanitaire et du social et de fidélisation des équipes.

2023 marque également le lancement d'une réflexion interne sur les orientations stratégiques des Forges Médiation et son organisation de demain.

Après un développement important de la structure sur les dernières années, il nous semblait important de réfléchir collectivement à notre avenir.



2023, DES AVANCEES IMPORTANTES POUR LA MEDIATION

2023 marque des avancées importantes pour la médiation et auxquelles l'association Les Forges a contribué :

La médiation sociale :

La Proposition de Projet de Loi, visant à reconnaître les métiers de la médiation sociale, portée par Patrick VIGNAL, Député de l'Hérault a été votée en première lecture à l'Assemblée nationale le 29 janvier 2024. Dépassant les contingences politiques, elle a ainsi rassemblé les députés autour d'un métier à forte utilité sociale pour le bénéfice de nos concitoyens.

La médiation en santé :

Le 18 janvier 2023, les ministres de la Santé et de la Prévention ainsi que des Solidarités ont confié une lettre de mission sur la médiation en santé, considérée comme un outil essentiel de la stratégie "d'aller vers".

Cette démarche a été menée en concertation et en co-construction avec toutes les parties prenantes, comprenant notamment deux auditions où l'engagement de l'association Les Forges en tant que membre du CPMS a été manifeste.

Le rapport de la mission interministérielle sur la médiation en santé a été remis en juillet 2023.



LE CADRE D'INTERVENTION DE LA MEDIATION SOCIALE

La médiation est un processus visant à restaurer les liens sociaux et à résoudre les conflits quotidiens, impliquant un tiers impartial.

Elle va au-delà de la simple résolution de conflits, incluant des pratiques de communication pour favoriser des changements positifs dans les relations sociales.

Les médiateurs interviennent pour renforcer le lien social, encourager le dialogue entre citoyens et institutions, et prévenir les infractions mineures.

Leur action vise à améliorer les services et à impliquer les usagers dans l'amélioration du cadre de vie, contribuant ainsi à la cohésion sociale et à la tranquillité publique.

LES PRINCIPES D'INTERVENTION

"ALLER VERS"

Par une présence de proximité sur les lieux de vie, les médiateurs réinvestissent « l'espace public » et contribuent à retisser des liens entre les citoyens et les institutions, mais également entre les citoyens eux-mêmes.

"FAIRE AVEC"

Pour trouver des solutions durables aux difficultés rencontrées et pour qu'un changement profond puisse se faire, la médiation travaille sur l'autonomie et la responsabilisation des habitants.

Elle vise à donner les moyens aux personnes d'agir sans pour autant prendre leur place. La médiation est un processus dont l'objectif est de rendre acteur les parties prenantes.

Chacune des parties reste maître du déroulement de ce processus, chacune étant actrice dans la recherche de solutions.



* Définition selon les experts réunis lors du Séminaire de Créteil – 2000

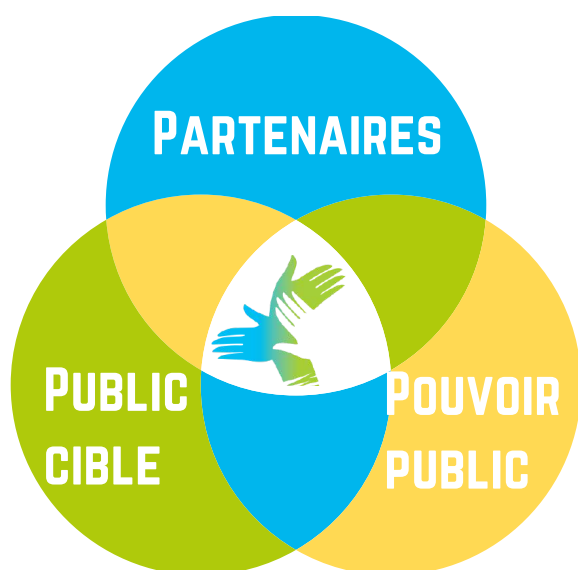
” FAVORISER LE MAILLAGE PARTENARIAL ET TERRITORIAL ”

L'émergence de la médiation est révélatrice de besoins nouveaux et de dysfonctionnement dans les réponses jusqu'alors apportées. Mais ce métier, avec son approche, à la fois globale et territoriale, est complémentaire des autres intervenants.

Le propre des médiateurs est d'agir hors les murs. Aussi, ces contacts privilégiés avec le public permettent de positionner les médiateurs comme des partenaires essentiels. La coexistence de différents acteurs, sur un territoire donné, doit s'inscrire dans une volonté de partager des informations, de confronter des pratiques, d'échanger sur des situations rencontrées en vue d'élaborer des diagnostics partagés.

Ce point de départ est un préalable indispensable pour mettre en place des stratégies concertées d'intervention, intégrant la dimension complexe des situations.

C'est à partir de ces expertises croisées que des réponses pertinentes peuvent être élaborées.



LE CHOIX D'UN TRAVAIL EN RESEAU

Les Forges Médiation a souhaité s'inscrire dans des réseaux, pour ancrer son projet dans les valeurs de l'économie sociale et solidaire. Cette inscription s'est faite à la fois au niveau national mais également au niveau plus local.

Depuis 2014, elle adhère à l'URIOPSS, afin de confirmer son ancrage dans le champ de l'intervention sociale.

Au niveau national, depuis 2013, Les Forges est adhérente à France Médiation, un réseau national regroupant les structures de médiation sociale.

Depuis 2016, elle fait partie du Programme National de Médiation en Santé (PNMS) porté par la FNASAT.

Depuis 2022, elle a rejoint le Collectif national pour la Promotion de la Médiation en Santé (CPMS).

L'ensemble de ces inscriptions confirme la volonté des Forges Médiation de travailler en réseau, avec des acteurs avec lesquels elle partage des valeurs de solidarités et une volonté de transformations sociales pour une société plus juste. Cela permet de partager, porter à connaissance des réalités constatés sur le terrain et permettre une meilleure prise en compte de ces inégalités, ces dysfonctionnements, ces besoins nouveaux, dans les politiques publiques locales et nationales.



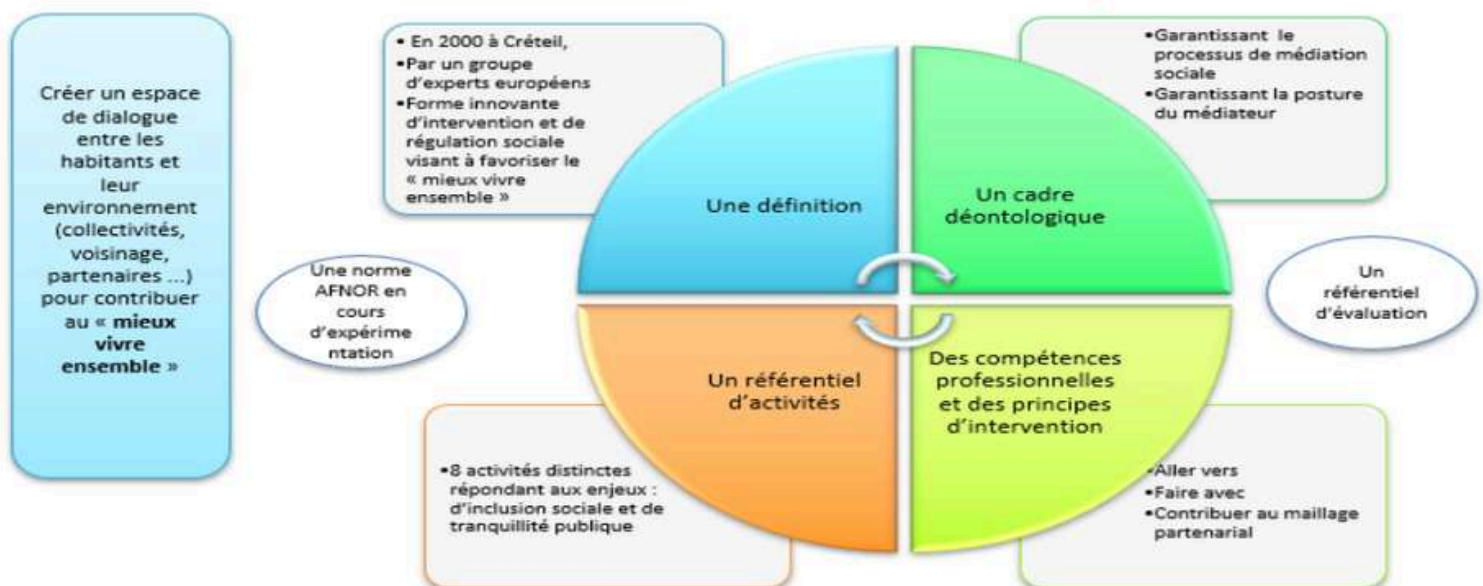
LE REFERENTIEL METIER

Les 8 registres d'intervention suivant sont issus de la norme Afnor « Médiation sociale ». Ces activités répondent aux deux principes directeurs et transversaux de la médiation sociale : « aller vers » et « faire avec » les personnes.

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



EN RESUME, LA MEDIATION SOCIALE C'EST...



MEDIATION SOCIALE

LIEUX DE VIE GENS DU VOYAGE



LIEUX DE VIE GENS DU VOYAGE

LES DIFFERENTS SITES D'INTERVENTION

En 2023, l'équipe de médiation est intervenue sur :

- **Aires d'accueil** - Nantes Métropole
- **Terrains familiaux locatifs** - ville de Nantes, Rezé, Bouguenais et Saint Herblain
- **Stationnements spontanés** - département de la Loire- Atlantique
- **Terrains familiaux privés** - département de la Loire-Atlantique

DONNER A VOIR LA REALITE POUR MIEUX L'APPREHENDER

L'amélioration de l'accueil des gens du voyage passe également par une meilleure connaissance et prise en compte des réalités de terrain. L'équipe de médiation, au delà des interventions quotidiennes, **assure une veille sociale et territoriale sur l'ensemble des territoires d'intervention**. Les médiateurs travaillent au quotidien sur les lieux de vie pour faire émerger les besoins, accompagner les personnes à nommer et solliciter selon leurs besoins.

Pour donner à voir, l'équipe de médiation fait remonter de manière régulière ce qu'ils observent, les enjeux prégnants et le climat des différents territoires. Ils travaillent également à porter à connaissance les enjeux liés à l'environnement proche des lieux de vie et les situations de fragilités/vulnérabilités repérées.

Par son expertise, l'équipe apporte des éléments de contexte et des clés de lecture pour permettre la compréhension de la complexité des situations, analyser les enjeux et préconiser des pistes d'intervention.

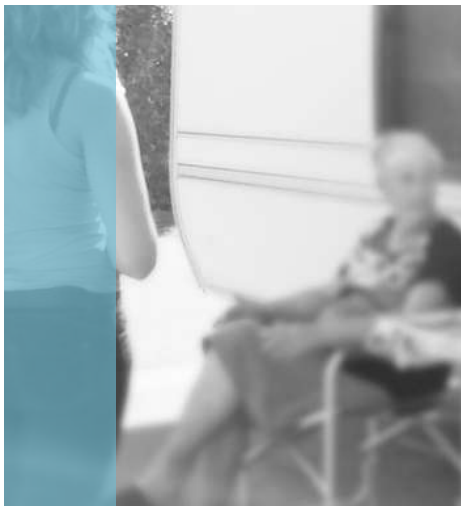
CONTRIBUER AU DIALOGUE SOCIAL SUR LA QUARTIER DE LA PRAIRE DE MAUVES

L'équipe intervient sur le secteur de la prairie de mauves depuis 2013. Ce secteur est une zone complexe et en pleine mutation. L'équipe de médiation contribue à maintenir une veille sociale importante à échelle du quartier en collaboration avec le pôle de proximité, les différentes directions engagées dans les réflexions sur les futurs aménagements de ce quartier, les autres acteurs associatifs et bien sur les familles vivant sur les terrains familiaux.

Des rencontres ont lieu ainsi chaque trimestre permettant de croiser les enjeux et encourager une approche territoriale au regard de l'impact qu'aura le futur pôle d'écologie urbaine.

MEDIATION SOCIALE

LIEUX DE VIE GENS DU VOYAGE



LES ENJEUX DE L'ANCRAGE ET DE L'HABITAT

L'équipe a observé une augmentation significative des demandes liées à l'habitat en 2023. En effet, depuis la pandémie, de plus en plus de familles aspirent à quitter les aires d'accueil, pour pouvoir s'installer de manière pérenne sur des lieux de vie adaptés à l'habitat mobile, notamment des terrains familiaux locatifs ou privés. Les médiateurs ont contribué à la rédaction de 45 courriers réalisés avec les familles et transmis aux EPCI concernées.

FACILITER L'INTERCONNAISSANCE ET LA CONCERTATION ENTRE VOYAGEURS ET COMMUNES

A l'initiative de la direction de l'inclusion sociale, direction chargée de la gestion et de l'aménagement des aires d'accueils et terrains familiaux sur la métropole nantaise, l'équipe a organisé des actions collectives sur l'ensemble des lieux de vie des mois de mai à juillet.

Ces AparThés (cafés conviviaux et itinérants) ont permis la rencontre des familles en stationnement avec les élus de chaque commune, les services des pôles de proximité, les membres de la direction inclusion sociale et les élus métropolitains.

Ainsi 16 événements ont été organisés dans un cadre bienveillant et convivial, permettant à chacun de se rencontrer, d'exprimer ses besoins et réalités et de déconstruire ses représentations.



LA MEDIATION C'EST AUSSI... TRAVAILLER EN RESEAU

En 2023, la structure Les Forges a poursuivi son travail collaboratif avec les autres acteurs, notamment au travers de sa participation au comité de rédaction Tissé métisse.

Cette instance se veut un espace de partage, de plaidoyer et de création d'événements qui ont pour objet la sensibilisation du grand public sur les enjeux d'aujourd'hui.

L'équipe était également présente au festival Tissé Métisse début décembre pour animer le stand "Gens du Voyage : s'informer pour mieux comprendre".



MEDIATION SOCIALE

LIEUX DE VIE GENS DU VOYAGE


RENOUVELLEMENT DE L'ESPACE DE VIE SOCIALE

Depuis 2016, Les Forges médiation bénéficie d'un agrément "espace de vie sociale" de la CAF de Loire Atlantique. Cet espace de vie sociale est itinérant et hors les murs, selon les principes de la médiation qui est de promouvoir la démarche d'"aller vers" les personnes sur leurs lieux de vie afin notamment d'encourager la vie sociale locale et ainsi contribuer au mieux vivre ensemble.

L'année 2023 a donc permis de travailler sur le bilan de la période passée et d'envisager les futurs axes de travail pour les 4 prochaines années.



EN 2023, LA MEDIATION SOCIALE SUR LES AIRES D'ACCUEIL, TERRAINS FAMILIAUX ET STATIONNEMENTS SPONTANES C'EST



Des partenaires clés :
ADGVC 44, SRI, Le Relais gens du voyage, la médiation en santé, VAGO (gestionnaire), ADELIS, les pôles de proximité, Nantes Métropole (direction inclusion sociale, direction de l'habitat), la CAF, la CPAM, les missions locales, les CCAS, les services communaux ...

UNE EQUIPE QUI EVOLUE ...



Arrivée de Sandra à l'automne 2023

L'équipe s'est réorganisée et est désormais répartie sur trois territoires : Nord, Est et Sud. Chaque secteur couvre 6 à 7 communes, tous lieux de vie confondus.

MEDIATION SOCIALE

SUR LES BIDONVILLES



MISSION REFERENCE MEDIATION GESTION (RMG)

LES LIEUX D'INTERVENTION

En 2023, les médiateurs sont intervenus sur **8 communes** (Nantes, Carquefou, St Herblain, Rezé, Vertou, Les Sorinières, Carquefou, Ste Luce) soit au total **28 bidonvilles**.

QU'EST CE QUE LA RMG?

Dans le cadre de sa stratégie de résorption des bidonvilles, la préfecture a déployé une mission intitulée, Référence Médiation Gestion (RMG) en décembre 2020. Cette mission est pilotée par la préfecture, coordonnée par l'association Trajectoire. L'ASBL, UFUT 44 et Les Forges médiation sont les opérateurs chargés de la mise en œuvre opérationnelle sur les bidonvilles métropolitains. Le nombre de personnes vivant en bidonvilles étant d'environ 2500, sur une cinquantaine de sites répartis entre les trois opérateurs.

L'EQUIPE

En 2023, l'équipe en charge de cette mission RMG pour les Forges est composée de trois salariées et une coordinatrice.

QUELQUES CHIFFRES

332

interventions
sur les lieux
de vie

600

heures de
présence en
binôme sur le
terrain

21

notes rédigées et portées à
connaissance des institutions (notes
de suivi, sur des situations
complexes, notes d'alerte...)

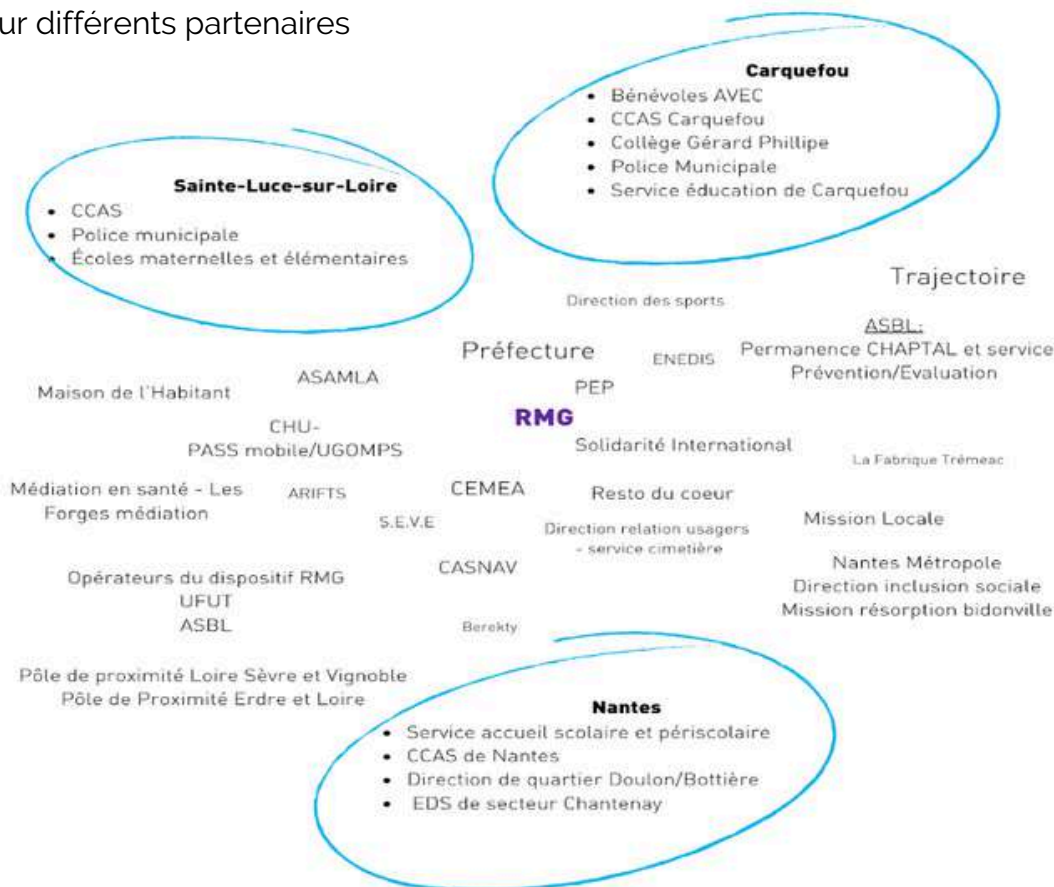


MEDIATION SOCIALE

SUR LES BIDONVILLES

UN MAILLAGE PARTENARIAL DENSE

Afin de répondre aux différentes sollicitations et aux enjeux identifiés, l'équipe de médiation s'est appuyée sur différents partenaires



FOCUS SUR LES DEMARCHES DE STABILISATION

En 2023, plusieurs terrains ont été ciblés pour engager une démarche de stabilisation.

L'objectif étant de suspendre la procédure d'expulsion pour une période d'un an à deux ans et permettre un travail de fond auprès des familles (**diagnostic social** mené par Trajectoire), **amélioration des conditions de vie** (mise en place d'un accès à l'eau potable par Solidarité internationale) et création de **groupe de travail** avec les communes.

Dans ce cadre, l'équipe de médiation va régulièrement au quotidien à la rencontre des habitants pour les informer, faciliter leur compréhension des projets en cours et accueillir leurs craintes et interrogations pour les porter à connaissance et contribuer à élaborer des préconisations adaptées.

Le lien de proximité avec les familles et les acteurs apparaît comme incontournable pour faciliter la fluidité des actions mises en œuvre et la réussite des projets visant la résorption des bidonvilles par le biais de projets adaptés aux réalités et aux besoins des familles présentes sur la métropole.

MEDIATION SOCIALE

SUR LES BIDONVILLES

FOCUS SUR LA VEILLE TECHNIQUE

La veille technique est un axe fort du quotidien des médiateurs. L'équipe a été présente tout au long de l'année pour **identifier/recueillir les éléments impactant les conditions de vie des habitants** (accès à l'eau, conditions d'accès à l'électricité, gestion des déchets ...), avec une attention sur les risques saisonniers (canicule, hiver...), avec pour objectif de rechercher des alternatives possibles.

D'autre part, l'équipe a été présente pour **faciliter l'intervention des personnes externes** devant effectuer des interventions techniques sur les lieux de vie, afin de permettre le dialogue, la compréhension des interventions techniques. L'équipe est donc régulièrement intervenue sur différents sites la métropole, en amont des interventions, en étant présents au début des interventions et en veille tout au long de celles-ci. Les médiateurs ont su s'adapter en fonction des besoins en proposant des supports variés : flyers, actions collectives, temps de sensibilisation, accompagnement des professionnels, mise en place de tripartite ...



UNE DYNAMIQUE METROPOLITAINE

L'année 2023 a vu la constitution à Nantes métropole d'une équipe dédiée à la résorption des bidonvilles, avec la création de trois postes de coordinateurs de territoires. Ces techniciens sont un levier important avec lesquelles les médiateurs travaillent au quotidien.

Des groupes de travail thématiques ont également été mis en place : conditions de vie, santé/précarité... auxquels participent l'équipe de médiation afin de porter à connaissance les enjeux repérés et élaborer avec le concours de l'Etat, du département et des services métropolitains des stratégies adaptées à chaque territoire.

UN CHANGEMENT DE REFERENCE TERRITORIALE

L'équipe s'est réorganisée à l'automne suite au départ de l'un des opérateurs de la mission. Les mois d'octobre à décembre ont vu une période de tuilage importante avec un changement des références historiques. L'équipe de médiation RMG des Forges intervient désormais sur les territoires de Saint-Herblain, Carquefou, Nantes, Les Sorinières, Vertou ou encore le Bignon en fonction des déplacements des familles.

Une attention particulière est portée sur le fait que les habitants des bidonvilles identifient les médiateurs, les repèrent et sachent comment les saisir en fonction des besoins.

MEDIATION SOCIALE

COPROPRIETE "LES ROCHELETS"



COPROPRIETE "LES ROCHELETS"

LIEU D'INTERVENTION

La copropriété « **Les Rochelets** »
» - Nantes (secteur Bellevue)

HISTORIQUE ET CONTEXTE

Depuis 2016, la direction de l'habitat de Nantes Métropole accompagne la copropriété « Les Rochelets ». Cette copropriété, déjà fragilisée au niveau du vivre ensemble, se trouve face à une situation qui se dégrade au niveau des relations sociales.

En 2021, face à une situation qui s'était particulièrement tendue, la collectivité souhaitait réfléchir à des alternatives possibles et avait sollicité Les Forges Médiation pour effectuer un diagnostic visant à identifier les points de tensions entre l'ensemble des parties prenantes et rechercher les conditions d'un dialogue constructif pour retrouver un équilibre au sein de la copropriété et contribuer à un vivre ensemble apaisé.

A la suite de ce diagnostic, entre Mai et Décembre 2023, une mission de médiation sociale a été déployée. Cette mission s'est inscrite dans la continuité des préconisations portées à connaissance en Juillet 2022 avec pour objectifs de :

- Aller à la rencontre des parties prenantes pour écouter/repérer les difficultés et besoins
- Informer/orienter en collaboration avec les acteurs présents
- Apaiser le climat de tension, créer les conditions d'un dialogue constructif et élaborer des leviers pour contribuer au mieux vivre ensemble
- Faciliter la compréhension des habitants et leurs adhésions aux différents projets engagés à échelle du grand Bellevue et notamment sur la mission de préfiguration du plan de sauvegarde



MEDIATION EN SANTE



DEFINITION

Elle désigne la fonction d'interface assurée entre les personnes vulnérables éloignées du système de santé et les professionnels intervenant dans leur parcours de santé, dans le but de faciliter l'accès de ces personnes aux droits, à la prévention et aux soins.

Elle vise à favoriser leur autonomie dans le parcours de santé en prenant en compte leurs spécificités" (L'article D. 1110-5 du CSP, issu du décret n° 2017-816 du 5 mai 2017).

LES ORIGINES...

LES PREMIÈRES MÉDIATIONS DANS LES ANNÉES 80



Nouvelles approches dans les quartiers, pratiques informelles, femmes relais

PROFESSIONNALISATION PROGRESSIVE DE 2010 À 2016



PROGRAMME NATIONAL DE MÉDIATION SANITAIRE

- Pratiques croissantes
- 2011 : création du PNMS, expérimentation auprès des migrants d'Europe de l'Est
- 2012-2016 : plaidoyer, ouverture du PNMS aux populations en situation de précarité

RECONNAISSANCE LÉGALE ET APPUI DÉONTOLOGIQUE



HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

- Loi de modernisation du système de santé de Janvier 2016 : définition de la médiation en santé
- 2017 : inscription dans le Code de Santé Publique, publication du référentiel de bonnes pratiques de la médiation en santé

RAPPORT INTERMINISTÉRIEL DE L'IGAS



- Juillet 2023 : rapport de l'IGAS "la médiation en santé : un levier relationnel de lutte contre les inégalités sociales à consolider"
- Recommandation pour la reconnaissance de la médiation en santé

MEDIATION EN SANTE

LA MEDIATION EN SANTE C'EST...



Créer du lien, faire de l'écoute active
aller à la rencontre des habitants et des professionnels, comprendre les besoins au regard de la santé, instaurer la confiance



Faciliter le lien avec les professionnels de santé
aider à la prise de rendez-vous; accompagner physiquement à des rendez-vous pour rassurer, faciliter la compréhension



Informier
sur les dispositifs santé ; les spécialités médicales...
et Orienter
vers les médecins; spécialistes; les travailleurs sociaux; CPAM, associations...



Echanger sur les situations et soutenir les professionnels
lever les blocages dans le parcours santé, proposer des outils et pistes d'intervention

DEONTOLOGIE



Principes déontologiques



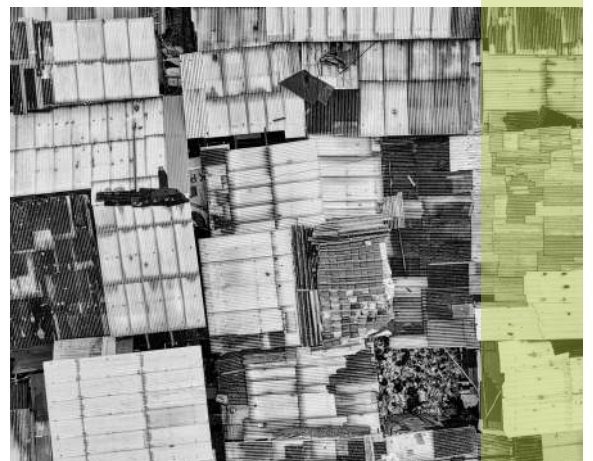
- Impartialité et indépendance
- Non jugement
- Autonomie des personnes
- Confidentialité
- Consentement et libre adhésion
- Professionnalisme et formation



LA MEDIATION EN SANTE AUX FORGES

Aux Forges Médiation, la médiation en santé est structurée en deux services :

- le service dit "**habitat classique**", où une équipe de médiatrices et médiateurs intervient dans quatre quartiers nantais
- le service dit "**lieux de vie diversifiés**", intervenant sur d'autres types de lieux de vie .



MEDIATION EN SANTE

MEDIATION EN SANTE SUR LES LIEUX DE VIE DIVERSIFIES

Le service de médiation en santé **"lieux de vie diversifiés"** comprend différentes missions de médiation en santé auprès d'habitants.e.s dont l'habitat n'est pas dit "classique", soit par le type de lieu de vie (bidonville, aire d'accueil, etc.), soit par l'inscription dans des dispositifs spécifiques d'accès à l'hébergement (Khaoua).



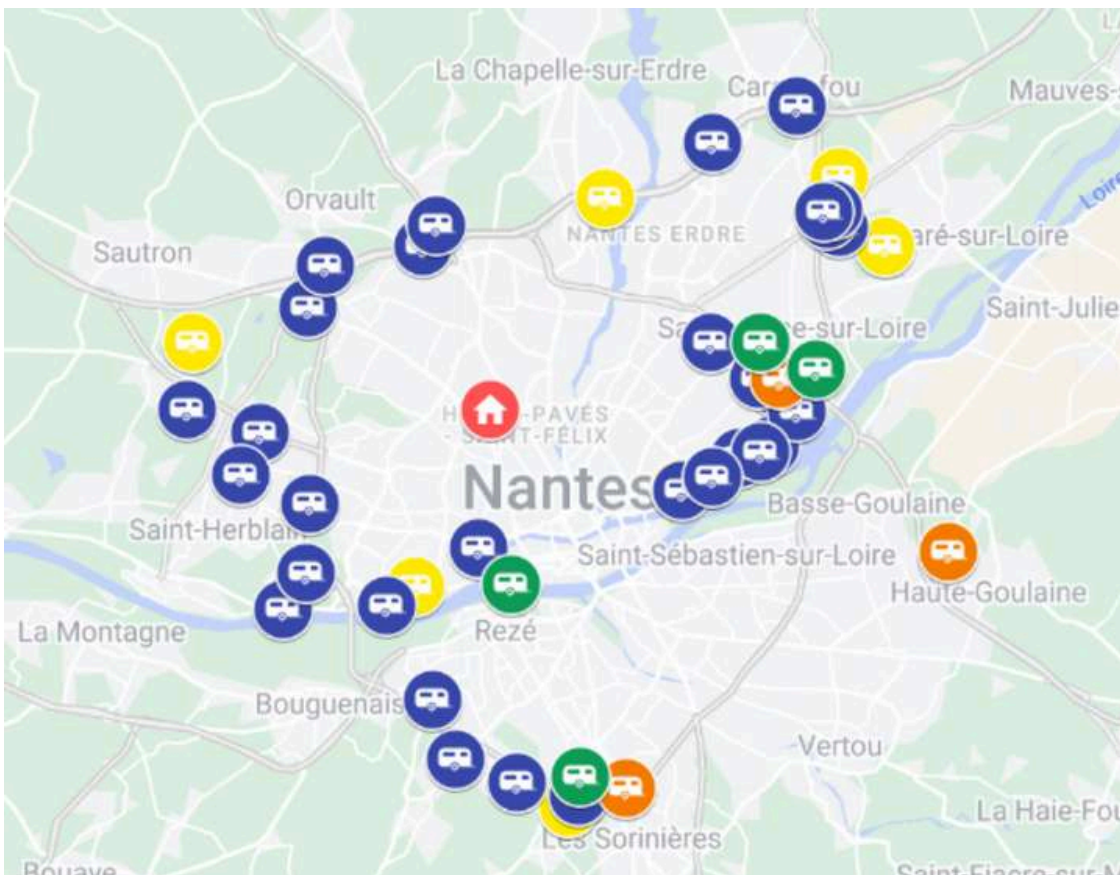
LES LIEUX D'INTERVENTION

Les terrains d'insertion temporaires (TIT)


Les bidonvilles


Les lieux de vie des Gens du Voyage

Les jeunes migrants extra européens




 Terrains d'insertion temporaires

 Bidonvilles "axe 1"

 Bidonvilles "axe 2"

 Khaoua

 Lieux de vie "Gens du voyage"

MEDIATION EN SANTE

MEDIATION EN SANTE SUR LES LIEUX DE VIE DIVERSIFIES

"FACILITATEURS D'ACCES AUX SOINS DANS UN SYSTEME SOUS TENSION

Les médiateurs et médiatrices en santé sont intervenus à la fois auprès des habitant.e.s comme auprès des professionnel.le.s (médicaux, sociaux, ou médico-sociaux) pour favoriser un accès aux soins et à la santé en autonomie et dans le cadre du droit commun, dans un contexte de mise sous tension du système de santé (en particulier concernant les médecins généralistes, mais également d'autres professions médicales).

L'EQUIPE EN 2023

2023 a été une année de mouvement pour l'équipe de médiation en santé "lieux de vie diversifiés", avec le départ de Chloé Moreau en congé maternité puis parental, remplacée par Mathias Gaudin, celui d'Audrey Lavenant en congé maternité, le retour de congé parental d'Elena Dalibot à la coordination et le passage de Romain Denis de la coordination à la médiation.

Cette année a également été celle du développement de la médiation en santé auprès des jeunes majeurs accueillis à la Khaoua (un dispositif des Apprentis d'Auteuil) et celle de l'expérimentation d'une nouvelle modalité d'intervention sur les bidonvilles (dite "axe 2"). Cette année a aussi vu l'émergence de questionnements sur les modalités d'intervention en médiation en santé auprès des Gens du Voyage. Sur les terrains d'insertion temporaires, mais également sur certains bidonvilles, l'équipe a engagé un travail autour de cycles d'actions collectives, qui seront détaillés ci-dessous.

INFORMATIONS - SENSIBILISATIONS

De manière transversale à toutes les missions du service, les médiateurs et médiatrices en santé sont intervenus en 2023 lors de 5 temps informations sensibilisations collectives, qui ont permis de toucher plus de **172** professionnel.le.s ou futur.e.s professionnel.le.s :

- Intervention dans le cadre du Programme Régional de Santé (PRS), du programme régional d'accès aux soins et à la prévention pour les personnes en situation de précarité (PRAPS), du congrès FHF à Angers
- Intervention dans le cadre du Diplôme d'université (DU) Médiation en santé de l'Université Sorbonne Paris Nord sur la thématique du suivi et de l'évaluation
- Intervention à l'école des Sages-femmes du CHU
- Co-intervention avec le Centre Fédératif de Prévention et de Dépistage (CFPD auprès de professionnel.le.s du CHU dans le cadre de la formation "Précarité : mieux les comprendre pour mieux les accompagner"
- Co-intervention avec le Centre Fédératif de Prévention et de Dépistage (CFPD auprès des cadres supérieurs de santé du CH3

MEDIATION EN SANTE

MEDIATION EN SANTE SUR LES LIEUX DE VIE DIVERSIFIES

ADP, ECHANGES DE PRATIQUES ET FORMATIONS

La médiation en santé travaille au rapprochement entre les habitant.e.s et les professionnel.le.s, en informant d'une part les habitant.e.s sur le système de santé et d'autre part les structures de santé et du social sur le contexte de vie des personnes rencontrées, afin de trouver **des leviers et des réponses adaptées** aux problématiques rencontrées des deux côtés.

Les médiateurs et médiatrices de l'équipe ont participé en 2023 à **des temps d'analyse de la pratique** (proposé en interne aux Forges), à des temps d'échanges de pratiques (dans le cadre du Programme National de Médiation en Santé), ainsi qu'à divers temps d'information ou de formation sur des sujets tels que la santé sexuelle, le psychotraumatisme, le système de santé, les enjeux éthiques dans le soin et l'accompagnement, l'emprise et le traite des être humains, l'illettrisme ou encore le droit des étrangers.

LES AXES D'INTERVENTIONS

La médiation en santé intervient sur 2 axes

AXE 1

“Développer les connaissances et capacités des habitants pour un accès autonome aux soins et à la prévention dans les services de santé de droit commun”

AXE 2

“Mobiliser les acteurs de santé, favoriser leur mise en réseau et contribuer à une meilleure connaissance du public ciblé pour améliorer leur accueil et leur suivi au sein des structures.”

MEDIATION EN SANTE

MEDIATION EN SANTE SUR LES LIEUX DE VIE DIVERSIFIES

TIT

FOCUS TIT (TERRAIN D'INSERTION TEMPORAIRE)

Les TIT ou les terrains d'insertion temporaires de la métropole sont des lieux où vivent principalement des personnes migrantes originaires de Roumanie et plus particulièrement du département ou "judet" de Mehedinti, dans le Sud-Ouest du pays.

La part des personnes suivies en médiation est plus faible pour les personnes de plus de 60 ans. Cela peut se justifier par le fait qu'il y a peu de personnes âgées vivant sur les terrains d'insertion temporaire, l'activité professionnelle étant l'un des critères permettant d'accéder à l'intégration de ce dispositif. Cependant, la médiation en santé intervient auprès de toutes les tranches d'âge. Le faible nombre de personnes mineures dans les suivis s'explique par le fait que les médiateur.rices interviennent dans le cas de problématiques de santé infantile auprès des parents.

D'autre part, la médiation en santé intervient auprès des professionnel.le.s de santé et du social à la fois au niveau local et plus global, ainsi que les services médico-sociaux et des structures de santé des communes.

L'équipe intervient auprès des habitant.e.s des terrains d'insertion et peut être également amenée à intervenir auprès des membres des familles présents lors des passages mais qui n'habitent pas sur les terrains d'insertion temporaire. Ces interventions peuvent avoir un effet démultiplicateur lorsque les personnes informées ou orientées deviennent elles-mêmes ressources pour d'autres proches : la médiation en santé touche indirectement un public beaucoup plus large que les seules personnes suivies.

En 2023, l'équipe a réalisé 80 passages sur sites, totalisant 378 temps d'échange, et a porté une attention particulière à 57 personnes, dont 33 avec des suivis renforcés, couvrant une gamme de situations de santé, de simples échanges d'informations à des problématiques complexes nécessitant un suivi rapproché.



MEDIATION EN SANTE

MEDIATION EN SANTE SUR LES LIEUX DE VIE DIVERSIFIES

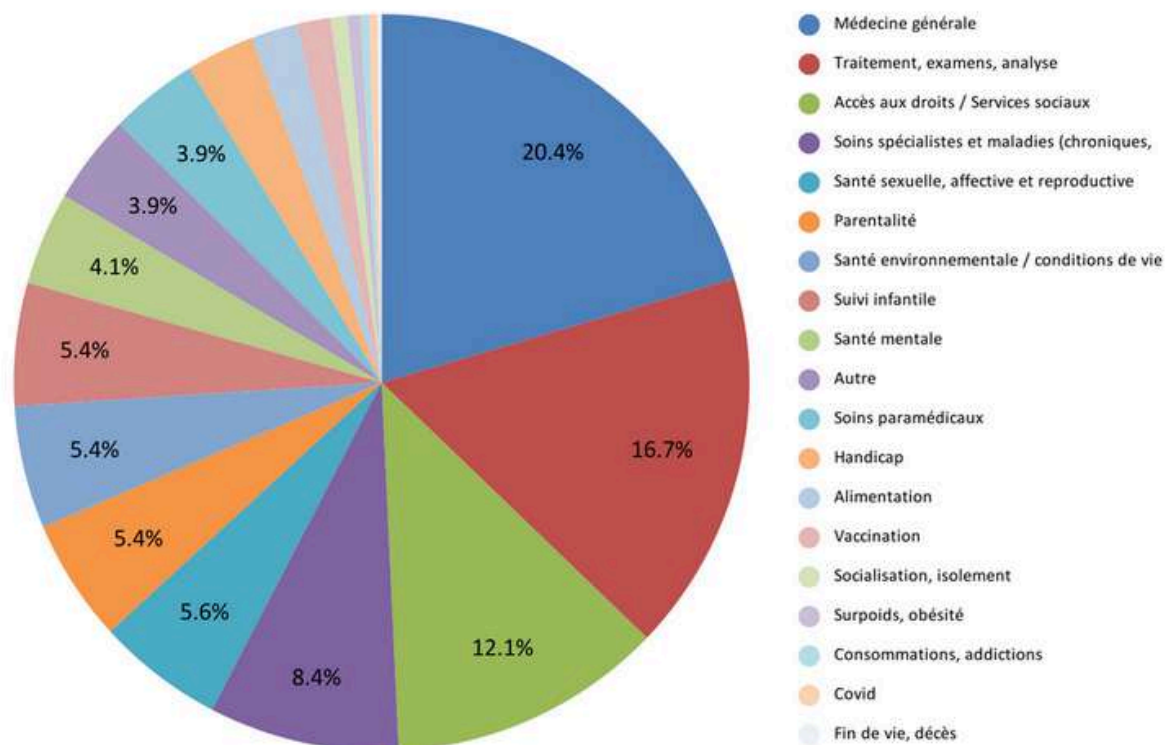
TIT

Sur quoi a agit la médiation? La médiation a...



Les thématiques de santé les plus ciblées par les actions

En accord avec la définition de la santé par l'Organisation Mondiale de la Santé, selon laquelle "la santé est un état de complet bien-être physique, mental et social", l'équipe de médiation en santé peut être amenée à échanger, informer ou accompagner les personnes rencontrées sur un éventail large de thématiques.



MEDIATION EN SANTE

MEDIATION EN SANTE SUR LES LIEUX DE VIE DIVERSIFIES

TIT



DES ACTIONS COLLECTIVES

En 2023, les habitant.e.s des terrains d'insertion ont été associés à la réflexion sur les activités de médiation en santé, identifiées par le biais de questionnaires recensant les besoins des habitant.e.s.

Ces questionnaires ont été adressés à la fois aux habitants et habitantes des terrains d'insertion temporaires et aux professionnel.le.s intervenant directement auprès d'eux et elles.

Les résultats des questionnaires ont permis à la fois de revoir les modalités d'intervention de la médiation en santé et de les réadapter en fonction.

Il ressort de cette étude un axe fort sur la promotion de la santé, qui a débouché sur la mise en place d'un cycle d'actions collectives au deuxième semestre 2023.

3 actions collectives ont été mises en place sur deux des quatre terrains : 2 actions collectives sur un terrain d'insertion temporaire de Nantes, et une autre action sur le terrain de Rezé.



Ces actions collectives ont permis d'aborder des sujets divers (voir annexes), tel que :

- le bien-être, sa santé et la santé des enfants;
- les conditions de vie, les relations de voisinage, les facteurs qui influent sur la santé globale
- des lieux ressources connus
- le rôle de l'interprète et la modalité de le solliciter lors d'un rendez-vous médical;
- structures identifiés à rencontrer : Maison du Quartier et Lieux d'accueil enfants-parents (LAEP)



Exemple d'outil créé et utilisé pour une action collective sur le terrain d'insertion temporaire de Rezé.

MEDIATION EN SANTE

MEDIATION EN SANTE SUR LES LIEUX DE VIE DIVERSIFIES

BIDONVILLES

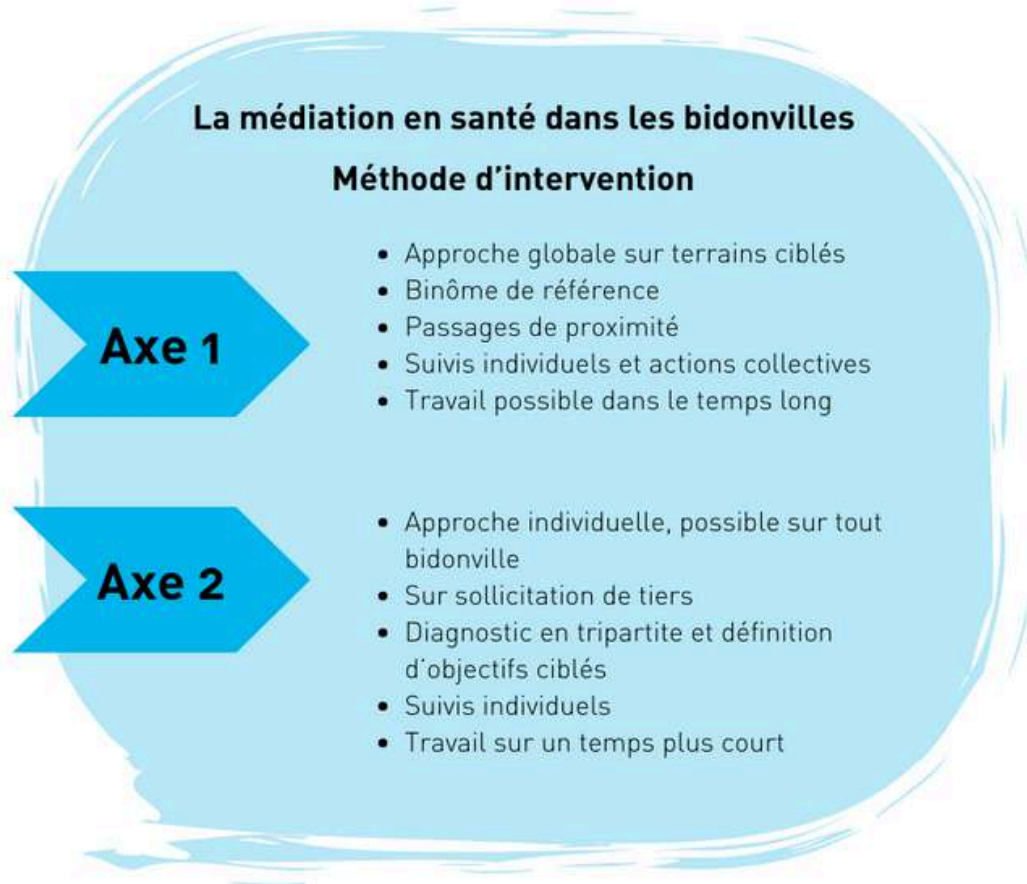
FOCUS BIDONVILLES

Prenant la suite de Médecins du Monde depuis 2020, l'équipe de médiation en santé intervient sur une partie des bidonvilles de la métropole nantaise, où les médiateurs et médiatrices interviennent en binôme et passent régulièrement (axe 1).

Cette année 2023 a vu naître un nouvel axe de travail (axe 2), afin de répondre à un contexte nouveau, qui a vu l'émergence de nombreux acteurs sur ces territoires (dont la médiation sociale, la médiation scolaire, Solidarité International, dispositifs d'aller-vers en santé comme la PASS mobile, les LHSS mobile, les ACT mobiles, etc.) et pour répondre aux besoins en santé sur les bidonvilles non ciblés pour les passages de proximité.

L'expérimentation de l'axe 2 s'est révélée pertinente et le nombre de sollicitations de la part des acteurs intervenant sur les bidonvilles a augmenté de manière importante, mettant en lumière une forte demande de soutien par les professionnel.le.s, se sentent parfois isolé.e.s et en demande de tiers.

La mise en place d'objectifs co-construits et concrets a placé au cœur de la démarche l'habitant.e, dans la logique dans laquelle s'inscrit la médiation en santé, qui vise à la fois "l'empowerment" ou empouvoirement des personnes accompagnées et le décloisonnement interprofessionnel au carrefour duquel se trouve la médiation.



MEDIATION EN SANTE

MEDIATION EN SANTE SUR LES LIEUX DE VIE DIVERSIFIES

BIDONVILLES

QUELQUES CHIFFRES

Chiffres clés en 2023 pour la médiation en santé sur les bidonvilles "axe 1"



Chiffres clés en 2023 pour la médiation en santé sur les bidonvilles "axe 2"

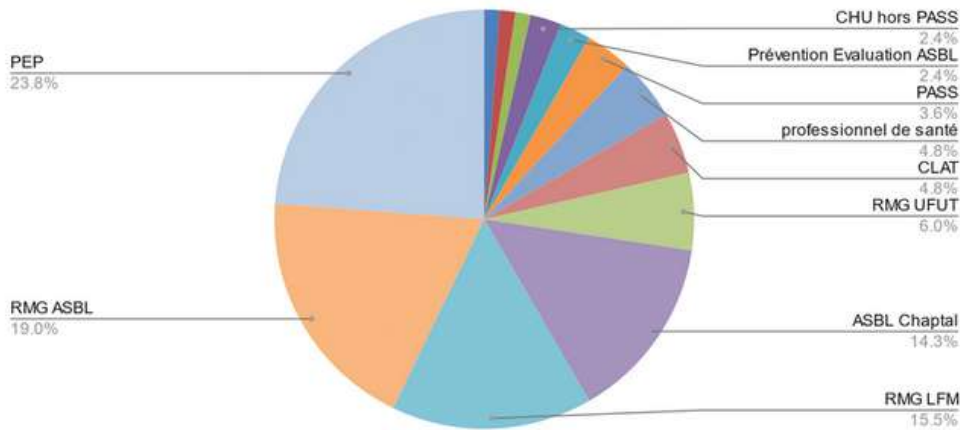


MEDIATION EN SANTE

MEDIATION EN SANTE SUR LES LIEUX DE VIE DIVERSIFIES

BIDONVILLES

QUI SOLLICITE LA MEDIATION EN SANTE



- **CLAT** : Centre de Lutte Antituberculeuse
- **RMG** : médiation sociale (Référence Médiation Gestion), mise en place en 2023 par les trois associations suivantes : Les Forges Médiation (LFM), Une Famille Un Toit (UFUT), association Saint Benoît Labre (ASBL)
- **PASS** : permanence d'accès aux soins de santé
- **PEP** : pupille de l'enseignement public (médiation scolaire)

QUELS TYPES DE SITUATION RENCONTRENT LA MEDIATION EN SANTE?

Les situations pour lesquelles la médiatrice en santé a été sollicitée concernent des personnes en rupture dans leur parcours de santé. Cela peut être en lien avec une fin de droit en santé (Aide Médicale d'Etat, Complémentaire de Santé Solidaire...), un passage aux urgences sans droits ouverts entraînant des besoins de suivi spécialiste, une arrivée récente en France et un besoin de continuité de soin, une ouverture de droit sans médecin traitant pivot du parcours.

En pratique, un point est fait avec la personne sur sa situation administrative (droits ouverts ou non, date d'arrivée en France, suivi par un médecin ou non) afin de pouvoir orienter vers le ou les dispositifs adaptés. Une déclinaison par objectif est ensuite réalisée, ouvrant à un panel d'actions adaptées à la situation (ouverture de droit / recherche de médecin traitant / recherche de spécialiste / explication d'accès aux lieux ressources, voire accompagnement physique).

FOCUS SUR LES ACTIONS COLLECTIVES

En 2023, 10 actions collectives ont été réalisées sur les bidonvilles de l'agglomération nantaise, sur des thématiques telles que **la santé des femmes, l'accès aux droits et aux soins, le suivi infantile, les maladies épidémiques ou encore la vaccination.**

Ces actions ont été réalisées avec des partenaires parmi lesquels le Centre Fédératif Prévention Dépistage (CFPD), les PEP 44 ou la PMI mobile.



AparThé sur la vaccination lors de la sortie du camion de la PMI mobile sur le terrain d'Alfred Nobel, à Rezé

MEDIATION EN SANTE

MEDIATION EN SANTE SUR LES LIEUX DE VIE DIVERSIFIES

BIDONVILLES

FOCUS ATELIER SANTE DES FEMMES AVEC L'UGOMPS

En 2023, la médiation en santé est intervenue en soutien à l'Unité gynécobstétrique médico-psycho-social (Ugomps) sur l'organisation d'un cycle d'ateliers sur la santé des femmes sur le terrain de la Métairie Rouge.

Cette expérimentation s'est composée de trois grandes phases :

Ciblage à l'aide de la médiation d'un site adéquat

Diagnostic préalable au travers d'entretiens individuels, réalisé par deux médecins avec l'aide d'une interprète et de la médiation.

Série de 5 ateliers en santé féminine réunissant des femmes du bidonville, des experts et des animateurs, sur les thématiques suivantes :



Grossesse, accouchement et maternité,

Examen gynécologique, infections sexuellement transmissibles, dépistages, hygiène

Droits de la femme et violences liées au genre

Cycle, menstruations, contraception

Accès aux soins

Au second semestre 2023, un nouveau cycle d'ateliers a été lancé avec les mêmes partenaires sur le même site, pour toucher d'autres participantes et poursuivre l'expérience avant d'éventuellement la reproduire auprès d'autres femmes par la suite.

MEDIATION EN SANTE

MEDIATION EN SANTE SUR LES LIEUX DE VIE DIVERSIFIES

VOYAGEURS

En 2023, la médiation en santé auprès des personnes issues de la communauté des Gens du Voyage s'est poursuivie en articulation avec l'équipe de médiation sociale ainsi qu'avec les partenaires intervenant auprès du public des Voyageurs (Le Relais, l'ADGVC44 et les SRI), sous forme de soutien sur des situations de complexes, dans l'objectif de fluidifier les parcours et faciliter la mise en réseau et l'autonomisation à la fois des habitants et des professionnel.le.s.

Numérique

Santé mentale

Vieillesse

THEMATIQUES
PRINCIPALES
ABORDEES
EN 2023

Famille, identité,
transmission

Handicap

Place de la religion

Prévention

RAPPORT A LA MORT DANS LA COMMUNAUTE DES GENS DU VOYAGE

En collaboration avec la médiation sociale, un travail de recherche et de recueil d'informations a été réalisé sur la question du rapport à la mort.

Ce projet a donné lieu à l'enregistrement d'échanges avec **Christophe Sauvé de l'ADGVC44** sur des thématiques associées telles que la veillée des morts, la cérémonie d'enterrement, le deuil ou encore l'entretien de la tombe.

Ces recherches ont servi de support à l'échange avec les équipes intervenant au Cimetière St Jacques et au Cimetière Parc à Nantes, à la suite de tensions entre des personnes issues de la communauté des Gens du Voyage et les agents communaux.



La veillée, un lieu symbolique qui rassemble autour du feu pendant au moins 3 nuits

GROUPE DE TRAVAIL SUR LE VIEILLISSEMENT DES GENS DU VOYAGE

2023 a également été l'année de la remise en place du groupe de travail sur le vieillissement des Gens du Voyage, initié fin 2016 entre plusieurs partenaires et mis en sommeil depuis 2020.

Ce groupe vise à collecter et synthétiser les données existantes sur le vieillissement précoce des personnes issues de la communauté des Gens du Voyage, en lien avec l'ensemble des déterminants de santé, dont celui de l'habitat.

REPENSER LA MEDIATION EN SANTE : VERS LE DIAGNOSTIC 2024

Sur le modèle des diagnostics préalable d'intervention de la médiation en santé sur les quartiers nantais et pour repenser de manière adaptée et pertinente les interventions de la médiation en santé sur les lieux de vie des personnes issues de la communauté des Gens du Voyage, un diagnostic sur la stratégie d'intervention de la médiation en santé sera mis en oeuvre en 2024.

MEDIATION EN SANTE

MEDIATION EN SANTE SUR LES LIEUX DE VIE DIVERSIFIES

LA KHAOUA

LA KHAOUA :

La Khaoua est un service d'accueil, d'accompagnement et d'insertion à visée sociale et professionnelle (SAAIVP) des Apprentis d'Auteuil qui existe depuis septembre 2020.

Elle s'adresse à de jeunes majeur.e.s d'origine étrangère, en attente d'une régularisation administrative auprès de la Préfecture de Loire-Atlantique.

Le service propose un accompagnement socio-éducatif, un hébergement et une allocation mensuelle ajustée à la situation de chaque jeune.



Pièce de vie de la Khaoua

LE ROLE DE LA MEDIATION EN SANTE

L'accès aux soins de migrants récemment arrivés est susceptible d'être entravé par différents obstacles tels que des obstacles linguistiques et culturels, mais aussi des obstacles liés à la méconnaissance de l'organisation du système de soins français.

Pour agir sur certains de ces freins et **lutter ainsi contre les inégalités sociales de santé**, la médiation en santé est proposée pour les jeunes pris en charge par le service de la Khaoua depuis janvier 2023.

PUBLICS CIBLES ET OBJECTIFS

Le projet cible les **jeunes adultes âgés de 18 à 21 ans**, placés sous la responsabilité de la Khaoua via un Contrat Jeune Majeur avec le Conseil Départemental de Loire Atlantique, dans le secteur nantais.

L'objectif général est de les aider à **développer les connaissances et les compétences nécessaires pour accéder de manière autonome aux soins de santé, à la prévention dans les services de santé classiques, ainsi qu'à la gestion de leur propre santé**. De plus, le projet vise à travailler sur la prévention des comportements à risque.

Pour les professionnels impliqués, le but est de les mobiliser, de favoriser leur mise en réseau et de contribuer à une meilleure compréhension du public cible.



La Khaoua accueille en moyenne 70 jeunes, avec un "turnover" de 4 à 5 en moyenne / mois.

La médiation en santé le prend en compte et adapte ses modalités de déploiement et propose de continuer l'accompagnement individuel des jeunes au-delà de la fin de leur prise en charge par la Khaoua, pour une durée limitée, en fonction des besoins spécifiques exprimés par chaque personne.

MEDIATION EN SANTE

MEDIATION EN SANTE SUR LES LIEUX DE VIE DIVERSIFIES

LA KHAOUA

UNE APPROCHE EN ETAPES POUR REPENDRE AUX BESOINS DE SANTE

En 2023, le déploiement de la médiation en santé auprès des jeunes de la Khaoua s'est déroulé en deux étapes distinctes :

Une phase exploratoire et diagnostic



La mise en place effective des actions de médiation en santé

Au cours du premier semestre, l'accent a été mis sur les actions individuelles envers les jeunes, ainsi que sur la familiarisation avec le service de la Khaoua et son personnel. Un bilan intermédiaire a été dressé à la fin de cette période, basé sur un diagnostic visant à affiner les besoins du public cible et à prioriser les thématiques de santé. Cette phase a été cruciale pour élaborer une stratégie d'intervention adaptée.

Le lancement des activités de médiation en santé a eu lieu en Mai 2023, basé sur l'analyse des informations recueillies lors des premiers mois. Le deuxième semestre a permis de consolider les acquis et le partenariat avec la Khaoua, avec une augmentation des sollicitations individuelles et une action collective conjointe mise en place à la fin de l'année.

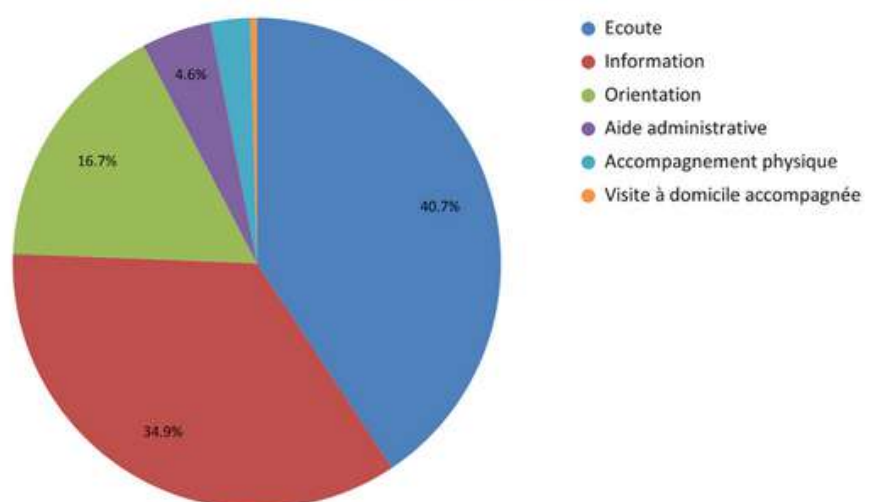
La médiation en santé a défini deux axes d'intervention auprès des jeunes et des professionnels : **une approche individuelle et une approche collective**, complémentaires et mises en œuvre simultanément pour répondre au mieux aux besoins des jeunes.

TYPOLOGIE DES ACTIONS INDIVIDUELLES

La médiation en santé propose une permanence hebdomadaire à la Khaoua, assurant un lien et une disponibilité pour les jeunes, ainsi que des rencontres sur rendez-vous et des accompagnements physiques.

Elle répond également aux sollicitations via divers canaux de communication et participe activement aux réunions avec les professionnels de la Khaoua.

Les actions de la médiation en santé



MEDIATION EN SANTE

MEDIATION EN SANTE SUR LES LIEUX DE VIE DIVERSIFIES

LA KHAOUA

LES ACTIONS COLLECTIVES

Les actions collectives de médiation en santé, conçues en complément des interventions individuelles, ont pour but de favoriser l'expression des jeunes et les échanges avec les professionnel.le.s, tout en facilitant leur intégration dans les services de droit commun à l'extérieur de la Khaoua.

Ces initiatives sont spécifiquement élaborées en réponse aux besoins exprimés par les jeunes eux-mêmes. À titre illustratif, un premier atelier portant sur les droits en santé et le fonctionnement du système de santé a été élaboré en collaboration entre la médiation en santé et la Khaoua. Cet atelier, organisé à la fin de l'année 2023, a servi de point de départ pour une série d'ateliers à fréquence trimestrielle, offrant aux jeunes la possibilité d'y participer selon leurs disponibilités.

Les objectifs de ces ateliers incluent non seulement l'approfondissement des connaissances des jeunes sur le système de santé en France, mais également la création de liens avec des professionnel.le.s de la santé et/ou du social en dehors de la Khaoua.

Cette démarche vise à renforcer l'autonomie des jeunes dans leur parcours de santé en les familiarisant avec les ressources disponibles et en les encourageant à prendre en charge leur bien-être de manière proactive.

CONSTATS ET PERSPECTIVES

Les médiatrices constatent une forte adhésion des jeunes aux actions de médiation en santé, contribuant ainsi à renforcer leur capacité à solliciter de manière autonome les structures de santé et à prendre en charge leur propre bien-être.

Une partie des obstacles identifiés à l'accès aux soins a été surmontée grâce à ces actions.

Pour l'année 2024, l'équipe prévoit de continuer à favoriser l'autonomie des jeunes dans leur parcours de santé, en tenant compte de leurs besoins spécifiques, et de cibler ceux qui ont le plus de difficultés d'accès aux soins.

De plus, elle reconnait la nécessité d'un travail sur le long terme, notamment en santé mentale, et prévoit de renforcer et d'adapter leurs actions existantes, en travaillant en équipe et en réseau avec les professionnels de la Khaoua et ceux externes au service, afin d'offrir un accompagnement global et significatif.



Médiation en santé auprès des jeunes migrants accueillis dans le cadre du dispositif la Khaoua, portée par les Apprentis d'Auteuil

MEDIATION EN SANTE

MEDIATION EN SANTE "HABITAT CLASSIQUE"



MEDIATION EN SANTE "HABITAT CLASSIQUE"

La médiation en santé a été introduite dans les quartiers nantais du **Breil/Bellevue/Nantes Nord/Ile de Nantes** pour lutter contre les inégalités sociales de santé, en réponse notamment à un rapport de l'Observatoire Régionale de Santé commandité par la ville de Nantes.

Les Forges Médiation a été retenue via un marché public de la mission Santé Publique de la Ville de Nantes pour mettre en œuvre ce programme à partir de 2020.

En 2023, une équipe de 4 médiateurs/trices et une coordinatrice veillent à faciliter le parcours santé des habitants, par l'accès et le maintien du lien avec les médecins généralistes et spécialistes :

- Anne-Claire pour le quartier Ile de Nantes
 - Laura pour le quartier du Breil
 - Khady pour le quartier Bellevue Nantes
 - Thom pour le quartier Nantes Nord
- et Ségolène en charge de la coordination.



Public cible : Les personnes en situation de précarité et de vulnérabilité, ainsi que les acteurs impliqués dans la santé et le territoire.

Objectif général : Faciliter l'accès et le maintien du lien avec les médecins généralistes et spécialistes pour améliorer le parcours de santé des habitants.

QUELQUES CHIFFRES

248

sollicitations

191

passages de
proximité

79

personnes
suivies

81

rencontres
partenaires

457

actions
réalisées pour
les
sollicitations

1131

personnes
rencontrées
lors des
passages de
proximité

1278

actions réalisées
pour les suivis



MEDIATION EN SANTE

MEDIATION EN SANTE "HABITAT CLASSIQUE"

FOCUS SUR LES PRESENCES DE PROXIMITE

Les quartiers Nantais, sur lesquels intervient l'équipe de médiation sont des territoires ouverts, composés de grands immeubles de logement.

Il est donc parfois difficile d'identifier les habitants d'un quartier au sein de ces ensembles.

Pour aller à la rencontre des habitants et professionnels, l'équipe de médiation a expérimenté différentes stratégies, propres à chaque quartier.

191 passages d'aller-vers sur les **4** quartiers ayant permis de rencontrer **1131** habitants

Ces passages ont été réalisés dans divers lieux de vie :

- les sorties d'écoles,
- les structures associatives,
- les événements/temps forts sur le quartier,
- les commerces,
- porte à porte,
- pieds d'immeubles

Et grâce au soutien des acteurs locaux :

- Villogia,
- Nantes Métropole Habitat,
- Atlantique habitation,
- Centres Socioculturels et Maison de Quartier,
- Associations de quartier : Pause Québec, Au café Le Petit Bonheur, La Boutik ...



Ces passages permettent non seulement de se faire voir et de se faire connaître auprès des habitants, mais aussi d'**autoriser des rencontres authentiques dans leur contexte de vie.**

En privilégiant cette démarche engageante, l'équipe de médiation en santé vise à **maintenir une présence régulière**, sans être intrusive, pour développer un lien de confiance.

Lors de ces présences, les médiateurs/trices se font connaître des habitants éloignés de la santé et aussi, des personnes ressources pouvant relayer l'existence du dispositif grâce au bouche à oreille et/ou d'alerter sur des situations connues.

Cette approche vise à maintenir ou à **permettre de donner une place aux personnes dans la société** en tenant compte de leurs besoins et de leurs capacités.

Chaque passage "**d'aller-vers**" est réfléchi et adapté aux besoins et réalités des quartiers.

MEDIATION EN SANTE

MEDIATION EN SANTE "HABITAT CLASSIQUE"

2023 : LES NOUVEAUX LIEUX DE PRESENCES

- Présence de la médiation santé à la **Maison de santé de Nantes Nord** - tous les mercredis matin
- Présence de la médiation santé à la **Maison de santé de Bellevue** - tous les mardis matin
- Présence de la médiation santé 1 fois par mois au **Restaurant Intergénérationnel du Breil**
- Présence de la médiation en santé 1 mercredi matin, tous les deux mois à la **Boutik de Bellevue** (ressourcerie, services de proximité, ateliers collectifs)
- Pied d'immeuble sur l'espace public, à proximité du **Jardin des Fonderies** - 1 mercredi par mois . Action co construite avec plusieurs partenaires - dont la Ville de Nantes, Atlantique Habitations et Optima

LES MAISONS DE SANTE PLURIPROFESSIONNELLE (MSP)

La médiation en santé est activement présente dans trois lieux de soins, à savoir :

- **La maison de santé pluriprofessionnelle de Bellevue**
- **Le centre de santé participatif du Breil**
- **La maison de santé pluriprofessionnelle de Nantes Nord**

Elle a pu être impliquée en jouant un rôle capital en amont des ouvertures, lors de temps d'échanges et de réflexion avec les professionnels de santé, en amenant les habitants vers l'utilisation de ces structures. Cette proximité avec les professionnels s'est notamment renforcée depuis l'instauration de permanences régulières.

Cette proximité permet d'être plus à l'écoute des professionnels et des habitants et de faciliter la relation de confiance. Elle contribue également au développement d'une communauté de pratique informelle.



FACILITATRICE DE CONCERTATIONS POUR UNE PRISE EN CHARGE GLOBALE

La médiation en santé est amenée à participer, voire à impulser, des temps de concertation entre les différents intervenants gravitant autour d'une situation commune.

La présence de la médiation santé permet d'apporter un autre regard sur les situations.

En ce sens que la médiation santé apporte des éclairages aux professionnels sur les difficultés des personnes dans l'accès aux soins.



MEDIATION EN SANTE

MEDIATION EN SANTE "HABITAT CLASSIQUE"

De cette manière, elle favorise une prise en charge globale de la situation en participant activement au décloisonnement du secteur sanitaire et médico social grâce à son rôle d'interface.

Ces concertations permettent aux intervenants d'avoir le même niveau d'informations utiles et de fluidifier leurs interventions respectives, évitant ainsi à la personne une trop forte concentration de rendez-vous sur une même période pouvant être à terme contre productive.

DEMANDES DE MISE EN PLACE DE SUIVIS EN MEDIATION SANTE

La notion de "personne suivie" correspond à une personne qui rencontre un cumul de freins dans son parcours de soins.

Des axes de travail ont été mis en place avec son accord pour travailler sur son autonomie dans la levée des freins identifiés.

Un suivi peut varier entre une situation dite "simple" (transmission d'information, orientation et prise de nouvelles) et une situation particulièrement complexe nécessitant des rencontres fréquentes et rapprochées.

Cette année 2023, **79** personnes dont **57** personnes avec des **suivis renforcés** (en fréquence et durée), **32** ont été clôturés cette même année.

1278 actions réalisées dans le cadre de ces suivis

ANATOMIE DES ACTIONS DE LA MEDIATION EN SANTE

Du côté des habitants :

- Écoute active / valorisation des compétences psychosociales / développement de la capacité à agir : **399 actions**
- Information / Expliquer le système de soins et les démarches à adopter : **242 actions**
- Orientation / Relais / faciliter la mise en lien avec les professionnels de santé : **133 actions**
- Appel téléphonique pour faciliter l'orientation : **164 actions**
- Accompagnements physiques : **70 actions**
- Visite à domicile accompagnée (accompagnement d'un professionnel chez la personne accompagnée et facilitation du lien avec ce ou cette professionnel.le) : **12 actions**
- Aide administrative : **45 actions**

Du côté des professionnels :

- Échanges avec un professionnel autour de la situation : **144 actions**
- Information/orientation vers des ressources territoires/santé : **59 actions**
- Réalisation d'une tripartite : **10 actions**

MEDIATION EN SANTE

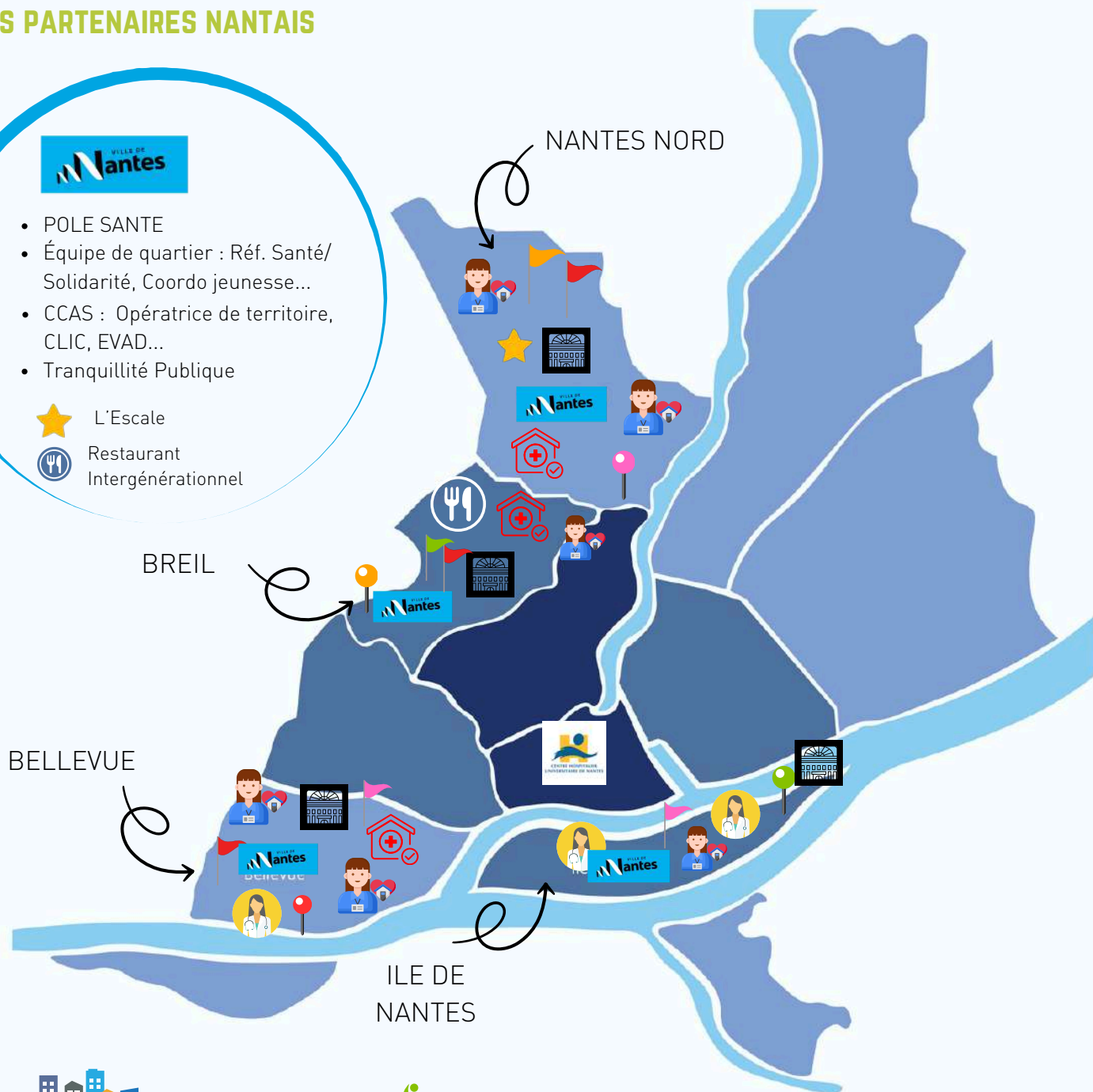
MEDIATION EN SANTE "HABITAT CLASSIQUE"

NOS PARTENAIRES NANTAIS



- POLE SANTE
- Équipe de quartier : Réf. Santé/ Solidarité, Coordo jeunesse...
- CCAS : Opératrice de territoire, CLIC, EVAD...
- Tranquillité Publique

- ★ L'Escale
- 🍴 Restaurant Intergénérationnel



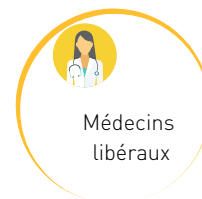
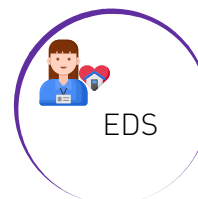
Bailleurs



Associations de solidarité

- 🚩 Nantes Métropole Habitat
- 🚩 Villogia
- 🚩 Atlantique Habitations
- 🚩 La Nantaise d'Habitation

- 📍 La Boutik Océan
- 📍 Au café Le Petit Bonheur
- 📍 Pause Québec
- 📍 Les CEMEA



MEDIATION SOCIALE LOCATIVE

MEDIALOC



MEDIALOC

Le service MédiaLoc est une plateforme de résolution de conflits à destination des bailleurs et des locataires rencontrant des difficultés relationnelles.

L'objectif général de l'action est de **réduire le nombre d'expulsion locative** en retissant un lien entre le bailleur et le locataire ainsi qu'en créant une dynamique autour de la situation du locataire pour améliorer sa situation de façon pérenne.

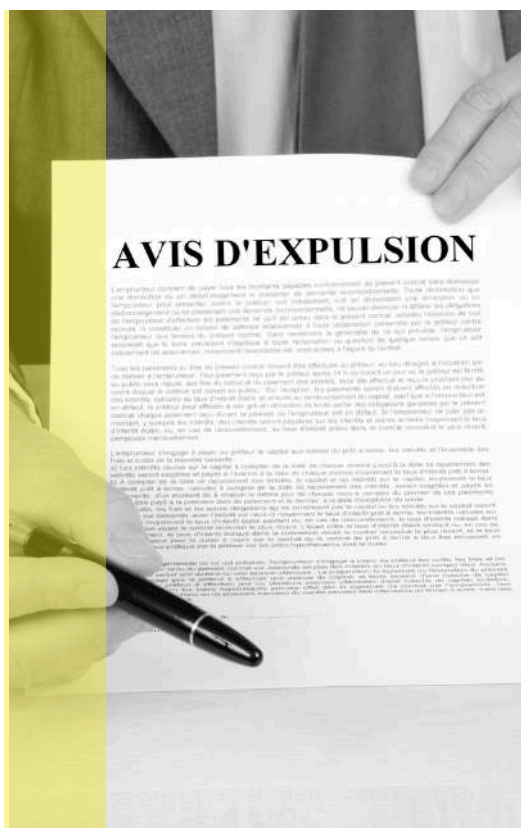
EN 2023

En 2023 et depuis 8 ans, le service de médiation sociale locative MédiaLoc, travaille en partenariat avec le bailleur social **Atlantique Habitations** dans le cadre de sa politique de lutte contre les expulsions.

Cette année, **17 locataires du parc social** d'Atlantique Habitation ont pu bénéficier du dispositif MédiaLoc.

A chaque fois, un contact a pu être établi entre le locataire et le médiateur-trice.

En fonction du stade de la procédure et de la volonté et/ou de la capacité du locataire à se mobiliser, l'expulsion a pu être évitée et des solutions pour un maintien dans le logement ont pu être envisagées en lien avec le bailleur



MédiaLoc

**Atlantique
Habitations**
à chacun son nid...



MEDIATION SOCIALE LOCATIVE

DISPOSITIF SLIME

En 2023, le service a étendu ses activités en travaillant sur un nouveau projet dans le cadre du programme SLIME (Service Local d'Intervention pour la Maîtrise de l'Énergie) en Loire-Atlantique (hors secteur Nantes Métropole). Cette mission est financée par le Conseil Départemental de la Loire-Atlantique.

LE PROGRAMME SLIME

Le SLIME est une initiative visant à **lutter contre la précarité énergétique**, qui est définie comme la difficulté pour un ménage à disposer de la fourniture d'énergie nécessaire à la satisfaction de ses besoins élémentaires en raison de l'inadaptation de ses ressources ou de ses conditions d'habitat.



SLIME Une solution pour agir contre la précarité énergétique

Concrètement, le programme SLIME de Loire-Atlantique vise à aider les ménages en situation de précarité énergétique à améliorer leur situation en leur fournissant un accompagnement spécifique.

Cela peut inclure des actions telles que l'optimisation de la consommation d'énergie, l'accès à des aides financières pour les travaux de rénovation énergétique.

LA MEDIATION SOCIALE DU DISPOSITIF SLIME

Dans le cadre de ce programme, la médiation menée par le service de médiation sociale locative et pilotée par le Département, vise à rétablir le dialogue entre le locataire et le bailleur.

Son objectif est de sensibiliser le bailleur aux recommandations émises à la suite de la visite sociotechnique dont a bénéficié le locataire.

La visite socio-technique consiste en une évaluation des conditions de vie et d'habitat du locataire, notamment en ce qui concerne la consommation d'énergie et les éventuelles défaillances énergétiques du logement. Les recommandations qui en découlent visent à améliorer la situation énergétique du logement et à réduire les charges pour le locataire.

Ainsi, en 2023 et pour 3 ans, le service de médiation sociale locative a intégré cette nouvelle dimension énergétique dans ses actions de médiation, en s'efforçant de rechercher des solutions non seulement pour résoudre les conflits entre bailleurs et locataires, mais aussi en contribuant à améliorer les conditions de vie des ménages en situation de précarité énergétique.

Ce nouveau projet permet d'aborder de manière plus globale les enjeux de précarité et d'inclusion sociale dans le domaine du logement en Loire-Atlantique.

2 médiateurs, Simon et Greg participent à ce projet et ont été formés en fin d'année par le CLER (Réseau pour la transition énergétique).

Une formation complète comprenant un premier module sur les aspects juridiques (contrat de bail, DPE,...) et un second sur la CNV (communication non violente)



Nos actions sont financées par :



Nous adhérons à :



Pour nous contacter :

✉ mediation.sociale@lesforgesmediation.fr

✉ mediation.sante@lesforgesmediation.fr

✉ contact@medialoc.fr

🌐 www.lesforgesmediation.fr

📍 5A rue du Tertre 44470 CARQUEFOU



les forges
médiation sociale