



**les forges**  
médiation sociale

# RAPPORT D'ACTIVITE

## CONTACT

09 72 31 44 09

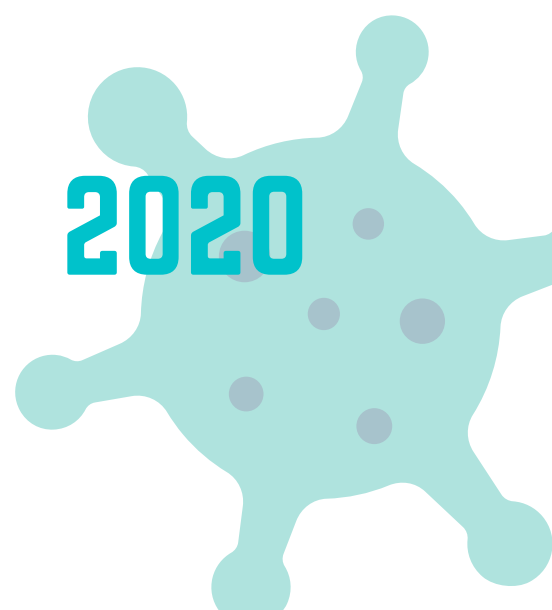
[CONTACT@LESFORGESMEDIATION.FR](mailto:CONTACT@LESFORGESMEDIATION.FR)

## WEB

[WWW.LESFORGESMEDIATION.FR](http://WWW.LESFORGESMEDIATION.FR)

## ADRESSE

68 RUE DE LA HALUCHERE  
44300 NANTES



# SOMMAIRE

PRESENTATION

2

ORGANISATION EN 2020

2

CADRE D'INTERVENTION

3

PRINCIPES D'INTERVENTION

3-4

UN TRAVAIL EN RESEAU

4

LES 3 SERVICES...

5

LA MEDIATION SOCIALE

5

LA MEDIATION EN SANTE

8

MEDIALOC

15

ET AUSSI...

16





## PRESENTATION

Créée en 2008, l'association Les Forges met en œuvre des missions de médiation dans le champ des politiques publiques (du logement, de la santé, du social...) au profit des personnes en situation de précarité et/ou de vulnérabilité, notamment celles issues de la communauté des gens du voyage.

Elle entend la médiation sociale comme un outil privilégié de création d'un espace de dialogue dans l'objectif du « mieux vivre ensemble »

Au fil des années, Les Forges a développé une expertise sociale et a élargi son champ d'action aux publics en situation de vulnérabilité. Ainsi depuis 2015, l'association crée MédiaLoc, un service spécialisé dans la médiation sociale locative à destination des locataires et bailleurs ayant des difficultés relationnelles.

En 2016, Les Forges Médiation travaille avec le public "Migrants d'Europe de l'Est" sur la thématique de la santé.

Depuis 2020, Les Forges Médiation intervient aussi auprès des publics "Migrants Hors Union Européenne".

En 2020, l'association est toujours structurée en 3 services principaux :

- un service de médiation sociale
- un service de médiation sociale en santé
- un service de médiation sociale locative (MédiaLoc)



## SON ORGANISATION EN 2020

Depuis sa création, Les Forges Médiation a fait le choix de confier à des professionnels les missions de médiation sociale.

En 2020, Les Forges s'agrandit encore!

Nous avons commencé l'année à 8 salariés, une directrice et 7 médiateurs et médiatrices. Au 31 Décembre 2020, l'équipe comptait 14 salariés.



les forges  
médiation sociale



## LE CADRE D'INTERVENTION

La médiation est définie comme « un processus de création et de réparation du 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. »\*

Ainsi, la médiation ne peut être réduite à un simple mode alternatif de résolution de conflit. Elle recouvre également des pratiques de communication, dans une perspective de modifications positives des rapports sociaux. Ce statut de tiers présente ainsi un point stratégique, permettant de développer de nouvelles interactions génératrices de nouveaux liens.

En effet, l'intervention des médiateurs vise à rétablir du lien dans la société civile et du dialogue entre les citoyens, mais également entre les usagers et les institutions, ainsi qu'à lutter contre les incivilités, les infractions aux règles de vie en société ne relevant pas d'un délit. Ces interventions visent à améliorer la qualité des services rendus aux usagers et favorisent l'accès aux dispositifs de droits communs. Elles impliquent aussi les usagers comme parties prenantes de la qualité du cadre de vie.

La médiation répond ainsi à un double enjeu, de **cohésion sociale** mais également de **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 maîtresse du déroulement de ce processus, chacune étant actrice dans la recherche de solutions.



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

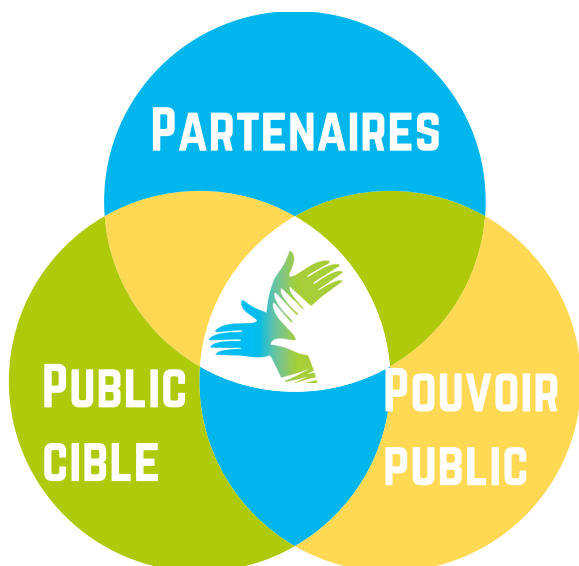
## ” FAVORISER LE MAILLAGE PARTENARIAL ET TERRITORIAL ”

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

Depuis 2011, Les Forges a fait le choix de s'associer à une fédération nationale d'acteurs de la médiation sociale.

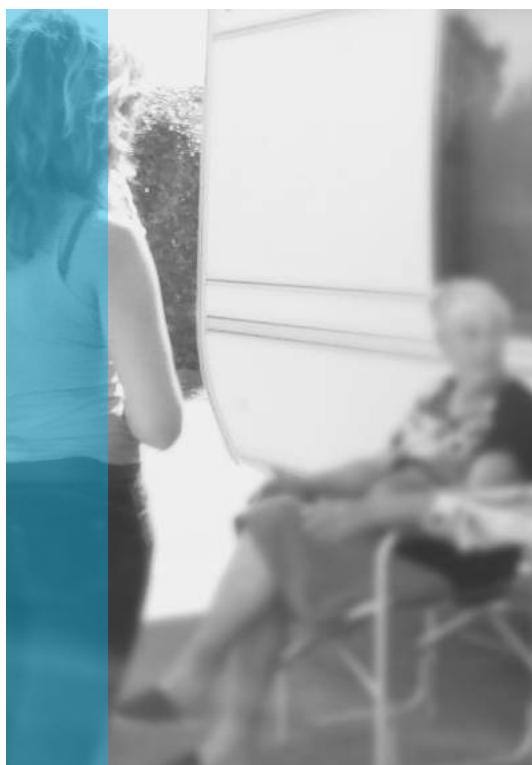
Fondée en 2008, l'association France Médiation anime une communauté de plus de 70 adhérents et mène des actions en faveur du développement et de la reconnaissance du secteur professionnel de la médiation sociale.

La médiation sociale est une forme innovante d'intervention et de régulation sociale qui vise à favoriser le « mieux vivre ensemble » dans l'esprit de deux textes de référence : la convention européenne des droits de l'homme et la charte de référence de la médiation sociale (Comité interministériel des villes, 2001).

Par son action de promotion de la médiation sociale, France Médiation entend apporter des réponses adaptées, en favorisant l'expression des besoins et des attentes des populations, notamment les plus fragilisées, l'exercice de la citoyenneté et l'accès aux droits.



# MEDIATION SOCIALE



## LA MEDIATION SOCIALE

### LES DIFFERENTS SITES D'INTERVENTION

En 2020, l'équipe de médiation est intervenue dans le cadre de 4 missions :

- **Les aires d'accueil** - Nantes Métropole
- **Les terrains familiaux**
  - Ville de Nantes
  - Ville de Rezé
  - Ville de St Herblain
- **Les stationnements spontanés** – département

### LES MODALITES D'INTERVENTION

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

### L'UTILITE SOCIALE DE LA MEDIATION

En créant des espaces de dialogues, la médiation facilite la compréhension de part et d'autre, apaise les tensions mais au-delà favorise la confiance et l'estime de soi, nécessaire pour se sentir reconnu en tant que citoyen à part entière.

### EN 2020...

Arrivée de Paco en tant que médiateur social après un an de stage dans le cadre de sa formation d'éducateur spécialisé (juillet 2020)



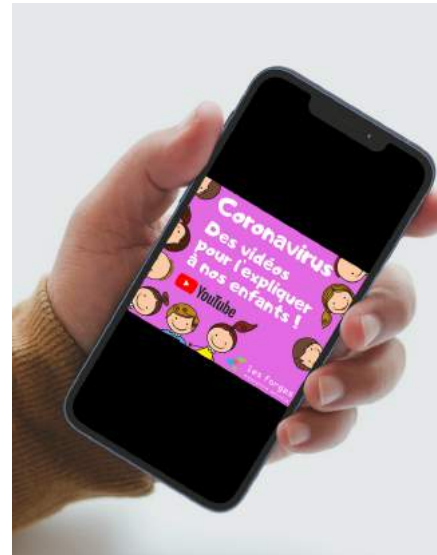
## Poursuivre la relation malgré la crise sanitaire

Le service de médiation sociale a dû déployer des astuces pour poursuivre son activité tout au long du premier confinement. Page Facebook, groupe Whatsapp, mise en place d'une veille par téléphone.

Retour sur l'adaptation des pratiques de l'équipe de médiation...

Le confinement a chamboulé les modalités d'intervention de l'équipe. Cette dernière a dû trouver des alternatives pour rester en lien avec le public. Ainsi, grâce à un "aller vers" constant et une reconnaissance de l'équipe sur les différents lieux de vie, les médiateurs ont pu s'appuyer sur les liens déjà établis pour garder le contact avec le public et maintenir une attention sur l'ensemble des sites.

Si l'équipe s'est interrogée dans un premier temps sur l'outil téléphone sans réelle rencontre physique, les doutes se sont vite évaporés avec le temps. Les familles ont très bien accueilli cette veille, cette écoute, dans cette période de début de crise sanitaire (Mars 2020) où les liens avec l'extérieur étaient fortement limités. Faute de présence active sur les terrains, l'équipe s'est servie d'une page facebook pour poursuivre son travail d'information et d'orientation et ainsi continuer à favoriser l'accès aux dispositifs de droit commun.



La création d'une page Facebook a permis à l'équipe de médiation de continuer de mener à bien nos missions d'information et de sensibilisation

## “ L'Aller Vers” au coeur des besoins

L'outil téléphonique s'est avéré être un médian indispensable pour permettre un sas d'écoute, de maintien du lien, de prise en considération des besoins dans la période de crise sanitaire Covid.

Pour autant, post premier confinement, l'équipe a pu mesurer les impacts d'une absence de rencontre réelle, en écoutant les familles, les personnes rencontrées partager une forme d'isolement, de fatigue morale, suscitant pour certains une rupture dans les droits ou parcours de soins.

L'équipe de médiation a fait le choix de maintenir des passages de proximité dès la sortie du premier confinement pour éviter la rupture de lien. Nombreuses personnes ont ainsi sollicité les médiateurs pour des démarches administratives en tout genre nécessitant soutien, information ou orientation vers les structures de prédilection.

L'une des fonctions premières des médiateurs a été de prendre le temps nécessaire à l'écoute pour permettre aux personnes de déposer, partager leurs questionnements, leurs incompréhensions, leurs préoccupations tout autant que leurs réflexions et pistes d'action. De la même manière, les médiateurs ont su favoriser des temps de mise en lien sur site entre le public et différentes structures, tels des professionnels de CCAS, de la Mission Egalité, de CSC, du CFPD ou autres entités.

Des rencontres qui ont permis d'initier une co-reconnaissance et une meilleure appréhension des réalités de vie des personnes par les professionnels pour ainsi favoriser, encourager, renforcer l'accès au droit commun.



## L'essence du métier de médiateur

Cette année fut sans nul doute très singulière. Le contexte sanitaire a remis en cause les habitudes de travail et est venu alimenter la réflexion sur la manière de faire vivre son métier et sur son utilité. L'équipe a su s'adapter, faire un pas de côté sur ses pratiques pour répondre au mieux à l'existant et à ce qui était prégnant pendant ces mois de confinements.

Parce que le socle commun à l'ensemble des interventions est la présence de proximité, le fait d'aller sur les lieux de vie permet de faire vivre la rencontre avec les publics quels qu'ils soient. La relation se fabrique avec le temps et permet, une fois créée, l'information, l'orientation et la rencontre vers/avec les structures de proximité, les collectivités ou encore les partenaires privilégiés.

La confiance grandit et évolue à travers cette présence régulière sur les sites. Le lien naît, se consolide au travers du temps, d'une rencontre, d'une discussion au coin de la caravane, d'un café partagé, d'un regard, du bouche à oreille... C'est à travers ces moments privilégiés que le médiateur peut jouer son rôle de maillon, de passerelle temporaire, et c'est bien par sa présence physique sur les lieux de vie que celui-ci peut assurer son rôle de veille, de boîte à outils; pour donner de l'élan, donner confiance et encourager le pouvoir d'agir des personnes rencontrées. Garantir des espaces, des parenthèses où chacun trouve la place de s'exprimer et s'interroger pour mieux vivre ensemble.



# MEDIATION EN SANTE



## LA MEDIATION EN SANTE

La loi santé du 26 janvier 2016, dans son article 90, a permis l'inscription de la médiation en santé dans le Code de la Santé Publique (article D1110-5), ainsi que l'établissement par la Haute Autorité de Santé d'un référentiel de compétences, formation et bonnes pratiques, qui reconnaissent pleinement la nécessité de la médiation en santé pour des publics éloignés des systèmes de prévention et de soins.

Les Forges Médiation a intégré en 2016 le Programme National de Médiation Sanitaire (PNMS) en direction des populations en situation de grande précarité.

Le PNMS apporte un appui technique aux médiateurs pour l'évaluation, la formation continue et l'échange de pratiques. Il vise l'amélioration de l'accès aux droits, à la prévention et aux soins des populations en situation de vulnérabilité par une meilleure intégration dans le système de droit commun.

La médiation en santé propose une approche similaire à la médiation sociale mais avec une attention plus particulière et une connaissance accrue du réseau de partenaires en santé.

Elle se présente comme une passerelle entre le public et les acteurs de santé.



## 2020, UNE DIVERSIFICATION DES MISSIONS

En 2020, le service de médiation en santé prend de l'ampleur et nos missions se diversifient. Pour répondre plus efficacement aux besoins, le service s'est subdivisé en 2 parties :

### La médiation en santé sur "les lieux de vie diversifiés" :

- médiation en santé sur les bidonvilles de l'agglomération nantaise : Audrey, Pierre-Marie
- médiation en santé sur les terrains d'insertion temporaires de l'agglomération : Chloé
- médiation en santé sur les aires d'accueil, terrains familiaux et stationnements spontanés de Gens du Voyage : Marianne / Audrey à partir de Décembre
- médiation en santé auprès de jeunes migrants extra européens hébergés dans des baux précaires à Rezé : Chloé
- mission de soutien à la parentalité auprès des habitants des terrains d'insertion de Rezé : Chloé
- mission "équipe mobile Covid" : Pierre, Julie, Catrinel, Garance

### Et la médiation en santé en "habitat classique" :

- médiation en santé sur le quartier Nantes Nord : Thom
- médiation en santé sur le quartier Bellevue : Ségolène
- médiation en santé sur le quartier du Breil : Loubna

## L'evolution du service en 2020

En Février : arrivée d'**Audrey**, médiatrice en santé sur les bidonvilles

En Mai : arrivée de **Chloé**, médiatrice en santé sur les terrains d'insertion en remplacement d'**Elena** + arrivée de **Catrinel** médiatrice en santé roumanophone en renfort sur les bidonvilles et terrains d'insertion

En Juin : arrivée de **Pierre** et **Julie**, médiateurs en santé sur l'Équipe Mobile Covid. Démarrage de la **mission Équipe Mobile Covid**.

En Juillet : arrivée de **Pierre-Marie**, médiateur en santé roumanophone en renfort sur les bidonvilles et terrains d'insertion + arrivée de **Garance**, médiatrice en santé sur l'Équipe Mobile Covid.

Mise en place d'une **veille sanitaire sur les bidonvilles nantais** en lien avec une mission de veille technique menée par UFUT et financée par la Ville de Nantes.

En Septembre/Octobre : **départ de Garance et Catrinel**. Début de la **mission de médiation en santé auprès des jeunes migrants extra-européens à Rezé**.

En Novembre/Décembre : **départ de Célia**, coordinatrice et changement de poste de **Marianne** en remplacement de Célia. Arrêt de la mission de veille sanitaire sur les bidonvilles nantais pour passer sur une mission de médiation sociale.

Création "officielle" du service "**Médiation en santé Lieux de Vie Diversifiés**" avec ses différentes missions : Médiation en santé Bidonvilles, Médiation en santé Terrains d'Insertion Temporaire, Médiation en santé Gens du Voyage, Médiation en santé auprès de jeunes migrants extra-européens à Rezé, mission Parentalité sur les terrains d'insertion rezéens, mission équipe mobile Covid.

## La médiation santé sur les bidonvilles :

Dès le premier confinement, la médiation en santé sur les bidonvilles a dû s'adapter au contexte de crise Covid 19.

En effet la situation sanitaire a souligné les inégalités d'accès à la santé, les personnes précaires et vulnérables ont plus fortement été impactées dans leur accès aux soins. Des soins parfois attendus depuis plusieurs mois ont été annulés ou reportés accentuant la détresse des usagers. Pour les personnes parfois non francophones et ou analphabètes, la dématérialisation de la prise et/ou du changement de rendez-vous via les plateformes type Doctolib a nécessité un accompagnement renforcé par les médiateur.trices en santé.

Le fait que les interprètes ne soient disponibles que par téléphone a également repoussé certains rendez-vous pour lesquels le présentiel est indispensable, et où déjà des délais d'attente étaient importants.

Une veille santé et un lien étroit avec les professionnels de secteurs ont été déployés afin de ne pas accentuer le sentiment d'isolement des personnes en attente de soins.

## Les Autres Possibles

En Mars 2020 le magazine nantais Les Autres Possibles sort un numéro sur la thématique du logement, ils y intègrent une carte des bidonvilles nantais et une interview d'Elena sur la médiation en santé.



## Médiation santé terrains d'insertion temporaires :

Focus sur les AparThés "La Malle a Dit"

Face à la crise sanitaire, les médiateurs en santé ont adapté leurs interventions collectives et outils de prévention. L'"équipe COVID" des Forges Médiation a développé un outil d'échange autour du Covid 19 : La "Malle a dit". A l'intérieur de cette malle/valise se trouvent plusieurs jeux dont l'objectif est de rendre la prévention Covid ludique et de compléter les passages de prévention avec le Centre Fédératif de Prévention et de Dépistage. La Malle comporte un jeu sur l'identification des symptômes, sur les gestes barrières et sur les actions à mettre en œuvre lorsque l'on est identifié comme positif au Covid 19 ; un autre autour du lavage de mains ; et un dernier qui permet l'échange libre sur les représentations que l'on peut avoir du virus grâce à un photo-expression.

Afin de tester cet outil, cinq AparThés sur les terrains d'insertion temporaire de Nantes et Rezé ont été réalisés entre les deux confinements. Ces AparThés ont été pensés en partenariat avec une infirmière du CFPD et avaient pour objectif la prévention autour du virus mais également la prévention globale (contraception, vaccination, santé sexuelle et affective). La "Malle a dit" a été utilisée lors de trois AparThés sur cinq.

Elle a permis à l'équipe d'échanger avec les habitants en partant de leurs connaissances, de manière divertissante, et d'engager des discussions autour de messages moins connus comme certains symptômes et de comment réagir lorsqu'ils apparaissent.



## Médiation en santé Gens du Voyage :

Focus santé mentale

Une grande majorité des personnes accompagnées par la médiation en santé est en situation de fragilité ou de souffrance sociale, physique ou psychique (personnes âgées, malades, aidants familiaux...).

Les besoins d'écoute et de soutien sont importants et il est souvent difficile de trouver des relais vers qui orienter ou accompagner les familles.

Les services hospitaliers (psychiatrie, Centres Médico Psychologique...) ne sont souvent pas adaptés aux besoins de ces personnes, manquent de place pour les accueillir (délais d'attente trop longs), et la sectorisation des services peut créer des inégalités de territoire.

Une dimension d'aller-vers, pour un premier niveau d'écoute et de soutien de la souffrance psychique des personnes en situation de vulnérabilité, semblerait pouvoir être une première réponse à ces besoins prégnants. Aussi, à la sortie du premier confinement, la médiatrice en santé a rencontré divers partenaires sur la thématique de la santé mentale : Équipe de Liaison Psychiatrie Précarité (CHU), Équipe Mobile Psychiatrie Précarité (Daumézon), Association Le Pas, Association Astree.

Les besoins d'écoute et de soutien repérés par la médiatrice ont pu être abordés et des réflexions quant aux freins d'accès aux soins de santé mentale ont pu être amorcées avec les différents acteurs.

## Médiation en santé Migrants extra-européens à Rezé :

Démarrage de la mission et création de liens

Les Forges Médiation ont été sollicitée en 2020 par la ville de Rezé pour accompagner, en médiation en santé, 17 jeunes migrants extra-européens.

Ces jeunes, qui ont entre 16 et 25 ans, vivaient à leur arrivée en France dans des squats, et ont intégré le plan d'action migrants de la Ville de Rezé. Ils sont accompagnés par deux associations : Diyen Latigé et SMIR ; l'association Trajet (remplacée par Une Famille Un Toit en 2021) est, quant à elle, chargée de leur accompagnement social.

Depuis Novembre, la médiatrice en santé va toutes les semaines à la rencontre des jeunes afin de répondre à un besoin plus poussé de promotion de la santé, individuellement et collectivement, de les orienter vers les structures adaptées à leurs besoins (PASS, UGOMS, PMI,...), et de leur favoriser un parcours de soin adapté.



## **Mission parentalité :**

Premiers constats de terrain

En continuité de ses actions d'aide à l'insertion des habitants des terrains d'insertion de Rezé, la Ville de Rezé a mandaté les Forges Médiation sur une mission de médiation autour des enjeux de la parentalité.

En lien avec l'Association Saint Benoit Labre qui intervient en accompagnement social sur ces terrains, la médiatrice en santé des Forges a commencé par faire le point sur des constats partagés autour des besoins des familles en terme de parentalité, ainsi que des potentiels axes à travailler (prévention autour de l'usage des écrans, alimentation, santé sexuelle et reproductive, création et renforcement du lien avec les différents acteurs locaux de la parentalité...).

2021 verra le lancement d'un diagnostic auprès des habitants des TIT rezéens et des acteurs "parentalité" de la ville, qui permettra de définir les futurs axes d'intervention de cette mission.

## **Mission Équipe Mobile Covid :**

Prévention et veille sanitaire globale sur nos différents sites d'intervention , en partenariat avec le CFPD et la CHU.

Début juin, les Forges Médiation ont recruté, avec le financement de l'Agence Régionale de Santé, une équipe mobile de médiateurs en santé Covid 19.

L'équipe est intervenue sur des missions de prévention autour du Covid 19, en lien avec Médecins du Monde et le Centre Fédératif de Prévention et de Dépistage du CHU, et des missions d'accompagnement des dépistages avec le CFPD et la Réserve Sanitaire sur l'ensemble des bidonvilles de l'agglomération.

Les interventions de prévention ont eu lieu tout au long de l'année à la fois sur les bidonvilles, terrains d'insertion temporaires et aires d'accueil et terrains familiaux de l'agglomération nantaise, en lien avec l'équipe de médiation en santé et de médiation sociale.

En accompagnant les infirmiers du CFPD à aller à la rencontre des habitants, les médiateurs ont permis de faciliter l'accès à la prévention, au dépistage et au suivi de la maladie Covid 19 et également d'aborder les représentations, les freins et les ressentis des habitants sur ce sujet et plus largement sur la santé.

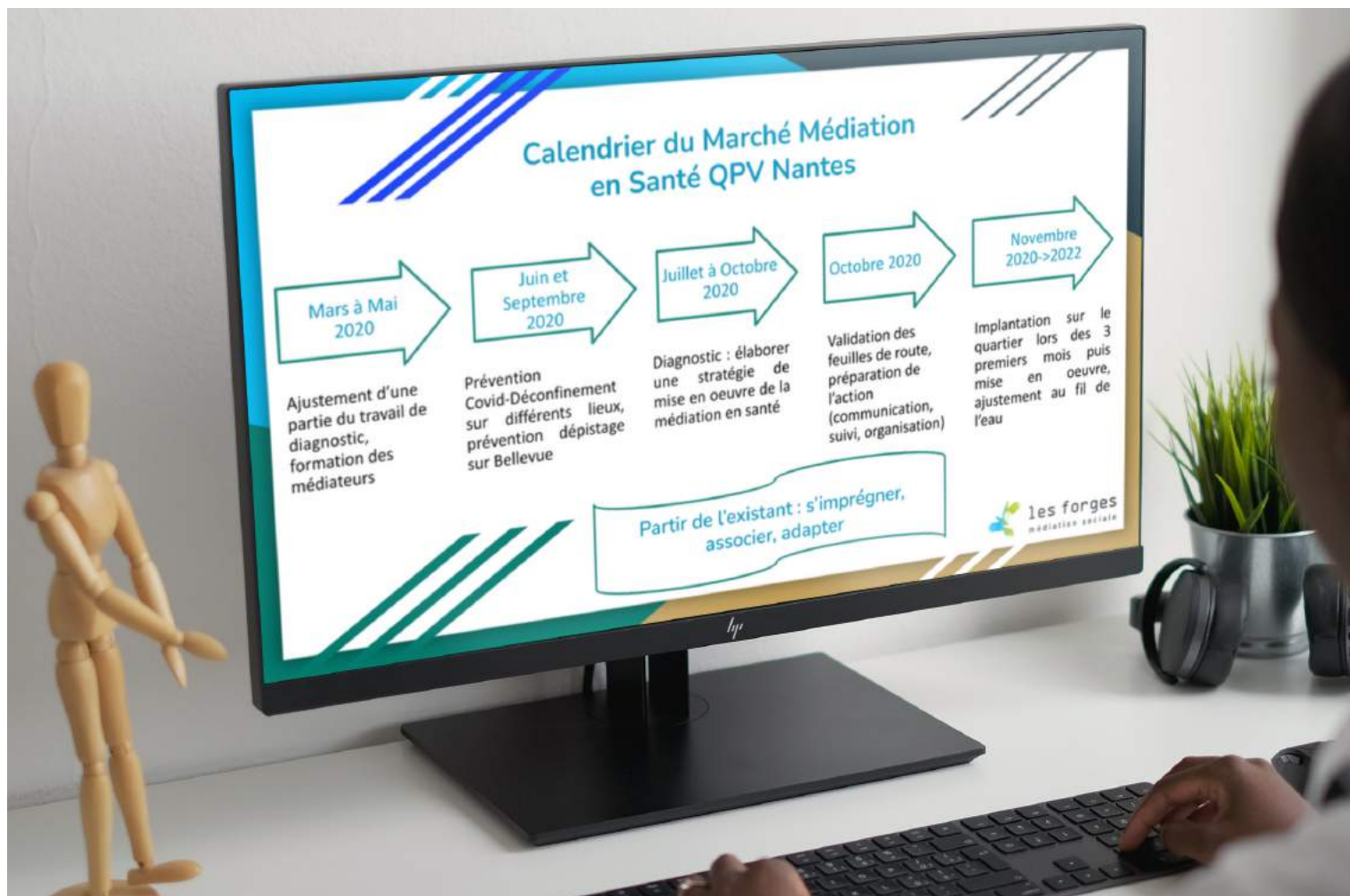
Ces interventions ont aussi permis aux médiateurs Covid et aux médiateurs en santé d'avoir une vue d'ensemble de la situation sanitaire des habitants des bidonvilles de l'agglomération et de développer l'axe de plaidoyer autour des situations de vulnérabilité et des conditions de vie complexifiant les parcours de soins.

# FOCUS SUR LA MEDIATION EN SANTE EN HABITAT CLASSIQUE

Depuis mars 2020, Les Forges médiation développe un nouveau dispositif de médiation en santé sur les quartiers du **Breil, Nantes Nord et Bellevue** de la ville de Nantes.

Cette action bénéficie du soutien financier de la ville de Nantes et s'inscrit dans les 26 actions pour la vie des quartiers nantais (action 10: promotion de la santé).

Dans ce cadre-là, trois médiatrices-teurs en santé ont été recrutés le 16 Mars 2020 ( la veille du confinement ! ). Thom, Loubna et Ségolène ont donc rejoint la structure dans ce contexte particulier.



En 2020, le service médiation en santé Habitat classique c'est :

- 3 territoires d'intervention : Nantes Nord; Bellevue; Le Breil
- 3 médiatrices-teurs en santé : Thom en référence sur Nantes Nord; Loubna sur le Breil et Ségolène sur Bellevue \*
- 1 coordinatrice : Célia remplacée par Noémie durant son congé maternité.

\* Chaque médiatrice-teur en santé a une référence quartier pour les partenaires afin d'avoir une connaissance fine du territoire et construire un lien privilégié. Ceci n'exclut bien sûr pas le binôme et le passage sur chacun des quartiers.

## L'élaboration de la stratégie de mise en oeuvre

Un pré requis à la mise en place de la médiation en santé sur les quartiers était l'élaboration d'une stratégie de mise en oeuvre ( décalée en partie en raison de la situation sanitaire ). Avec le soutien du pôle santé publique et du pôle prévention et solidarités de la Ville de Nantes, les médiateurs ont élaboré une liste de structures à rencontrer. Concrètement, pendant 4 mois, l'équipe de médiation a réalisé 55 entretiens. A travers ces rencontres, les médiateurs ont recueilli leur regard sur la santé du quartier, les actions existantes et questionner l'articulation de la médiation santé au sein de ce paysage. L'objectif étant de penser la mise en place de la médiation en santé sur les 3 quartiers de façon adaptée et complémentaire à l'existant.

A l'issue de ces rencontres et de plusieurs heures de traitement de données, une feuille de route a été définie pour chacun des quartiers. en concertation avec la ville de Nantes. Elle a pour objectif de guider et de donner un cadre à l'action des médiateurs. Elle est évolutive et ajustable dans le temps, en fonction du contexte.

Pour l'ensemble des trois quartiers, l'axe prioritaire retenu est "Faciliter le parcours de soins des habitants par l'accès et le maintien du lien avec les médecins généralistes et spécialistes "

Depuis Novembre 2020, la médiation en santé est officiellement présente et opérationnelle sur ces 3 quartiers.

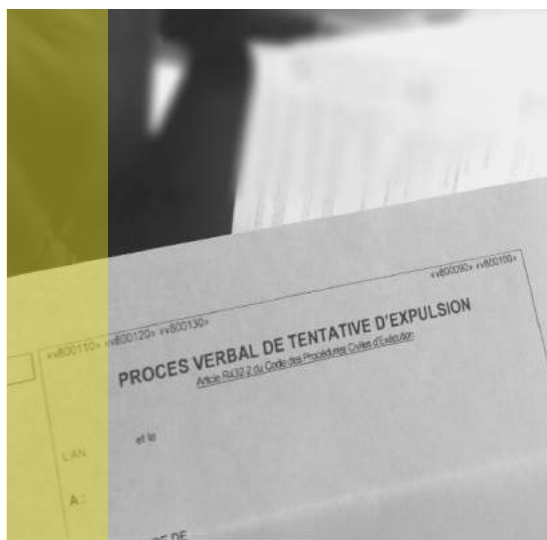
## Un démarrage d'activité marqué par des périodes de confinement et avec une vigilance apportée à la fragilité psychologique des habitants.

Au regard des échanges que l'équipe de médiation a pu avoir avec plusieurs acteurs locaux, la santé mentale ressort comme une difficulté de santé prégnante sur ces trois territoires. En parallèle, l'apparition du Covid19 et les répercussions sur la vie sociale ont renforcé et accentué ce constat.

En mars 2020, les structures associatives ont fermé leurs portes, pour certaines personnes ceci a eu pour conséquence une perte totale de lien social. C'est plus particulièrement le cas pour les personnes âgées, vulnérables, isolées pour qui les structures associatives peuvent être le seul lieu d'interaction sociale.

Pendant cette période, les médiateurs ont porté une attention particulière à la santé mentale des personnes. Ainsi, en lien avec les structures locales restées ouvertes, les médiateurs sont allés à la rencontre des habitants et ont maintenu une présence régulière. L'équipe de médiation a notamment pu être présente lors de distributions alimentaires, à proximité de commerces du quartier ou bien encore auprès d'associations. Ceci dans le but de proposer un premier niveau d'écoute, repérer les éventuelles sources d'inquiétudes, informer et orienter si besoin vers des structures relais. Les médiateurs ont notamment facilité la prise de rendez-vous et l'orientation vers l'association le Pas (soutien psychologique) et les CMP de secteur.

L'équipe de médiation a pu observer une offre insuffisante des structures de soutien psychologique au regard de la demande. Que ce soit à l'échelle de la ville ou plus localement, au sein des territoires. L'équipe de médiation a pu porter à connaissance des institutions publiques les difficultés d'accès aux soins observés et des réalités vécues par les personnes vivant sur ces quartiers.



## MERCI !

Le projet MédiaLoc a été soutenu par la Fondation Abbé Pierre.

Ce soutien a permis de mieux communiquer, d'ouvrir le service à des locataires en difficultés

et d'approfondir les accompagnements sur des sujets transversaux au logement (santé, emploi,...)



## LA MEDIATION LOCATIVE

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 2020

Une fois encore, nous avons renouvelé cette année le partenariat avec le bailleur social Atlantique Habitations.

Nous avons co-construit une nouvelle formule visant à augmenter le temps consacré à la veille sociale pour rester disponible et sollicitable par le locataire ou le bailleur.

27 foyers en difficultés ont pu être contactés, rencontrés et appuyés dans leurs démarches de régularisation d'impayés de loyer ou dans leurs soucis de gestion de l'administratif.

## PAROLES DE LOCATAIRES

**Stephane** : "J'essayais de ne plus penser à ma situation... Je n'ouvrais plus les courriers, n'en parlais à personne...Oui, la médiation m'a aidé à affronter mes peurs."

**Cécile** : "c'est vraiment bien de se sentir valoriser, que quelqu'un te dise que tu vas t'en sortir. Et surtout que l'on t'explique comment y arriver! j'étais perdue, la médiation m'a guidé, et maintenant je vais garder mon logement"



# ET AUSSI...

## Un soutien pour l'achat de caravanes

Dans le cadre de la crise sanitaire, Les Forges a reçu le soutien de Vinci pour l'achat de caravanes afin de permettre l'isolement des personnes vivant en bidonvilles.



## Au delà de la COVID...

Malgré la crise sanitaire, la poursuite des partenariats a été effective sur 2020, notamment avec **La Place des Métiers** et les **Services Régionaux Itinérants (SRI)**, afin d'être au plus près des jeunes voyageurs, pour travailler sur la découverte des métiers à travers l'outil numérique mais également avec le projet :

**"Mon projet pour demain, en parler en familles"**, déployé sur le secteur Nantes Est.

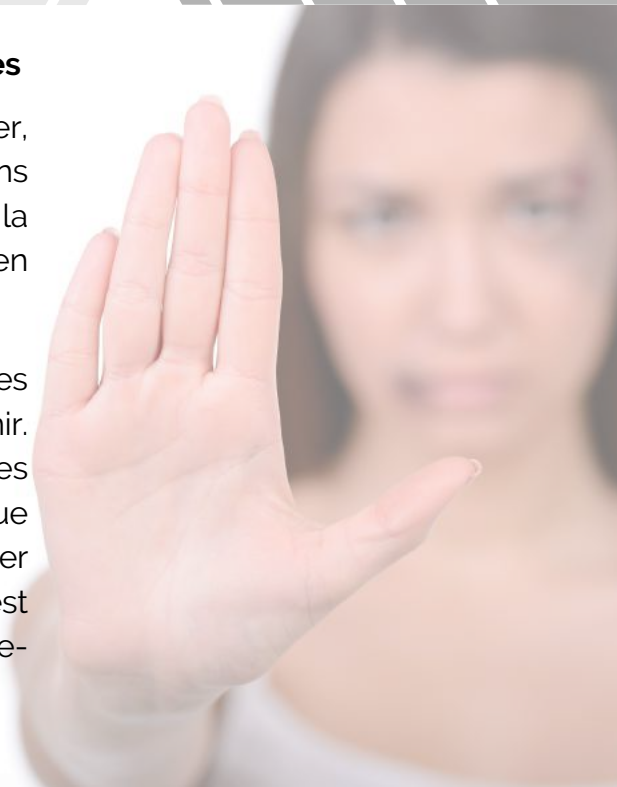


LA PLACE  
DES  
MÉTIERES

## Une attention particulière sur les violences faites aux femmes

Le projet « Place aux femmes » vise à sensibiliser et à informer, d'une part les femmes d'origine roumaine vivant sur des terrains d'insertion temporaire sur les différentes composantes de la sexualité, afin de développer leur capacité à faire des choix en termes de santé affective et sexuelle.

Il s'agit de lutter contre l'isolement de ces femmes sur ces questions intimes et de les rendre actrices de leur devenir. D'autre part, le projet comporte des temps de sensibilisation des acteurs de santé sur les réalités de vie de ces femmes, afin que des adaptations des pratiques soient possibles, et ainsi lutter contre les inégalités en terme de santé. Le projet est notamment soutenu par le Conseil Départemental de Loire-Atlantique.



Nos actions sont financées par :



**Conférence des financeurs**

PRÉVENTION DE LA PERTE D'AUTONOMIE  
DES PERSONNES ÂGÉES EN LOIRE-ATLANTIQUE



Pour nous contacter :



**les forges**  
médiation sociale

68 rue de la Haluchère

44300 NANTES

09 72 31 44 09

[contact@lesforgesmediation.fr](mailto:contact@lesforgesmediation.fr)