Envoyé en préfecture le 29/11/2021
Reçu en préfecture le 29/11/2021
Affiché le
ID : 056-215600834-20211125-D202111012-DE

Affiché le 29 11 2021

2020

Bilan agent de médiation sociale

Audrey VERBANCK
Mairie d'Hennebont
01/01/2020

Envoyé en préfecture le 29/11/2021
Reçu en préfecture le 29/11/2021
Affiché le
ID : 056-215600834-20211125-D202111012-DE

INTRODUCTION

Le service Jeunesse Citoyenneté Politique de la ville est un service public de proximité. Il répond par l'intermédiaire, entre autres, de l'agent de médiation aux demandes et aux besoins des habitants du quartier de Keriou Ker (Kennedy-Kergohic et Kérihouais) en matière d'aide dans leurs différentes démarches et d'accès aux droits :

- ✓ Faciliter l'accès aux services publics des habitants (expliquer le cheminement administratif des dossiers)
- ✓ Remplir un formulaire (Pôle emploi, Aide à la Complémentaire Santé, RSA etc) pour faciliter le traitement des dossiers
- ✓ Améliorer les relations entre les habitants et les services, en essayant de gommer les a priori et préjugés vis à vis des administrations
- ✓ Connaître ses droits et devoirs (travail, consommation, retraite, santé …)
- ✓ Être orienté vers les services compétents lors d'une démarche administrative
- ✓ Avoir des conseils pour la gestion de la vie quotidienne
- ✓ Favoriser l'accès des habitants aux actions mises en place sur le quartier.

La mission de l'agent de médiation consiste à être un lien entre la population du quartier et les différents acteurs (institutions, services publiques, associations etc…). Effectivement ce public doit faire face en général aux barrages de la langue, aux difficultés de compréhension, de culture et de précarité socio-professionnelle. Les conceptions de « relais » et de « médiation », qui définissent l'objectif des missions d'agent de médiation permettent de clarifier les demandes, de les traduire lorsqu'elles émanent de populations étrangères afin de pouvoir établir un dialogue compréhensif et d'apporter des solutions aux problèmes quotidiens du public, source de conflits, générateur de précarité et d'isolement.
La connaissance du quartier et du terrain, permet d'être reconnu, d'avoir une légitimité et un lien de confiance auprès de la population. Les missions et actions menées depuis maintenant quelques années dans ce service, renforcent notre reconnaissance partenariale ce qui génère des demandes de leur part pour intervenir auprès des habitants.

ACCOMPAGNEMENT DES HABITANTS DANS L'ACCES AUX DROITS

Les prestations usuelles, dispensées, se définissent en règle générale comme suit :

- ✓ Demandes accès aux droits : Aide Complémentaire Santé, Pôle emploi (prestation chômage...), CAF (allocations familiales, demandes de prêt sociale etc…) CCAS, CIDFF

- ✓ Courriers : lecture, explications, rédaction de lettres pour les recours et réclamation CAF, CPAM, tribunal, déclaration CAF, aide pour élaborer une lettre de motivation, CV, préfecture…

- ✓ Recherches internet : droits, services publics, adresses, déclaration en ligne (services à la personne…), actualisation pôle emploi

- ✓ Aide dans la démarche juridique : demande de révision ou de cessation de pension alimentaire, droit du travail, divorce, recours administratifs, amendes...

- ✓ Présence sur le quartier pendant les confinements pour imprimer des documents et distribuer des attestations de déplacements, présence téléphonique, rappel des règles du confinement

- ✓ Accompagnement de la Réussite Educative pour les prêts d'ordinateurs ainsi que des formations numériques avec l'association Défis (10 familles en 2020)

Envoyé en préfecture le 29/11/2021
Reçu en préfecture le 29/11/2021
Affiché le
ID : 056-215600834-20211125-D202111012-DE

- ✓ Accompagnement aux activités proposées par les associations œuvrant sur le quartier : Cordée Cordage, UFOLEP, Handball, Agora, CitésLab, PIMMS, MADY, Tous en selle, Aviron, les Compagnons de la Peur, Syklett, J'ai vu un documentaire, Défis, Néo Mobilité, Mission Locale, Unis-Cité, Mouvement Du Nid, Boutique du Droit, Sésam…

SOUTIEN AUX ACTIONS DU QUARTIER

- ✓ Soutien aux activités proposées par le service : ateliers Graffs, concours de décoration de Noël, les Estivales, Ptit Zoom, Vitévac…
  En 2020, les actions ont été renforcées dans le cadre des Quartiers d'été et Quartiers d'automne. L'agent de médiation s'est fortement impliqué en lien avec la Réussite Educative pour mobiliser et inscrire les enfants du quartier en Colos apprenantes (41 enfants)

- ✓ Soutien et accompagnement aux activités proposées par d'autres services de la ville : Graff au Skate Park, Les Salles Mômes, Morbicraft, objectif patrimoine, centres de loisirs…

- ✓ Accompagnement du Conseil Citoyen : aide à l'organisation des réunions, des comptes rendus et des projets (gratiféria)

- ✓ Participation à l'aide aux devoirs de la Réussite Educative le mercredi matin : accompagnement de 2 enfants sur le temps des devoirs

- ✓ Organisation, participation et présentation d'ateliers cuisine avec les habitants : week-end festif du 5 septembre, compte à rebours de Noël

- ✓ Mise en place des **cafés rencontres** : les habitants de Kennedy et Kergohic sont difficiles à approcher, le service avait très peu de contacts avec eux et ce même en allant déambuler dans le quartier. Depuis leur mise place en pied d'immeuble sur un moment convivial, le contact est plus facile et le lien se créer. La régularité de ces cafés (rompu lors des 2 confinements) a permis une amplification des rencontres et des inscriptions à certaines activités. Le fait d'arrêter le temps du confinement n'a pas été un frein, car ces contacts pris avant, restent fidèles aux sollicitations. Les habitants de Kennedy / Kergohic semblent plus accessibles. Certains, inconnus de notre service, appellent pour des renseignements et des aides aux démarches

RESSOURCES MOBILISEES EN 2020

- ✓ CCAS : lien vers la CESF : présentation du chantier d'insertion et lien vers le responsable du chantier
- ✓ Restos du cœur : trouver le lieu, s'inscrire
- ✓ Secours populaire : trouver le lieu, s'inscrire
- ✓ Solidarité exilés Hennebont : cours de français, aide alimentaire, accompagnement aux activités les samedis après-midi…
- ✓ Cimade : recherche de réponses juridiques ou administratives pour les personnes en situation de migration

Envoyé en préfecture le 29/11/2021
Reçu en préfecture le 29/11/2021
Affiché le
ID : 056-215600834-20211125-D202111012-DE

- ✓ CMS : rdv assistante sociale
- ✓ La Poste : accompagnement à l'envoi de courrier en recommandé
- ✓ Caf : aide et accompagnement aux démarches, explication de courrier
- ✓ Sécurité sociale : aide, renseignements et accompagnement aux démarches
- ✓ Préfecture : aide aux démarches
- ✓ Stétho'scop : accompagnement à la prise de rdv
- ✓ GHBS : renseignements et prises de rdv Service Pass
- ✓ SIAO : renseignement et accompagnement
- ✓ Crèche : renseignement et accompagnement
- ✓ Banque : aide à la résolution de problèmes
- ✓ LAEP : renseignement
- ✓ Maison de quartier de Kérihouais : impressions de documents administratifs
- ✓ Renseignements, inscriptions et accompagnement à diverses activités pour les enfants

PERSPECTIVES 2021

Fort de toutes ces rencontres, les habitants ont souhaité la mise en place d'ateliers « Cuisine du Monde » accompagnés par l'agent de médiation sociale. En 2021 ces ateliers seront renforcés pour permettre aux habitants de partager les recettes de leurs pays ou régions. Des ateliers « Cueillettes sauvages » seront réalisés afin de leur faire découvrir les plantes sauvages.

Le service politique de la ville a sollicité le Trio…S afin de conventionné l'utilisation de leur caravane située dans les locaux de la DDTM. Cette caravane, outil mobile de médiation permettra une meilleure visibilité dans le quartier.

L'embauche d'un second agent de médiation en février 2021, en charge de l'accompagnement de la dynamique du Conseil Citoyen et de la Maison de quartier de Kérihouais, renforcera la présence sur le quartier.

POSTE ADULTE RELAI

Pour rappel ce premier contrat d'insertion Adulte Relai porté par la ville a été signé en Avril 2019 pour une durée de 3 ans renouvelable une fois.

A ce titre l'agent de médiation doit avoir accès à des formations en lien avec son projet professionnel.

En 2019, l'agent de médiation a suivi 3 formations organisées par Résovilles sur la médiation et la laïcité. L'année 2020 contrariée par la Covid-19 n'a pas permis la mise en place de formations.

En 2021, le souhait de l'agent de médiation serait de se former en droit des étrangers afin d'être efficiente dans ses missions au sein du quartier et valider un DUT Carrières Sociales en Validation des Acquis par l'Expérience.

CONCLUSION

Le Service Jeunesse Citoyenneté Politique de la ville est un service de proximité, dédié à une population fragilisée des quartiers.

Envoyé en préfecture le 29/11/2021
Reçu en préfecture le 29/11/2021
Affiché le
ID : 056-215600834-20211125-D202111012-DE

Les missions s'inscrivent dans un contexte socio-économique de plus en plus difficile, ce qui tend à précariser davantage le public.
Nous constatons que beaucoup de personnes, aujourd'hui, n'arrivent plus à faire face financièrement aux dépenses usuelles (factures, charges, loyer…) et auraient tendance à se désengager du quotidien, non pas par mauvaise volonté mais car elles ne savent plus comment faire.

Notre rôle est prépondérant dans le sens où nous sommes « le lien social » qui permet aux usagers de faire face devant des démarches simples.

Effectivement, leurs faibles revenus, le barrage de la langue, l'illettrisme, les soucis périphériques (divorce, enfant en difficulté etc), la méconnaissance des démarches administratives, renforcent le non recours à leurs droits et à l'exclusion. C'est pourquoi, nous les accompagnons dans leurs démarches afin de les rendre acteurs de leur vie en leur offrant une écoute et une réponse.

Les confinements ont mis en avant toute une partie de la population qui ne venait pas solliciter nos services. Ainsi les déambulations ont permis la rencontre de nouveaux habitants et de nouveaux besoins (solitude, manque d'équipements informatique…).

Il est important de noter que l'agent de médiation reçoit de plus en plus de demande d'habitants d'Hennebont (hors quartier) qui nécessiterait le même accompagnement. Aujourd'hui, les demandes sont redirigées vers les services les plus adéquats (CCAS, PIMMS…)

ANNEXES

DESCRIPTION DU POSTE	
Missions Principales	- **Favoriser l'accompagnement des actions déclinées dans le cadre du Contrat de Ville.** - **Accompagner les habitants vers les associations, les partenaires locaux et les ressources du territoire.** - **Etre en interface avec les instances participatives.** - **Favoriser la participation des habitants dans les instances consultatives (Conseil Citoyen, marches exploratoires).**
Activités du Poste	- **Assurer une mission de veille sociale et de médiation et faire part des problématiques repérées.** - **Collaborer activement aux actions menées dans le cadre de la Politique de la Ville avec un focus particulier sur la Réussite Educative.** - **Assurer l'information le plus large possible sur les activités menées par la Ville ou le CCAS auprès des habitants.** - **Participer aux réunions du Conseil Citoyen, du CLSPD et toutes instances de proximité liées au Contrat de Ville.**