

MÉDIATION SOCIALE et ADMINISTRATIVE



Période : septembre 2018 / juin 2019

Responsable de la Médiation Sociale et Administrative : Viviane Schiavi

Table des matières

| | | |
|------------|--|----------|
| 1 | CONTEXTE | 3 |
| 2 | ACTIONS..... | 3 |
| 2.1 | Accueil | 3 |
| 2.2 | Données chiffrées | 3 |
| 2.2.1 | Nombre d'entretiens réalisés | 4 |
| 2.3 | Caractéristiques..... | 4 |
| 2.3.1 | Logement..... | 4 |
| 2.3.2 | Administration..... | 5 |
| 2.3.3 | Naturalisation | 5 |
| 2.3.4 | Santé..... | 5 |
| 2.3.5 | Famille..... | 5 |
| 2.3.6 | Emploi..... | 5 |
| 2.3.7 | Retraite..... | 6 |
| 2.3.8 | Transports | 6 |
| 2.3.9 | Scolarité..... | 6 |
| 2.3.10 | Justice..... | 6 |
| 2.3.11 | Accueil..... | 6 |
| 2.3.12 | Aide d'urgence | 6 |
| 2.4 | L'accompagnement des démarches de naturalisation..... | 7 |
| 2.4.1 | Nature de l'activité..... | 7 |
| 2.4.2 | Nombre de dossiers suivis..... | 7 |
| 2.4.3 | Évolution de l'activité | 7 |
| 2.5 | Les moyens humains | 8 |
| 2.6 | Trois actions spécifiques au cours de l'année 2018-2019 | 8 |
| 2.6.1 | Atelier d'expression créative IMARGE/ASTI..... | 8 |
| 2.6.2 | Permanence de « Culture du Cœur » | 8 |
| 3 | PERSPECTIVES 2020..... | 9 |

1 CONTEXTE

De toutes natures, les besoins d'accompagnement aux démarches administratives et de constitution des dossiers représentent la part la plus importante des situations à traiter. Du courrier le plus simple à la compréhension d'une lettre de l'administration, jusqu'à l'élaboration de dossiers DALO (Droit Au Logement Opposable) ou de retraite, de nombreuses personnes accueillies sont égarées dans les méandres des démarches à effectuer et les multiples documents à produire. Le développement de l'utilisation d'Internet pour effectuer les démarches administratives est un obstacle supplémentaire pour des personnes non équipées d'ordinateur et non familiarisées à la bureautique.

La phase d'accueil nécessite une écoute active afin de comprendre au mieux la situation, et ainsi apporter une orientation structurée et adaptée.

2 ACTIONS

2.1 Accueil

Tous les jours, du lundi au vendredi, de 9h30 à 13h et de 14h à 17h, en libre accès ou sur rendez-vous.

La tentative de mise en place d'une permanence, le samedi matin de 10h à 13h, une fois par mois, malgré une information sur la création de cette permanence diffusée dans tous les pôles de l'association, n'a pas été concluante : elle n'a pas permis de créer le lien souhaité avec les groupes du secteur apprentissage du français, tout particulièrement avec les personnes qui travaillent et fréquentent les cours, en soirée.

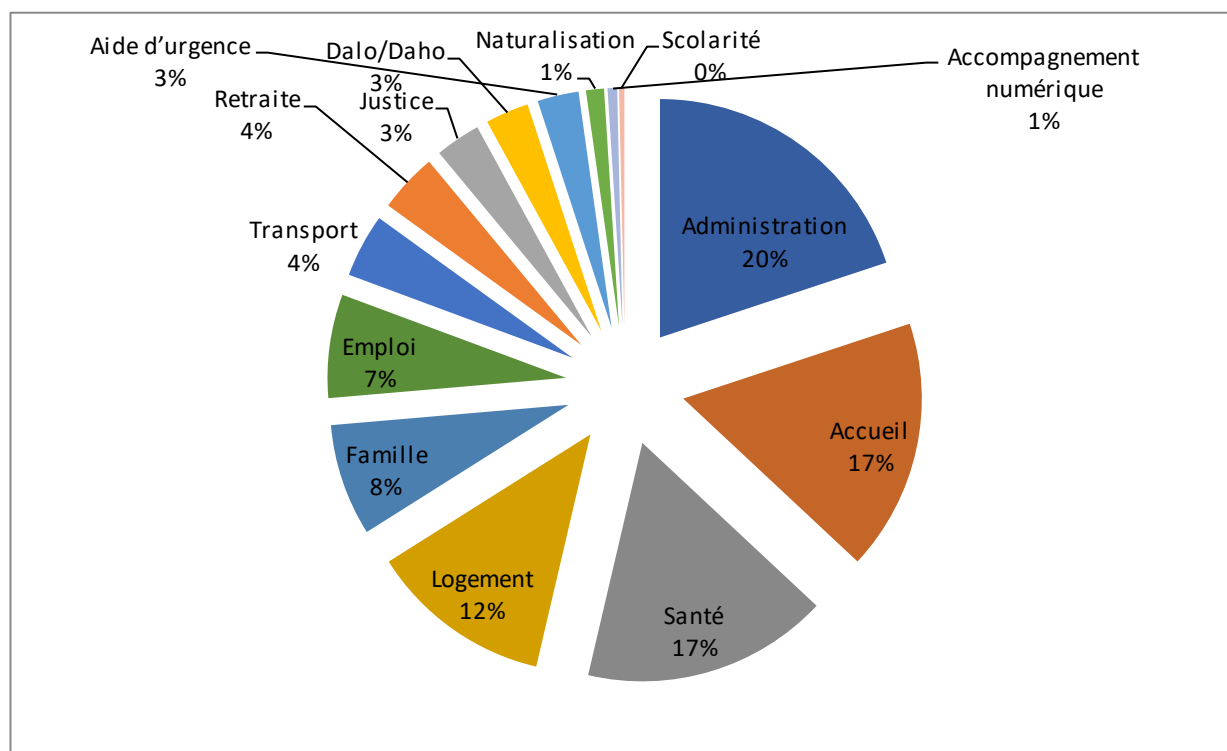
2.2 Données chiffrées

Le nombre d'entretiens réalisés par personne est très variable selon la nature de la demande : certains peuvent venir plusieurs fois dans la même semaine (usagers « habituels ») alors que d'autres ne viennent que ponctuellement pour régler un problème spécifique.

- Nombre global de personnes accueillies de **sept 2018 à juillet 2019** : **316**
- Nombre d'entretiens réalisés : **1396**

Les graphiques ci-dessous présentent les grands domaines de démarches dans lesquels le pôle Accueil, Médiation Sociale et Administrative accompagne les usagers :

2.2.1 Nombre d'entretiens réalisés



Le graphique confirme qu'en 2019, deux domaines ont tout particulièrement sollicité le temps et l'énergie de l'équipe du secteur Accueil Médiation Sociale et Administrative : **la santé (17%)** et **l'administration (20%)**. Contrairement aux années précédentes où le domaine du logement arrivait avant le domaine de la santé. Nous remarquons que pour cette année de nombreuses demandes dans le domaine de la santé ont nécessité un suivi sur plusieurs mois.

2.3 Caractéristiques

2.3.1 Logement

La question du logement reste le domaine qui, en fonction des nombreuses demandes, occupe le plus de temps d'une partie de l'équipe : ce sont des démarches longues qui nécessitent un suivi sur plusieurs mois avant d'aboutir. Même pour les demandes reconnues comme prioritaires et nécessitant un relogement d'urgence, l'absence de propositions concrètes dans les délais fixés par le Tribunal nécessite des relances par téléphone et courrier.

Les actions concernent l'assurance, les demandes de réparations, l'expulsion, l'insalubrité, le renouvellement, une demande d'échange, une demande d'allocations,...

Pour Dalo/Daho : constitution de la demande, recours gracieux, recours contentieux

Relais et contacts : CAF, ADIL92, assurance habitation, bailleurs sociaux, OPDH92,

S/Préfecture, Mairie, Service d'Hygiène et de Sécurité, Foyer Adoma, ADEF, Tribunal Administratif, avocats, aide juridictionnelle, DRIHL92...

33 demandes de logement ont été établies dont 7 demandes Dalo/Daho :
4 familles sont reconnues prioritaires (dont 3 recours auprès du Tribunal Administratif), sont dans l'attente d'une proposition.
Solidairement avec l'Edas de la ville et les travailleurs sociaux de Coallia, nous avons eu le plaisir de reloger 3 familles.

La grande difficulté de relogement réside dans la demande d'échange de logement pour les familles qui s'agrandissent, les personnes âgées migrantes habitant déjà dans un logement social.

2.3.2 Administration

Accompagnement physique ou/et téléphonique, aide financière, contentieux, courriers, déclaration de ressources, demande de recours, demande de visa, demande de passeport biométrique, RSA, information, prise de rendez-vous, règlement de facture, demande de regroupement familial, déclaration d'impôt...

Relais et contacts : EDAS (Les Espaces Départementaux d'Actions Sociales), la Mairie, CAF, consulats, ambassades, préfecture et sous-préfectures, Groupe d'Action Sociale (Villejuif), Comité de soutien Boulogne, Sèvres, Banque de France.

2.3.3 Naturalisation

Constitution et vérification des dossiers, orientation, recours (*voir paragraphe 2-4*)
Relais et contacts : FASTI

2.3.4 Santé

Accès aux droits (AME, CMU), accès aux soins, écoute, montage de dossiers MDPH (handicap), recherche de mutuelle, accompagnement, écoute...

Relais et contacts : CPAM, MDPH, mutuelles, ASDES, La Pass (Permanences d'Accès aux soins de santé), assistante sociale, hôpitaux, médecins, Centre MINKOWSKA...

2.3.5 Famille

Écoute, information, médiation, conciliation, relais à l'interne ou vers des partenaires spécialisés, demande de regroupement familial, problèmes conjugaux, mesure judiciaire,...

Relais et contacts : Cimade, Espace Andrée Chédid, Espace Parents Enfants, Centre municipal de santé, ligue des Droits de l'Homme, planning familial, ASE, PMI, associations, TGI de Vanves...

2.3.6 Emploi

Déclaration de situation, élaboration d'éléments en vue d'un CV et LM, d'orientation ou de recherche de formation, relais vers les partenaires spécialisés, suivi de la prise en charge.

Relais et contacts : Pôle Emploi, maison de l'emploi, mission locale, syndicats de salariés, CCAS service handicap...

2.3.7 Retraite

Constitution de dossiers, demande de relevés de carrière.

Relais et contacts : CNAV, ARCCO, PRO BTP, caisses complémentaires, Espace Seniors...

2.3.8 Transports

Carte de famille nombreuse, carte de solidarité.

2.3.9 Scolarité

Demande de certificats, demande de bourses, démarches en vue de la scolarisation des primo- arrivants, quotient familial.

2.3.10 Justice

Aide juridictionnelle, défense des droits, discrimination, problèmes familiaux, conjugaux, violences, surendettement

Relais et contacts : Avocats, permanences juridiques, CIDFF, maison de la justice et du droit, TGI Nanterre, Pontoise...

2.3.11 Accueil

Écoute, orientation

Sans faire de statistiques précises, entre les situations et les demandes exprimées par les hommes et celles exprimées par les femmes, des différences apparaissent lors de l'accueil : elles sont souvent liées à des comportements culturels jugés « naturels », comme l'inégalité et la soumission des femmes. Il est essentiel que les femmes entendent leurs droits et intériorisent qu'en France, la violence contre les femmes est interdite par la loi.

Relais et contacts : FAST, ASI de Colombes, Flora Tristan, GAMS , CADA (Centre d'Accueil de Demandeurs d'ASILE)...

2.3.12 Aide d'urgence

Aide alimentaire, aide vestimentaire, hébergement

Relais et contacts : Le 115, Café 115, associations caritatives...

Au cours de l'année, de plus en plus, de personnes accueillies se trouvent dans des situations de grande précarité nécessitant une aide immédiate (alimentation, vêtements, produits d'entretien et d'hygiène...)

A la suite d'une rencontre avec le Secours Populaire, un partenariat a été défini afin de répondre à ces situations d'urgence. Les demandes analysées et transmises par les personnes référentes de l'ASTI sont valables pour deux mois et peuvent être prolongées, en cas de nécessité.

Des personnes orientées par l'Asti ont exprimé le souhait de s'impliquer dans la vie de la cité, et proposé d'apporter leur aide, à leur tour, dans la mesure de leurs compétences, au Secours Populaire de Boulogne.

Pour certaines situations d'hébergement d'urgence, le partenariat avec le Café 115 est d'une grande aide.

2.4 L'accompagnement des démarches de naturalisation

2.4.1 Nature de l'activité

Cette action s'inscrit dans la continuité de ce qui a été mené à l'ASTI ces dernières années en matière d'accompagnement des familles dans leurs démarches. Concrètement, une aide à la préparation du test de langue (si nécessaire), à la rédaction du questionnaire administratif, au regroupement des pièces justificatives et à la prise de rendez-vous auprès de la préfecture est proposée. La prise de RV par téléphone est de plus en plus difficile et nécessite beaucoup de temps et de ténacité.

Compte tenu du nombre important d'ajournement des demandes de naturalisation (pour 2 ans) ou de refus, un accompagnement pour les démarches de recours gracieux est également proposé.

2.4.2 Nombre de dossiers suivis

Au cours de l'année, le secteur Médiation a reçu 14 personnes pour une demande d'information concernant la constitution de leur dossier de demande de naturalisation : Plusieurs sont en attente de rendez-vous. Certains demandeurs, découragés par la lourdeur de la démarche ou ne remplissant pas tous les critères, ont renoncé et n'ont pas donné suite au premier entretien. 2 dossiers en cours de constitution, 1 dossier ajourné, 1 demande accordée.

Nous agissons dans le cadre de cette activité en partenariat avec le comité de soutien aux sans-papiers de Sèvres, avec le Groupe d'Accueil et Solidarité de Villejuif et la FASTI.

2.4.3 Évolution de l'activité

L'acquisition de la nationalité française est un long processus à la fois du point de vue administratif (il faut compter environ 6 mois pour monter un dossier complet) et personnel. Il ne faut donc pas négliger l'accompagnement psychologique des candidats : qu'est-ce que cette demande représente pour eux ? Quels souvenirs l'élaboration du dossier réveille-t-elle ? Comment faire face à un ajournement ou un refus ?

Cette activité nécessite donc l'établissement d'une relation sur le long terme et requiert beaucoup de temps. Une réorganisation de cette activité a été mise en

place et une bénévoles assurant une permanence régulière travaille sur ce pôle.

Le bilan quantitatif montre à quel point un lieu d'accueil social, tel que l'offre l'ASTI, répond à des besoins réels et multiples, en partenariat et en complémentarité avec les services offerts par les organismes sociaux de la ville.

L'un des aspects qualitatifs de ce bilan, en plus de la résolution satisfaisante apportée à des situations difficiles est de constater combien la prise en charge des dossiers associant le plus possible, avec une patiente attention, les personnes aux démarches qui les concernent, leur permet, progressivement, de grandir en confiance en eux-mêmes et en autonomie.

2.5 Les moyens humains

Une médiatrice salariée et une équipe de dix bénévoles accompagnent les différentes actions menées par le pôle Médiation sociale et administrative en synergie avec l'ensemble de l'équipe (salarié-e-s et bénévoles) de l'ASTI.

La responsable du pôle Médiation Sociale et Administrative participe à un cycle de formation. *Le CLAVIM et l'ASSOCIATION FRANÇAISE POUR LA « CLINIQUE DE CONCERTATION » (AFCC) proposent aux partenaires du territoire d'Issy-les-Moulineaux, de participer à la formation-action sur 5 demi-journées*

L'ASTI accueille des jeunes stagiaires en 2-ème année de BTS Economie Sociale et Familiale, en année de Baccalauréat Professionnel Social, en 2018/2019 trois jeunes stagiaires et une volontaire "Service Civique » diplômée d'un Master en Psychologie.

2.6 Trois actions spécifiques au cours de l'année 2018-2019

2.6.1 Atelier d'expression créative IMARGE/ASTI

Reconduite d'un atelier, en partenariat avec l'association Imarge, pour permettre de découvrir et accéder à des activités créatives tout en créant un lieu de parole et d'échange, particulièrement pour les mamans accompagnant leurs enfants à l'activité « aide aux devoirs »

(Cf. fiche action « IMARGE/ASTI »). Chapitre Parentalité.

2.6.2 Permanence de « Culture du Cœur »

Permanence d'information et d'inscription aux activités culturelles diffusées par le réseau Cultures du Cœur.

(Cf. fiche action « Culture du cœur »). Chapitre Parentalité.

2.6.3 Accompagnement à l'Aparté

Accompagnement des mamans avec leurs petits enfants à l'Aparté « Espace Andrée Chédid »

(CF. fiche action « Aparté »). Chapitre Parentalité.

3 PERSPECTIVES 2020

Compte tenu de la situation internationale actuelle, il est important de prévoir et organiser, avec les différents secteurs d'activités de l'ASTI, une implication dans le dispositif d'accueil des réfugiés sans pour autant être moins présent auprès des migrants les plus anciens.

Les perspectives du secteur Accueil, Médiation Sociale et Administrative pour l'année 2019 demeurent fortement et principalement ancrées dans nos activités permanentes et quotidiennes **d'accueil et d'écoute** :

- ✓ Poursuivre la tenue de permanences régulières d'un « **premier accueil** » dans la journée et, afin de créer un lien avec le public participant aux ateliers de français du soir, assurer une présence régulière, avant le début des cours, entre 18h et 19h.
- ✓ Maintenir la permanence d'accueil du mardi soir, à caractère plus juridique, assurée à titre bénévole par une avocate et un membre de l'équipe.
- ✓ Assurer une permanence régulière à l'Espace Andrée Chédid, les 2^{ème} et 3^{ème} vendredis du mois, de 9h 30 à 12h00, afin de familiariser les usagers de l'ASTI avec les structures municipales.

Afin de renforcer et sécuriser l'accompagnement des personnes en situation précaire, des **actions adaptées répondant aux besoins**, seront développées :

- ✓ Continuer et développer l'atelier « **apprentissage de l'utilisation d'un ordinateur** », pour les usagers qui le souhaitent, afin de les aider dans la rédaction de leur courrier et ainsi leur donner une plus grande autonomie dans leurs démarches.
- ✓ Assurer une permanence administrative, le jeudi après-midi, pour une aide concrète dans les démarches administratives urgentes par numérique.
- ✓ Poursuivre l'atelier « **Expression créative** » en partenariat avec l'Image pour permettre de découvrir et accéder à des activités créatives tout en créant un lieu de parole et d'échange, particulièrement pour les mamans accompagnant leurs enfants à l'activité « aide aux devoirs ».
- ✓ Mise en place d'un atelier « poterie » en partenariat avec l'Image pour les parents et enfants.

Une attention particulière restera portée à l'**animation de l'équipe « Médiation »** ainsi qu'à l'**accueil des stagiaires** et des **liens avec les partenaires** :

- ✓ Associer l'équipe de bénévoles, en fonction de leurs compétences et de leur disponibilité, au suivi de certains dossiers sous la responsabilité de la Médiatrice en charge du secteur.
- ✓ Améliorer la coordination de l'équipe (dix bénévoles), afin d'assurer une cohésion du suivi et de mieux synthétiser quantitativement et qualitativement nos actions par « domaines d'intervention » par la rédaction et la centralisation des fiches « d'information » et « de suivi » avec attention et régularité.

- ✓ Planifier une réunion, au moins une fois par trimestre, pour faire le point, partager les expériences et assurer la cohésion de l'équipe.
- ✓ Assurer la formation de l'équipe et faciliter l'intégration des nouveaux bénévoles par la participation à des colloques, à des stages organisés en lien avec la FASTI ou par des organismes partenaires.
- ✓ Assurer le meilleur accueil aux stagiaires (demandes de stage conventionné) en veillant à leur connaissance des activités de l'ensemble de l'association. Cette découverte pourra se concrétiser par un projet commun, avec le concours de Fatou Marega, responsable du secteur Enfance et Jeunesse à l'Asti.
- ✓ Garder le contact avec les établissements de formation professionnelle dans le secteur social (IUT Descartes, lycées et collèges professionnels...), par l'accueil, en stages pratiques, des étudiants en cours de formation.
- ✓ Renforcer les liens avec les autres pôles de l'association et avec les partenaires locaux (Espace Parents/Enfants, Espace Chedid, PMI, ASE, permanence du commissariat d'Issy, ...).