

MÉDIATION SOCIALE et ADMINISTRATIVE

ACCUEIL

Période : septembre 2019 / juillet 2020

Responsable de la Médiation Sociale et Administrative : Viviane Schiavi

Table des matières

Table des matières	2
1. Contexte.....	3
1.1 Un accueil bienveillant du pôle médiation sur des sujets multiples.	3
1.2 Adaptation de l'accueil à distance et en présentiel au contexte Covid-19.....	3
1.3 Rédaction d'un guide du pôle médiation.....	4
1.4 Les ressources humaines du pôle médiation.....	4
1.5 Données chiffrées pour la période	5
2. Zoom par domaines de médiation.....	6
2.1 L'accueil, spécificité du service médiation	6
2.2 Aide administrative : un suivi de plus en plus difficile et de longue haleine	6
3.3 Évolution de l'activité.....	7
4.4 Logement et demandes DAHO/DALO : une priorité pour de nombreux demandeurs mais des demandes de plus en plus difficiles à résoudre.....	7
5.5 Santé.....	8
6.6 Famille	8
6.6.2 Emploi.....	8
6.6.3 Retraite	8
6.6.4 Transports	9
6.6.5 Justice	9
3. Aide d'urgence : une précarité croissante et des réponses via un travail avec des relais locaux	9
4. Actions sur la parentalité pendant l'année 2019-2020	9
4.2 Atelier d'expression créative IMARGE/ASTI.....	9
4.3 Permanence de « Culture du Cœur ».....	10
4.4 Accompagnement à l'Aparté	10
4.5 Accompagnement à la médiathèque des Chartreux	10
5. PERSPECTIVES 2021	10

1. Contexte

1.1 Un accueil bienveillant du pôle médiation sur des sujets multiples.

Les **situations d'accompagnement** prises en compte sont **de toutes natures** (voir les domaines d'intervention): santé, logement, immigration, transports, emploi, précarité, etc. Il s'agit essentiellement de démarches administratives et de constitution des dossiers 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.

En partenariat avec les services compétents, l'ASTI aide les nombreuses personnes accueillies qui sont égarées dans les méandres des démarches à effectuer et les multiples documents à produire ou ne savent pas où s'adresser et par où commencer. 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 et peu à l'aise avec l'écrit en français.

La phase d'accueil nécessite une écoute bienveillante et patiente afin de comprendre au mieux la situation, recueillir les informations nécessaires pour les dossiers, redonner confiance et apporter une orientation structurée et adaptée tout en cherchant à rendre les gens plus autonomes dans leurs démarches.

Pour aider les personnes accompagnées, l'ASTI entretient des relations avec des partenaires multiples qui prennent le relais pour les volets où ils sont compétents comme : EDAS (Espaces Départementaux d'Actions Sociales), la Mairie, la CAF, consulats, ambassades, préfecture et sous-préfectures, Groupe d'Action Sociale (Villejuif), Comité de soutien Boulogne, Sèvres, CIMADE, etc.

1.2 Adaptation de l'accueil à distance et en présentiel au contexte Covid-19

La période a bien sûr été marquée par la prise en compte des nombreuses conséquences de la Covid-19 aussi bien pour les personnes accompagnées que pour le fonctionnement de l'association et de l'accueil. Globalement **l'accueil physique** a dû être **interrompu** depuis le confinement jusqu'à la rentrée 2020. Mais tout a été mis en oeuvre pour le remplacer **par un accueil à distance** et de nombreuses situations ont pu être traitées. La période de confinement a aussi été employée à préparer une reprise de **l'accueil physique respectant les règles sanitaires**. Des actions ont été menées pour faciliter le **partage d'informations** au sein du service et avec les bénévoles. L'équipe a évolué avec de multiples arrivées et départs et diverses adaptations apportées aux modes de fonctionnement.

L'accueil est habituellement proposé tous les jours, du lundi au vendredi, de 9h30 à 13h et de 14h à 17h, en libre accès ou sur rendez- vous.

Pour prendre en compte les contraintes sanitaires de mars à juillet 2020, l'accueil a été adapté à distance. La coordination entre salariés et bénévoles s'est appuyée sur les visioconférences et l'échange par mail.

Un premier accueil au téléphone (par les salariés qui étaient en télétravail) a permis d'identifier pour chaque demandeur le domaine concerné, de prendre les informations essentielles concernant le demandeur et de chercher vers quel salarié de l'association ou bénévole orienter l'accompagnement. Ces derniers se chargeaient ensuite d'appeler les personnes pour traiter autant que possible leur dossier à distance.

Ceci a permis de continuer à garder le lien avec les immigrés qui étaient en difficulté accrue du fait que la plupart des structures ne pouvaient plus accueillir le public.

Un partenariat a pu être mis en place avec le CCAS en lien avec l'EDAS de la ville pour maintenir une prise en charge.

Puis, un certain temps a été consacré à l'adaptation à prévoir pour la reprise de l'accueil en physique dans les locaux de l'ASTI à la rentrée de septembre, la rédaction de documents à ce sujet, les échanges avec les acteurs concernés et impactés.

1.3 Rédaction d'un guide du pôle médiation

Afin de faciliter le partage d'information au sein du service médiation et la formation des nouveaux bénévoles, **un guide du service médiation** a été rédigé par le service avec ses bénévoles dans le but d'aider les acteurs d'ASTI à trouver plus facilement les démarches les plus fréquentes et échanger les astuces trouvées et bonnes pratiques de chacun.

Il réunit des informations relatives aux domaines d'accompagnement principaux sur lesquels nous revenons ci-dessous: aide d'urgence, famille, santé, logement, demande d'asile, etc. Il sera très utile pour intégrer rapidement de nouveaux bénévoles à la rentrée 2020 et servir de support à une pérennisation du partage des informations au sein d'ASTI.

1.4 Les ressources humaines du pôle médiation

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.

Il faut noter que la période a donné lieu à de nombreux mouvements dans cette équipe virtuelle : départ de bénévoles, difficulté pour certains à participer du fait du Covid-19 ("télétravail" pas toujours possible ou retrait suite aux contraintes sanitaires) mais aussi arrivée de nouvelles recrues à former.

Il a fallu se former par rapport aux contraintes sanitaires qui créent en elles-mêmes de nouveaux besoins d'information et des contraintes d'organisation des locaux et de l'accueil, limitant le nombre de personnes accueillant ou étant accueillies sur place. De nouveaux modes de fonctionnement à distance ont été mis en oeuvre : visioconférence, usage accru des mails, ... Ils nécessitent d'apporter des réponses à différentes questions sur la technique et le partage sécurisé des agendas et des données.

La responsable du pôle Médiation Sociale et Administrative poursuit le cycle de formation. *avec le CLAVIM et l'ASSOCIATION FRANÇAISE POUR LA « CLINIQUE DE*

CONCERTATION » (AFCC) avec la participation des partenaires du territoire d'Issy-les-Moulineaux, la formation-action s'est déroulée sur 5 demi-journées.

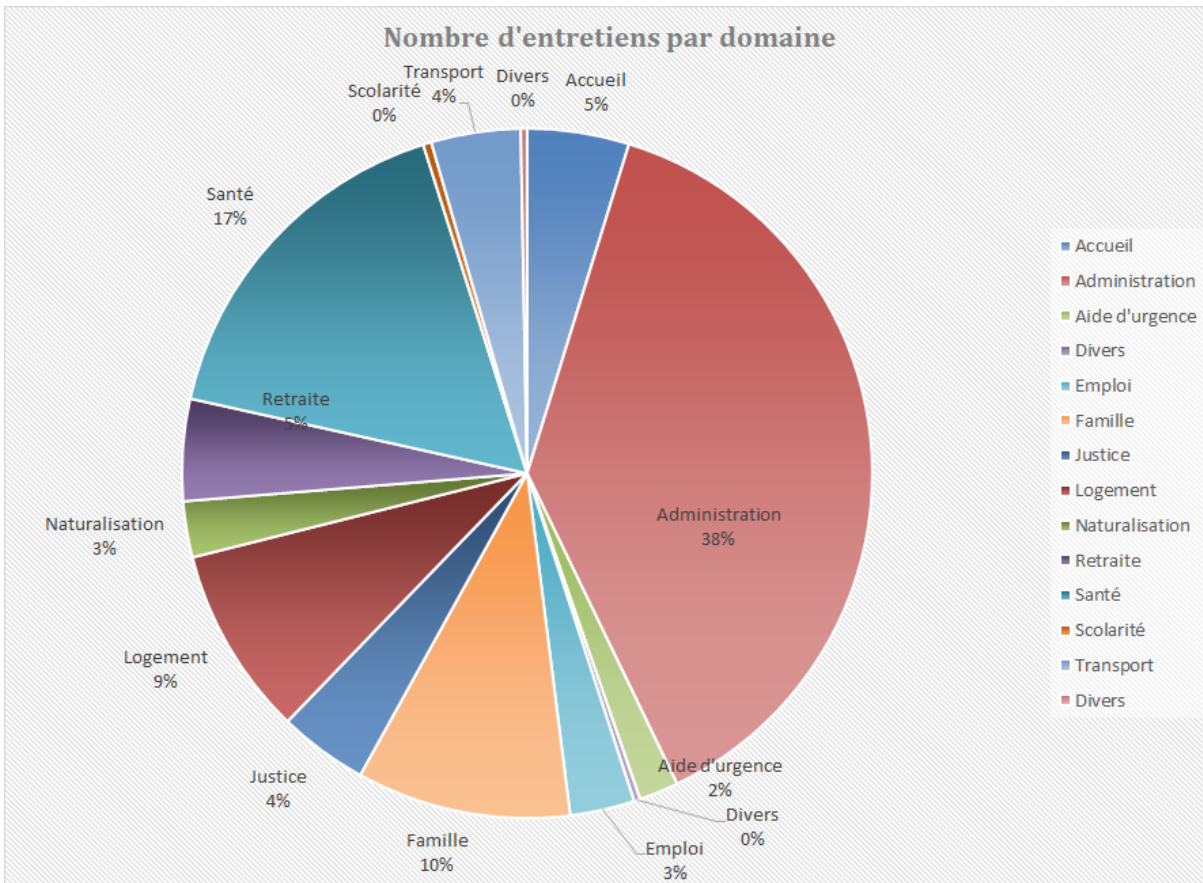
L'ASTI a accueilli cinq jeunes stagiaires en Économie Sociale et Familiale ou en année de Licence professionnelle Social, en 2019/2020.

1.5 Données chiffrées pour la période

Malgré les conditions très particulières pendant la période, de nombreuses personnes ont toutefois pu être accueillies.

- Nombre global de personnes accueillies de sept 2019 à juillet 2020 : **146**
- Nombre d'entretiens réalisés : **1026** : il y a différents profils de personnes accompagnées : usagers « habituels » venant régulièrement, usagers qui ne viennent que pour une demande spécifique.

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



2. Zoom par domaines de médiation

2.1 L'accueil, spécificité du service médiation

La spécificité du service médiation d'ASTI est que chaque personne accueillie est écoutée en prenant en compte l'ensemble de sa situation. Ceci amène à donner des réponses sur un ou plusieurs domaines simultanément selon les personnes. Même si toutes les démarches n'aboutissent pas du fait des multiples difficultés rencontrées, les personnes sont assurées de trouver une écoute et un soutien global qu'ils ne parviennent parfois plus à trouver ailleurs dans des services débordés.

L'écoute est le premier service essentiel attendu sur la plupart des sujets, ainsi que **la réorientation** vers le ou les services ou organismes compétents.

Bien sûr, **l'aide à la compréhension** des courriers ou demandes des organismes et à la **rédaction et l'envoi des réponses en français** sont des besoins récurrents pour tous les domaines.

2.2 Aide administrative : un suivi de plus en plus difficile et de longue haleine

L'ASTI apporte un accompagnement physique ou/et téléphonique pour les situations liées à la situation d'immigré (aide financière, demande de visa, demande de passeport biométrique, prise de rendez-vous, demande de regroupement familial,

L'accompagnement par rapport aux demandes de naturalisation 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.

Au cours de l'année, le secteur Médiation a mené 27 entretiens relatifs à 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.

De nombreuses démarches ont été bloquées et suspendues car elles nécessitent la demande d'extraits d'actes de naissance dont l'obtention a été bloquée par le Covid-19 et le blocage des frontières.

Un dossier a obtenu la nationalité française.

Un monsieur ouïghour inscrit aux cours de français avec un statut de réfugié politique.

3.3 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.

4.4 Logement et demandes DAHO/DALO : une priorité pour de nombreux demandeurs mais des demandes de plus en plus difficiles à résoudre

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 voire années 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. Une des grandes difficultés 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.

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

Pour les demandes Dalo/Daho l'aide apportée porte sur la constitution de la demande, le recours gracieux, le 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...

91 entretiens relatifs à la demande de logement.

10 demandes Dalo/Daho en cours dont 3 recours auprès du Tribunal Administratif dans l'attente d'une proposition de logement adapté à leurs besoins.

Les recours administratifs relèvent de 6 mois à 2 années d'attente.

Solidairement avec l'EDAS de la ville, un élargissement de la demande de logement en province peut être conseillé pour certaine famille le souhaitant.

5.5 Santé

Les demandes concernent l'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, La Pass (Permanences d'Accès aux soins de santé), assistante sociale, hôpitaux, médecins, Centre MINKOWSKA...

6.6 Famille

Les demandes concernent l'écoute, l'information, la 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 Chedid, Espace Parents Enfants, Centre municipal de santé, ligue des Droits de l'Homme, ASE, PMI, associations, TGI de Vanves...

6.6.1 Scolarité

Demande de certificats, demande de bourses, démarches en vue de la scolarisation des primo- arrivants, quotient familial.
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 : FASTI, ASTI de Colombes, Flora Tristan, CADA (Centre d'Accueil de Demandeurs d'ASILE)...

6.6.2 Emploi

Les demandes concernent la déclaration de situation, l'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...

6.6.3 Retraite

Constitution de dossiers, demande de relevés de carrière.

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

6.6.4 Transports

Carte de famille nombreuse, carte de solidarité.

6.6.5 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...

3. Aide d'urgence : une précarité croissante et des réponses via un travail avec des relais locaux

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.

4. Actions sur la parentalité pendant l'année 2019-2020

4.2 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.

4.3 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.

4.4 Accompagnement à l'Aparté

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

(Cf. fiche action « **Aparté** »). Chapitre Parentalité.

4.5 Accompagnement à la médiathèque des Chartreux

Projet autour de la parentalité en collaboration avec la médiathèque des Chartreux.
Accompagnement parents - enfants

(Cf. fiche action "Médiathèque"). Chapitre Parentalité

5. PERSPECTIVES 2021

Naturellement, une des perspectives essentielles sera d'intégrer les conséquences de la pandémie sur l'activité du service médiation : poursuite de l'aménagement de l'accueil pour supprimer la salle d'attente, réception sur rendez-vous, prise en compte des nouvelles questions de notre public à ce sujet.

Les perspectives du secteur Accueil, Médiation Sociale et Administrative pour l'année 2021 sont **un maintien de l'accueil et de l'accompagnement** :

- Renforcer l'accueil téléphonique pour la prise des rendez-vous
- Maintenir les rendez-vous du mardi soir, à caractère plus juridique, rendez-vous approfondis assurés à titre bénévole par une avocate et deux membres de l'équipe.
- Assurer une permanence régulière à l'Espace Andrée Chédid, les 2^{ème} et 3^{ème} vendredis du mois, de 9h30 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 poursuivies :

- 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 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 ».
- Travail en liaison étroite avec Sandra, nouvelle salariée, secteur Parentalité afin de développer les actions parents-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** :

- Poursuivre l'évolution des modalités de coordination de l'équipe de bénévoles, afin d'assurer une cohésion et un partage d'informations accru ainsi que l'intégration des nouveaux bénévoles. Ex: Planifier une réunion, au moins une fois par trimestre, pour faire le point, partager les expériences et assurer la cohésion de l'équipe.
- Intégrer une personne en service civique en veillant à sa connaissance des activités de l'ensemble de l'association.
- Entretenir 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, ...).