



## **MEDIATION DE RUE EQUIPE MOBILE**

### **RAPPORT d'ACTIVITÉ 2009**

Action cofinancée par la DDASS de Vaucluse  
et la Mairie d'Avignon / Mission Prévention Sécurité  
Autre partenaire financier : le Groupement Régional de Santé Publique

CASA – Médiation de Rue – 5bis, avenue Blanchissage, 84 000 AVIGNON.  
☎ 06.30.24.89.76 @ : [mediation@casa-avignon.org](mailto:mediation@casa-avignon.org)

## I- Les Publics

### 1. Dénombrement

Le Service de Médiation de Rue va à la rencontre des personnes directement dans la rue. L'essence de son travail est cet « aller-vers » : aller vers les personnes les plus désocialisées, qui n'ont pas ou plus le désir ou la capacité de demander de l'aide.

Au cours de cette année 2009, l'équipe du Service de Médiation de Rue a rencontré :

- 1064 hommes ;
- 205 femmes ;
- 52 couples ;
- 14 personnes mineures ;
- 726 animaux.

Au cours de l'année 2009 le nombre de femmes, d'hommes et de couples reste stable, avec une augmentation d'une trentaine de personnes par mois pour la période estivale (de mai à août) due en partie de l'arrivée de personnes de passage (travaux saisonniers, festival d'Avignon...). Une augmentation non négligeable en décembre est aussi constatée.

Le nombre d'animaux reste également stable, une trentaine environ chaque mois avec une nette augmentation en décembre arrivant jusqu'à 50 chiens. La plupart des animaux rencontrés sont identifiés et à jour de leurs vaccins.

Majoritairement, ce sont des **hommes entre 25 et 45 ans**.

Vient ensuite en grande partie des **hommes de 45 à 60 ans**.

Concernant les **jeunes de 18 à 25**, ils représentent environ entre **10 et 20 rencontres par mois** (qui font également parti des 30 personnes sans revenu).

En moyenne, sur **100 personnes rencontrées** : **30 ont le RMI/RSA**, **30 n'ont aucun revenu**, **30 dont nous ne connaissons pas les revenus** et **10 qui bénéficie de l'AAH**.

CASA – Médiation de Rue – 5bis, avenue Blanchissage, 84 000 AVIGNON.

☎ 06.30.24.89.76 @ : [mediation@casa-avignon.org](mailto:mediation@casa-avignon.org)

Nous rencontrons principalement des personnes de nationalité française, quelques personnes de l'Union Européenne (souvent des pays de l'est : polonais, roumains), et très peu d'étrangers que ce soit en situation régulière ou pas. (Annexes ? et ?, Comparatif 2007, 2008 et 2009 et Analyse de base 2009)

## **2- Besoins, attentes, demandes des publics**

En 2009, le Service de Médiation de Rue a rencontré **1335** personnes tant dans la rue dans le cadre des maraudes qu'à l'Espèce d'Espace dans le cadre d'entretien formel ou informel.

La majorité des personnes que nous rencontrons sont en demande au minimum d'une relation, qui est à entendre dans le sens d'un échange. C'est la base du travail que nous pouvons par la suite engager.

Dans la relation qui s'engage, la plupart des demandes concernent l'hébergement, suivi des démarches de tout ordre : remise à jour des droits sociaux (carte d'identité, CMU, domiciliation, inscription assedic...).

De nombreuses personnes formulent également des demandes d'accompagnement dans les soins (somatiques et psychiques).

De ces rencontres ont émergé différentes demandes (Annexe ?, Analyse de base 2009):

### **a- Hébergement : 519 demandes sur l'année 2009**

Ces demandes sont des demandes d'hébergement d'urgence ou des demandes d'hébergement plus pérenne pour le CHRS Villa Médicis offrant des prestations de stabilisation ou pour d'autres CHRS offrant des prestations d'insertion.

Lorsqu'une personne est en demande d'hébergement d'urgence, elle est orientée vers le SAO/115.

Dans le cas d'une demande d'hébergement pérenne, si la personne formule une demande pour le CHRS Villa Médicis, sa demande est prise en compte par le Service de Médiation de Rue et soumise à la Commission d'Orientation.

CASA – Médiation de Rue – 5bis, avenue Blanchissage, 84 000 AVIGNON.

☎ 06.30.24.89.76 @ : [médiation@casa-avignon.org](mailto:médiation@casa-avignon.org)

Si la demande se porte sur un autre CHRS du réseau, la personne est orientée vers le SAO/115.

#### **b- Aide pour des démarches : 251 demandes sur l'année 2009**

Ces demandes sont le plus souvent d'ordre administratif. Dans ce cas, si la personne n'est accompagnée par aucun partenaire ou membre du réseau, un accompagnement est proposé par le Service de Médiation le temps de mettre en œuvre une orientation vers un accompagnement adapté.

Les personnes accompagnées d'animaux (726 animaux en 2009) sont souvent en demande de soins vétérinaires pour leur animal, le plus souvent identification et vaccination mais aussi de soins vétérinaires en urgence. Dans ce cas, un partenariat avec la SPA a permis d'orienter les personnes vers un vétérinaire libéral qui effectue les soins moyennant une participation financière libre du propriétaire complétée par la SPA.

#### **c- Soins : 113 demandes pour l'année 2009**

En fonction de la nature des demandes formulées, les personnes sont orientées vers les partenaires ou membres du réseau compétents.

En réponse aux demandes de soins somatiques ou psychologiques, un partenariat avec la PASS permet d'orienter vers l'hôpital les personnes dans les situations les plus délicates. Soit du fait de l'absence de protection sociale, dans ce cas, une ouverture de droits peut être enclenchée par la PASS ; soit du fait que les personnes sont « loins » du soin, dans ce cas, la PASS fait aussi office d'intermédiaire entre la rue et le soin.

Ce partenariat permet aussi de répondre aux situations d'urgence qui nécessitent une coordination entre le Service de Médiation de Rue, les partenaires et l'hôpital.

Ces demandes sont aussi en rapport avec les conduites addictives des personnes et dans ce cas une orientation vers les partenaires compétents est proposée.

CASA – Médiation de Rue – 5bis, avenue Blanchissage, 84 000 AVIGNON.

☎ 06.30.24.89.76 @ : [mediation@casa-avignon.org](mailto:mediation@casa-avignon.org)

En outre, **un aide soignant** intervient 4 heures par semaine sur le Service de Médiation de Rue proposant une accroche aux soins. Cette intervention permet à l'équipe de consacrer 12 heures par mois à des accompagnements axés exclusivement vers l'accès au soin.

L'accès au soin est souvent repéré par l'équipe comme un besoin, une étape conditionnant la faisabilité des projets des personnes mais n'est pas pour autant exprimé. Amener une personne à formuler une demande de cet ordre est alors un des enjeux de la relation éducative.

#### **d- Aspect professionnel : 35 demandes pour l'année 2009**

Ce type de demande arrive en second plan, après les demandes d'hébergement, de démarches ou de soins qui au vu de la situation des publics sont souvent prioritaires.

Pour ces demandes, les personnes sont orientées vers les partenaires compétents.

#### **e- Vestimentaires : 26 demandes pour l'année 2009**

Compte tenu du peu de demande d'aide de ce type, on peut supposer que la plupart des personnes rencontrées ont repéré le fait que le service ne délivre pas d'aide matérielle, ne se substituant pas à d'autres structures du réseau vers lesquelles sont orientées les personnes.

#### **f- Aucune demande : 234 personnes concernées pour l'année 2009**

Les personnes considérées comme n'ayant aucune demande sont celles qui ne souhaitent pas entrer en contact avec le service.

## **II - Modes d'intervention**

L'équipe du Service de Médiation de Rue a plusieurs modes d'intervention pour rencontrer les publics (Annexe ? : tableau hebdomadaire de l'action du Service de Médiation de Rue) :

- **Les maraudes** : aller au sein du centre ville d'Avignon (intra-muros) rencontrer les publics ciblés, cela se déroule **6 jours / 7 jours** (sauf en période de grand froid niveau 2 où l'équipe tourne 7 jours / 7 jours) pour une durée environ 2h30 ce qui fait en moyenne **15h / semaine** ;
- **Les maraudes ciblées** : aller à la rencontre d'une ou plusieurs personnes connues pour entamer des démarches, créer du lien...

CASA – Médiation de Rue – 5bis, avenue Blanchissage, 84 000 AVIGNON.

☎ 06.30.24.89.76 @ : [mediation@casa-avignon.org](mailto:mediation@casa-avignon.org)

- **Les maraudes commerçants / riverains** : aller la rencontre des commerçants pour leur faire connaître les missions de ce service
- **L'accompagnement** : physique ou non, ce temps est là pour permettre à chaque personne rencontrée de lui proposer une réponse adaptée suite à une évaluation des besoins, attentes et demandes de la personne.

*Eléments de définition des maraudes* : l'équipe du Service de Médiation de Rue va directement dans la rue, à la rencontre des personnes sans-abri. Le premier contact est basé autour de l'écoute, l'information et/ou l'orientation suivant les demandes de la personne rencontrée. A plus long terme, l'objectif est de tisser des liens et de créer une relation de confiance qui va permettre de faire émerger une demande : hébergement, soins...(Annexe ?, Comparatif 2007, 2008 et 2009)

### **1- Lieux d'interventions**

Quotidiennement, l'équipe du Service de Médiation de Rue tourne lors des maraudes au centre ville d'Avignon (intra-muros). Elle peut être également amenée à se déplacer sur le Grand Avignon sur signalements.

Tout au long de l'année, nous rencontrons la plupart des personnes sur la **rue de la République**. Les autres principaux lieux de rencontre sont : **la Place Pie, le Cours Jean Jaurès, la zone piétonne (essentiellement sur les extérieurs, près de la rue de la République et de la Place Pie), la place de l'Horloge (en période estivale)**.

On constate un déplacement des personnes pendant la période estivale vers **la Place Saint Didier**, ce qui amène une recrudescence de plaintes des riverains. (Annexe ?, Analyse de base 2009)

### **2- Signalements**

Les signalements sont principalement reçus par téléphone, la base d'analyse ne permet pas encore de les recenser quantitativement.

CASA – Médiation de Rue – 5bis, avenue Blanchissage, 84 000 AVIGNON.  
 ☎ 06.30.24.89.76 @ : [médiation@casa-avignon.org](mailto:médiation@casa-avignon.org)

Ils émanent majoritairement du **115** contacté par les riverains.

Dans ce cas, l'équipe du Service de Médiation de Rue se déplace vers la personne signalée et évalue les besoins et demandes de la personne puis fait le lien avec les partenaires ou réseau concernés et propose un accompagnement physique si nécessaire (vers un centre d'hébergement par exemple). Le plus souvent le service reprend contact avec le 115 si la personne sollicite un hébergement dans le cadre de l'urgence, ou parfois si besoin fait appel aux services compétents comme les pompiers, le samu, ou la police municipale.

Le service reçoit également des **signalements par téléphone de citoyens, de la Police Municipale ou Nationale et de la Mairie.**

En réponse à ces signalements, le service intervient sur le terrain.

Dans le cas de **signalements écrits (8 signalements reçus et traités en 2009) émanant de la Police Nationale, de la Police Municipale ou de la Mairie d'Avignon**, une évaluation de la situation de la personne est réalisée, l'équipe propose alors des orientations, accompagnements et fait un rapport d'intervention en réponse au signalement. Une dizaine de rapports d'intervention ont été réalisés en 2009.

SIGNALEMENTS	Mme GONTARD	Mme PAWLACK	Mr GARNIER	Mme CASTA	Déplacements	Temps de travail
Mr HAUTECLOCQ	1				3	4h
Campement Bvd Eisenhower		1			2	3h
Mme GILALI			1		1	2h
Mr KANAOUCH					3	4h
Squat Route de Lyon				1	3	4h
Passage Saint Philonarde			1		1	2h
CROUS Rue Carreterie			1		2	3h
Les Halles			1		1	2h
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>16</b>	<b>24h</b>

L'équipe est intervenue **24 heures** en réponse aux signalements reçus en 2009, temps de travail complété par les passages systématiques en maraude sur les lieux visés par les signalements.

CASA – Médiation de Rue – 5bis, avenue Blanchissage, 84 000 AVIGNON.

☎ 06.30.24.89.76 @ : [mediation@casa-avignon.org](mailto:mediation@casa-avignon.org)

### 3- Médiation commerçants et riverains

Le Service de Médiation prend contact **en moyenne une heure par mois** avec les commerçants et riverains en Avignon intra muros en particulier, secteur pour lequel le service est missionné.

Ces contacts sont souvent en lien avec les signalements.

Soit le service est connu des riverains et commerçants grâce à ces maraudes ciblées, ce qui leur permet de prendre contact et de signaler en direct.

Soit les maraudes sont ciblées en fonction des signalements reçus.

Les maraudes de ce type sont aussi axées sur les zones recensées comme étant les plus fréquentées par le public : **douches municipales, bibliothèque Ceccano, gare centrale SNCF, commerces de la rue Carreterie, de la Place Pie, de la Place Saint Didier.**

L'objectif de cette médiation est de faciliter les relations entre commerçants ou riverains et personnes de la rue.

Au cours de l'année 2009, l'équipe de Médiation de Rue a pris contact avec **59 commerçants** pour une durée de **59 heures**. (Annexe ?, Comparatif 2007, 2008 et 2009)

### 4- Les personnes en suivi

L'équipe du Service de Médiation de Rue a accompagné **339 personnes** en suivi en 2009.

Ce qui représente **179heures** d'accompagnement.

Les personnes accompagnées dans ce cadre sont celles pour qui un diagnostic a été établi, une orientation proposée mais qui ne peuvent ou ne souhaitent pas être accompagnées par un autre service.

De ce fait, l'équipe mène un accompagnement social adapté aux besoins et demandes des publics le temps que la personne soit prête à être orientée vers les partenaires ad hoc.

La spécificité du Service, d'« aller vers » le public de façon pérenne au quotidien et à l'année, permet de nouer une relation éducative privilégiée avec des personnes qui ne feraient pas la démarche d'aller à la rencontre des services sociaux. (Annexe ?, Comparatif 2007, 2008 et 2009)

CASA – Médiation de Rue – 5bis, avenue Blanchissage, 84 000 AVIGNON.

☎ 06.30.24.89.76 @ : [mediation@casa-avignon.org](mailto:mediation@casa-avignon.org)

### **III - Travail en réseau / partenariat**

Le service de Médiation de Rue s'inscrit dans un réseau Accueil Hébergement Insertion départemental. Ce réseau évolue en fonction des attentes, demandes et besoins des usagers du service.

Au cours de l'année 2009, le Service de Médiation de Rue a pris **598 contacts** avec des membres du réseau et du partenariat pour un total de **72h47**. (Annexe ?, Comparatif 2007, 2008 et 2009).

#### **1- Réseau : Service de Médiation de Rue / Accueil de Jour du Secours Catholique**

L'équipe de Médiation de Rue a une présence hebdomadaire sur l'Accueil de Jour du Secours Catholique. Cette présence permet de rencontrer des publics visés par le service mais que l'équipe ne rencontre pas toujours dans la rue. L'objectif est également de faire le lien avec l'équipe de l'Accueil de Jour sur les personnes qui sont accompagnées par les deux services.

#### **2- Réseau : Service de Médiation de Rue / SAO/115**

Le service de Médiation de Rue est amené à travailler en étroite collaboration avec le 115 sur plusieurs objets :

- Les signalements : lorsque le 115 reçoit des signalements de riverains, il est possible de transmettre ces signalements au Service de Médiation de Rue. Ensuite, l'équipe des Médiateurs de Rue se déplace pour rencontrer la personne et évaluer sa situation.
- Accompagnement vers l'hébergement d'urgence : lorsque des personnes rencontrées dans la rue sont en demande d'hébergement d'urgence, l'équipe de Médiation de Rue accompagne celle-ci à effectuer une demande d'hébergement sur le 115 et peut également accompagner ces personnes vers les Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale offrant de l'hébergement d'urgence.

De même, le service de Médiation de Rue est amené à travailler en étroite collaboration avec le Service d'Accueil et d'Orientation sur plusieurs objets :

CASA – Médiation de Rue – 5bis, avenue Blanchissage, 84 000 AVIGNON.  
☎ 06.30.24.89.76      @ : [mediation@casa-avignon.org](mailto:mediation@casa-avignon.org)

- Accompagnement physique des personnes vers le SAO : lorsque l'équipe de Médiation de Rue évalue qu'une personne rencontrée dans la rue doit se rendre dans les services du SAO, l'équipe propose à cette personne de l'accompagner physiquement. Cela permet à l'équipe de faire le lien avec l'équipe du SAO et de mettre la personne rencontrée en confiance avec cette nouvelle équipe. Cela a pu également se réaliser lors de la période de l'Accueil de Nuit où des personnes ont pu être accompagnées physiquement vers le SAO.
- Orientation vers l'Assistante Sociale : l'équipe de Médiation de Rue oriente les personnes qui sont sans référence RSA, en situation d'être sans abri vers l'Assistante Sociale de ce service. L'objectif est de pouvoir réaliser un état de la situation de la personne afin de pouvoir ensuite l'orienter vers les services compétents.

### ***Réunion Porcelaine***

Cette année, le Groupe Réseau Santé Sociale Sans Abri Avignon (GRSSSAA) a pris le pilotage de l'instance Porcelaine. Le GRSSSAA a confié au SAO/115 et à l'Association CASA les fonctions d'administration courante et d'animation des réunions « Porcelaine », fonctions assurées à ce jour nominativement par Raphaëlle MANDON, directrice du SAO/115, et Laetitia HOME-IHRY, coordinatrice à l'Association CASA. (Annexe ... « Rapport d'activité 2009 : réunion Porcelaine »)

### **3- Réseau : Service de Médiation de Rue / centres d'hébergements**

L'équipe de Médiation de Rue est essentiellement en contact avec 4 centres d'hébergement : le Mas de Carles, Rheso, Lou Valoun de l'Aharp et l'Aveat. L'équipe est amenée à accompagner des personnes pour visiter les lieux, aller aux rendez-vous de pré admission et/ou lors de l'accueil.

### **4- Réseau : Commission d'orientation CHRS Villa Médicis**

Cette commission regroupe plusieurs services : le SAO/115, l'équipe de Médiation de Rue, l'AVAPT SOS D.I. et AIDES. Elle se réunit lorsque une place se libère sur le CHRS Villa Médicis et oriente ensuite une personne dont la situation est en adéquation avec les services proposés par le CHRS.

CASA – Médiation de Rue – 5bis, avenue Blanchissage, 84 000 AVIGNON.  
 ☎ 06.30.24.89.76      @ : [médiation@casa-avignon.org](mailto:médiation@casa-avignon.org)

Cette année, la commission s'est réunie **20** fois et a orienté **31** personnes.

Pour l'année 2010, les perspectives sont de réaliser une fiche action qui puisse donner les modalités du déroulement de cette commission.

#### **5- Réseau : Service de Médiation de Rue / UMANISS**

Lors de la période hivernale, l'équipe de Médiation de Rue entre en contact directement avec les bénévoles du Samu Social lors des maraudes des mardi et jeudi. Ces prises de contact permettent une bonne coordination et une bonne connaissance des personnes sans abri. Les services peuvent s'interpeller mutuellement suivant leurs compétences.

Lors de cette période hivernale, l'équipe de Médiation de Rue a interpellé plusieurs fois le médecin de cette équipe, qui était présent une fois par semaine, pour qu'il puisse se rendre auprès de personnes ayant des problématiques de santé somatique.

#### **6- Réseau : Service de Médiation de Rue / Accueil de Nuit**

Cette année, le dispositif d'accueil hivernal a été porté par l'Association CASA. Cette expérience est réalisée dans le but d'une ouverture à l'année de ce dispositif et donc d'un fonctionnement étroit avec le CHRS Villa Médicis et le service de Médiation de Rue.

Pendant la période hivernale (15 novembre 2009, 15 mars 2010) l'équipe de Médiation de Rue a communiqué et informer les publics visés sur le dispositif d'Accueil de Nuit. De plus, lors des maraudes, le Service de Médiation de Rue a accompagné physiquement des personnes jusqu'à l'Accueil de Nuit ou de l'Accueil de Nuit vers l'hébergement d'urgence. L'Equipe de Médiation de Rue a été présente trois soirs par semaine sur l'Accueil de Nuit (entre 22H et 23H) : le mardi, jeudi et dimanche. L'Equipe n'a pas eu pour vocation de rester exclusivement sur le lieu mais plutôt d'être là si il y avait des besoins d'accompagnement. Ce temps était également un espace pour créer du lien et permettre d'informer le public des prestations offertes par le service de Médiation de Rue et/ou tous les partenaires compétents : Accueil de Jour du Secours Catholique, SAO/115, structures de soins...

Également, le lundi et mercredi, le travailleur social de l'Equipe de Médiation de Rue était présent à 8H pour permettre à l'Equipe de l'Accueil de Nuit d'orienter directement les personnes qui en auraient exprimé le désir vers ce professionnel. Ce temps était également un temps d'accompagnement et de relais vers les partenaires compétents. Une fois par semaine,

CASA – Médiation de Rue – 5bis, avenue Blanchissage, 84 000 AVIGNON.

☎ 06.30.24.89.76 @ : [médiation@casa-avignon.org](mailto:médiation@casa-avignon.org)

le mercredi, un aide-soignant était présent à 8H pour accompagner et/ou orienter les personnes pour toutes les démarches d'accès au soin.

***7- Réseau : Service de Médiation de Rue / Accès aux soins : Permanence d'Accès aux Soins de Santé, Maison Médicale et Hôpital Général...***

Animatrice de terrain, la Médiation de Rue développe au fil des ans ses capacités de réflexion et d'intégration des personnes dans les enjeux liés aux soins, à l'accompagnement dans une démarche de soins, à l'émergence d'un projet thérapeutique chez la personne suivie.

L'opportunité pour les membres de cette équipe est de pouvoir répondre clairement à une demande de soins dans un bref délai. Néanmoins l'accès à l'hébergement reste un préalable pour les personnes, voire les dispositifs de soins eux mêmes.

La complexité des situations dans laquelle vivent les personnes est encore trop méconnue ou niée, voir aggravée par des priorités de gestion des lits. Le travail de fond nécessaire au suivi du projet thérapeutique doit nécessairement rallier les personnels de santé, autour du problème de la méconnaissance voir de la négation des conditions d'existence des personnes sans toi. L'absence apparente de solution durable et l'usure des intervenants face à la répétition des situations sont une des causes de l'arrêt du projet de soins.

La diversité des réponses élaborées par le Service de Médiation de Rue dans le suivi du projet fait face à une réalité du terrain.

Au fil de ses années d'intervention en maraude, le Service de Médiation de Rue a su affiner et adapter l'accompagnement des personnes rencontrées vers un accès au soin en réponse aux demandes ou aux besoins repérés.

L'enjeu pour les membres de cette équipe est de parvenir à proposer une orientation adéquate et rapide aux personnes en souffrance.

Il est important de noter que cet accès au soin constitue une première accroche entre les personnes rencontrées et le Service de Médiation de Rue en tant que dispositif d'accompagnement social. Cette accroche offre souvent l'opportunité de fonder les bases d'une relation éducative qui peut se pérenniser par la suite et permettre l'émergence d'un

CASA – Médiation de Rue – 5bis, avenue Blanchissage, 84 000 AVIGNON.

☎ 06.30.24.89.76 @ : [médiation@casa-avignon.org](mailto:médiation@casa-avignon.org)

accompagnement plus global (accès à l'hébergement, à l'ouverture des droits administratifs...)

Compte tenu de nos expériences de terrain, nous constatons que l'accès à l'hébergement constitue bien souvent un pré requis à l'émergence d'un projet thérapeutique.

Par ailleurs, notons qu'une coordination plus efficiente entre les dispositifs soignants et l'équipe du Service de Médiation de Rue permettrait d'atteindre les objectifs de soin des personnes concernées.

En effet, le service de médiation de rue constate la nécessité de créer un service intermédiaire, au carrefour des intervenants sociaux et médicaux, qui permettrait de mailler les interventions de chaque dispositif auprès des publics.

Ainsi, la présence sur le terrain d'une équipe mobile de santé mentale (alliant travailleurs sociaux et de personnel médical) offrirait une continuité du parcours de soin plus efficiente.

La complexité de chaque situation et les problématiques du public peuvent parfois se heurter aux contraintes qui incombent aux structures hospitalières du fait du manque de place dans celles-ci. Nous sommes de ce fait souvent confronté à une prise en charge médicale a minima qui prend difficilement en compte les enjeux du projet individuel.

Cet état de fait peut discréditer le travail d'accès au soin mené en amont par l'équipe du service voire la rupture des liens créés entre le public et le service de médiation de rue.

Permanence d'Accès Soins de Santé (PASS): dès le début de la création du Service de Médiation de Rue, étroite collaboration qui a permis de répondre positivement à l'accès aux droits et aux suivis des personnes

Maison Médicale :le cadre de la convention reste soumis à l'ouverture des droits au régime de la sécurité sociale, toutefois elle reste une réponse de choix à une alternative aux services de l'urgence

Cabinet médical, Dr Schneider et Dr Ripoll : projet de convention avec ce cabinet qui offre une réponse rapide pour un suivi des personnes

CASA – Médiation de Rue – 5bis, avenue Blanchissage, 84 000 AVIGNON.  
☎ 06.30.24.89.76 @ : [médiation@casa-avignon.org](mailto:médiation@casa-avignon.org)

Cabinet de kinésithérapie Falgueirettes : réponse positive à des personnes orientées par le Service de médiation de rue sous condition d'ouverture des droits

#### **8- Réseau : Service de Médiation de Rue / SPA**

Le service de Médiation de Rue est en lien avec la SPA lorsque des usagers ont des demandes concernant leurs animaux. La SPA prend en charge les soins d'urgence, la vaccination et la stérilisation.

#### **9- Réseau : Service de Médiation de Rue / Polices Municipale et Nationale**

Au cours de l'année, 5 rencontres se sont tenues entre l'équipe du Service de Médiation de Rue et les polices nationales et municipales. L'objectif de ces rencontres qui se déroulent environ tous les deux mois et de pouvoir échanger autour des situations des personnes relevant des missions du service de Médiation de Rue et donc les polices peuvent remarquer des attentes, des demandes ou des besoins. (Annexe ?, compte-rendu réunions polices municipales et nationales)

#### **10- Partenariat : Service de Médiation de Rue / AVAPT SOS DI**

A plusieurs reprises, il a été constaté par les deux entités que les publics rencontrés dans le cadre de leur service étaient similaires. Pourtant, certains publics n'ont pas connaissance des services proposés par l'AVAPT. De ce fait, il a été pensé de manière opérationnelle des maraudes communes pour permettre aux personnes rencontrées dans le cadre de la Médiation de Rue de pouvoir prendre connaissance des services proposés par l'AVAPT.

L'objectif général de ce partenariat est d'optimiser la complémentarité et la coordination des interventions entre l'association CASA et SOS D.I. Vaucluse. (Annexe ... «Fiche-action, Médiation de Rue / AVAPT, éléments fondamentaux»)

CASA – Médiation de Rue – 5bis, avenue Blanchissage, 84 000 AVIGNON.  
☎ 06.30.24.89.76 @ : [médiation@casa-avignon.org](mailto:médiation@casa-avignon.org)

#### **IV - Agrément CHRS « hors les murs » pour le Service de Médiation de Rue**

Au mois de Juin 2009, le Service de Médiation de Rue a déposé une demande d'autorisation pour l'installation d'une équipe mobile de rue adossée à un Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale auprès du Comité Régional de l'Organisation Sociale et Médico-Sociale (CROSMS).

En effet, l'Association CASA a mis en place ce Service de Médiation de Rue depuis 2005 mais a souhaité une reconnaissance juridique de cette action. Ce choix faisait également échos à la circulaire du 5 Mars 2009 pour la relance de l'hébergement qui préconisait la création d'équipe mobile de rue à hauteur de 50 au plan national et 3 pour la région Provence Alpes Côte d'Azur.

Suite à ce passage auprès du CROSMS, le Service de Médiation de Rue a eu un avis technique favorable.

#### **V- Le Service de Médiation de Rue incarné par une équipe**

##### **1- Mouvements d'équipe**

Au cours de l'année 2009, un médiateur de rue « travailleur pair » a quitté l'équipe et il a été remplacé par Christel BASKENS qui avait déjà effectué des remplacements sur le service.

Du fait de l'ouverture de l'Accueil de Nuit, Laetitia HOME-IHRY, Coordinatrice, a assuré la coordination de ce nouveau service et son temps de travail de terrain sur le service de la Médiation de Rue a été partagé entre les deux mi-temps du service.

Aurélie DEPECHE est arrivée sur le service en tant qu'Educatrice Spécialisée et en remplacement de Valérie MACIA qui est partie vers d'autres horizons professionnels.

##### **2- Formation**

Olivier RICHAUD et Valérie MACIA ont terminé leur Diplôme Universitaire « Psychiatrie, pratiques des soins et liens sociaux ».

Pour l'année 2010, il est prévu de former un travailleur pair. La formation envisagée est le diplôme d'Etat d'Aide Médico Psychologique.

CASA – Médiation de Rue – 5bis, avenue Blanchissage, 84 000 AVIGNON.

☎ 06.30.24.89.76 @ : [médiation@casa-avignon.org](mailto:médiation@casa-avignon.org)

### **3- Organisation**

Composition de l'équipe du Service de Médiation de Rue au 31 décembre 2009 : **2.45 ETP**

**Renaud DRAMAIS : 0.20 ETP, Directeur et astreinte ;**

**Laetitia HOME-IHRY : 0.25 ETP, Coordinatrice et astreinte ;**

**Auréli DEPECHE : 1 ETP, Educatrice Spécialisée ;**

**Hamid BENCHERNINE : 0.50 ETP, Travailleur pair ;**

**Christel BASKENS : 0.50 ETP, Travailleur pair ;**

**Olivier RICHAUD : 0.25 ETP (GRSP)**

S'ajoute à cette équipe, l'intervention de Olivier RICHAUD, aide soignant, pour 0,25 ETP (par ailleurs à 0,5 ETP sur le CHRS 'Villa Médicis'), poste financé, depuis le mois de juillet 2007 par un financement du GRSP dans le cadre d'un projet de renforcement du travail en réseau et d'accès aux soins (renouvelé pour la période allant de juillet 2009 à juin 2010).

### **4- Compétences générales**

Le socle global de compétences que chaque salarié met en œuvre quotidiennement est dans la rencontre des publics visés directement dans leur lieu de vie : la rue. Cette équipe, par binôme va vers ces personnes dans un objectif de créer ou recréer du lien avec les personnes dites en situation d'exclusion. Egalement, elle met en œuvre quotidiennement ses connaissances du réseau Accueil Hébergement Insertion départemental et régional pour orienter les personnes suivant leurs besoins, attentes et demandes. Elle va également à la rencontre des commerçants et riverains pour communiquer et écouter. Communiquer : présenter une information claire, concise et précise concernant le rôle de l'équipe de Médiation de Rue.

Ecouter : entendre les opinions, remarques, difficultés éventuelles des commerçants, sans porter de jugement et en tentant d'amener le dialogue et l'ouverture.

La composition de l'équipe prend en compte l'aspect sanitaire et social du travail de Médiation de Rue afin de pouvoir développer un accompagnement global.

### **5- Compétences spécifiques**

En plus de cette base commune de travail, chaque salarié a développé des compétences spécifiques à son poste :

CASA – Médiation de Rue – 5bis, avenue Blanchissage, 84 000 AVIGNON.

☎ 06.30.24.89.76 @ : [médiation@casa-avignon.org](mailto:médiation@casa-avignon.org)

- Aurélie DEPECHE, éducatrice spécialisée, est plus spécifiquement chargée de l'accompagnement des personnes rencontrées suivant leurs besoins, attentes et demandes. Elle est donc de ce fait chargée de l'animation, du maintien et du développement du réseau et du partenariat.
- Hamid BENCHERNINE, travailleur pair, peut réaliser également des accompagnements. Il met en œuvre ses compétences personnelles suite à son parcours de vie, autour de l'interculturalité, l'immigration et le fait d'être arabophone;
- Christel BASKENS, travailleur pair, peut réaliser également des accompagnements. Elle met en œuvre ses compétences personnelles suite à son parcours de vie autour de la réduction des risques, la connaissance des addictions et des structures de soins ;
- Olivier RICHAUD, Aide Soignant, est plus spécifiquement chargé de l'accompagnement et la continuité du soin. Il réalise des maraudes mais également est interface entre les acteurs du sanitaire et du social. Il est plus particulièrement chargé également du développement du partenariat avec le secteur sanitaire.

*La notion de travailleur pair* : personnes ayant vécu des expériences de vie similaires à celles que vivent le public visé par l'action et qui ont aujourd'hui un recul qui leur permet de faire de celles-ci des compétences. Ces compétences s'adjoignent à celles des travailleurs sociaux afin de créer une compétence collective au plus près des besoins, attentes et demandes des publics rencontrés.

## **6- La Coordination**

Ce poste est transversal entre deux services : le CHRS Villa Médicis (0.75 ETP) et le service de Médiation de Rue (0.25 ETP). Les principes missions inhérentes à celui-ci sont l'organisation du service, la coordination entre tous les membres de l'équipe, l'animation de temps de réunion, le lien avec les membres du réseau et les partenaires, la formalisation des partenariats et la co-animation de l'instance Porcelaine.

CASA – Médiation de Rue – 5bis, avenue Blanchissage, 84 000 AVIGNON.

☎ 06.30.24.89.76 @ : [médiation@casa-avignon.org](mailto:médiation@casa-avignon.org)

## **VI - Perspectives pour l'année 2010**

### **1- Développer un accompagnement global, notamment sur le versant du soin**

Après avoir participé à différentes instances de réflexion autour de la création d'une équipe mobile de santé mentale, le Service de Médiation de Rue souhaite souligner l'importance de pouvoir s'adjoindre, directement dans la rue –lieu de leur action- les compétences d'un personnel de soin qui permettrait de réaliser un accompagnement global des personnes notamment sur le versant de la santé, tant somatique et psychique. Pour cela, le Service de Médiation de Rue souhaite repenser un partenariat efficient avec les services de soins.

### **2- Développer et renforcer des partenariats**

Le Service de Médiation de Rue va poursuivre son partenariat avec l'AVAPT SOS DI et apprécier continuellement l'efficience de celui-ci en réalisant de manière bi-annuelle des rencontres pour évaluer et redéfinir les objectifs si nécessaire.

Egalement, il est envisager de redéfinir un partenariat formel avec la SPA Vauclusienne dans un objectif de pouvoir s'adjoindre un outil supplémentaire pour développer la relation avec les personnes rencontrées, notamment autour des propriétaires d'animaux.

### **3- Réflexion autour des 4 places d'accueil supplémentaires sur le CHRS**

Suite à la future création de 4 places supplémentaires sur le CHRS Villa Médicis, le Service de Médiation de Rue va participer à cette réflexion afin de penser un lieu en lien avec les observations réalisées dans le cadre de leur intervention auprès des publics. De ce fait, plusieurs pistes sont pensées :

- « lieu à géométrie variable » : plutôt que de s'arrêter à un type de place disponible lorsque qu'une place se libère sur le CHRS (homme, femme seul(e), avec ou sans animaux, couple...), penser la place adaptée au public qui fait une demande.
- « lieu d'accroche » : une passerelle entre le monde de la rue et l'hébergement. Ces places seraient un lieu d'accroche, à haut seuil de tolérance, qui permettrait de pouvoir travailler une orientation appropriée vers des structures relais : hébergement offrant des prestations de stabilisation, hébergement offrant des prestations d'insertion, maison-relais, résidence sociale, logement individuel...

CASA – Médiation de Rue – 5bis, avenue Blanchissage, 84 000 AVIGNON.

☎ 06.30.24.89.76 @ : [médiation@casa-avignon.org](mailto:médiation@casa-avignon.org)

#### **4- Favoriser la professionnalisation des travailleurs pairs**

Après plusieurs années d'expérience d'exercice avec les travailleurs pairs, le Service de Médiation de Rue souhaite permettre à ceux-ci d'obtenir un diplôme professionnalisant afin d'éviter de créer une relation de dépendance entre le salarié et l'Association CASA.


Cette professionnalisation peut s'envisager par deux processus : soit le passage par une formation initiale de type « Aide Médico-Psychologique », « Moniteur Educateur » ou par la Validation des Acquis de l'Expérience.

Pour l'année 2010, il est envisagé qu'un travailleur pair puisse accéder à la formation d'Aide Médico Psychologique par le biais de la formation en alternance dans le cadre d'un contrat de professionnalisation.

Fait à Avignon, le 19 mai 2010.

Lætitia HOME-YHRY, Coordinatrice.

CASA – Médiation de Rue – 5bis, avenue Blanchissage, 84 000 AVIGNON.

 06.30.24.89.76      @ : [médiation@casa-avignon.org](mailto:médiation@casa-avignon.org)

# **CASA – MEDIATION de RUE**

## PRESENTATION

### DU COMPTE DE RESULTAT

### ET

### DU BUDGET PREVISIONNEL

CASA – Médiation de Rue – 5bis, avenue Blanchissage, 84 000 AVIGNON.  
☎ 06.30.24.89.76      @ : [mediation@casa-avignon.org](mailto:mediation@casa-avignon.org)

## **Les points importants à mentionner ici :**

- Cette année 2009, le financement global du service de médiation de rue a été rendu possible du fait de l'aide exceptionnelle du GRSP (subvention accordée de 20.000 euros), venant ainsi équilibrer les comptes, relativement au désengagement partiel mais substantiel de la Ville d'Avignon.
- La Ville d'Avignon, co-financeur de cette action, nous a fait savoir sa volonté de se désengager progressivement de cette démarche, estimant que cette action auprès des publics sans-abri relevait des missions de l'Etat. Prenant acte, nous avons fait une demande de statut CHRS pour cette équipe de médiation. Le CROSMS a répondu positivement à notre demande, en précisant néanmoins que le financement de cette action ne pouvait être assuré par une dotation global de financement, que par ailleurs un investissement financier des collectivités locales devait être trouvé.
- Plus de 90 % des dépenses sont liées aux salaires, le budget présenté est donc orienté exclusivement vers l'action directe de rencontre et de suivi des personnes, les économies de fonctionnement à rechercher sur d'autres postes sont quasi inexistantes.  
Le budget global proposé est absolument le seuil en deçà duquel le service de médiation de rue, dans sa configuration actuelle, ne pourrait fonctionner.
- A noter qu'à ce niveau de subvention les postes de direction et de coordination ne sont pas pris en compte, et qu'il n'est pas possible concrètement de faire application des accords SOP (convention collective).
- Le prévisionnel présenté tient compte d'un engagement financier de la Ville d'Avignon, à hauteur de ce qui a été accordé en 2009, allant dans le sens des recommandations du CROSMS ainsi que des circulaires de l'Etat invitant à « *Rechercher un cofinancement des collectivités locales* ».

Fait à Avignon, le 19 mai 2010.

Renaud DRAMAIS, Directeur.

CASA – Médiation de Rue – 5bis, avenue Blanchissage, 84 000 AVIGNON.

☎ 06.30.24.89.76 @ : [médiation@casa-avignon.org](mailto:médiation@casa-avignon.org)

# ASSOCIATION CASA

## EQUIPE MOBILE – MEDIATION DE RUE

### COMPTE DE RESULTAT 2009

DEPENSES (en Euros)			RECETTES (en Euros)		
	MEDIA	TOTAL		MEDIA	TOTAL
<b>ACHATS</b>	<b>921</b>	<b>921</b>			
FOURNITURES CONSOMMABLES NON STOCKEES	229	229			
FOURNITURES D'ELECTRICITE	0	0			
PETIT EQUIPEMENT ET OUTILLAGE	247	247			
FOURNITURES ADMINISTRATIVES	168	168			
FOURNITURES INFORMATIQUES	154	154			
CARBURANT ET FOURNITURES AUTOMOBILES	123	123			
<b>SERVICES EXTERIEURS</b>	<b>9 199</b>	<b>9 199</b>			
LOCATION IMMOBILIERE	0	0			
ENTRETIENS REPARATIONS MAINTENANCES	427	427			
ASSURANCES	410	410			
ETUDES DOCUMENTATIONS ADHESIONS	75	75			
PRESTATION PASSERELLE	4 600	4 600			
HONORAIRES	966	966			
VOYAGES DEPLACEMENTS MISSIONS RECEPTIONS	916	916			
FRAIS POSTAUX ET DE TELECOMMUNICATION	1 288	1 288			
ADHESION	517	517			
<b>FRAIS DE PERSONNEL</b>	<b>94 198</b>	<b>94 198</b>			
SALAIRES BRUTS	64 727	64 727			
CHARGES SOCIALES ET FISCALES	28 880	28 880			
VISITES MEDICALES D'EMBAUCHE	241	241			
ACTIONS DE FORMATION	350	350			
<b>AUTRES CHARGES</b>					
DOTATIONS AUX AMORTISSEMENTS	1 154	1 154			
<b>TOTAUX</b>	<b>105 472</b>	<b>105 472</b>			
			<b>DDASS</b>	54 167	<b>54 167</b>
			<b>GRSP PRAPS</b>	20 000	<b>20 000</b>
			<b>VILLE D'AVIGNON</b>	30 000	<b>30 000</b>
			<b>Résultat : PERTE</b>	1 305	<b>1 305</b>
			<b>TOTAUX</b>	<b>105 472</b>	<b>105 472</b>

# ASSOCIATION CASA

## EQUIPE MOBILE – MEDIATION DE RUE

### BUDGET PREVISIONNEL 2010

DEPENSES (en Euros)			RECETTES (en Euros)		
	MEDIA	TOTAL		MEDIA	TOTAL
<b>ACHATS</b>	<b>1 450</b>	<b>1 450</b>			
FOURNITURES CONSOMMABLES NON STOCKEES	300	300			
FOURNITURES D'ELECTRICITE	400	400			
PETIT EQUIPEMENT ET OUTILLAGE	250	250			
FOURNITURES ADMINISTRATIVES	200	200			
FOURNITURES INFORMATIQUES	150	150			
CARBURANT ET FOURNITURES AUTOMOBILES	150	150			
<b>SERVICES EXTERIEURS</b>	<b>9 850</b>	<b>9 850</b>			
LOCATION IMMOBILIERE	0	0			
ENTRETIENS REPARATIONS MAINTENANCES	500	500			
ASSURANCES	450	450			
ETUDES DOCUMENTATIONS ADHESIONS	100	100			
PRESTATION PASSERELLE	5 000	5 000			
HONORAIRES	1 000	1 000			
VOYAGES DEPLACEMENTS MISSIONS RECEPTIONS	1 000	1 000			
FRAIS POSTAUX ET DE TELECOMMUNICATION	1 300	1 300			
ADHESION	500	500			
<b>FRAIS DE PERSONNEL</b>	<b>110 100</b>	<b>110 100</b>			
SALAIRES BRUTS	73 987	73 987			
CHARGES SOCIALES ET FISCALES	35 513	35 513			
VISITES MEDICALES D'EMBAUCHE	250	250			
ACTIONS DE FORMATION	350	350			
<b>AUTRES CHARGES</b>					
DOTATIONS AUX AMORTISSEMENTS	1 200	1 200			
<b>TOTAUX</b>	<b>122 600</b>	<b>122 600</b>		<b>0</b>	<b>122 600</b>
			<b>DDASS</b>		<b>92 600</b>
			<b>VILLE D'AVIGNON</b>		<b>30 000</b>
			<b>TOTAUX</b>	<b>0</b>	<b>122 600</b>