

Médiateurs sociaux en soutien

Porté par l'association Dunes, le dispositif expérimental de médiation sociale vers les seniors (M2S) est déployé à Marseille, depuis mars 2021. Six personnes sont mobilisées dans trois quartiers urbains, où des besoins ont été particulièrement recensés.

ADAPTER LA CULTURE PROFESSIONNELLE DU TRAVAIL DE RUE.

Comment ce dispositif est-il venu compléter l'offre déjà existante ? Le constat de l'ensemble des porteurs⁽¹⁾ était qu'au-delà des services qui sont mobilisés avec une logique de guichet et au-delà de ceux activés lorsqu'il y avait un dysfonctionnement, il était important d'explorer une nouvelle piste : celle de l'identification des seniors et des aidants en situation d'isolement à partir d'un travail de rue. Ce nouveau canal d'identification doit permettre d'agir en amont des problématiques engendrées par l'isolement notamment celle de la perte d'autonomie. Identifier, créer et maintenir le lien social puis orienter vers les dispositifs existants les seniors et les aidants sont nos objectifs.

Au tout début de cette aventure, les médiateurs sociaux ont concentré leur travail sur l'information de leur mission. En effet, dans la représentation de beaucoup d'habitants et de certains porteurs, la médiation sociale était orientée plutôt vers la résolution de conflits, la tranquillité publique. « Vous êtes là pour les jeunes qui restent dans les immeubles ! » Il a fallu aussi à nos équipes adapter leurs pratiques professionnelles car il n'était pas naturel pour elles de faire un focus sur tel ou tel public ; la médiation sociale a d'habitude une entrée territoriale pour tous. Il nous a fallu donc nous occuper aux questions liées à la gérontologie, former et accompagner régulièrement nos médiateurs sociaux (avec l'utilisation de la grille Egoe⁽²⁾, formation de premiers secours en soins mentaux, analyse de la pratique professionnelle...). Et sur ce volet, le Gérontopôle Sud a été un soutien de premier plan.

RELATION DE CONFIANCE ET PÉRENNISATION EN RÉFLEXION.

Aujourd'hui, 18 mois après le lancement de cette opération, les équipes se sont pleinement intégrées sur le territoire et sont parfaitement identifiées par les habitants et les porteurs avec lesquels une relation forte de confiance s'est nouée. Elle favorise le lien entre les différents acteurs. Deux binômes de médiateurs sociaux interviennent sur chacun des trois sites : leur journée s'articule autour de veille sociale, de rencontres avec les parties prenantes présentes (gardien de la résidence, commerçants, livriers, les acteurs de services à la personne et du soin à domicile...), de visites à domicile, de cafés citoyens au pied d'immeuble, d'animations de portes-à-portes et d'accompagnements individuels. Ce sont plus de 115 seniors, 24 aidants, et 21 personnes âgées en situation d'aide qui ont été identifiés et qui sont suivis par le dispositif. L'objectif est désormais d'étendre l'opération marseillaise sur d'autres territoires en France afin de pouvoir construire un modèle qui réponde aux spécificités locales. Reste à savoir si ce dispositif peut s'inscrire dans la durée sur un territoire.

(1) Urco-Gruppe Action logement, JODI, Ven Habitat/Ag Méditerranée, U3 Habitat, AG2R la Mondiale, Mojicall Habitat, la conférence des femmes des Bouches-du-Rhône, la Fédération des entreprises sociales du Habitat, ARIE - Rura & Corse, Forum Méditerranée et Gérontopôle Sud. (2) L'Egoe se présente sous la forme d'un questionnaire court réalisé par téléphone avec la personne âgée ou son proche. Elle recense des indicateurs sociaux et gérontologiques afin d'établir un niveau de risque (évalué) et une situation nécessitant le cas échéant une intervention préventive. www.solidairesante.gouv.fr