

Sécurité

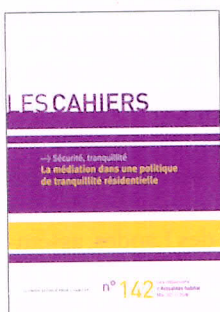
# La médiation sociale



Dans le cadre de la journée professionnelle de l'USH, *Actualités habitat* a présenté le premier volet des travaux consacré à la vidéoprotection<sup>(1)</sup>. Voici le second qui porte sur la médiation comme contribution au projet de tranquillité-sécurité dans les quartiers d'habitat social.

**D**éjà ancienne dans le secteur Hlm avec les pratiques de développement social et de gestion urbaine de proximité, mais amenée à se développer face à la problématique du bien-vivre ensemble, la médiation recouvre plusieurs champs d'activité: la tranquillité résidentielle (approche examinée dans le cadre de la journée professionnelle), la régulation de la vie de voisinage, l'usage abusif des parties communes, le rapport entre personnel de proximité et habitants.

Le guide méthodologique sur la médiation dans une politique de tranquillité résidentielle pose plusieurs questions: la nécessité de distinction et d'articulation entre la posture des agents de proximité et les fonctions dédiées à la médiation; l'identification des situations; les critères de choix entre dispositifs internalisés, externalisés, mutualisés en inter-organismes ou en partenariat avec les collectivités locales; la clarification des missions de médiation et les modes d'intervention à chaque étape de la tension ou du dysfonctionnement; la qualification des métiers dans un cadre déontologique; l'articulation avec le système local des acteurs; la question récurrente de l'évaluation de l'efficacité en donnant une lisibilité aux habitants et, enfin – au-delà de l'outil technique que privilégie le Fonds interministériel de prévention de la délinquance – l'enjeu de reconnaissance des missions de médiation dans la GUP (abattement de TFPB) et dans l'élaboration des programmes des CUCS, à l'horizon 2014.



Voir le détail du guide page 32.



S. Vivancos, F. Ohl, C. Thieffry, B. Mora, L. Giraud, X. Rochefort, D. Compingt. © G. Roubaud.

## Une définition et des compétences précises

Laurent Giraud, directeur de France Médiation (réseau national d'acteurs de la médiation sociale créé en 2008), a évoqué la crédibilité et la professionnalisation du métier: «Depuis l'image des «grands frères», la médiation n'a eu de cesse de se structurer autour de compétences spécifiques. Il en existe à présent une définition, un cadre garantissant la qualité du processus et des formations diplômantes et qualifiantes autour d'un référentiel d'activités.» La médiation, recouvre plusieurs métiers – ALMS (agents locaux de la médiation sociale), médiateurs, correspondants de nuit – et intervient dans la prévention des troubles et la gestion des conflits mais aussi la veille sociale et technique. Elle s'inscrit dans un partenariat territorial qui va aider à la résolution de la tension ou du dysfonctionnement dans le respect des responsabilités de chacun.

Dans le logement social, rappelle le consultant François Ohl, la médiation répond au fait que «le bailleur s'engage, par contrat synallagmatique, à faire en sorte d'habiter tranquillement l'immeuble, en recourant à son personnel pour gérer la relation de proximité, dans une culture du dialogue et de l'engagement

négocié.» Ce savoir-faire se place dans une approche globale de la tranquillité et une chaîne de traitement des troubles avec des moyens de prévention situationnelle, des dispositifs de médiation, l'invitation des habitants à participer avec leurs associations à la coproduction de la tranquillité, l'inscription dans des actions partenariales avec les collectivités locales et la police, le recours contentieux et judiciaire. La médiation est préventive, curative ou réparatrice.

Le bailleur a quatre modes d'intervention: une démarche transversale relevant de la posture de l'agent et du management; un dispositif spécifique avec des postes dédiés d'agents de médiation agissant comme tiers indépendants; des dispositifs locaux existants dans des communes avec des médiateurs extérieurs; la médiation judiciaire, civile et pénale. Enfin, on rencontre de plus en plus de dispositifs inter-bailleurs, préventifs et territorialisés, auprès de publics spécifiques.

La question a été posée de la légitimité du bailleur à être médiateur. En effet, une disposition européenne sur la médiation civile et commerciale, qui va être transposée en droit français, interpelle sur le lien hiérarchique et la déontologie, le médiateur se positionnant comme tiers neutre et indépendant pour faire en sorte



que chacun assume ses responsabilités de consommateur et de citoyen. Comme l'explique Laurent Giraud, « le terme de médiateur constitue un écueil mais le plus important est que le bailleur garantisse l'indépendance du processus d'intervention de médiation, que ce soit dans la gestion d'un conflit entre deux locataires ou avec un locataire. »

Après l'exposé du cadre, deux exemples concrets de médiation mis en œuvre dans des organismes de logement social ont été donnés (lire ci-dessous). Pour conclure cette partie, Béatrix Mora a souligné qu'« il faut être vigilant dans le logement social sur l'utilisation de la terminologie de médiateurs dans les Hlm qui ont un spectre d'intervention large, incontestable en matière de tranquillité résidentielle mais plus délicat dans le traitement de conflits avérés. »

### Grand Lyon Habitat : la médiation sociale, une action durable de prévention et de cohésion

Xavier Rochefort, directeur d'ALTM, Denis Compingt, directeur de la vie sociale, tranquillité, insertion à Grand Lyon Habitat, agence de Mermoz.

L'exemple de construction d'un partenariat autour de la médiation locale a été donné avec l'expérience de Mermoz où une association a été créée en 2003 sur un principe de mutualisation entre quatre bailleurs (Grand Lyon Habitat, l'Opac du Rhône, Alliade Habitat et la SEM SA CVL, société anonyme de construction de la ville de Lyon), les collectivités locales (Ville et agglomération), les transporteurs publics et ERDF.

L'association lyonnaise pour la tranquillité et la médiation (ALTM) a pour but d'assurer une présence de médiateurs sociaux de proximité professionnels sur les territoires prioritaires de l'agglomération. Le dispositif n'est pas pérennisé sur un secteur mais mobilisé au regard des contextes et dans le temps, avec un objectif d'appropriation et de responsabilisation des habitants. Ainsi, vingt salariés en contrat à durée indéterminée dont seize médiateurs en tenue de travail interviennent de 10 heures à 22 heures par équipes jour/nuit. Ni policier, ni travailleur social, le médiateur est un professionnel à part entière exerçant des activités qui lui sont propres et pour lesquelles il est formé.

Des conventions triennales d'objectifs et de moyens fixent les modalités globales



Des médiateurs de l'Association Lyonnaise pour la Tranquillité et la Médiation (ALTM). © DR

du partenariat opérationnel et financier avec les bailleurs sociaux, en s'appuyant sur le diagnostic partagé dans les instances du CLSPD. Les solutions sont graduées en fonction de l'importance des difficultés rencontrées.

Si la démarche s'inscrit dans un projet de territoire, des actions ponctuelles peuvent être initiées à la demande du bailleur à l'aide de fiches de liaison. Par exemple, une problématique d'occupation gênante de parties communes, une action de sensibilisation à la propreté ou la gestion d'un conflit de voisinage qui tend à devenir une activité de référence du dispositif. Un reporting d'activité est effectué par un rapport d'ambiance hebdomadaire, un point mensuel quantitatif et un rapport annuel. L'an dernier, 10 646 interventions de médiation sociale ont eu lieu sur les trois secteurs d'intervention et l'impact de l'action a été mesuré avec l'appui du guide d'évaluation de l'utilité sociale d'un dispositif de médiation sociale (France Médiation).

### SDH : mission médiation, tranquillité sécurité « en distance et en proximité »

Séverine Vivancos, responsable de la médiation et de la tranquillité à SDH.

A la SDH (Société dauphinoise de l'habitat), c'est un dispositif de médiation interne qui a été mis en place depuis 2004 par le biais d'un médiateur responsable tranquillité sécurité dont la mission est de favoriser la tranquillité des groupes d'habitation, de promouvoir le lien social et de contribuer à la sécurité des salariés en contact avec le public en les mettant à distance afin de préserver leur sécurité.

Le cœur de métier réside dans le règlement des conflits de voisinage en faisant intervenir successivement trois niveaux d'acteurs : les chargés de secteur pour

repérer les situations sensibles, le responsable de territoire pour rappeler la règle, organiser des rencontres entre les locataires en conflit et interpellier les acteurs locaux ; le médiateur pour rendre visite aux locataires à domicile, s'occuper des dossiers sensibles (agressivité, troubles de santé mentale) et trouver une solution définitive. Le deuxième axe d'intervention est la coproduction de la tranquillité publique, en particulier au sein des parties communes, pour remédier aux rassemblements abusifs et aux squats, en remobilisant les locataires et en sollicitant les acteurs locaux et outils du CLSPD. Afin de reconquérir les espaces communs face à l'usage illégal des sous-sols, la SDH engage des opérations visibles de visite et de contrôle en site sensible avec les forces de l'ordre. Le dernier axe concerne la prévention et le traitement des situations d'agressivité du public à l'encontre des salariés de la société.

Le mode opératoire consiste à la fois à apporter aux salariés un soutien systématique et immédiat de l'encadrement et de la direction par une procédure rapide d'information, de diagnostic et de prise en charge du personnel concerné, avec traitement civil et pénal le cas échéant, à traiter les comportements agressifs en réagissant dès la première infraction au code pénal (dépôt de plainte, main courante, lettre recommandée...) et à former et accompagner les salariés pour qu'ils soient préparés à la gestion des relations conflictuelles et à la compréhension des faits déclencheurs. ■

(1) Actualités habitat du 15 juin 2011, page 14.



Le responsable du territoire Sud Metro s'occupant de la médiation dans un moment d'échange avec un gardien d'immeubles. © DR