



De jour comme de nuit Médiation globale à Pont-de-Claix (Isère)

Pont-de-Claix, commune de l'agglomération grenobloise de plus de 11 000 habitants, a créé un service de médiation fonctionnant sur le temps de soirée, en l'articulant avec son service de jour préexistant. Les deux services n'ont pas les mêmes fonctions ni les mêmes statuts (l'un est privé, l'autre public) mais partagent le souci de combiner prévention et régulation de conflits.

UN DIAGNOSTIC partagé sur les incivilités dans la ville de Pont-de-Claix a révélé un certain malaise dans la vie quotidienne des habitants – dégradations de l'habitat, occupation par des groupes de jeunes des parties communes – un sentiment d'insécurité et d'abandon, particulièrement en soirée. Étant donné que le contrat local de sécurité ne suffisait pas à traiter ces problèmes liés à la vie quotidienne, la ville de Pont-de-Claix a mis en œuvre, dès l'année 2000, un dispositif de médiation globale dans le cadre de la gestion urbaine et sociale de proximité. Ce dispositif a la particularité d'être composé de deux services différents et complémentaires permettant d'assurer une présence aussi bien le jour que la nuit et de mener une action de prévention transversale. La prime régionale à l'innovation a contribué au renforcement de la coopération et de la cohérence entre ces deux services, ainsi qu'avec l'ensemble des partenaires (bailleurs, services municipaux, gendarmerie, police municipale...), notamment à travers la mise en place d'outils informatiques et statistiques.

SERVICE DE JOUR : UN TRAVAIL DE PRÉVENTION

Tout d'abord, le service municipal *Jeunesse et vie des quartiers* a été restructuré, et renommé *Prévention et vie des quartiers*. Une nouvelle orientation politique lui a été donnée afin de réaliser des actions de prévention transversales et coordonnées.

Ce service pilote les missions de trois correspondants de quartiers, dont l'activité, en même temps que la restructuration du service, a été réorientée. En réduisant leur rôle d'animation et en se spécialisant dans la médiation, leur mission est devenue plus précise et plus concrète. Les correspondants assurent une présence de proximité à la fois lors de permanences plusieurs fois par semaine dans trois quartiers différents de la ville (chaque médiateur agissant sur un secteur déterminé), et à travers l'organisation d'événements collectifs concernant l'ensemble de la commune : aide à la création d'associations, participation aux comités de quartiers, aux réunions des différents intervenants sur

les quartiers, aux veilles techniques, etc.

Les correspondants de quartiers ont donc essentiellement un rôle d'écoute, d'aide au projet, de soutien à la démocratie participative, en plus de leur fonction d'animation et d'aide à la résolution de conflits. Ils orientent les habitants vers les structures pouvant répondre à leurs demandes (CCAS, mission locale, médiation de justice, MJC, etc.) et constituent ainsi un lien entre la ville, les différents partenaires locaux et les habitants. Enfin, la prévention restant leur mission principale, les médiateurs cherchent, à travers l'ensemble des actions menées, à instaurer un dialogue avec les jeunes, notamment lors des sorties et des animations de quartiers. Ils travaillent en lien avec le CCPD et apparaissent alors comme des personnes ressources. Les habitants sont impliqués dans le fonctionnement même du dispositif puisqu'ils sont invités à participer aux réunions des professionnels du territoire et aux comités de quartier.

SERVICE DE NUIT : MÉDIATION, INFORMATION, VEILLE TECHNIQUE

Parallèlement, un service de médiation de nuit, *Présence Médiation*, a été mis en place en février 2001 et confié à une association de gestion des initiatives locales (Agil), émanant de l'Apase (Association pour l'action sociale et éducative, domaine de la prévention spécialisée). De juin 1999 à décembre 2000, la commune a mené un travail de réflexion sur ce projet avec les bailleurs sociaux, la gendarmerie, la Confédération nationale du logement et l'Agil; des réunions ont été organisées en direction des autres professionnels concernés et des habitants. Il a été décidé que ce service ne serait pas destiné à l'ensemble de la commune, mais concernerait les logements collectifs publics et privés situés dans les trois quartiers désignés comme prioritaires dans le contrat de ville. Une participation financière est demandée aux habitants afin de les impliquer dans l'amélioration du cadre de vie (somme de 3€ par mois, par logement, partagée à moitié entre bailleurs et locataires). Ils ont donc été appelés à voter la mise en place de *Présence Médiation* (par groupes d'immeubles). Au total, en 2002, 1372 logements, répartis sur quatre secteurs différents, sont ainsi concernés par cette action.

Présence Médiation est composé de cinq agents de civilités et d'un responsable. Par équipe de deux, ils assurent une présence active sur les secteurs ayant choisi ce service, de 17 h à 1 h du matin, 365 jours par an. Ils effectuent des rondes, visitent les allées, les

montées d'escaliers, les garages, caves, parkings... Ce service bénéficie d'un local et d'une voiture, les agents sont par ailleurs munis de portables sur lesquels les locataires peuvent les joindre pendant leur service avec un numéro vert.

Les agents de civilités ont trois missions : médiation et régulation sociale, c'est-à-dire un rôle d'écoute, d'apaisement et de soutien des habitants lors de conflits de voisinages, de squats de jeunes, etc. ; relais et information : lorsqu'ils ne peuvent pas eux-mêmes intervenir sur une situation problématique, ils mettent les habitants en relation avec les services adéquats (police, hôpital, etc.) ; enfin une mission de veille technique qui consiste à repérer les problèmes techniques et à les signaler aux services concernés. Ces professionnels agissent principalement sur des problèmes d'ordre technique (plus de 50 % des interventions) et sur la prévention (près de 40 %). Les actions d'assistance et de sécurité représentent à peine 10 % de leurs interventions.

Afin justement d'éviter d'être perçus comme des agents de sécurité, dès leur prise de fonction, les agents de civilités se sont présentés aux habitants, en faisant du porte-à-porte (remise d'une plaquette d'information du service et une carte de visite présentant le numéro vert auquel ils sont joignables) ; ce fut en outre l'occasion de recueillir les attentes des locataires. L'information auprès des habitants se fait également lors des groupes d'évaluation annuelle par le biais des syndicats et des associations de locataires.

COORDINATION ENTRE LES DEUX SERVICES

Ces deux services n'ont donc pas tout à fait le même fonctionnement, ni d'ailleurs la même fonction. Alors que le service de jour est plus territorialisé et que le travail des correspondants de quartiers se situe plus sur le long terme, les agents de civilités sont amenés à opérer plutôt sur du situationnel, de l'immédiat. En outre, le service *Présence Médiation* a une obligation plus forte de résultats immédiats et visibles à l'égard des habitants qui participent à son financement. Cependant, ces deux services travaillant en partie pour les mêmes personnes et sur des problématiques et des situations semblables, leur coopération est rapidement apparue indispensable. Courant 2002, notamment avec l'aide la prime régionale à l'innovation, leur coordination s'est resserrée afin d'harmoniser le dispositif et de mettre en place des outils communs de saisie et d'analyse de l'activité.

D'une part, les échanges entre les médiateurs de jour et de nuit et entre les deux chefs de services se

sont intensifiés, sachant que chacun de ces services était déjà fortement intégré dans un réseau partenarial. Par exemple, plusieurs fois par semaine, les deux services assurent des permanences communes au pôle de services de proximité. Ce temps de rencontre leur permet d'assurer le relais et le suivi entre le jour et la nuit.

D'autre part, à partir des outils informatiques et méthodologiques propres à chaque service (tableau de compte rendu journalier pour *Présence Médiation*, journal quotidien pour le service municipal), différentes sortes de « fiches » informatiques ont été mises en place afin de diffuser les informations entre ces deux services ainsi qu'à l'ensemble des partenaires concernés. Des fiches « veille technique », recensant les dysfonctionnements observés, ainsi que des fiches « d'intervention » donnant les caractéristiques de chaque intervention font la navette entre les services de médiation et les partenaires concernés, afin d'en assurer le suivi. Des fiches statistiques permettent de recenser les actes d'incivilités, d'effectuer des bilans par quartier, bailleur, etc., et ainsi de mieux rendre compte de la situation des différents secteurs et de leur évolution à l'ensemble des partenaires.

Ces outils contribuent donc à un traitement des problèmes quotidiens plus rapide et plus efficace, ainsi qu'à une meilleure analyse de la situation sociale de la commune sur le long terme.

Ce dispositif de médiation a l'intérêt, en plus d'assurer une présence aussi bien la nuit que le jour, de ne pas se limiter à la simple résolution de conflits de voisinage mais de travailler dans le long terme et la continuité. Par ailleurs, certains des outils de communication créés ont été appropriés par certains de leurs partenaires, comme l'Opac, qui les utilise en interne. ■

Marion VEYRET

PRÉSENCE MÉDIATION (service de nuit)

Maîtrise d'ouvrage : ville de Pont-de-Claix et bailleurs sociaux (SDH, Opac 38, LPV)

Maîtrise d'œuvre : Agil (Association de gestion des initiatives locales)

Budget 2002 : 194 126,70 €

Ville (32 551 €), Département (15 550 €), État (13 720 €), Région (10 000 €), Métro (4 000 €), subventions emploi-jeunes, adultes-relais et CEC (64 460 €), bailleurs, locataires et copropriétaires (50 041 €).

→ **L. Cherchari** (responsable du service Prévention) : (0)4-76-29-80-46

→ **S. Dematos** (responsable du service *Présence Médiation*) :

(0)4-76-27-37-82