



TECHNICIEN MÉDIATEUR VÉNISSIEUX - OPCHLM de Lyon (Rhône)

ORIGINE DE LA DÉMARCHÉ

Vénissieux (69), cité des Minguettes. Le profil de technicien/médiateur fait son chemin, soutenu par la Régie de quartier Armstrong. L'étude de faisabilité à l'origine de la création de la Régie mentionne déjà la médiation. Il apparaît nécessaire de définir une "personne ressource" pour faciliter l'intégration des nouveaux locataires dans le quartier. Ce rôle de médiateur peut s'appuyer efficacement sur une fonction technique, telle que gardiennage ou nettoyage. Cela permet une présence quotidienne auprès des habitants.

Par ailleurs, l'Office Public Communautaire d'HLM de Lyon, organisme loueur, souhaite améliorer la qualité du service rendu en matière de nettoyage et diminuer les charges induites. Il propose à la Régie de quartier d'assurer une double fonction de nettoyage et d'animation. Celle-ci recrute alors sur un profil de technicien/médiateur, appelé aussi médiateur technique.

OBJECTIFS

Les missions assignées à ce poste sont de trois ordres :

- veiller à la bonne fin des tâches de nettoyage confiées par l'OPCHLM à la régie de quartier,
- contribuer à la régulation des conflits de voisinage,
- prendre en charge l'accueil et l'orientation des nouveaux locataires.

ORGANISATION

La Régie de Quartier Armstrong est l'employeur. Les prestations sont facturées à l'OPCHLM .

Il y a actuellement deux techniciens/médiateurs, pour les quartiers de Léo Lagrange (création du poste en 1992) et de La Darnaise (création du poste fin 1993). Employés à plein temps, ils consacrent un mi-temps (matin) au nettoyage, un mi-temps à la médiation. Les deux personnes habitent sur place et disposent d'un local au rez-de-chaussée.

Au-delà des contacts informels, le suivi s'effectue en faisant le point une fois par semaine avec la régie de quartier et l'Office.

RÔLE DU TECHNICIEN / MÉDIATEUR

NETTOYAGE

Trois missions :

- contrôle et encadrement du travail des responsables d'allées et agents de nettoyage des espaces extérieurs,
- vérification de l'état du matériel nécessaire à l'entretien et vérification des équipements techniques du bâtiment en parties communes,
- sensibilisation des locataires au respect des règles d'hygiène collective (campagne auprès des jeunes, affichage...).

MÉDIATION

Le technicien/médiateur doit être identifié par les habitants comme un conseiller, et ne pas être assimilé à l'organisme bailleur. Il représente, pour eux, un recours possible dans leurs rapports avec l'Office.

Il tient surtout un rôle d'écoute et d'orientation. Conformément à sa mission, le technicien/médiateur doit être capable de

Reproduction autorisée sous réserve de mention du producteur et de citation exhaustive



gérer des conflits de voisinage ; l'écoute et le dialogue entretenus avec des habitants ont pour but de désamorcer ces conflits. De petites nuisances, telles que des papiers jetés, un chien qui souille le palier, sont ainsi réglées, par le contact direct avec les locataires. En absence de règlement, il y a dépôt de plainte et orientation vers la boutique de droit. Il peut encore orienter sur d'autres partenaires : crèches, services sociaux.

Les fonctions de technicien et de médiateur sont étroitement liées. Le nettoyage n'est

cependant pas un simple prétexte à la présence du médiateur : le coût de l'entretien est passé de 12 F à 7 F le m² de surface corrigée. En organisant son travail, celui des agents et des responsables d'allées, il assure déjà une prévention, en les sensibilisant au rôle du dialogue.

Notons que pour assurer une médiation auprès des habitants parallèlement à un travail technique crédible, les capacités de la personne, son charisme, restent un facteur déterminant.

Mots-Clés : Entretien/propreté, Insécurité, Médiation sociale, Métiers de proximité, Organisme HLM, Régie de quartier

Contact : Régie de quartier Armstrong - Tél. : 33 (0)4 78 70 70 81

Rédacteur : CR•DSU - 4 rue de Narvik - BP 8054 - 69351 Lyon Cédex 08 - 33 (0)4 78 77 01 43

Coproduction : CR•DSU/ HABITAT-FORMATION - 13 -15 rue des Sablons - BP 145 16 - 75763 Paris Cédex 16 - Tél. : 33 (0)1 53 65 77 77 - Fax : 33 (0)1 53 65 77 88

- Août 1994 -

Reproduction autorisée sous réserve de mention du producteur et de citation exhaustive