

## À Valence, la médiation pour prévenir et repérer les comportements incivils

**Assurer une relation de proximité et faciliter le quotidien des habitants des Hauts de Valence (regroupant deux quartiers prioritaires de 11 430 habitants), telle est la mission des quatre médiateurs sociaux dont la ville de Valence s'est dotée il y a un an. Khadra Yahia-Benattia, adjointe à la cohésion sociale et la politique de la ville, Annie Roche, adjointe à la démocratie participative et la citoyenneté, et Élise Gardaine, chef du service cohésion sociale et démocratie participative, au sein de la direction de la proximité, auquel est rattachée l'équipe de médiation, présentent cette nouvelle mission, encore en construction.**

Les médiateurs ont d'abord commencé par se présenter aux partenaires ainsi qu'aux habitants : la première étape a été de se faire connaître. Aujourd'hui, l'enjeu est d'acquiescer une légitimité au sein des quartiers, de renforcer le lien avec tous les habitants, même les plus éloignés de la vie démocratique, afin qu'ils reconnaissent l'intérêt de l'action de l'équipe.

### Conditions d'exercice et missions des agents de médiation

Les médiateurs sociaux interviennent dans un contexte d'exclusion urbaine et sociale dont souffrent les habitants des quartiers des Hauts de Valence. Au cours des différentes observations sociales, cinq constats reviennent régulièrement à propos de ces quartiers, qui relèvent de comportements incivils : problématiques autour des locaux à poubelle, récurrence des véhicules épaves, comportements routiers à risque, débris de verre occasionnés par les rassemblements en soirée et expressions hostiles de certains jeunes sur l'évolution urbaine de leur quartier.

L'objectif de l'équipe, organisée en binôme, est de recréer du lien social, de contribuer à l'amélioration du vivre-ensemble afin de réinsérer durablement dans la ville ces territoires en difficulté. Les médiateurs n'interviennent pas sur la sécurité, qui est une compétence de la police, et se doivent de respecter une déontologie sans faille afin de garder leur crédibilité dans leur travail de médiation. Tous quatre vivent ou ont travaillé dans ces quartiers, ce qui constitue un

atout : « *Nous en comprenons le langage* », résumement-ils. Leurs activités se structurent autour de deux axes fondamentaux : « aller vers » les habitants et « faciliter » leur relation aux services publics. À ce titre, ils repèrent les problèmes sur l'espace public (voirie, mobilier urbain, propreté...), mettent les habitants en relation avec les partenaires, facilitent leurs démarches administratives et les accompagnent dans leurs projets. Ils peuvent également être amenés à aider les habitants à gérer des différends entre eux. L'action des médiateurs permet aux élus référents des quartiers d'avoir une connaissance plus fine des territoires, des attentes de leurs habitants et des liens qui s'y tissent.

### Coordination de l'intervention avec les autres acteurs de la ville

L'enjeu de coordination avec les autres services de la ville est de taille tant du point de vue des questions techniques (avec la direction de gestion de l'espace public et la cellule « numéro vert ») que des questions de tranquillité (avec la direction de la tranquillité du domaine public dont la police municipale fait partie) ou encore des questions de prévention (services de prévention et de réussite éducative). L'équipe de médiation sociale est également en discussion permanente avec les instances du Conseil local de sécurité et de prévention de la délinquance et les groupes territoriaux de veille répartis sur chaque quartier.

Les médiateurs agissent en prévention et repérage des problèmes de tranquillité publique. Étant en permanence sur le terrain, ils sont souvent les premiers sollicités. Le relais est ensuite passé aux personnes chargées des questions de tranquillité publique dans la ville, questions gérées en direct par le cabinet du maire. Au-delà des services internes à la ville, le travail est également conduit en lien avec les partenaires de l'agglomération, de l'office public HLM, des associations conduisant aussi des médiations, etc.

Il n'est pas toujours évident de déterminer ce qui relève ou non de la médiation sociale. Mais le dialogue permanent entre services et les échanges en binôme permettent aux médiateurs de la ville de confronter les points de vue afin de bien identifier les problèmes qui leur sont soumis et orienter les personnes vers les services compétents. ■

*Élise Gardaine, Annie Roche  
et Khadra Yahia-Benattia*