

ASSOCIATION
LYONNAISE
POUR LA
TRANQUILLITÉ
ET LA
MÉDIATION

RAPPORT D'ÉVALUATION
DE L'UTILITÉ SOCIALE DE
LA MÉDIATION SOCIALE

QUARTIER DE
GERLAND CITÉS-SOCIALES

altm

MÉDIATION SOCIALE



| | |
|--|-----------|
| Mise en place de l'ALTM et évaluation de son utilité sociale | 3 |
| Origine du déploiement des médiateurs sociaux | 4 |
| Historique de la médiation sociale | 4 |
| Historique de l'association | 4 |
| Origine de l'implantation de l'ALTM | 6 |
| Vers une démarche d'évaluation partagée | 7 |
| La notion d'utilité sociale | 7 |
| Pourquoi évaluer l'utilité sociale ? | 7 |
| La méthodologie d'évaluation | 8 |
| Evaluation du dispositif de Gerland Cités-Sociales | 11 |
| Cinq registres d'utilité sociale - étude globale du quartier | 12 |
| Cohésion sociale | 12 |
| Innovation et apprentissage | 15 |
| Tranquillité publique | 16 |
| Contribution économique | 18 |
| Reconnaissance | 20 |
| Un impact différent de la médiation sociale selon les secteurs | 25 |
| Zone 1 - Cité-Jardin | 27 |
| Zone 2 - avenue Debourg-rue de l'Effort | 30 |
| Zone 3 - rue Marcel Mérieux | 33 |
| Zone 4- Antonin Perrin, rue André Bollier et boulevard Yves Farge | 35 |
| Zone 5 - rue Lieutenant-colonel Girard | 38 |
| Propositions et perspectives | 41 |
| Développer de nouveaux outils de communication | 42 |
| Valoriser le travail des médiateurs sociaux | 42 |
| Optimiser la répartition des interventions en lien avec le référentiel d'activités | 45 |
| Améliorer la coordination entre acteurs du territoire | 45 |
| Intégrer les médiateurs sociaux dans la vie des habitants | 46 |
| Synthèse Générale | 47 |



**MISE EN PLACE
DE L'ALTM
ET
ÉVALUATION
DE SON
UTILITÉ SOCIALE**

ORIGINE DU DÉPLOIEMENT DES MÉDIATEURS SOCIAUX

HISTORIQUE DE LA MÉDIATION SOCIALE

« La médiation sociale est définie comme un processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions, de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose. »

En 2000, des experts de douze pays européens se sont réunis à Créteil pour construire cette définition officielle de la médiation sociale, laquelle devait permettre d'établir des directives internationales sur le fonctionnement de ce nouveau métier.

Une remarque importante a déjà été faite à cette époque : dans la réalité, les structures de médiation sociale ne suivent pas forcément l'ensemble des règles élémentaires d'impartialité et d'indépendance. En effet, ces différents experts observent qu'il est (et sera) délicat de mettre en place des structures de médiation sociale indépendantes alors que la majorité sont portées par des collectivités, des bailleurs sociaux, des sociétés de transports... Ceci n'est pas anodin, car on ne peut trouver aujourd'hui en France de structures de médiation sociale totalement indépendantes. Est-ce un frein pour l'efficacité de leurs actions ? On ne peut l'affirmer, mais la question reste ouverte.

En 2000, des structures de médiation sociale existaient déjà au sein de l'Union européenne, mais leur statut n'était pas clairement défini, ce qui est toujours le cas aujourd'hui en France. Il est donc délicat d'apporter une définition commune de la médiation sociale.

En France, une institution sert de référence aux structures de médiation sociale : « France Médiation », et on peut trouver sur son site la même définition de base, que des travaux ultérieurs ont permis de compléter. Ainsi, six principes généraux sont fixés aujourd'hui :

LA NEUTRALITÉ ET L'IMPARTIALITÉ

LA NÉGOCIATION ET LE DIALOGUE

LE LIBRE CONSENTEMENT ET LA PARTICIPATION DES HABITANTS

LA MOBILISATION DES INSTITUTIONS

LA PROTECTION DES DROITS ET DES PERSONNES

LE RESPECT DES DROITS FONDAMENTAUX

Ces ajouts définissent depuis le travail de médiateur social. Ils sont essentiels afin d'établir une reconnaissance nationale de ce métier. Néanmoins, on peut remarquer, par la reformulation d'un concept, que la direction de la médiation sociale en France s'éloigne en partie de l'ancienne définition. En effet, la référence à l'indépendance, bien qu'à la base de la réflexion des experts de Créteil, a été éludée et n'est pas citée parmi ces six principes. L'évident besoin de financement de ces structures et la nécessité de travailler avec les acteurs d'une ville freinent la vision d'indépendance souhaitée pour les médiateurs sociaux dans les années 2000.

HISTORIQUE DE L'ASSOCIATION

Suite à une commande de la Ville de Lyon, un diagnostic des dysfonctionnements urbains a été réalisé en 2002 sur trois quartiers lyonnais (La Duchère 9^{ème}, Mermoz 8^{ème}, Gerland 7^{ème}). Plusieurs préconisations ont été faites à partir de ces résultats, dont celle de mettre en place un dispositif de médiation sociale. L'objectif était clair : apporter une réponse de proximité en mettant en place des équipes de médiateurs. Leur rôle était d'accompagner non seulement la réhabilitation urbaine dans le cadre du Grand Projet de Ville (GPV) mais également d'assurer une présence rassurante et dissuasive auprès de la population.

L'association a évolué depuis sa création en 2004 et propose désormais l'intervention d'équipes de médiateurs sociaux ayant toutes pour référence métier une liste de dix activités de médiation sociale dont neuf ont été édictées par France Médiation et validées par la Délégation Interministérielle à la Ville (DIV), l'Agence Nationale pour la Cohésion Sociale et l'Egalité des Chances (ACSé) et la Direction Générale de l'Action Sociale (DGAS) le 7 janvier 2009.

Il s'agit de :

- LA PRÉSENCE ACTIVE DE PROXIMITÉ
- LA GESTION DE CONFLITS
- LA VEILLE SOCIALE TERRITORIALE
- LA MISE EN RELATION
- LA CONCERTATION AVEC LES HABITANTS ET LES INSTITUTIONS
- LA VEILLE TECHNIQUE
- LA FACILITATION ET/OU LA GESTION DE PROJET
- LA SENSIBILISATION ET/OU LA FORMATION
- L'INTERMÉDIATION CULTURELLE
- L'ASSISTANCE

Aujourd'hui quatre équipes sont présentes de façon permanente sur Lyon et son agglomération : dans le 7^{ème} arrondissement (Gerland Cités-Sociales), le 8^{ème} arrondissement (Mermoz, Moulin à Vent, Bachut, Langlet-Santy), le 9^{ème} arrondissement (Vaise, Gorge de Loup, Valmy) et également Saint-Fons depuis avril 2012.

Une équipe mobile intervient spécifiquement sur le patrimoine du SYTRAL pour le compte de KEOLIS Lyon (transport en commun lyonnais) selon les besoins identifiés par la société.

Des projets territoriaux et thématiques sont actuellement en phase de diagnostic afin d'élargir les territoires et champs d'intervention de l'ALTM.

CONTEXTE DU QUARTIER DE GERLAND CITÉS-SOCIALES

Le quartier de Gerland Cités-Sociales fait partie du 7^{ème} arrondissement de Lyon. Quelques chiffres :

5196 habitants

2349 logements

Dont **1249** logements sociaux

Ce territoire ne représente que 8% de la population de l'arrondissement. Pourtant, comme nous allons l'expliquer dans la partie suivante, il est celui qui cumule le plus de problématiques.

Quatre caractéristiques permettent d'identifier ce quartier :

- Un quartier contrasté avec une forte mixité sociale et culturelle où des étudiants de l'ENS (Ecole Normale Supérieure) de Lyon côtoient des résidents d'Adoma et de la Cité-Jardin,
 - Des populations souvent fragilisées par des difficultés d'intégration, de chômage, économiques, sociales et humaines,
 - Un manque de service en termes de commerces, de garderies, de centres culturels et sociaux.
-

ORIGINE DE L'IMPLANTATION DE L'ALTM

Basée sur le diagnostic de 2002 révélant les dysfonctionnements urbains des principaux quartiers prioritaires de Lyon, l'implantation des équipes de l'ALTM s'est effectuée progressivement, en commençant sur le quartier de la Duchère (2004), puis sur celui de Mermoz (2009) et, en 2010, il a été décidé de redéployer le dispositif de la Duchère sur le quartier de Gerland Cités-Sociales.

Alors que les équipes de la Duchère, présentes depuis six ans sur le quartier, avait contribué à l'amélioration de la cohésion sociale et de la tranquillité publique sur ce territoire, le secteur de Gerland Cités-Sociales présentait des problématiques préoccupantes en partie du ressort d'une intervention de médiation sociale.

VERS UNE DÉMARCHE D'ÉVALUATION PARTAGÉE

LA NOTION D'UTILITÉ SOCIALE

« Il n'existe pas de définition arrêtée de l'utilité sociale. Aussi, la démarche permettra à chaque structure d'identifier son utilité sociale et ses critères d'évaluation, de construire et mettre en œuvre une démarche et des outils de mesure de cette utilité sociale. »

L'utilité sociale est encore un concept récent. Certains le qualifieront de la manière la plus élémentaire et ils expliqueront que l'utilité sociale correspond à des réponses à des besoins de la population qui ne sont que peu pris en compte par l'Etat. D'autres, comme Jean Gadrey, économiste français spécialiste des services et des indicateurs de richesse, introduiront dans cette notion des éléments beaucoup plus concrets. Cet économiste ne se polarise pas sur une comparaison avec le rôle de l'Etat et des collectivités locales, mais plutôt sur son importance et son champ d'action.

« Est d'utilité sociale l'activité d'une organisation de l'économie sociale qui a pour résultat constatable et, en général, pour objectif éventuel de production de biens et de services destinés à des usagers individuels, de contribuer à la cohésion sociale (notamment par la réduction des inégalités), à la solidarité (nationale, internationale, ou locale : le lien de proximité) et à la sociabilité, et à l'amélioration des conditions collectives du développement humain durable (dont font partie l'éducation, la santé, l'environnement, et la démocratie). »

POURQUOI ÉVALUER L'UTILITÉ SOCIALE ?

Une évaluation doit s'effectuer après un temps assez long d'implantation sur un territoire (environ deux ans). Elle est nécessaire pour l'amélioration du travail des médiateurs sociaux et pour la mesurabilité de leur visibilité sur le quartier. La médiation sociale est une démarche sur le long terme et on ne peut juger de son efficacité au bout de quelques semaines ou mois d'activités.

L'objectif de cette évaluation est de mesurer l'impact et l'utilité sociale du dispositif de médiation sociale sur le quartier de Gerland Cités-Sociales.

LA MÉTHODOLOGIE

D'ÉVALUATION

LE RÉFÉRENTIEL CITER

En 2007, cinq structures de médiation sociale sont à l'origine d'une démarche d'évaluation collective. Afin de mesurer de manière objective la notion d'utilité sociale et de fixer des règles et consignes nationales, un référentiel a été réalisé autour de ce concept et des avantages et profits provenant du travail des médiateurs sociaux. Le référentiel CITER comprend cinq piliers concernant l'ensemble des activités de médiation sociale :

- Cohésion sociale
- Innovation et apprentissage
- Tranquillité publique
- Contribution Économique
- Reconnaissance

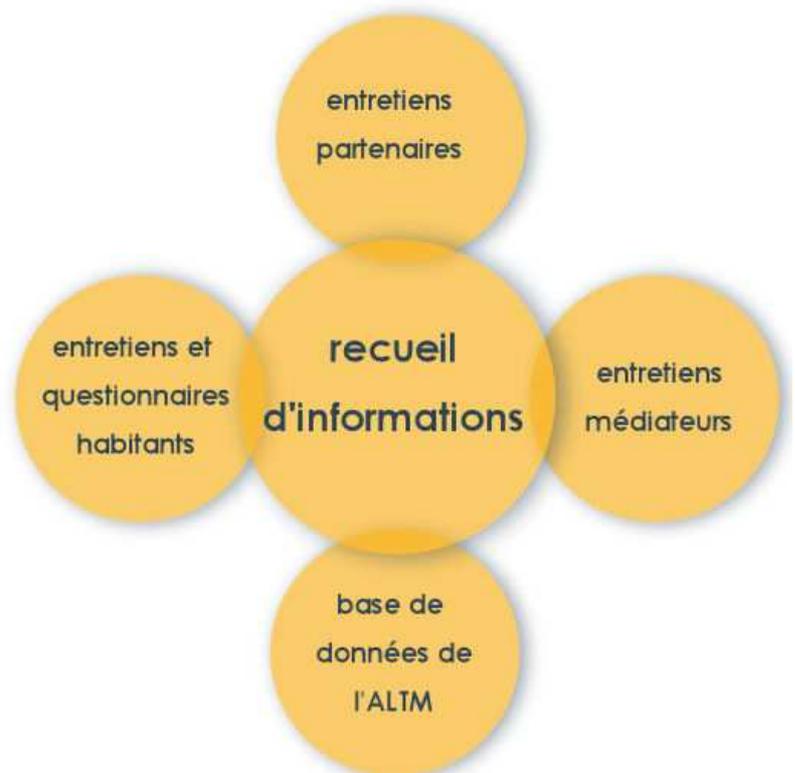
Cette méthode d'évaluation doit permettre de rendre lisibles les actions de la médiation sociale et son rôle au niveau local et national. Ce référentiel est utilisé actuellement par toutes les structures de médiation sociale adhérentes à France Médiation, et notamment par l'ALTM.

Cette même méthode a été auparavant utilisée pour effectuer l'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale sur le quartier de Mermoz en 2010.

LES SOURCES D'INFORMATIONS :

Dans l'optique d'évaluer l'utilité sociale de la médiation sociale sur le quartier de Gerland Cités-Sociales, il était nécessaire de recueillir le maximum d'informations auprès non seulement des partenaires et des médiateurs sociaux, mais aussi et surtout des habitants de ce territoire.

On peut donc classer en quatre catégories différentes les sources d'informations :



Les entretiens et les questionnaires effectués auprès des habitants se sont déroulés de la façon suivante :

- 170 questionnaires répartis sur cinq zones de Gerland Cités-Sociales ;
- Composés de 28 questions, divisés en quatre catégories : à propos de l'ALTM → le quartier de Gerland Cités-Sociales → le médiateur social → les informations personnelles ;
- Ces entretiens ont été réalisés en juin 2012.

L'exploitation des données de la base interne a permis de chiffrer de manière précise le nombre et le type d'interventions effectuées non seulement sur l'ensemble du quartier mais également par secteur.

Les questionnaires habitants et les entretiens avec les médiateurs sociaux ont permis également de comparer l'ensemble des données avec leurs perceptions du territoire et l'efficacité de leurs actions.

Les entretiens auprès des partenaires de l'association devaient permettre de recueillir des informations qualitatives et quantitatives sur le quartier. Ces données importantes pour la réalisation de l'évaluation n'ont pas été recueillies dans leur intégralité.

Toutes ces données ont permis de réaliser cette évaluation et d'avoir une vue réaliste et objective du rapport entre les médiateurs sociaux et les dynamiques sociales du quartier de Gerland Cités-Sociales.

LES CHIFFRES PRÉSENTÉS EN ORANGE PROVIENNENT DE LA BASE DE DONNÉES POUR LA PÉRIODE DE JUIN 2010 À JUIN 2012

LES INFORMATIONS PRÉSENTÉES EN VERT PROVIENNENT DU QUESTIONNAIRE SATISFACTION DES HABITANTS RÉALISÉ EN JUIN 2012

LES DONNÉES PRÉSENTÉES EN ROUGE PROVIENNENT DES ENTRETIENS RÉALISÉS AUPRÈS DES PARTENAIRES D'AVRIL À SEPTEMBRE 2012

LES CITATIONS PRÉSENTÉES EN BLEU PROVIENNENT DES ENTRETIENS EFFECTUÉS AUPRÈS DES MÉDIATEURS SOCIAUX DU SECTEUR DE GERLAND CITÉS-SOCIALES

ÉVALUATION
DU
DISPOSITIF
DE
GERLAND
CITÉS-SOCIALES

CINQ REGISTRES D'UTILITÉ SOCIALE

ÉTUDE GLOBALE DU QUARTIER

COHÉSION SOCIALE

Un des objectifs de la médiation sociale est de recréer ou de consolider les relations entre habitants d'un quartier et entre habitants et institutions. Le travail des équipes de terrain est de favoriser les échanges et de prévenir et gérer les conflits, notamment entre voisins.

Avec des interventions de gestion de conflits, de veille sociale territoriale et de présence active de proximité, les médiateurs sociaux agissent sur la cohésion sociale d'un quartier, et ce sur plusieurs points particuliers :

RESTAURATION ET DENSIFICATION DU LIEN SOCIAL :

Lors de leur parcours sur le quartier, les médiateurs sociaux sont amenés à intervenir sur des conflits soit en temps réel (interposition physique, régulation des tensions...), soit en temps différé (navette entre les intéressés ou réalisation d'une table ronde).

Ces gestions de conflits sont au cœur d'une démarche d'amélioration du lien social.

L'équipe de médiateurs sociaux du quartier de Gerland Cités-Sociales a réalisé **142 gestions de conflits dont seulement 8 n'ont pas été résolues.**

Parmi les 170 habitants interrogés lors du questionnaire satisfaction, **54 personnes estiment que le premier rôle des médiateurs sociaux est de gérer les conflits.**

Cette activité représente une demande importante de la population. Dans de nombreux cas, la place de tiers impartial des médiateurs sociaux est un accélérateur à l'entente et aux compromis entre deux parties.

Bien que des tensions soient toujours palpables, la qualité du travail des médiateurs sociaux dans la gestion de conflits est reconnue par la population, **85,2 % des personnes interrogées estiment que les médiateurs sociaux sont efficaces sur les interventions de gestion de conflits.**

RENFORCEMENT DES RELATIONS ENTRE LES PERSONNES ET LES INSTITUTIONS :

Le rôle des médiateurs sociaux est également de permettre à la population de mieux définir ses besoins, et de l'orienter ensuite vers les institutions pouvant répondre à ses demandes.

Les actions-relais entre les habitants et les institutions sont essentielles au sein de l'ALTM car elles permettent de construire un réseau d'acteurs performant, au service de la population.

Il est difficile pour les partenaires n'ayant pas mis en place d'outils internes spécifiques de mesurer concrètement l'influence des médiateurs sociaux sur leur structure (taux de fréquentation, fonctionnement interne, diversité du public...)

Néanmoins, parmi les partenaires du quartier de Gerland Cités-Sociales, une large majorité estime que les médiateurs sociaux sont efficaces dans l'amélioration de ces relations.

« Je n'ai pas de chiffres ou d'informations montrant une réelle efficacité des médiateurs, mais je suis persuadé qu'ils le sont. » Alliade Habitat.

« Ils permettent de faire l'interface entre les jeunes, la mission locale, et même les familles... » Mission Locale Gerland.

Depuis juin 2010, les équipes de l'ALTM ont réalisé **311 mises en relation** avec des structures comme la Maison Du Rhône, les éducateurs de prévention spécialisée de la SLEA, la Mission Locale, le Centre Social, REED et le Pôle Emploi...

Ces interventions peuvent être réalisées de plusieurs façons et ont toutes pour objectif de faciliter le lien entre les habitants et les institutions.

Elles favorisent également une meilleure compréhension mutuelle entre les structures de l'insertion sociale et professionnelle et les habitants. Enfin, elles permettent d'établir un suivi de certains habitants pour que les actions sociales soient plus efficaces.

Illustration des relations partenariales : les interventions en milieu scolaire :

En mai 2011, la chargée de projet de l'ALTM, accompagnée d'un binôme de médiateurs sociaux, a effectué une sensibilisation à la médiation sociale auprès des classes de 6^{ème} et 5^{ème} du collège Gabriel Rosset à Gerland. Ce type d'intervention permet aux plus jeunes de mieux connaître le rôle des médiateurs sociaux et de savoir, qu'en cas de nécessité, ils peuvent demander une aide aux équipes du quartier.

Ces interventions se sont bien déroulées et, sur le terrain, le changement dans les relations entre certains jeunes et les médiateurs sociaux s'est fait sentir.

Le fait d'informer la population sur le travail des médiateurs sociaux est un point important dans leur acceptation au sein d'un quartier. Travailler dans le milieu scolaire est donc un outil à privilégier à l'avenir.

DIVERSITÉ INTERGÉNÉRATIONNELLE ET INTERCULTURELLE DES PUBLICS :

Les relations entre les médiateurs sociaux et la population peuvent être améliorées dans certaines situations notamment si l'un des membres de l'équipe est polyglotte.

Connaitre d'autres cultures, d'autres langues permet d'être en capacité de faire office de passerelle entre les personnes de cultures et/ou de langues différentes.

Provenant par exemple du Maghreb, des habitants rencontrent certaines difficultés non seulement à comprendre le système français actuel, mais aussi à s'intégrer dans la vie locale et

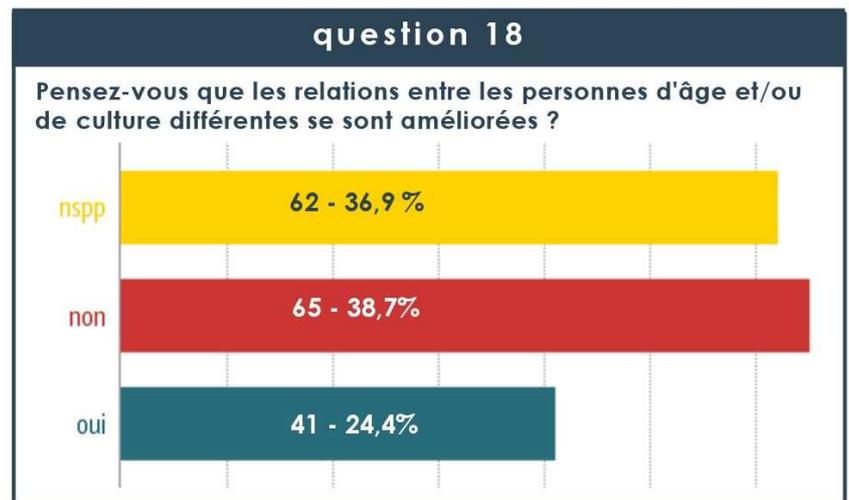
les dynamiques du quartier. Se faire comprendre et comprendre facilement est essentiel pour aider ces personnes.

« Ils m'ont orientée vers des cours de français, je suis en train d'apprendre pour avoir plus facilement un travail après. Ça se passe bien pour le moment. » Une habitante.

Certains habitants venant d'arriver en France peuvent ainsi être aidés dans leurs démarches administratives ou de recherche d'emploi. Les actions d'intermédiation culturelle ont un poids important dans l'amélioration de la cohésion sociale.

Néanmoins, l'utilisation d'une autre langue est limitée à des cas spécifiques, l'objectif étant que l'interlocuteur se responsabilise.

Au niveau des relations intergénérationnelles et inter-culturelles, l'impact des interventions des médiateurs sociaux est plus complexe à mesurer. En effet, comme on peut le voir sur ce graphique, près de **40% des personnes interrogées estiment ne pas avoir perçu de changements relationnels particuliers.**



Il existe au sein du quartier de Gerland Cités-Sociales une véritable fracture entre les plus jeunes (moins de 25 ans) et le reste de la population (en majorité les séniors). Malgré des actions de sensibilisation, de rappel à la règle et de gestion de conflit, seulement ¼ de la population estime que grâce aux médiateurs sociaux les relations se sont améliorées.

Un travail important en interne doit être développé afin de répondre plus efficacement à ces problématiques.

IMPLICATION CITOYENNE :

Les médiateurs sociaux peuvent également faciliter la création de certains projets citoyens ou amener les habitants à s'investir davantage dans la vie d'un quartier, dans un projet collectif...

L'objectif est d'apporter les compétences et connaissances acquises au sein de l'ALTM afin de soutenir un projet (création d'une association de quartier, d'un club sportif ou culturel, d'une fête des voisins, ou tout autre type de projet en rapport avec le dynamisme social du quartier).

25 facilitations/gestions de projet ont été effectuées depuis juin 2010. Ce nombre peut sembler limité mais cela permet de développer progressivement une réappropriation du quartier par ses habitants.

L'INNOVATION ET L'APPRENTISSAGE

L'innovation et l'apprentissage sont des outils majeurs dans la gestion des ressources humaines (formations, compétences) et dans la responsabilisation des habitants d'un territoire.

APPRENTISSAGE COMMUNICATIONNEL :

Rejoignant les interventions interculturelles et intergénérationnelles des médiateurs sociaux (présentées dans la partie précédente), l'apprentissage communicationnel doit permettre à la population non seulement de résoudre ses problèmes grâce à l'intervention des équipes, mais également d'apprendre à leur contact à les gérer eux-mêmes.

Les médiateurs sociaux deviennent donc un outil de formation des habitants. Par la participation ou l'organisation de réunions de concertation entre habitants ou habitants et institutions, ils permettent au citoyen de se réapproprier les outils de communication et ainsi devenir autonome dans la résolution de ses problèmes, de ses conflits.

133 concertations avec les habitants et les institutions ont été effectuées par l'équipe de Gerland Cités-Sociales depuis juin 2010.

RENFORCEMENT DES AUTRES COMPÉTENCES :

« Avant d'être médiatrice, j'avais forcément des compétences particulières... mais le médiateur demande d'être le plus polyvalent possible et les formations au sein de l'ALTM nous permettent d'améliorer ça. » Un médiateur social

Les formations au sein de l'ALTM permettent aux médiateurs sociaux de se professionnaliser, proposant ainsi aux habitants une large panoplie d'interventions possibles.

Formation des médiateurs sociaux :

- « Analyse de la pratique », bimestriel (réalisé en partenariat avec le centre de formation de la Chambre du Commerce et de l'Industrie de Lyon)
- « Prévention et Secours Civiques » par la Croix-Rouge (annuelle)
- « Management » pour les médiateurs sociaux référents, par France Médiation
- « Appropriation d'outils de communication, des principes déontologiques de la médiation sociale » et « accompagnement de terrain » (annuelle), par France Médiation.

Un médiateur social doit aussi constamment évaluer ses propres décisions et actions sur son secteur d'intervention. Avec l'analyse de la pratique, les équipes de médiateurs sociaux peuvent développer de nouveaux outils, de nouvelles façons d'appréhender le territoire. Par l'analyse de situations spécifiques rencontrées par chacun, tout le travail de médiation sociale est régulièrement remis en question et amélioré.

Sur l'ensemble des formations réalisées au sein de l'ALTM, une majorité de médiateurs sociaux est satisfaite, même si, comme nous pourrions le voir à la fin de cette évaluation, ces systèmes de renforcement de compétences demeurent perfectibles.

INNOVATION :

Les habitants les plus impliqués dans la vie collective de leur résidence, quartier, doivent être soutenus dans leurs actions lorsqu'ils proposent des idées et des démarches innovantes.

Les médiateurs sociaux apportent leur savoir-faire, une vision globale à la valorisation des projets.

Que cela soit la création d'une association de résidents ou l'organisation d'un événement public porté par les citoyens, les équipes de l'ALTM les assistent lorsque ce projet est conforme aux objectifs de cohésion sociale.

25 facilitations ou gestions de projet depuis juin 2010 dont **21 ont été menées à terme**.

TRANQUILLITÉ PUBLIQUE

Lorsque l'on parle de médiation sociale, l'impact ressenti par les habitants ou partenaires sur la tranquillité publique est souvent le plus visible.

L'ALTM a, comme son nom l'indique, un rôle majeur dans la tranquillité d'un quartier, de ses habitants et de ses usagers. Qu'en est-il du quartier de Gerland Cités-Sociales ?

SÉCURISATION DE L'ESPACE PUBLIC :

Le sentiment de sécurité de la population, les faits de délinquance et de dégradations forment ensemble les principales données permettant d'évaluer la tranquillité publique et la qualité de vie des usagers.

Le questionnaire de satisfaction réalisé auprès des habitants a montré que les problèmes d'insécurité et de dégradations sont les principales préoccupations des résidents du quartier.



Par leur présence quotidienne sur ce secteur, les médiateurs sociaux peuvent repérer et transmettre aux partenaires concernés les problèmes de dégradations, dissuader les personnes de commettre des actes de délinquance et sensibiliser les habitants sur les règles à respecter et les comportements à avoir.

Par cet ensemble d'actions, l'ALTM a mis en place sur le territoire de Gerland Cités-Sociales une démarche évolutive de tranquillisation du quartier.

Les veilles techniques ont par exemple pour objectif de repérer tous les dysfonctionnements, les dangers qui peuvent dégrader la tranquillité des habitants.

Ainsi, depuis juin 2010, **1911 interventions de « veille technique »** ont été réalisées, dont **596 ont été totalement résolues**.

Les transmissions d'informations aux partenaires et principalement aux bailleurs sociaux ne représentent qu'une minorité des interventions de veille technique généralement résolues directement par les médiateurs sociaux.

82 signalements ont été transmis à des partenaires, mais ce nombre est en augmentation, passant de 24 pour la période de juin 2010 à juin 2011 à 58 de juillet 2011 à juillet 2012.

La multiplication des actions de sensibilisation est également un facteur positif dans l'amélioration de la tranquillité publique au sein du quartier de Gerland Cités-Sociales.

« Avant que vous ne veniez, c'était beaucoup plus compliqué, on ne savait plus vraiment comment gérer des situations comme des squats ou des dégradations. » Grand Lyon Habitat

« Nous avons un travail complémentaire, les médiateurs permettent de rassurer les résidents. » Alliade Habitat

61,8 % des personnes interrogées trouvent rassurante la présence des médiateurs sociaux sur le quartier.

Le simple fait qu'ils soient présents sur le terrain peut en effet améliorer le sentiment de sécurité.

« Du coup, de savoir que les médiateurs sont ici, parlent avec les voisins, les jeunes et viennent me voir ensuite, ça me réconforte. » Une habitante

RESPONSABILISATION (RÈGLES, ENGAGEMENTS) :

Comme expliqué précédemment, l'objectif des médiateurs sociaux est de permettre aux personnes de gérer elles-mêmes leurs problèmes et de développer la responsabilité personnelle.

En proposant des outils de gestion, en sensibilisant les personnes sur l'éthique et la morale, en rappelant à la règle, en gérant des conflits, l'action des médiateurs sociaux tend à responsabiliser les citoyens.

Les **685 rappels à la règle** effectués depuis juin 2010 permettent progressivement de faire diminuer les actes de délinquance, les occupations abusives, les dégradations.

Les équipes de Gerland ont également accompli **142 interventions de gestion de conflits dont 95 en temps différé** (surtout navettes entre les personnes et seulement 3 tables rondes).

Bien que l'efficacité des médiateurs sociaux soit évidente en termes d'amélioration de la tranquillité publique, le résultat est difficile à cerner concernant la responsabilisation des citoyens.

Pour chaque individu, malgré un contrat moral passé ou une sensibilisation menée, le maintien de ce comportement sur le long terme reste incertain.

CONTRIBUTION ÉCONOMIQUE

La médiation sociale est un outil de prévention des risques sociétaux et des conflits relationnels. La présence des médiateurs sociaux sur le quartier de Gerland Cités-Sociales permet aux partenaires de compléter une partie de leur mission et de s'assurer d'une prise en charge et d'un suivi efficace par l'ALTM.

En général, les médiateurs sociaux contribuent au développement économique du territoire en favorisant l'emploi, le lancement de projets et en évitant des coûts.

En l'absence de données précises transmises par les partenaires, il est impossible de chiffrer la contribution économique du dispositif de médiation sociale sur ce quartier. Nous pouvons simplement apporter des réponses qualitatives.

« C'est un vrai soulagement pour nos équipes, par rapport aux conflits de voisinage et à des problèmes de dégradations, de graffitis... La présence sur le quartier des médiateurs est un réel plus pour nos bâtiments. » Alliade Habitat.

« Nous ne pouvons pas agir sur tous les domaines, d'une certaine façon, les médiateurs sociaux prennent une partie de notre travail... Cela nous évite de surcharger nos équipes déjà présentes sur le terrain. » Grand Lyon Habitat.

PRODUCTION DE RICHESSES :

L'équipe de Gerland est composée de six médiateurs sociaux à temps plein. Ils sont sélectionnés sur leurs compétences relationnelles et leur savoir-faire, mais également sur leur faculté d'adaptation à des territoires en difficulté.

Ces médiateurs sociaux reçoivent de nombreuses formations qui renforcent la professionnalisation de la médiation sociale et valorisent ce nouveau métier. L'ALTM crée donc du travail en interne, mais peut également agir sur le dynamisme économique des territoires.

51 mises en relation pour des personnes recherchant un emploi ou une aide particulière dans ce domaine (permis, formations, stages...) ont été effectuées vers les structures adaptées comme Maison De l'Emploi et de la Formation, la Mission Locale, le Pôle Emploi, REED et FC2E.

Les médiateurs sociaux, par leurs conseils et leurs orientations, permettent principalement aux personnes demandeuses de s'insérer dans le monde professionnel.

Bien entendu, comme précisé dans la partie innovation et apprentissage, cela ne peut fonctionner qu'en cas d'engagement réciproque, le principal risque étant que les personnes en difficulté ne s'engagent pas dans une démarche de réinsertion, malgré les conseils des médiateurs sociaux.

De plus, ce rôle d'intermédiaire et de mise en relation est reconnu par les plus jeunes comme l'une des principales actions des médiateurs sociaux juste après le « rappel à la règle ». **40,9 % des moins de 25 ans considèrent que l'orientation vers les structures adaptées est la principale activité des médiateurs sociaux, et parmi eux, 66,7 % pensent que ce travail est bien accompli.**

COÛTS ÉVITÉS :

En l'absence de données suffisantes transmises par les partenaires de l'association, il est difficile de chiffrer les coûts évités par le dispositif de médiation sociale sur le quartier de Gerland Cités-Sociales.

356 interventions de sensibilisation ont été effectuées sur des personnes ayant porté atteinte aux biens. Informées régulièrement de leur mauvais comportements, on peut légitimement penser que progressivement, les actes de délinquance diminuent et par là même les dégradations.

Par leurs interventions sur les patrimoines des partenaires de l'ALTM, les médiateurs sociaux sont en capacité de prévenir les dysfonctionnements et/ou dégradations et ainsi de minorer le coût des réparations induites par ceux-ci.

Quatre principaux secteurs classés par nombre de sensibilisations :

- Grand Lyon Habitat : 128
- SACVL : 87
- Ville de Lyon : 78
- Alliade Habitat : 33

Les coûts évités sont donc liés aux actions de prévention par la sensibilisation et l'information, mais également par la veille technique permettant de repérer les dysfonctionnements et tout danger potentiel pour les habitants (rambardes cassées, armes retrouvées, portes ne fermant plus...).

MUTUALISATION, ÉCONOMIE D'ÉCHELLE :

Développer un quartier sur le plan économique, social ou culturel demande la coopération de nombreux acteurs. C'est principalement sur ce sujet que des axes de progression seront recherchés.

Les entretiens avec les partenaires et les médiateurs sociaux permettent d'identifier une volonté d'intégration dans un plan d'action global et clair.

Bien que certaines missions soient confiées à l'ALTM sur ce quartier et qu'une majorité des acteurs connaissent leurs rôles respectifs, on regrette une coopération vécue comme « insuffisante ».

« Les cellules de veille pourraient être tellement plus efficaces... On réunit tous les acteurs autour d'une table mais à chaque fois, nous échangeons des informations uniquement dans un sens... Certains limitent au maximum notre mise en commun d'informations... » Police Nationale

« A la fin de chaque rencontre entre les acteurs, on s'aperçoit qu'on n'avance pas sur certains dossiers... » Ville de Lyon

Les entretiens avec les médiateurs sociaux de Gerland ont permis également de montrer leur enthousiasme à l'idée de développer de nouvelles actions collectives, de contribuer à une plus grande efficacité des actions à destination de la population.

Comme nous pourrions le voir plus en détail dans la dernière partie de cette évaluation, la coordination et la coopération entre les acteurs de ce territoire sont primordiales pour son développement et sa cohésion sociale.

RECONNAISSANCE

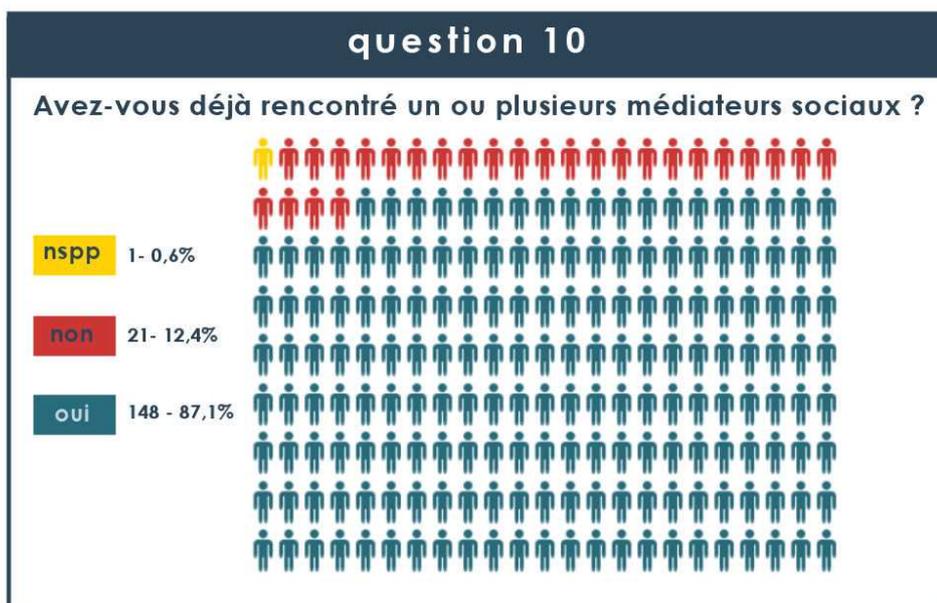
Les médiateurs sociaux ont besoin, dans le cadre de leurs interventions :

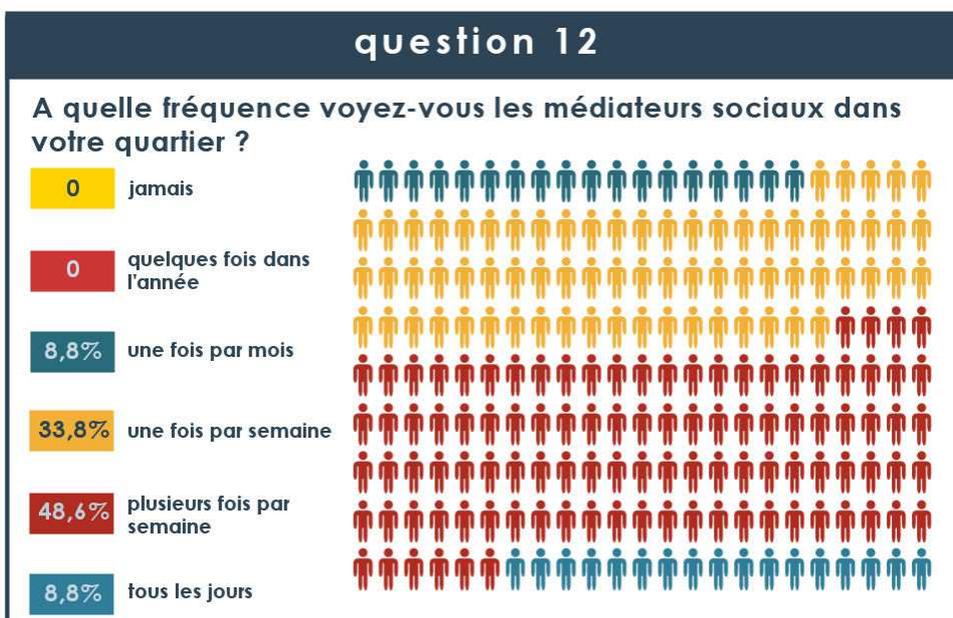
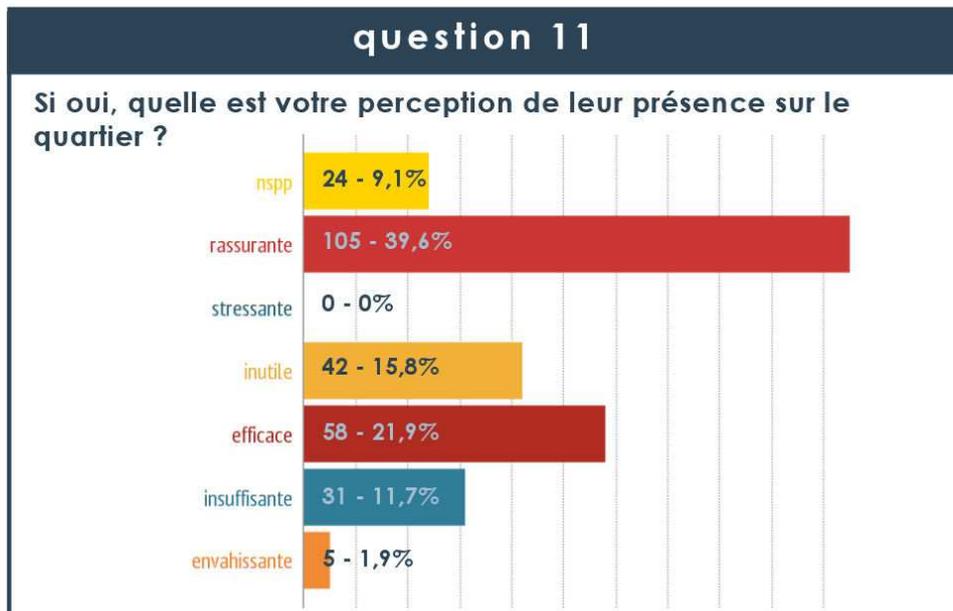
- d'être reconnus et acceptés par la population et leurs partenaires,
- d'avoir une vision positive de leur métier et de leur impact sur le quartier,
- que l'association communique une image favorable à leur reconnaissance professionnelle.

La reconnaissance de la médiation sociale est essentielle afin de pérenniser les actions et de maintenir un niveau élevé d'efficacité et de communication.

PRISE EN CONSIDÉRATION DES HABITANTS-ES :

Sur le quartier de Gerland Cités-Sociales, globalement, les médiateurs sociaux sont bien acceptés par la population ; ils sont visibles sur le quartier de manière régulière, comme le montrent ces trois graphiques.





Bien que **15,8 % des personnes interrogées estiment que les médiateurs sociaux sont inutiles, 78,4% considèrent qu'ils le sont à cause d'un manque de moyens techniques et humains.**

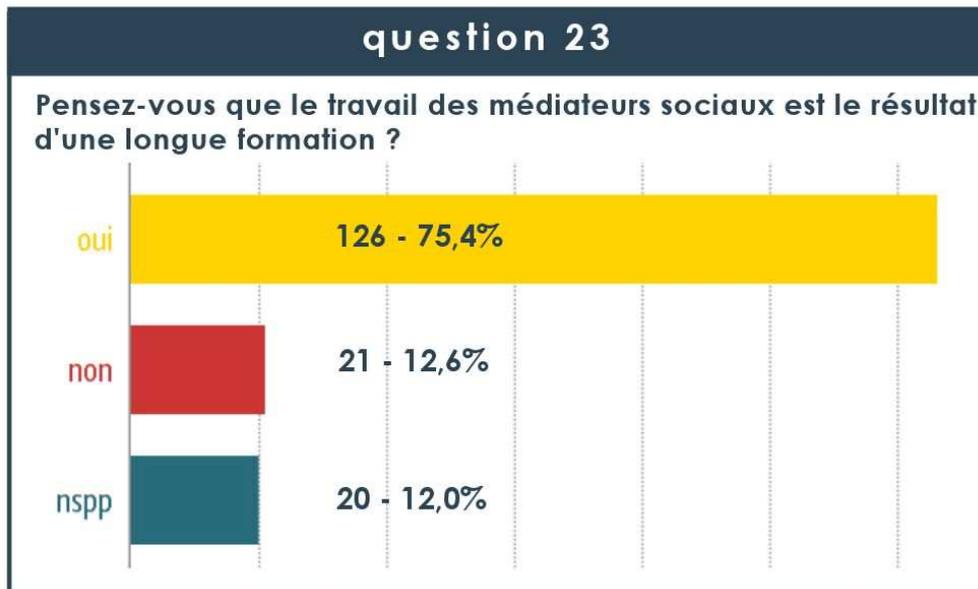
Leur inefficacité, pour une partie de la population, provient en majorité de difficultés liées aux moyens de l'ALTM et non au processus même de médiation sociale.

62,18 % des interventions des médiateurs sociaux ont une durée comprise entre 5 et 10 minutes.

Sur les 170 personnes interrogées, **94 (55,3 %) retiennent « être à l'écoute des habitants » comme principal rôle des médiateurs sociaux, « Rappeler les règles » arrive en second (43,5 %).**

Avec **5163 échanges verbaux**, et **685 rappels à la règle**, ces deux principales interventions répondent aux besoins de la population. En ce sens, **70,8 % trouvent que le travail des médiateurs sociaux sur le quartier de Gerland Cités-Sociales est bon, voire excellent** (18 % le trouvant moyen). Il semblerait donc qu'une intervention de 5 à 10 minutes suffise.

Les habitants de ce territoire ont une bonne perception du travail de l'ALTM. Même s'ils ont parfois du mal à bien cerner le rôle des médiateurs sociaux, ou s'ils pensent qu'ils ne sont pas assez nombreux, la majorité estime qu'ils ont un impact positif sur la dynamique sociale du quartier.



De plus, les habitants sont conscients des difficultés de ce métier et des compétences nécessaires pour l'exécuter. Pour environ 4/5^{ème} des usagers, la médiation sociale est un véritable métier, demandant des formations et des aptitudes spécifiques.



ESTIME DES MÉDIATEURS SOCIAUX :

Le travail de médiateur social peut être difficile sur le plan psychologique. Au contact permanent de la population, ils observent aussi bien les moments de tranquillité que les difficultés quotidiennes.

Dans certaines zones du quartier de Gerland Cités-Sociales, les médiateurs sociaux ne sont pas bien acceptés par une partie de la population. Par effet de causalité, cela influe sur la

perception de leur propre travail. Seulement quelques individus peuvent diminuer le sentiment d'utilité ou de bien-être des médiateurs sociaux.

« Le problème c'est qu'on a beau leur répéter constamment qu'on est pas des poukaves, qu'on est là pour les aider, certains nous détestent toujours... » Un médiateur social

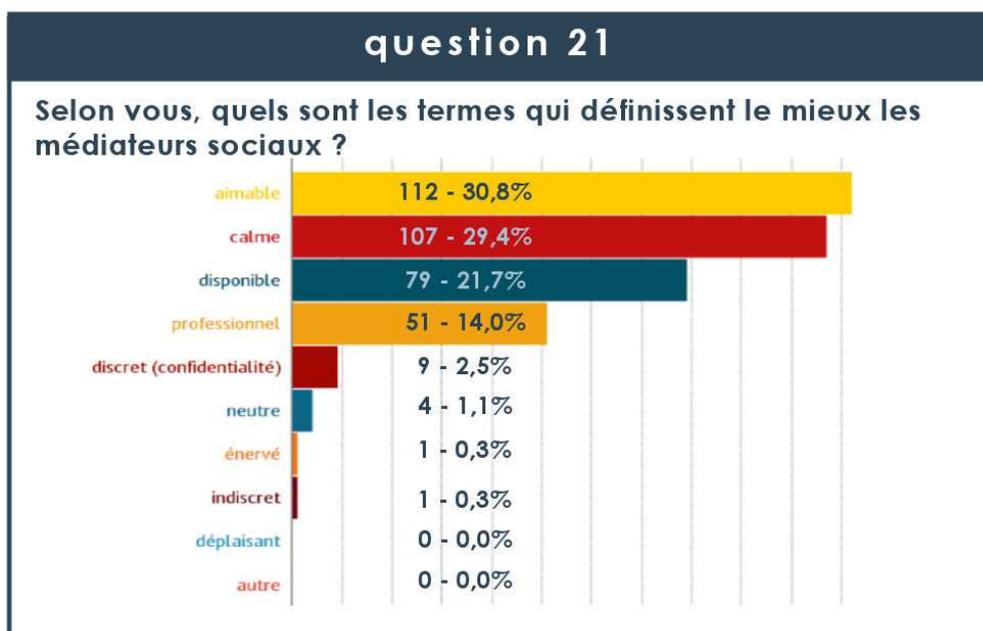
« Se faire insulter ou menacer régulièrement, ça devient vraiment fatiguant, on ne sait plus quoi faire avec certains jeunes... » Un médiateur social

Lors des parcours sur ce quartier, l'une des premières observations que l'on peut faire est que tous les médiateurs sociaux apprécient ce travail, du moins dans sa partie théorique. Chacun a l'impression de pouvoir jouer un rôle utile, même minime dans la vie des habitants.

Bien qu'elles puissent être améliorées sur certains points, les formations proposées par l'ALTM à ses employés sont perçues positivement, celles-ci leur permettant d'acquérir de nouvelles compétences.

Pour certains, l'important ne réside pas dans les difficultés des conditions de travail mais plutôt dans le sentiment d'être utile à la population.

Présenté ci-dessous, le questionnaire satisfaction montre que la population reconnaît et apprécie le professionnalisme et la déontologie des médiateurs sociaux sur leur quartier.



NOTORIÉTÉ DE LA STRUCTURE DE MÉDIATION :

L'Association Lyonnaise pour la Tranquillité et la Médiation n'est que peu connue par la population.

47,6 % des usagers de Gerland Cités-Sociales font le rapprochement entre cette association et les médiateurs sociaux.

Malgré les campagnes de communication lors de l'implantation et depuis juin 2010 lors de rencontres avec les habitants, nombreux sont ceux qui estiment que les médiateurs sociaux ne sont pas encore suffisamment connus sur le quartier.

« Moi je n'aurais jamais su qui ils étaient si une amie ne m'en avait pas parlé. Elle avait un conflit avec sa voisine et elle a demandé de l'aide aux médiateurs. Du coup, c'est comme ça que je les connais aujourd'hui... » Une habitante.

« Il faudrait faire du porte à porte tous les six mois je pense, pourquoi vous ne posez pas des affiches dans chaque hall d'immeuble ? Avec ça, c'est sur que les gens vous connaîtraient mieux. » Un habitant.

L'ALTM a donc une notoriété assez faible sur le quartier de Gerland Cités-Sociales, mais est-ce essentiel ? Le simple fait que les habitants connaissent les médiateurs sociaux et l'aide qui peut leur être apportée devrait suffire pour agir efficacement sur ce territoire.

VALORISATION DES PARTENAIRES :

Les médiateurs sociaux doivent s'intégrer et coopérer avec un dispositif local d'acteurs. Sur Gerland Cités-Sociales, ce dispositif est fragile et comporte des imperfections : manque de structures socio-éducatives, de places, de services...

Par sa connaissance du terrain et son contact avec la population, l'équipe de l'ALTM sur ce territoire peut transmettre les doléances, les problématiques et décrire l'atmosphère du quartier. Tout cela favorise la cohésion partenariale et la compréhension des dynamiques sociales du quartier.

Les relations entre l'ALTM et ses partenaires ne sont pas aussi prolifiques et efficaces que le nécessite la bonne réalisation des activités de médiation sociale.

La difficulté à mobiliser l'ensemble des partenaires sur la dynamique d'évaluation du dispositif en témoigne.

Malgré l'organisation des cellules de veille ou des réunions entre la direction de l'association et les partenaires, un travail important doit être réalisé afin d'améliorer la coopération et la mise en place d'actions communes et concertées au bénéfice des habitants.

UN IMPACT DIFFÉRENT DE LA MÉDIATION SOCIALE SELON LES SECTEURS

ÉTUDE DE CINQ ZONES AU SEIN DU QUARTIER DE GERLAND CITÉS SOCIALES

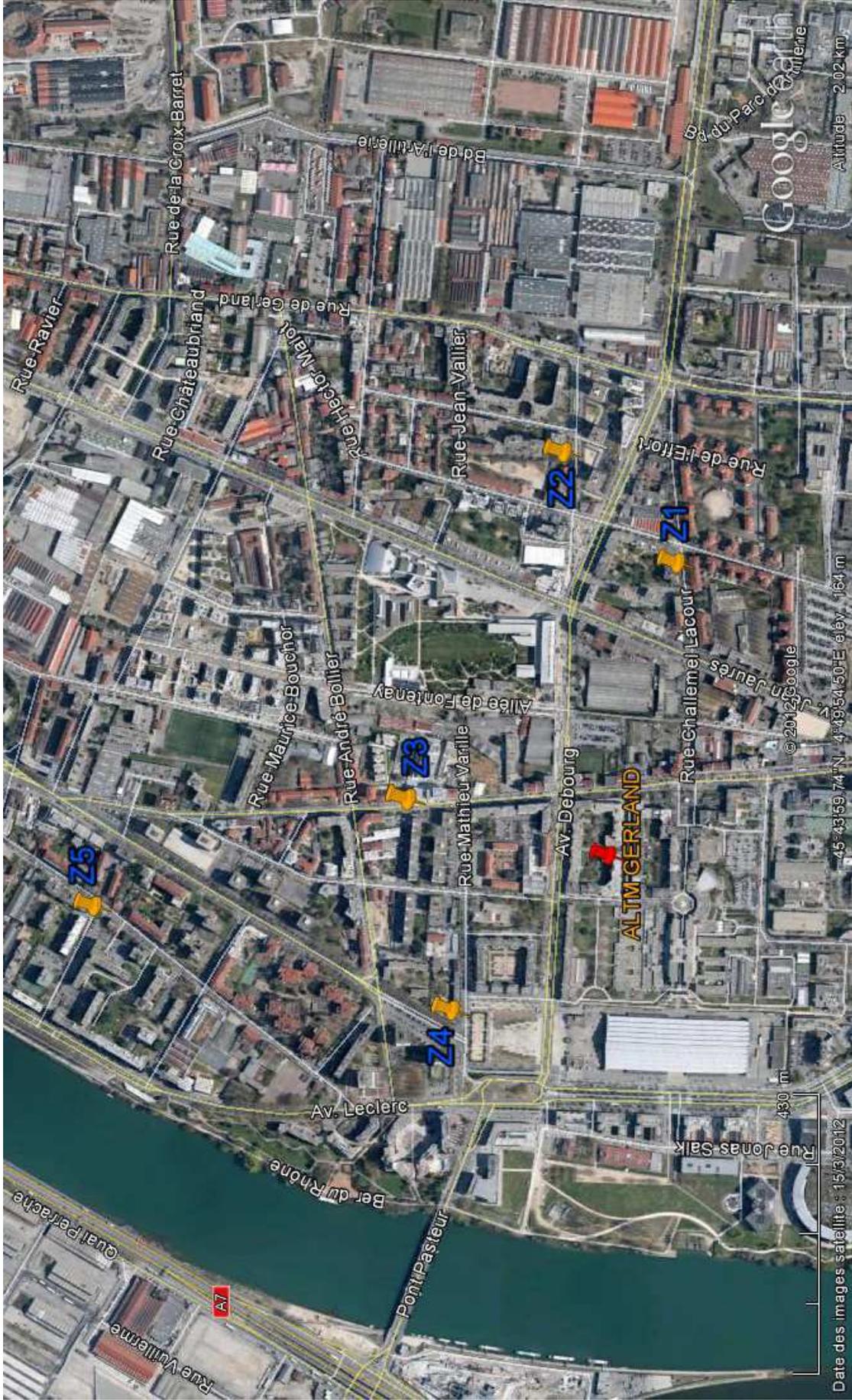
Cette deuxième partie de l'évaluation a pour objectif de présenter par secteur les problématiques, les spécificités et les enjeux du travail de l'ALTM à Gerland, dans le 7^{ème} arrondissement de Lyon.

Après avoir étudié une vision globale du quartier, il est nécessaire de relativiser ces résultats en décrivant certaines inégalités au sein même de ce territoire.

Comme présenté sur la carte ci-dessous, cette étude sera divisée en cinq zones, même si les interactions sociales au sein de ce quartier ne se limitent évidemment pas à ses frontières fictives.

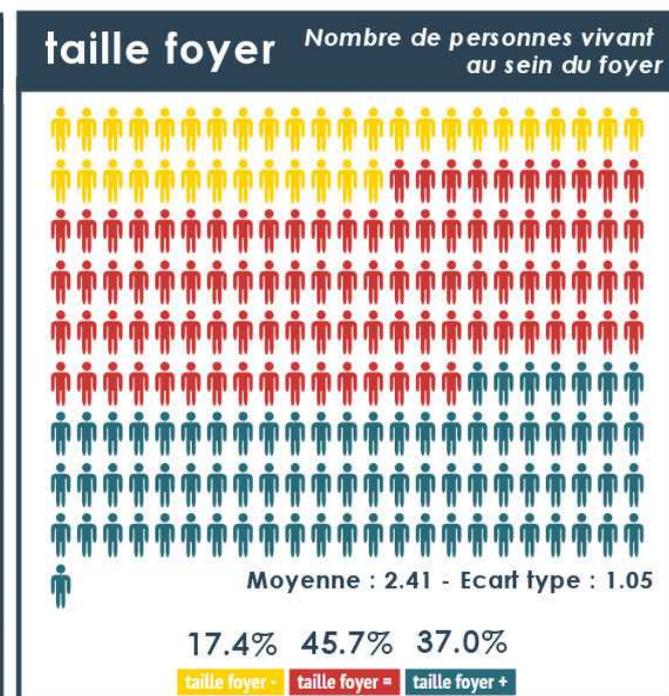
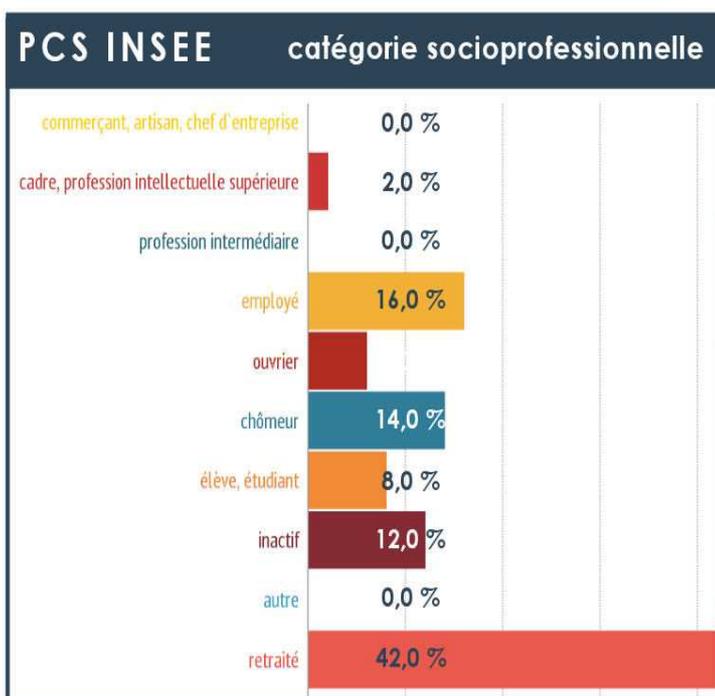
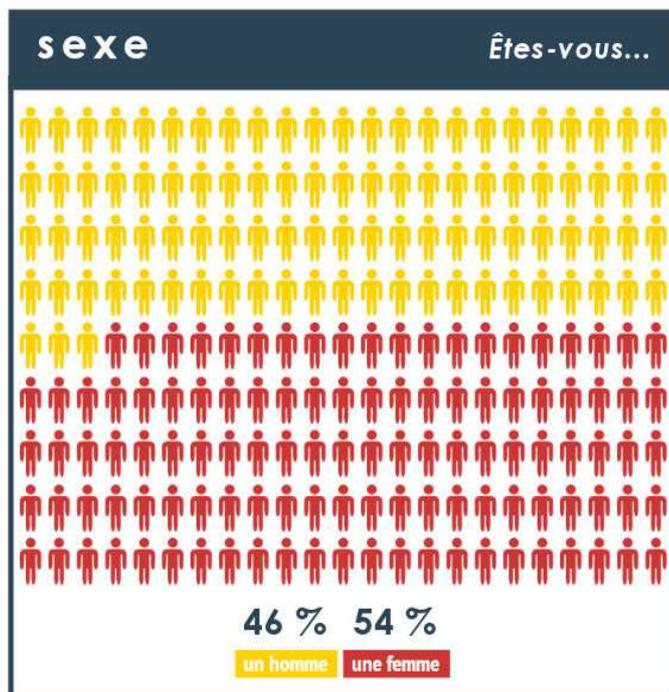
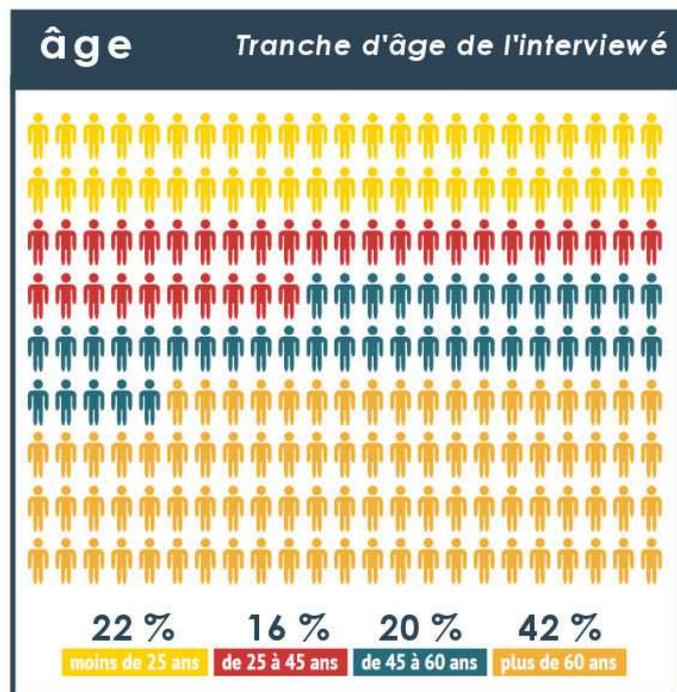
CARTE PRÉSENTANT LES DIFFÉRENTES ZONES ÉTUDIÉES :

- ZONE 1 : Cité-Jardin
- ZONE 2 : avenue Debourg et rue de l'Effort
- ZONE 3 : rue Marcel Mérieux
- ZONE 4 : Résidence Antonin Perrin, boulevard Yves Farge et Rue André Bollier
- ZONE 5 : rue Lieutenant-colonel Girard



ZONE 1 – CITÉ-JARDIN :

Type des personnes interrogées :



Résultat à prendre en considération : 42 % des personnes interrogées sont des retraités.

Les informations du questionnaire satisfaction sont reliées à d'autres ressources (base de données de l'ALTM, partenaires, médiateurs sociaux).

Un équilibre fragile :

Ce secteur s'est relativement apaisé depuis l'installation des médiateurs sociaux en 2010. Ce véritable labyrinthe urbain est dans une phase de stabilité.

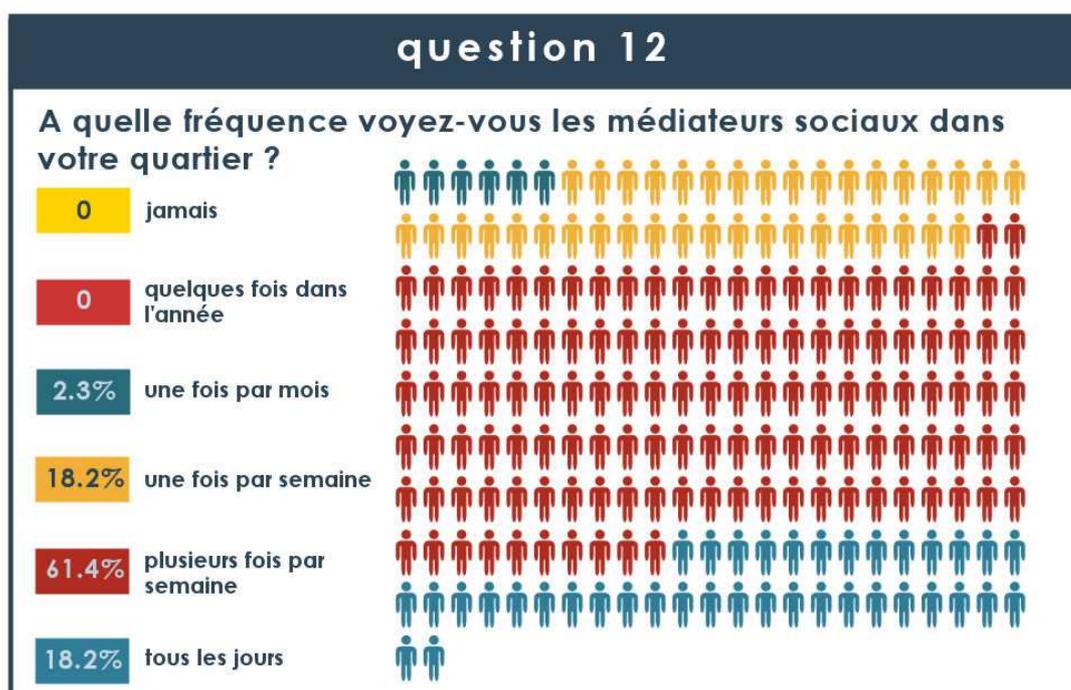
Néanmoins, il est délicat de prévoir le devenir de ce secteur :

« Depuis plusieurs mois c'est assez calme, même si on a rencontré quelques problèmes, c'est normal. Après, je ne peux pas assurer que ça va rester comme ça ». Un médiateur social

« On est bien reconnu à Cité-Jardin, on rencontre régulièrement des jeunes entre 13 et 18 ans et la situation est plutôt calme pour l'instant... » Un médiateur social

Pour les habitants de Cité-Jardin, le travail des médiateurs sociaux depuis leur implantation en juin 2010 a obtenu des résultats tangibles.

On remarque dans ce secteur le taux de visibilité le plus fort des médiateurs sociaux. **79,6 % des personnes interrogées les voient plusieurs fois par semaine ou même tous les jours.**



Etant la zone la plus importante en termes de population avec **520 logements**, il est normal que la présence des médiateurs sociaux soit plus forte. Le nombre d'interventions depuis deux ans va également dans le sens d'une présence constante des médiateurs sociaux sur ce secteur. Avec **1953 interventions toutes catégories confondues**, la zone 1 est également le lieu où la présence active de proximité est la plus notable.

Plus d'un quart (**26,04 %**) de la durée totale de présence active de proximité sur le quartier de Gerland Cités-Sociales s'effectue dans le secteur de Cité-Jardin.

Sur la seule rue Georges Gouy, au centre de ce secteur, sont effectuées **10,15 %** de l'ensemble des interventions de l'ALTM. On remarque que c'est un lieu stratégique pour la cohésion sociale sur l'ensemble du quartier.

La présence des médiateurs sociaux a un impact positif sur la tranquillité des résidents et **78,7 % apprécient les interventions de l'ALTM**. Néanmoins, c'est un secteur sous tension et les médiateurs sociaux doivent développer d'autres approches afin de limiter la détérioration du climat social.

Comme expliqué précédemment, le nombre de personnes de plus de 60 ans interrogées est élevé (42 %) et il en ressort une problématique essentielle dans le travail de médiation sociale sur ce secteur : le développement de la communication intergénérationnelle et interculturelle. C'est un point perfectible dans l'approche de ce secteur par les médiateurs sociaux.

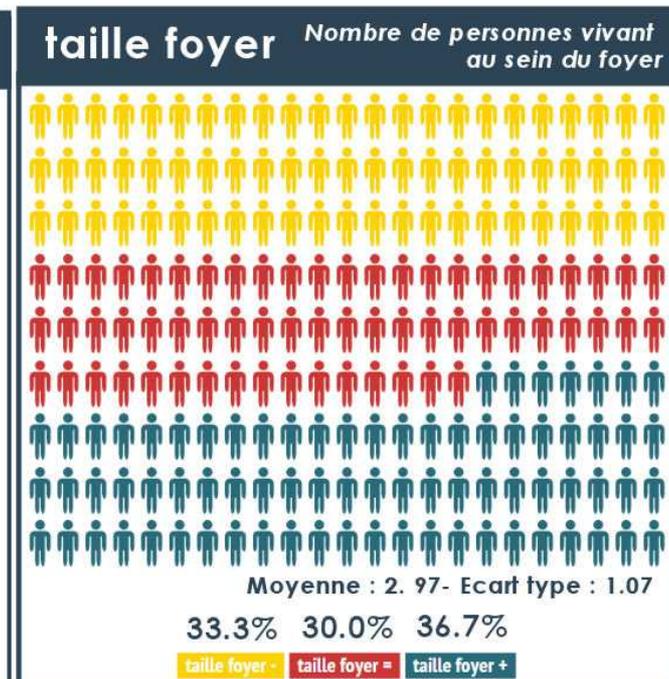
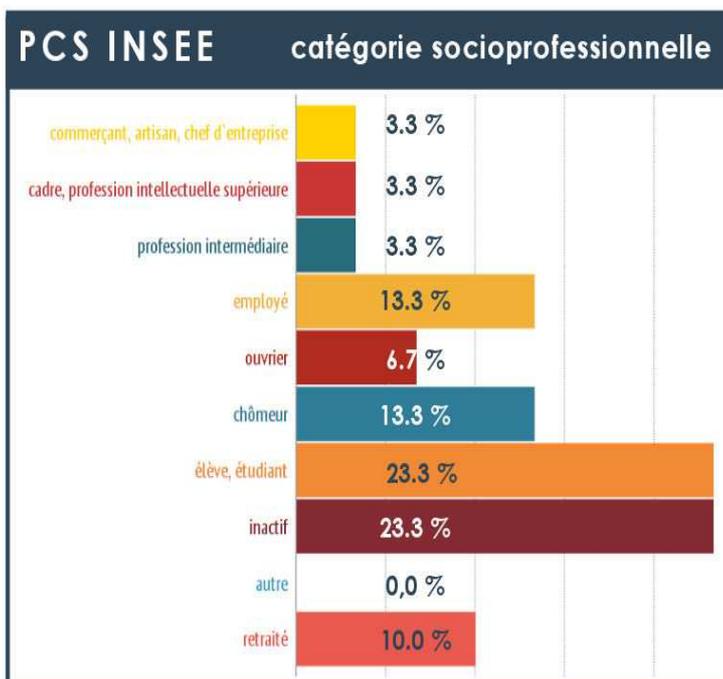
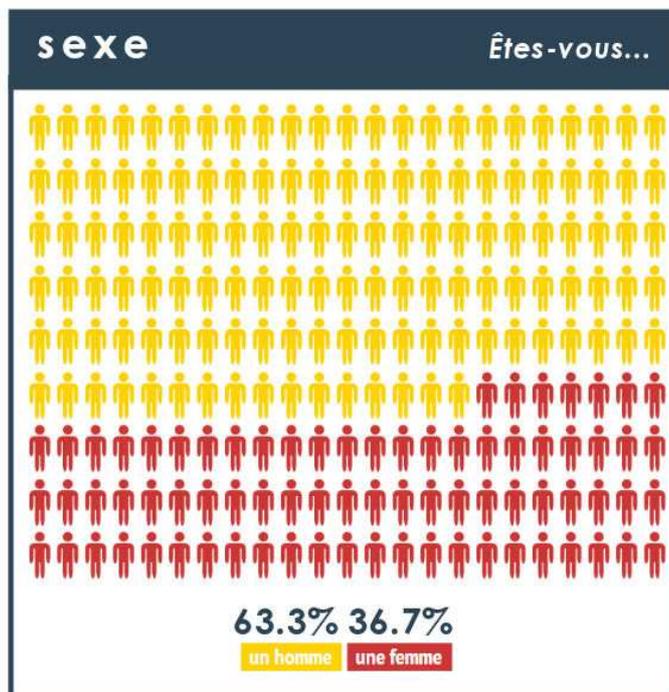
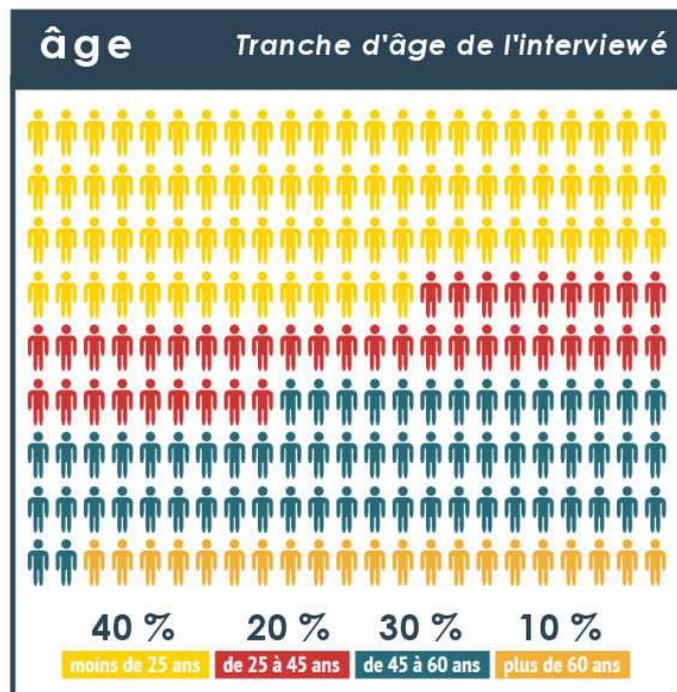
« On a beau leur dire de ne pas faire de la moto près des fenêtres et bien non, ils ne s'arrêtent pas » Un habitant

« Il faut qu'ils arrêtent aussi, ils ne sont pas tolérants, nous on fait que s'amuser et eux ils n'arrêtent pas de gueuler tout le temps » Un habitant

La Cité-Jardin est le secteur le plus important car, par son nombre élevé de résidents, il est porteur de l'ambiance globale du quartier.

ZONE 2 – AVENUE DEBOURG ET RUE DE L'EFFORT :

Type des personnes interrogées :



Résultats à prendre en considération : **40%** des personnes interrogées ont moins de 25 ans, **63%** sont des hommes et **46,6%** sont soit « élève/étudiant » ou « inactif ».

Les informations du questionnaire satisfaction sont reliées à d'autres ressources (base de données de l'ALTM, partenaires, médiateurs sociaux).

Un secteur en nette amélioration :

Un territoire relativement calme, ou l'efficacité des médiateurs sociaux est visible :

Ce territoire est sans aucun doute le moins problématique des zones d'interventions des médiateurs sociaux. Certains problèmes demeurent, comme les nuisances sonores ou encore les dégradations mais globalement, ce territoire est calme.

On ne retrouve pas dans cette deuxième zone les principales préoccupations présentes dans le reste du quartier.

Seulement **16,7 % de ses habitants considèrent l'insécurité comme leur principale difficulté** contre une moyenne de 34,1 % pour l'ensemble du quartier. **Leur première préoccupation concerne les problèmes de dégradations – 43,3 % et le lien social – 30 %.**

C'est un fait unique dans le quartier de Gerland Cités-Sociales, environ 1/3 des habitants déplorent le manque de communication, de relationnel entre eux et avec les institutions/acteurs du quartier.

On peut remarquer également que **20 % des personnes interrogées fréquentent régulièrement les structures sociales**, culturelles ou sportives du quartier. C'est le taux le plus élevé du quartier de Gerland Cités-Sociales.

Les médiateurs sociaux sont également bien acceptés par la population, peu importe la tranche d'âge de l'interviewé.

80 % des habitants trouvent leur présence rassurante et 43,3 % pensent qu'ils sont efficaces. C'est également dans cette zone que l'on trouve le plus haut taux sur la qualité perçue du travail des médiateurs sociaux avec **82,8 % jugeant leur travail comme bon.**

Particularités du travail des médiateurs sociaux sur cette zone :

Les bons résultats présentés ci-dessus peuvent s'expliquer de plusieurs manières :

- Une zone où les interventions et la présence active de proximité sont élevées (en termes de nombre et de durée)
- Sur les dix activités de médiation sociale issues du référentiel de France Médiation et pratiquées au sein de l'ALTM, cinq sont plus développées sur ce secteur.
 - **La veille sociale territoriale : 1421 interventions**
 - **La veille technique : 532 interventions**
 - **L'assistance : 336 interventions**
 - **La sensibilisation/formation : 334 interventions**
 - **La concertation avec les habitants et les institutions : 36 interventions**

La forte présence des médiateurs sociaux peut expliquer en partie le résultat positif du questionnaire satisfaction mais l'apaisement de ce secteur dépend également d'un travail collectif. Chacun travaillant en collaboration sur ce secteur, il est normal de voir des résultats aussi satisfaisants auprès de ses résidents.

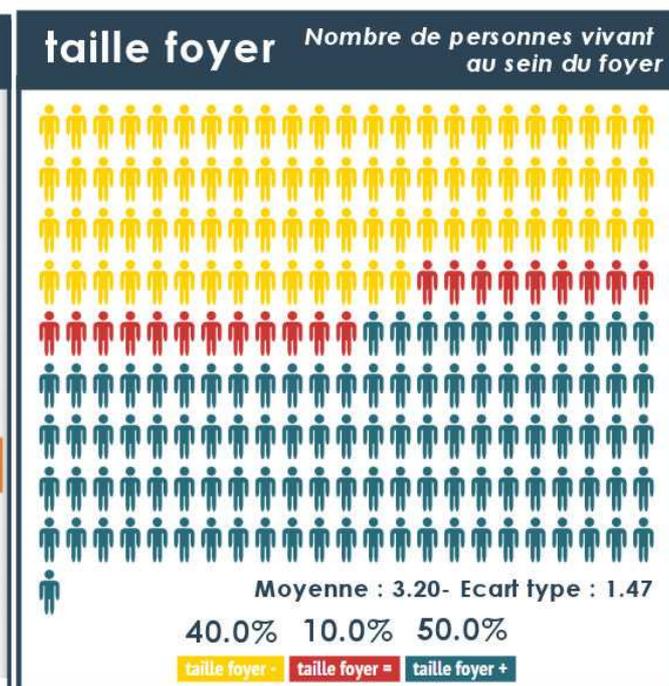
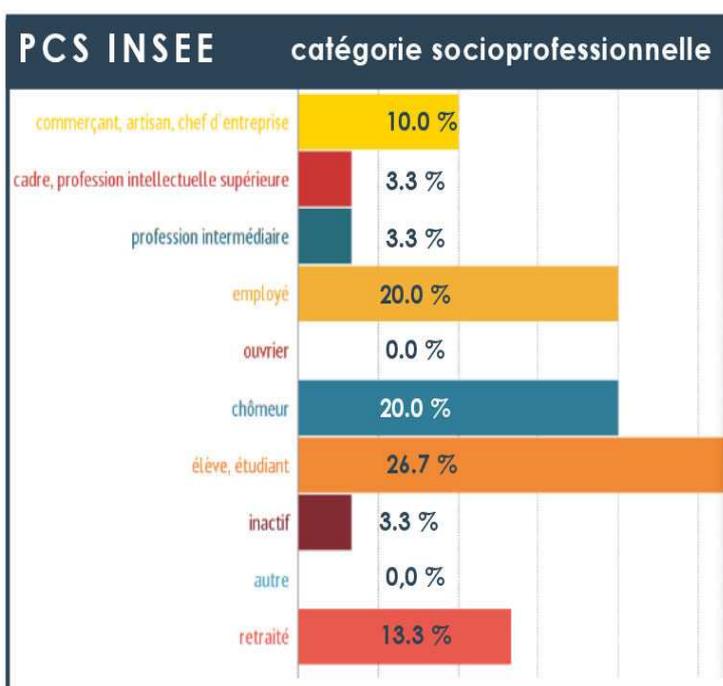
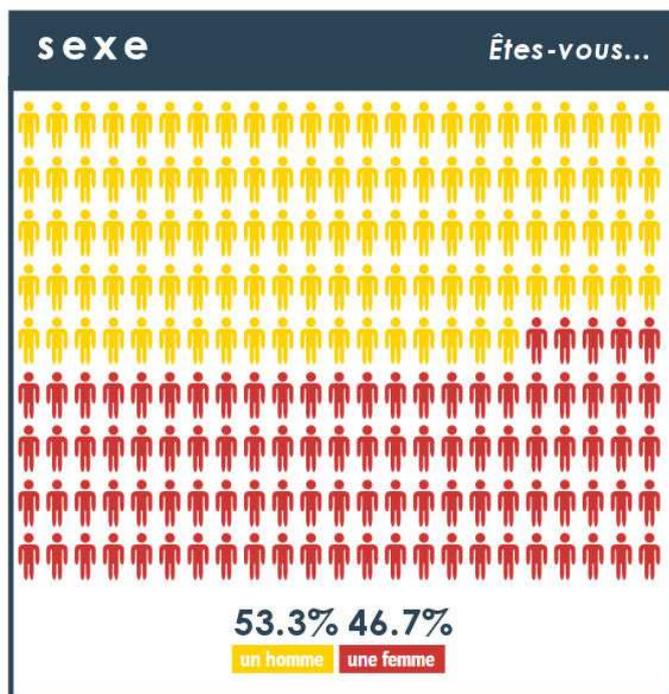
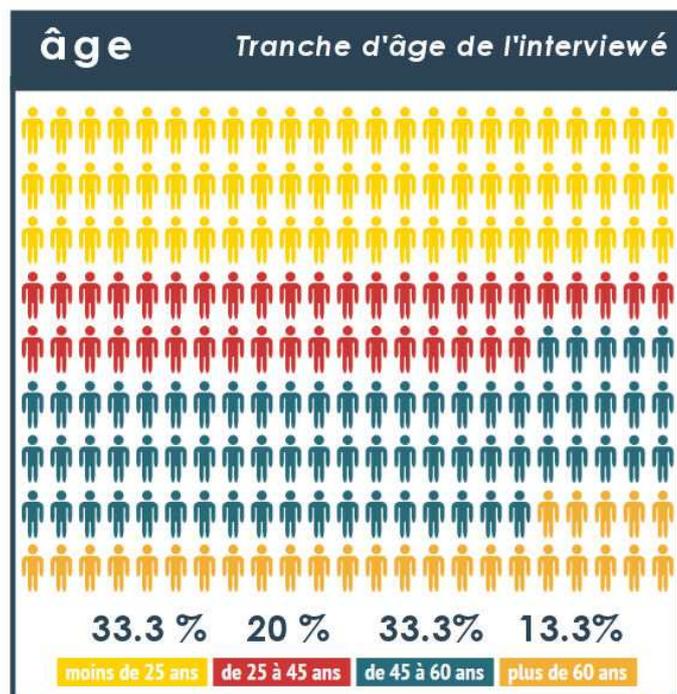
Dans cette zone 2, la présence des médiateurs sociaux est clairement appréciée, non seulement par les habitants, mais également par les partenaires de l'association.

[Parlant de ce secteur] « *Ce qui me plaît dans l'ALTM c'est cette présence auprès des jeunes qu'ils mettent en relation avec différentes structures, comme la mission locale, la MDR* » Maison Du Rhône

Le travail quotidien des médiateurs sociaux sur cette zone est donc positif et il a la particularité dans ce cas spécifique d'être mesurable, contrairement à la prochaine zone.

ZONE 3 – RUE MARCEL MÉRIEUX :

Type des personnes interrogées :



Présentée dans ces quatre graphiques, on peut voir que la zone étudiée est plutôt homogène, bien que **26,7%** des personnes interrogées soient des étudiants.

Les informations du questionnaire satisfaction sont reliées à d'autres ressources (base de données de l'ALTM, partenaires, médiateurs sociaux).

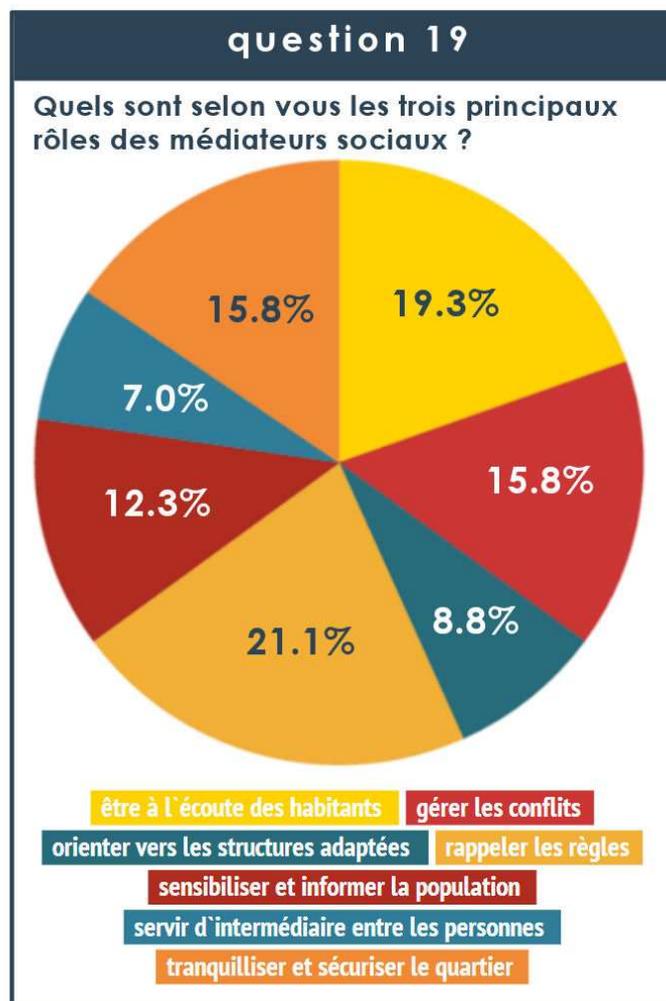
Un territoire difficile à cerner malgré une nette amélioration:

Cette zone s'étend sur environ 700 mètres de long, du 153 au 210 rue Marcel Mérieux. Elle a la particularité de ne pas offrir de larges espaces ouverts à la population, ne permettant pas d'occupations abusives pour les résidents.

« La rue Marcel Mérieux n'a pas de problèmes particuliers, mis à part les dégradations et certains problèmes entre voisins... » Un médiateur social

Les réponses aux questionnaires vont dans ce sens. C'est une zone où il est difficile de cerner le climat social et la tranquillité des résidents.

Sur l'ensemble de cette zone, l'efficacité des médiateurs sociaux est reconnue par la majorité, **66,7 % des interrogés estiment qu'ils font du bon travail** mais ce chiffre reste l'un des plus bas du quartier.

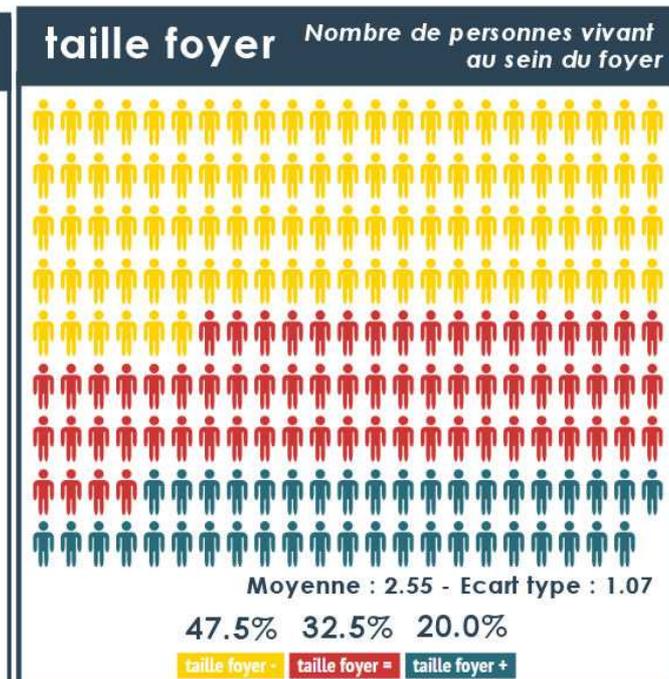
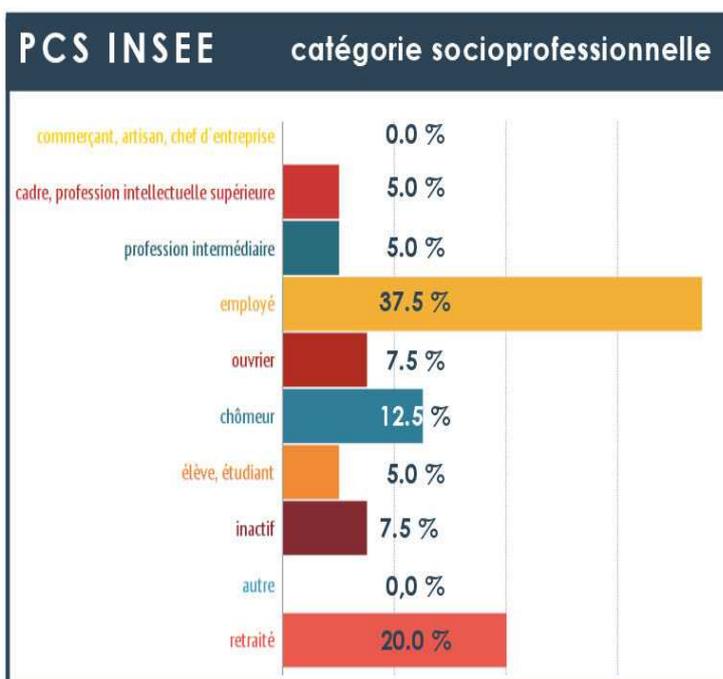
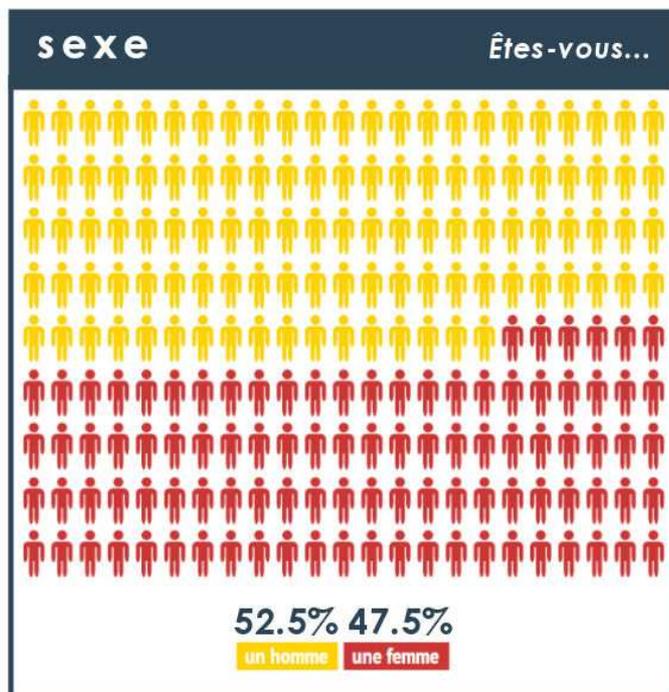
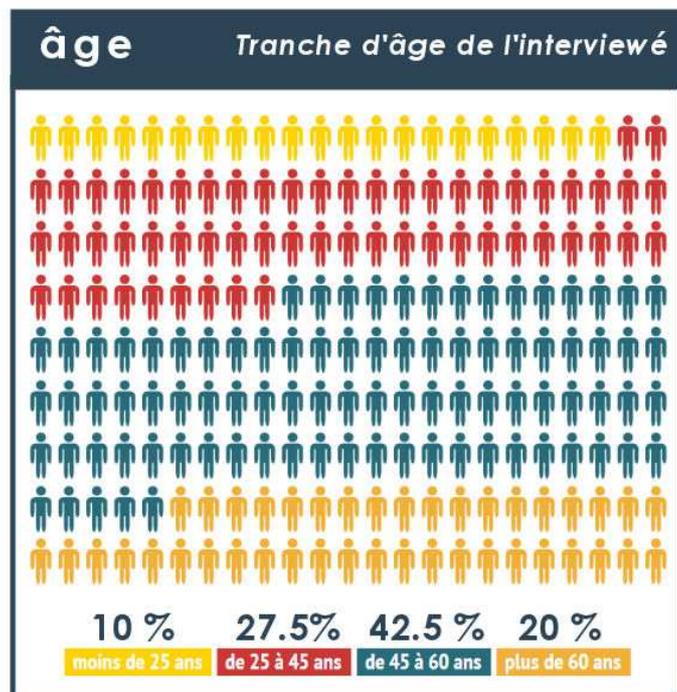


Cette zone est spécifique également par rapport à la vision des résidents du travail des médiateurs sociaux, probablement due à une communication plus importante. Ils perçoivent la médiation sociale davantage comme un panel d'interventions. Là ou dans d'autres secteurs, ce qui est reconnu aux médiateurs sociaux est majoritairement bipolaire (« Rappeler les règles » et « être à l'écoute des habitants »), cette zone 3 est totalement différente.

Visible sur ce graphique, les rôles des médiateurs sociaux sont beaucoup plus équilibrés que dans d'autres secteurs. La gestion de conflits, la tranquillisation, la sécurisation et la sensibilisation, ont toutes une place importante pour cette population.

ZONE 4 – RÉSIDENCE ANTONIN PERRIN, BOULEVARD YVES FARGE ET RUE ANDRÉ BOLLIER :

Type des personnes interrogées :



Résultats à prendre en considération : **55 %** des personnes interrogées sont actives professionnellement.

Les informations du questionnaire satisfaction sont reliées à d'autres ressources (base de données de l'ALTM, partenaires, médiateurs sociaux).

Un secteur en difficulté croissante et des tensions sociales préoccupantes :

Cette zone est la plus problématique pour ses habitants, les faits de délinquance sont nombreux. Sur les quarante personnes interrogées, **six foyers étaient sur le point ou en attente de déménagement.**

La principale raison concerne les nuisances sonores toujours plus importantes et les faits de délinquance (dégradations, agressions...)

Ces quelques personnes résumant parfaitement la situation de ce secteur du quartier de Gerland Cités-Sociales. Une zone où les difficultés économiques et sociales rendent le travail des médiateurs sociaux de plus en plus complexe.

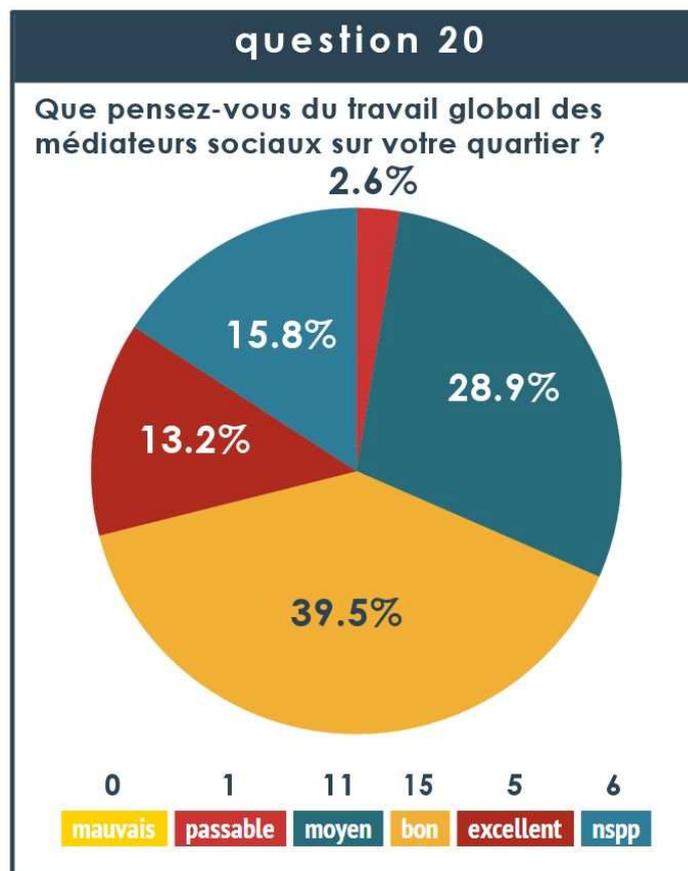
« Je ne sais pas exactement qui sont ces jeunes, mais ça devient insupportable, je n'arrive plus à dormir » Une habitante.

Rodéos, occupations abusives de cages d'escalier, regroupements, agressions physiques ou verbales, toutes les problématiques des quartiers les plus en difficultés sont présentes dans cette zone.

« J'ai deux filles, et je te promets que jamais je ne les laisserais sortir sans moi après 20h, même pour acheter du pain » Un habitant.

Pour les habitants, **les deux principales difficultés sur ce quartier sont les dégradations (47,5 %), et l'insécurité (40 %), avec un taux de réponses élevé.**

80 % des personnes estiment qu'elles ne profitent pas mieux des espaces communs depuis l'implantation des médiateurs sociaux.



Malgré la présence quotidienne des médiateurs sociaux sur cette zone 59,4 % des habitants voient les médiateurs sociaux plusieurs fois par semaine et 37,5 % environ une fois par semaine. L'efficacité de leurs actions depuis leur implantation n'est pas apparente, le climat du quartier s'étant dégradé depuis quelques mois.

« Depuis le mois de novembre ou décembre, la situation sur la place Antonin Perrin ou sur le boulevard Yves Farge devient de plus en plus compliquée... Les faits de délinquance ont augmenté de 150 % depuis environ 1an... »

Police Nationale.

Pourtant, c'est aussi l'un des secteurs où le travail des médiateurs sociaux est le mieux apprécié. 13,2 % des personnes interrogées estiment même qu'il est excellent.

Sur ce secteur, les résultats sont paradoxaux car le travail des médiateurs sociaux est respecté et apprécié, bien que les tensions sociales soient en hausse constante depuis des mois.

« Je vois les médiateurs, le soir, parler avec les jeunes et leur demander de partir, mais pour moi ça ne sert à rien car dès qu'ils seront partis, les jeunes vont revenir ». Une habitante.

Avec ces **310 interventions de sensibilisation**, principalement auprès des moins de 25 ans, cette zone est la principale en terme de nombre d'interventions des médiateurs sociaux (**21,53 % de toutes les interventions sur le quartier de Gerland Cités-Sociales**).

Malgré tous les moyens mis en œuvre par les acteurs locaux et les médiateurs sociaux, cette zone reste délicate. Comment expliquer l'augmentation des conflits et la diminution flagrante de la tranquillité publique ?

« A Antonin Perrin, ce n'est pas compliqué, on a un groupe de jeunes devenant de plus en plus difficile... et cela impacte tous les usagers du quartier. » Police Nationale.

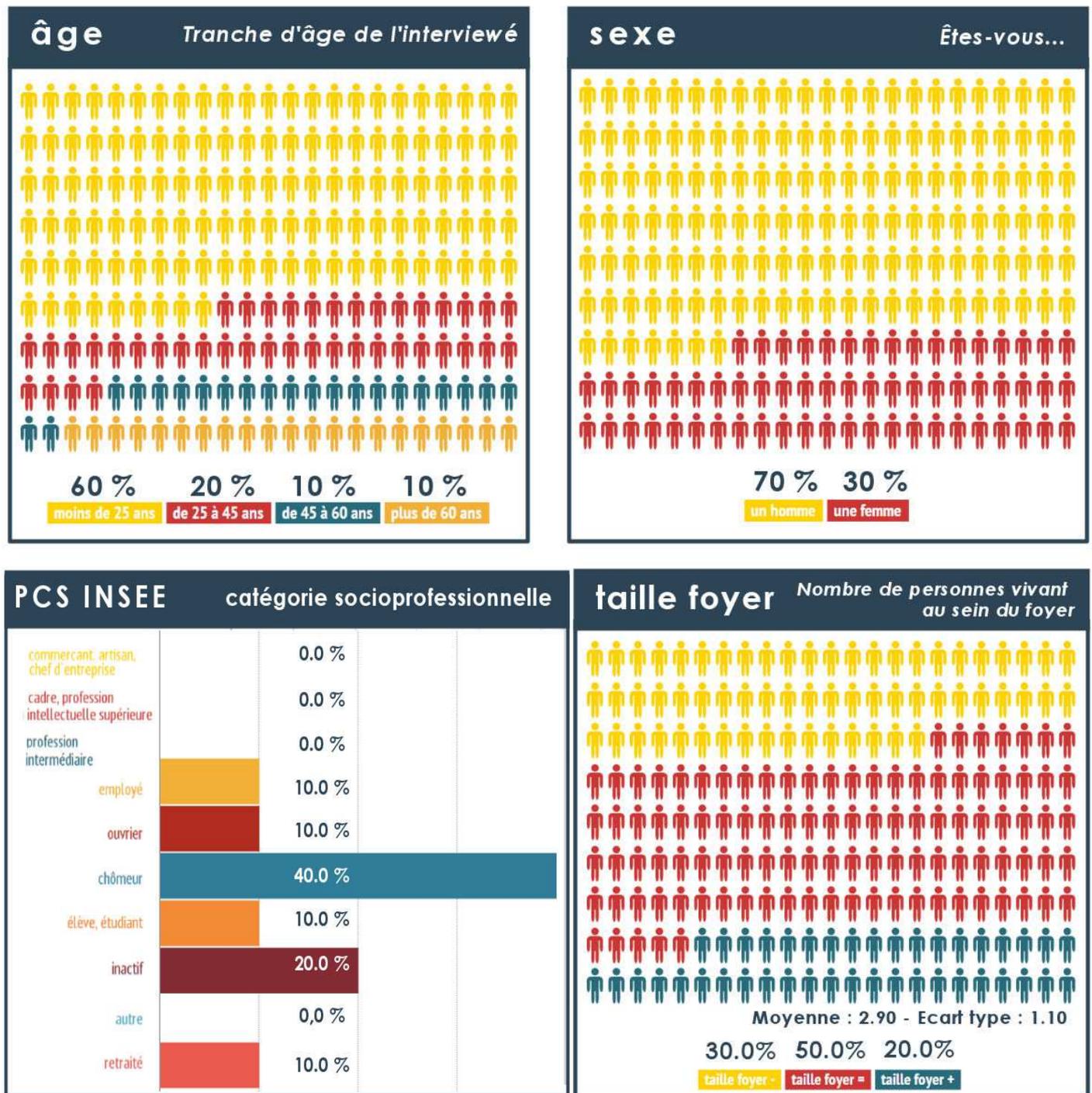
« Il suffit que les parents décident ne plus élever leurs enfants et voilà ce que cela donne » Un habitant.

Il n'est pas nécessaire d'avoir de grands changements dans l'organisation sociale d'un quartier pour que la situation décline. Dans des cas précis, comme cette quatrième zone, une seule personne ou un petit groupe peuvent détériorer le climat social de tout un quartier.

« Personnellement, je sais très bien que nous, en tant que médiateurs sociaux, on n'est pas là pour régler les problèmes d'insécurité. Avec quelques jeunes qui squattent toujours là-bas (Antonin Perrin), on a tout essayé... mais dans ce genre de cas, ce n'est plus à nous d'agir... » Un médiateur social.

ZONE 5 – RUE LIEUTENANT COLONEL GIRARD

Types de personnes interrogées :



Résultats à prendre en considération : 60% des personnes interrogées ont moins de 25 ans, 70% sont des hommes et 60% sont soit « chômeur » soit « inactif ».

Les informations du questionnaire satisfaction sont reliées à d'autres ressources (base de données de l'ALTM, partenaires, médiateurs sociaux).

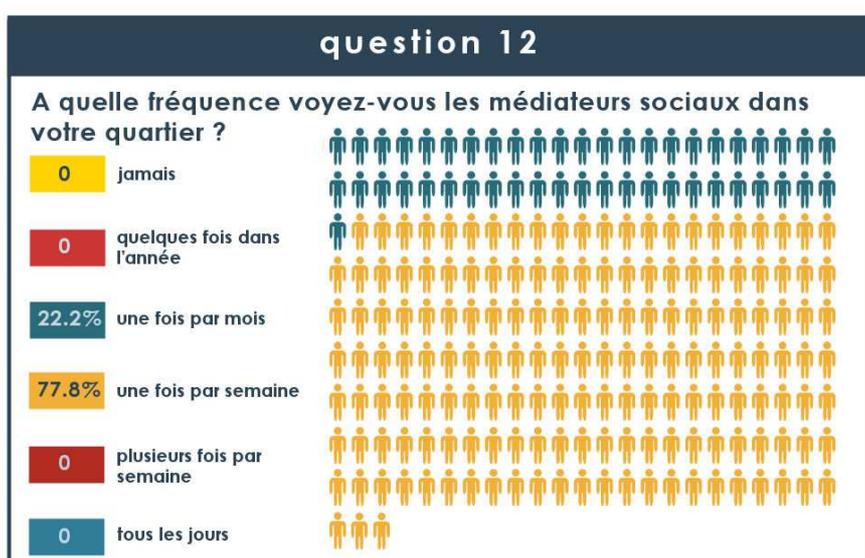
Un secteur isolé malgré les actions de l'ALTM :

Les résidences de la rue Lieutenant-colonel Girard sont éloignées du centre d'action des médiateurs sociaux au niveau géographique. C'est un secteur qui, selon eux, n'a que peu d'interactions visibles avec le reste du quartier.

Pour les résidents, les principales préoccupations sont totalement différentes de celles du reste du quartier.

41,2 % des habitants ne se sentent pas en sécurité dans ce secteur contre une moyenne de 26,2% pour l'ensemble du quartier.

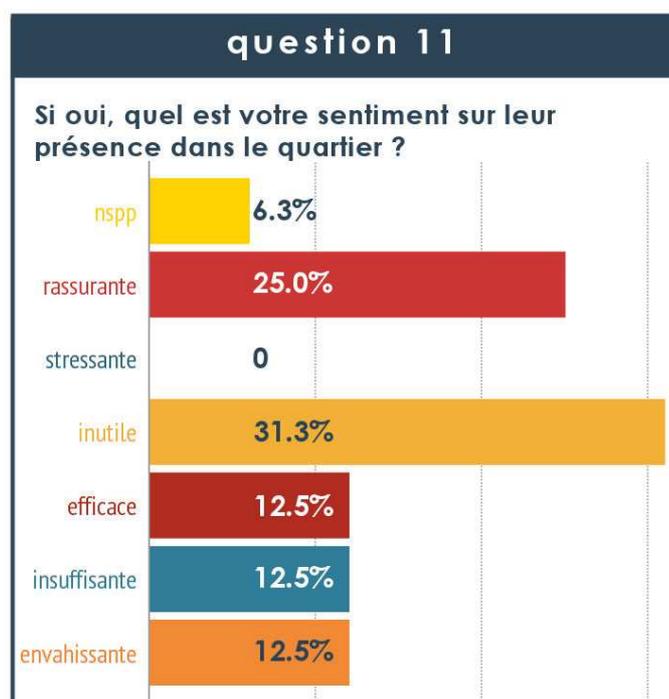
De plus, les habitants ont le sentiment d'être isolés, ils ne perçoivent que faiblement le travail des médiateurs sociaux, comme celui des autres acteurs du territoire.



D'après les résultats du questionnaire, bien que **90 % des personnes interrogées estiment connaître les médiateurs sociaux**, une large majorité pense que leur présence est insuffisante, principalement en termes de moyens (pas assez de personnel) mais également par leur fréquence d'action et de présence sur ce secteur.

La place des médiateurs sociaux sur la rue Lieutenant-colonel Girard est donc mal perçue et ne correspond pas à l'attente des résidents qui estiment pour **40 % d'entre eux qu'ils effectuent un travail moyen (60 % estimant qu'il est bon)**. Ces chiffres montrent un net problème dans l'acceptation et la compréhension du concept de médiation sociale.

La communication, notamment avec les gardiens d'immeubles, est importante pour être acceptée par les résidents et pouvoir recueillir des informations quotidiennement. Or pour les résidences de ce secteur, ce partenariat fait défaut.



PROPOSITIONS

ET

PERSPECTIVES

DÉVELOPPER DE NOUVEAUX OUTILS DE COMMUNICATION

L'un des points essentiels en médiation sociale est la reconnaissance par la population. Être reconnu et accepté par la population est un facteur central de la réussite du dispositif.

Sur le quartier de Gerland Cités-Sociales, comme nous avons pu le voir dans les parties précédentes, les usagers de certains secteurs ne connaissent que vaguement, voire même pas du tout le rôle des médiateurs sociaux.

Des campagnes de communication devraient être réalisées plus régulièrement. Tous les cinq à six mois, les médiateurs sociaux devraient faire du « porte à porte » afin de se faire connaître et de mieux connaître les habitants.

La coopération avec les partenaires stratégiques ou opérationnels est également au centre de la communication auprès des habitants. Que cela soit avec les bailleurs sociaux, la Mission Locale, le Centre Social, la Maison Du Rhône, chacun devrait pouvoir promouvoir le travail de l'autre.

VALORISER LE TRAVAIL DES MÉDIATEURS SOCIAUX

Bien qu'aujourd'hui l'utilité sociale soit de mieux en mieux démontrée, depuis plus de vingt ans, de nombreuses structures de médiation sociale œuvrent à la reconnaissance officielle du métier de médiateur social afin de lui garantir un statut légal.

C'est un métier qui se professionnalise. Au sein de l'ALTM, les médiateurs sociaux doivent acquérir de plus en plus de compétences, de formations et de qualifications pour répondre aux principes déontologiques et à des méthodes d'action opérationnelles complexes.

Or, dans cette volonté de former des équipes les plus professionnelles possibles non seulement pour répondre aux missions des partenaires mais également en termes d'adaptabilité aux territoires en difficultés, un problème majeur apparaît : la majorité des emplois de médiateurs sociaux en France sont des contrats aidés, et le salaire équivaut pour la majorité des employés au SMIC. Le fait que leurs conditions de travail restent dans bien des cas précaires, rend difficile leur implication sur le long terme.

C'est pourquoi les administrateurs de l'ALTM s'inscrivent dans une vision à long terme de la médiation sociale.

Afin de valoriser chaque salarié dans son parcours professionnel au sein de l'ALTM et de l'inscrire dans une dynamique d'évolution interne, une réflexion a été engagée dès le début de l'année 2011 par la direction en lien avec le délégué du personnel.

La formalisation d'une grille de salaire, issue de la négociation entre la présidence, la direction et le délégué du personnel, a été votée par le Conseil d'Administration lors de sa séance du 22 décembre 2011.

Cette grille prend en compte les échelons de médiateur social et médiateur social référent :

MEDIATEUR SOCIAL

| | |
|-------------|---|
| Echelon 1 : | 1 425.70 € (salaire brut mensuel hors primes pour 151.67 heures mensuelles) 712.80 € (salaire brut mensuel hors primes pour 75.83 heures mensuelles) |
| Echelon 2 : | 1 480.00 € (salaire brut mensuel hors primes pour 151.67 heures mensuelles) 740 € (salaire brut mensuel hors primes pour 75.83 heures mensuelles) |
| Echelon 3 : | 1 580.00 € (salaire brut mensuel hors primes pour 151.67 heures mensuelles) 785 € (salaire brut mensuel hors primes pour 75.83 heures mensuelles) |

MEDIATEUR SOCIAL REFERENT

| | |
|-------------|---|
| Echelon 1 : | 1 660.00€ (salaire brut mensuel hors primes pour 151.67 heures mensuelles) |
| Echelon 2 : | 1 772.48 € (salaire brut mensuel hors primes pour 151.67 heures mensuelles) |
| Echelon 3 : | 1 860.00 € (salaire brut mensuel hors primes pour 151.67 heures mensuelles) |

MODE D'EVOLUTION DANS LES ECHELONS

MEDIATEUR SOCIAL

Nouvel entrant

| | |
|-------------|---|
| Echelon 1 : | si pas d'expérience et diplôme (CAP AMIS ou Agent de prévention et de médiation ou niveau Bac) |
| Echelon 2 : | 2 ans d'expérience similaire et diplôme (CAP AMIS ou Agent de prévention et de médiation ou niveau Bac) |
| Echelon 3 : | 4 ans d'expérience similaire et diplôme (CAP AMIS ou Agent de prévention et de médiation ou niveau Bac) |

Médiateur social en poste

Passage échelon 2 : 1 an minimum en échelon 1 et évaluation positive

Passage échelon 3 : 1 an minimum en échelon 2 et évaluation positive et diplôme (CAP AMIS ou Agent de prévention et de médiation par la VAE ou sur examen)

MEDIATEUR SOCIAL REFERENT**Nouvel entrant**

Echelon 1 : 4 ans d'expérience en médiation sociale dont 2 ans d'encadrement d'équipe, et diplôme (CAP AMIS ou Agent de prévention et de médiation ou niveau Bac)

Echelon 2 : 5 ans d'expérience en médiation sociale dont 3 ans d'encadrement d'équipe et diplôme (CAP AMIS ou Agent de prévention et de médiation ou niveau Bac)

Echelon 3 : 6 ans d'expérience en médiation sociale dont 4 ans d'encadrement d'équipe et diplôme (TMS ou BAC Professionnel SPVL)

Médiateur référent en poste

Passage Référent : 1 an minimum en échelon 3 médiateur social et évaluation positive

Passage échelon 2 : 1 an minimum en échelon 1 et évaluation positive

Passage échelon 3 : 1 an minimum d'expérience en échelon 2, évaluation positive et diplôme (TMS, BAC Professionnel SPVL par la VAE ou sur examen).

Pérenniser les emplois sur le métier de médiateur social est une constante depuis le lancement du dispositif. Même si les contraintes inhérentes à la profession de médiateur social sont fortes, la stratégie déployée contribuera à une inscription dans une dynamique métier durable.

Les médiateurs sociaux référents de chaque secteur pourraient ainsi être présents aux cellules de veilles, aux réunions, s'engager davantage dans les dynamiques de coopération sur leur terrain d'action.

Les médiateurs sociaux sont les plus à même de décrire le fonctionnement du quartier, ses besoins, l'efficacité de tel ou tel projet ou action. Il est nécessaire de valoriser leur métier et de les intégrer au processus de décision afin qu'ils n'aient plus l'impression d'être de simples exécutants, mais qu'ils s'intègrent au processus de décision.

OPTIMISER LA RÉPARTITION DES INTERVENTIONS EN LIEN AVEC LE RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS

Il ne s'agit pas de créer de nouveaux types d'actions mais bien de développer certaines activités qui, au sein du quartier de Gerland Cités-Sociales, restent à la marge.

La gestion de conflits, l'intermédiation culturelle et la facilitation/gestion de projet, sont des activités sous-traitées malgré leur importance en médiation sociale.

Théoriquement, il faudrait développer certaines des activités de médiation sociale, mais dans la pratique cela dépend du contexte.

Néanmoins, grâce à une amélioration de la communication avec les habitants et les partenaires, de nouvelles opportunités peuvent apparaître. Par exemple, lors de la passation du questionnaire satisfaction, le simple fait de faire du « porte à porte » a permis de repérer certains conflits de voisinage pouvant faire l'objet d'interventions des médiateurs sociaux. Il s'agit également de mettre en place des stratégies d'action communes avec les bailleurs sociaux concernant notamment la question des conflits de voisinage.

Il convient aujourd'hui de se recentrer sur le cœur du métier de médiateur social, la cohésion sociale, la création du lien social entre les personnes et la gestion des conflits.

AMÉLIORER LA COORDINATION ENTRE ACTEURS DU TERRITOIRE

L'un des problèmes majeurs du quartier de Gerland Cités-Sociales mis en avant dans cette évaluation réside dans le partenariat entre les médiateurs sociaux et les acteurs locaux. Chacun remplit son rôle sans véritablement organiser d'actions et de démarches communes avec les médiateurs sociaux.

Les médiateurs sociaux de ce territoire doivent davantage s'intégrer dans ce réseau qui, malgré une volonté générale de progresser ensemble, ne trouve pas les moyens opérationnels de mettre en œuvre cette dynamique collective.

INTÉGRER LES MÉDIATEURS SOCIAUX DANS LA VIE DES HABITANTS

Tout en maintenant les qualités inhérentes à leur fonction (neutralité, impartialité, position de tiers) les médiateurs sociaux doivent tenir une place se situant entre observateur et acteur sans jamais s'engager personnellement avec la population.

Un médiateur social a une place délicate car il ne doit pas tomber dans « l'affect » ou adopter une attitude de « grand-frère » tout en installant progressivement une relation de confiance avec les habitants qu'il côtoie quotidiennement.

Les médiateurs sociaux ont besoin de cette distance pour être reconnus, pour que leur rôle soit perçu comme professionnel. Mais ne seraient-ils pas plus efficaces s'ils pouvaient s'impliquer davantage ? Participer aux événements importants des familles, aux chantiers éducatifs, aux fêtes de voisins, aux événements sportifs serait peut-être un élément déclencheur pour une meilleure acceptation par la population.

Paradoxalement, les acteurs les plus acceptés par certains habitants (moins de 25 ans en majorité) sont les éducateurs spécialisés, car ils s'impliquent davantage dans la vie des personnes avec lesquelles ils travaillent. Cependant, le champ d'action des éducateurs spécialisés est beaucoup plus restreint que celui des médiateurs sociaux puisqu'ils ne s'adressent qu'aux 12-21 ans. De plus, il ne s'agit pas pour les équipes de l'ALTM d'entretenir les mêmes relations avec les jeunes que les éducateurs mais bien de les mettre en relation puisque les éducateurs disposent d'outils spécifiques pour les accompagner individuellement.

Il ressort des entretiens avec les habitants qu'ils ont pour la plupart des réticences à demander de l'aide aux médiateurs sociaux, car ils ne les connaissent pas personnellement, bien qu'ils connaissent parfaitement leur fonction. Le changement fréquent des médiateurs sociaux sur un secteur ne permet pas la continuité nécessaire à une relation de confiance avec la population. Le fonctionnement de l'association nécessite pour l'instant d'ajuster ses ressources humaines mais il est souhaitable que les équipes se stabilisent sur le long terme pour favoriser le lien avec la population.

SYNTHÈSE GÉNÉRALE

Bien qu'il soit délicat de mesurer l'efficacité de la médiation sociale sur des concepts aussi subjectifs que la cohésion sociale ou la tranquillité publique, ces cinq mois d'enquête ont permis d'étudier le dispositif de Gerland Cités-Sociales sous plusieurs angles.

Une évaluation approfondie de l'utilité sociale de la médiation sociale sur ce territoire a pu être réalisée malgré le manque de données quantitatives.

Sur l'ensemble du quartier, il ressort que les équipes de l'ALTM exécutent un bon travail et sont bien acceptées par la majorité de la population. Sur des interventions comme la veille technique, l'assistance ou encore la veille sociale territoriale, leurs actions, réalisées avec professionnalisme, ont reçu un accueil positif des habitants.

Néanmoins, selon les informations provenant principalement du questionnaire de satisfaction, l'utilité sociale de la médiation sociale diffère selon les secteurs.

Sur deux zones sur cinq, l'impact des actions des médiateurs sociaux reste limité quant à l'amélioration de la qualité de vie de ses usagers. La rue Lieutenant-colonel Girard et la périphérie de la résidence Antonin Perrin restent particulièrement difficiles. Peu intégrés dans ces zones, les conditions sociales ne s'améliorent pas au contact des médiateurs sociaux même si les habitants reconnaissent que sans eux, la situation serait encore moins bonne.

Un dispositif de médiation sociale doit être pensé dans un contexte et dans un réseau d'acteurs. Malgré ses deux ans d'implantation à Gerland, le dispositif a encore aujourd'hui des difficultés à être reconnu non seulement par une partie de la population, mais également par ses partenaires.

Le développement social de ce quartier est freiné par un partenariat local difficile. Afin de pérenniser le dispositif de Gerland, il est donc nécessaire de modifier la relation entre les médiateurs sociaux et leurs partenaires.

La médiation sociale est désormais reconnue au niveau national grâce au réseau France Médiation et à de nombreux dispositifs mis en place dans plusieurs villes françaises. Mais, comme le démontre la démarche d'évaluation exécutée dans ce rapport, chaque structure doit encore prouver son utilité sociale.

altm

MÉDIATION SOCIALE



38 rue de l'Université
69007 LYON

T : 04 72 52 23 80

F : 04 78 64 57 84

www.altm.fr

contact@altm.fr

En partenariat et avec le soutien financier de



VILLE DE LYON

GRAND LYON

communauté urbaine

Saint Fons



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PREFECTURE DE REGION RHÔNE-ALPES
PREFECTURE DU RHÔNE



GRAND LYON
HABITAT



SACVL
Construire une ville
équilibrée



Alliade
Habitat
Action Logement



JPAC
DURHÔNE



BATIGERE
RHÔNE-ALPES



HMF en Rhône-Alpes



logement & insertion



Keolis Lyon



SNCF



GrDF
GAZ RÉSEAU
DISTRIBUTION FRANCE



ÉLECTRICITÉ RÉSEAU DISTRIBUTION FRANCE



VEOLIA
EAU