

et de lutte contre l'échec scolaire. Elles s'articulent autour de 3 axes de travail en lien avec les établissements scolaires, les villes d'implantation et le transporteur: la prévention des risques et l'autonomie des jeunes dans leurs déplacements (transports en commun, sécurité routière, sensibilisation aux gestes de 1ers secours, ...), la réussite scolaire et l'ouverture sur le monde professionnel (accompagnement à la scolarité, clubs presse, forums d'orientation, actions en lien avec les entreprises et l'emploi, ...), l'expression culturelle, sportive et citoyenne (semaines citoyennes, actions santé, actions solidarité et intergénérationnelles, clubs, rencontres et championnats sportifs, ...).

#### 4) médiation en gestion de l'espace public

##### • correspondants de nuit

Les Correspondants De Nuit interviennent généralement 7 jours/7 sur un périmètre urbain ciblé. Ils ont pour missions d'exercer une présence rassurante auprès des habitants en début de soirée et de nuit (veille nocturne), d'informer, d'écouter et d'établir un dialogue avec les habitants et occupants, de résoudre les petits conflits de voisinage et d'orienter les habitants selon leurs besoins du quotidien (accès au droit, au logement, à la santé,...), d'aider les personnes à mobilité réduite, vulnérables et isolées, de signaler les dysfonctionnements (ex : éclairage public, épaves, dépôts gênants, produits dangereux...), les actes de vandalisme ou d'incivilité (graffitis, dégradations...), les nuisances (tapage nocturne, squat...), d'alerter, en cas de besoin, les services compétents : pompiers, SAMU, police.... Ils assurent aussi le relais avec les acteurs de jour.

L'ADEMN a développé cette activité avec la ville d'Armentières jusque juin 2007.

##### • stewards urbains

Les stewards urbains interviennent en journée du lundi au samedi sur l'hyper centre de la ville de Tourcoing, dans le cadre des transformations du cœur de ville. Ils ont pour missions de contribuer à l'attractivité et la valorisation de l'image de la ville, de promouvoir et animer le centre ville en accompagnant et en favorisant la dynamisation de toute activité sociale, commerciale, touristique, sportive et culturelle (accueil, information, orientation, valorisation des espaces), de contribuer à l'apaisement des tensions inhérentes aux travaux de transformation de la ville (réaménagements, nouveaux équipements, événementiels, manifestations culturelles...), de créer un climat convivial et sécurisant pour tous les usagers, de faciliter le lien entre les usagers et le dialogue avec les institutions et commerçants.

##### • Bilan/Évaluation :

- Depuis 1998, le transporteur et l'autorité organisatrice des transports constatent une amélioration réelle de l'ambiance et de la fréquentation du réseau (baisse du sentiment d'insécurité et des dégradations, satisfaction des voyageurs, augmentation du trafic...). Les enseignements des enquêtes de satisfaction clientèle et du baromètre sécurité semestriel confortent la nécessité des actions des agents de médiation dont les missions s'apparentent à celles d'un véritable service public.

- Depuis sa création, l'ADEMN se développe et a exploré de nouveaux secteurs de la médiation sociale, lui permettant ainsi de diversifier et de qualifier tant les personnels que les emplois créés dans différents dispositifs de médiation sociale.

- L'ADEMN a permis la mise à l'emploi de près de 800 personnes depuis 1998. Les démarches de professionnalisation des personnels se sont traduites par plus de 215 000 heures de formation dispensée en 9 ans, visant en particulier des diplômés en médiation sociale et la qualification de l'encadrement.

- Les compétences acquises à l'ADEMN ont permis à plusieurs salariés sortis d'occuper un emploi chez des transporteurs et autocaristes (conduite, accueil, contrôle, logistique, ...), dans l'animation socioculturelle, dans les métiers de la sécurité des biens et des personnes, ....

##### • Perspectives :

- Enjeu clé de la pérennisation et de la consolidation de tous les dispositifs de médiation sociale en anticipant les réductions attendues de certains financements publics (emplois jeunes, adultes relais, FSE, ...)

- Développement territorial et partenarial des activités de médiation sociale de l'ademn et nouveaux projets (extension des actions «sécurité civisme», Correspondants de Nuit sur de nouveaux territoires urbains, développement des actions «Clubs et Initiative presse», ...)

- Collaborations renforcées entre les acteurs de la médiation sociale aux niveaux locaux et nationaux (professionnalisation, évaluation, reconnaissance, ...).



colloque national 12 décembre 2007 Angoulême

L'utilité de la médiation sociale

convaincre  
et démontrer



ADEMN La médiation sociale au cœur du quotidien  
Association pour le Développement de l'Emploi par les Métiers Nouveaux  
71 rue de Paris  
59000 LILLE  
Tél. 03 28 38 97 71  
Fax. 03 28 38 97 72  
E.mail : ademn@wanadoo.fr  
Contact : Caroline Le Dantec, Directrice Générale

##### • Partenariat :

###### Financiers :

Publics : Etat (tout dispositif de soutien à l'emploi, à l'activité et à la formation dont programmes emploi jeunes et adultes-relais, crédits politique de la ville), Conseil Régional Nord-Pas de Calais (politique de la ville, formation, nouveaux services de proximité), Conseil Général du Nord (programmes emplois jeunes, allocataires RMI), communes (dont CUCS), FASILD/ACSE, Fonds Social Européen.

Privés : clients des prestations de médiation sociale dont Transporteurs (TRANSPOLE, MARIOT GAMELIN, l'Cars Vivacar), soutien d'actions spécifiques dont Fondation d'entreprise La Mondiale, ...

###### Autres partenaires :

- Les signataires du Contrat Local de Sécurité dans les Transports en commun de la métropole lilloise, les acteurs des CLS locaux, les partenaires du service public de l'emploi (ANPE, plans locaux d'insertion et d'emploi, missions locales), les associations et tout acteur concerné sur les territoires couverts.

- L'Ademn participe aux travaux de différents réseaux locaux ou nationaux d'acteurs de la médiation sociale : travaux sur l'utilité sociale de la médiation sociale, réseau national des villes Correspondants de Nuit, groupes de travail de Conseils Locaux de Sécurité et de Prévention de la Délinquance (CLSPD), de la Délégation Interministérielle à la Ville, ...

- L'Ademn est engagée avec des partenaires de la formation initiale ou continue : participation à des jurys d'examen de l'AFPA pour le titre AMIS, accueil de stagiaires en formation et enseignants (Bac professionnel SPVL, CAP prévention, ...).

##### • Nature de l'action :

- L'ADEMN est un prestataire de services intervenant dans le champ de la médiation sociale, dans 4 champs d'activité en 2007:

- Médiation sur le réseau urbain des transports en commun de LMCU (Lille Métropole Communauté Urbaine): Agents de Médiation Prévention Transport
- Médiation sur le réseau interurbain de transport en commun: Agents de Médiation Suivi Qualité des Services
- Médiation dans les établissements scolaires: Agents de Médiation Correspondants Réseau Educatif
- Médiation en gestion de l'espace public: Agents de Médiation Correspondants de Nuit, Stewards urbains

Fiche dispositif évalué



- Les agents de médiation de l'ADEMN mettent en œuvre des actions relationnelles, pédagogiques et de veille, propres à améliorer le cadre de vie, créer un climat de dialogue, maintenir ou rétablir des relations sociales, prévenir ou détendre des situations de tension ou de conflit.

- L'ADEMN inscrit également ses activités en référence à la définition de la médiation sociale telle que définie lors du séminaire Européen de Créteil en 2000 :

« 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. »

### • Objectifs principaux :

L'ADEMN poursuit les objectifs suivants :

- développer des prestations d'accueil, de médiation et de prévention,
- faciliter l'intégration professionnelle durable des personnels recrutés,
- leur assurer la mise en place, la réalisation, le développement et le suivi d'une formation et d'une qualification professionnelle,
- réaliser toute mission d'étude en vue de développer tout dispositif de médiation sociale.

### • Publics visés :

- Usagers des transports en commun de la métropole lilloise (prestation de médiation sur les réseaux urbains des transports en commun)
- Usagers des transports en commun sur le réseau interurbain (prestation de médiation sur le réseau interurbain des transports en commun)
- Elèves des établissements scolaires du dispositif des correspondants réseau éducatif (prestation de médiation dans les établissements scolaires)
- Habitants, commerçants, touristes, bailleurs sociaux, communes ... (prestation de médiation en gestion de l'espace public)

### • Lieux de déroulement :

- Réseaux de transports en commun et abords immédiats, en périmètres urbains et interurbains, sur la métropole lilloise et le Nord (bus, tramway, métro, car)
- Quartiers ciblés des villes, quartiers d'habitat social, ... notamment en gestion de l'espace public
- Établissements scolaires (dispositif des Correspondants Réseau Éducatif, actions sécurité civisme, ...)
- Dans tout lieu ou dispositif dans lesquels la médiation sociale a toute sa place

### • Date de démarrage :

L'ADEMN a été créée en mai 1998.

- Démarrage de ses premières activités sur le réseau urbain de transports en commun de Lille Métropole en août 1998.

- Reprise de l'activité des Correspondants Réseau Éducatif en septembre 1999.
- Lancement des activités sur les transports interurbains en 2001 et avec des personnes handicapées à partir de 2001 (arrêt en 2005).
- Lancement du dispositif des Correspondants de Nuit en 2006 (arrêt sur Armentières en 2007).
- Lancement du dispositif des stewards urbains sur Tourcoing en juillet 2007.

### • Périodicité

- Médiation sur les réseaux urbains des transports en commun de Lille Métropole: 365 jours par an sauf 1er mai, en services continus et en roulement sur la totalité de l'amplitude d'ouverture des réseaux (6h00 / 01h30) et extension horaire selon événementiels.

- Médiation sur le réseau interurbain des transports en commun : 6h00-9h30 et 15h00-18h00 du lundi au vendredi et extension horaire selon les interventions.

- Médiation dans les établissements scolaires : jours et horaires selon le calendrier scolaire et les besoins en accompagnement des élèves, les manifestations et le fonctionnement de l'établissement.

- Médiation en gestion de l'espace public : services diurnes et nocturnes adaptés aux besoins et leur évolution.

### • A l'origine :

En 1997, TRANSPOLE (filiale de KEOLIS pour les transports en commun de Lille Métropole) est l'un des signataires du 1er Contrat Local de Sécurité dans les Transports en commun de Lille Métropole (CLST) prévoyant un volet de prévention de la délinquance, d'éducation à la citoyenneté, et d'humanisation et sécurisation des espaces transport par la médiation, en complément de moyens techniques et humains en dissuasion et répression. L'ADEMN a ainsi été créée en 1998 en Association loi 1901, associant 4 transporteurs (Transpole, SNCF, Autocars Mariot Gamelin, Autocars Bolle), un bailleur social (Lille Métropole Habitat) et EDF GDF Services. En 6 mois, l'ADEMN recrutait et formait ses 200 premiers agents de médiation dans le cadre du programme nouveaux services-emplois jeunes, avec l'encadrement correspondant.

Cette activité a permis à l'ADEMN de s'imposer progressivement comme un acteur local majeur dans le domaine de la médiation sociale. En 2002, un avenant au CLST a renforcé la présence sur le réseau du métro : l'ADEMN a développé quantitativement et qualitativement ses prestations de médiation sociale avec plus de 280 salariés directement affectés sur ce marché, mobilisant de nouveaux programmes d'emploi et d'activité dont le programme adultes-relais/médiateurs de ville.

De nouvelles activités de médiation sociale sont ensuite venues successivement compléter les interventions de l'ADEMN, répondant à de nouveaux besoins territoriaux et accompagnant la professionnalisation et la reconnaissance accrue des compétences des personnels et des prestations rendues.

Depuis sa création, l'ADEMN a salarié plus de 800 personnes (dont 90% initialement recrutées dans le cadre de contrats aidés d'emploi ou programmes aidés d'activité).

### • Intervenants :

En juin 2007, l'ADEMN comptait 330 salariés, dont 18 en administration/gestion/coordination, 29 personnels d'encadrement terrain et 283 agents de médiation : 240 Agents de Médiation Prévention Transports sur les réseaux urbains des transports en commun, 3 Agents de Médiation Suivi Qualité des Services sur le secteur interurbain de transports en commun, 31 Correspondants Réseau Éducatif et 9 Correspondants de Nuit. En juillet 2007, 9 postes de Stewards Urbains seront créés.

### • Fonctionnement :

#### 1) médiation prévention sur les réseaux urbains de transports en commun de la métropole lilloise (bus, métro et tramway) et abords immédiats

Plus de 260 agents de médiation prévention transports et personnel d'encadrement sont affectés sur les réseaux, pour couvrir quotidiennement la totalité de l'amplitude d'ouverture des services (6h/1h30). Leurs missions clés recouvrent l'information, la veille technique et la prévention des incivilités: écoute, information, orientation, signalement de tout dysfonctionnement, prévention des incivilités par le dialogue et prévention de la fraude par la médiation ... Ils portent une tenue orange facilement reconnaissable, disposent de documents d'information pour faciliter déplacements et mobilité (plans, tarifs, ...), sont en contact direct et permanent avec le Poste de contrôle et de sécurité du transporteur et s'appuient sur un large réseau d'intervenants (agents du transporteur, police des transports, acteurs externes divers, ...).

#### 2) médiation suivi qualité des services dans les cars interurbains

Les agents de médiation suivi qualité des services sont présents sur certaines lignes et gares d'échanges du réseau interurbain de transports en commun sur Flandres Lys et Pévèle Mélantois. Leurs missions clés sont d'accueillir et de renseigner la clientèle sur les tarifs, les destinations, les correspondances, d'identifier et de remonter les dysfonctionnements, faits d'ambiance et événements perturbateurs des services de transport (travaux, déviations, signalétique, équipements défectueux...), de prévenir les fraudes et actes d'incivilité par une présence active, préventive et dissuasive par le dialogue, et de contribuer à l'amélioration des services de transport : réaliser des enquêtes de satisfaction, faire remonter aux transporteurs les informations et remarques de la clientèle ou des conducteurs, diffuser les informations des transporteurs auprès de la clientèle... Ils animent également, dans les collèges, des modules « Sécurité Civisme » pour sensibiliser les scolaires à la sécurité dans les déplacements et aux comportements citoyens dans les cars, trajets et abords.

#### 3) médiation dans les établissements scolaires, les déplacements scolaires et leur environnement

Les Correspondants Réseau Éducatif sont présents dans 22 établissements scolaires dont 5 lycées professionnels et 17 collèges, situés en zones prioritaires d'éducation sur 6 villes de la métropole lilloise. Ils sont basés au sein des établissements scolaires, accompagnent les scolaires sur leurs trajets et interviennent dans l'environnement des établissements scolaires et des quartiers de résidence des élèves.

Les actions des CRE répondent à des objectifs de prévention de la délinquance, d'éducation à la citoyenneté



# convaincre et démontrer



OMEGA, médiation sociale  
Groupement d'employeurs de communes  
67, Boulevard Besson Bey  
16000 ANGOULÊME  
Tél. 05 45 38 69 83  
Fax 05 45 38 69 75  
E-mail : direction@omega16.net

contacts :  
Jean MARDIKIAN - Président  
Laurent GIRAUD - Directeur

## • Partenariat :

### Financiers :

La structuration en groupement d'employeurs d'OMEGA induit la répartition de financements suivante :

- Etat (contrats adulte-relais) politique de la ville + DDASS ; Justice
- Collectivités territoriales : communauté d'agglomération du Grand Angoulême ;
- Baillleurs sociaux (Logélia, OPAC, SA LE FOYER) ;
- EDF - GDF - SEMEA

### Autres partenaires :

Partenaires sociaux (assistantes sociales, éducateurs spécialisés...) ; communes ; centres socioculturels et maison des jeunes et de la culture ; établissements scolaires ; police nationale et gendarmerie nationale ; veille sociale ; baillleurs sociaux ; centre hospitalier spécialisé ; associations diverses...

OMEGA participe aux travaux de différents réseaux locaux ou nationaux d'acteurs de la médiation sociale : travaux sur l'utilité sociale de la médiation sociale, groupes de travail de Conseils Locaux de Sécurité et de Prévention de la Délinquance (CLSPD), de la Délégation Interministérielle à la Ville, ...

OMEGA est engagée avec des partenaires de la formation initiale ou continue : participation à des jurys d'examen de l'AFPA pour le titre AMIS, accueil de stagiaires en formation (Bac professionnel SPV,...).

## • Nature de l'action :

- Dispositif de médiation sociale sur la communauté d'agglomération du Grand Angoulême. Service de réparation pénale pour mineurs primo-délinquants

## • Objectifs principaux

- Prévention de la violence et de la délinquance,
- Création et réparation du lien social dans le but de réduire le sentiment d'insécurité,
- Prévention de la récidive,
- Renforcement du partenariat et de la mutualisation des moyens grâce au dispositif « groupement d'employeurs ».



## • Publics visés

Ensemble de la population de l'agglomération du Grand Angoulême.

## • Lieu de déroulement

Communauté d'agglomération du Grand Angoulême.

## • Date de démarrage

Septembre 1998

## • A l'origine

L'histoire d'OMEGA est initiée à la fois par les pouvoirs publics, via le programme « nouveaux services, emplois-jeunes », et par le diagnostic local de sécurité, réalisé par le conseil intercommunal de prévention de la délinquance (CIPD), qui mettait en évidence les phénomènes d'incivilités et le sentiment d'insécurité ressentis par la population. Les élus de l'agglomération d'Angoulême ont décidé, en juillet 1998, de créer un dispositif de médiation sociale permettant de lutter contre les problèmes inhérents à la vie urbaine, en particulier dans les quartiers dits « sensibles ».

Ce dispositif repose sur un certain nombre de critères opérationnels.

Le choix d'un groupement d'employeurs

Pour mener à bien ce projet de portée intercommunale, il était nécessaire d'harmoniser les stratégies préventives locales et, de réaliser une économie d'échelle tant au niveau de la logistique que de la formation. C'est pourquoi, les maires des communes concernées ont envisagé, au sein du CIPD, la constitution d'un groupement d'employeurs, tel qu'il est prévu par l'article 1er de la loi du 16 octobre 1997 (loi Aubry).

L'unique mission d'un groupement d'employeurs consiste à « mettre à disposition des employeurs, des personnes sous contrat de travail ». OMEGA se charge ainsi du recrutement des agents locaux de médiation sociale (ALMS), d'organiser leur formation et d'assurer la gestion du personnel et l'organisation du travail. L'association veille également à une mutualisation des moyens lors de certaines manifestations sportives ou culturelles de grande envergure telle que le Festival international de la bande dessinée.

Un recrutement basé prioritairement sur les aptitudes personnelles

Le recrutement s'effectue dans le cadre d'un jury de sélection, composé d'un maire adjoint, d'un représentant des offices HLM et, d'un responsable de structures associatives. Les critères de sélection portent moins sur le niveau d'études, que sur les capacités personnelles de chaque personne : connaissance des territoires, goût du relationnel, aptitudes sportives ou musicales...

## • Fonctionnement

**L'association compte 27 salariés dont :**

- 17 Agents de Prévention et de Médiation,
- 2 médiateurs pour des entreprises délégataires de services publics (EDF, GDF, SEMEA)
- 3 personnels en charge des mesures de réparation pénale et civique dont une éducatrice spécialisée
- 1 psychologue chargé de la prise en charge de la souffrance psychique des personnes en errance sur l'espace public.

**Les médiateurs remplissent les missions suivantes, selon une certaine polyvalence :**

**La prévention des actes d'incivilités qu'ils mettent en œuvre en :**

- Incitant les habitants au respect des espaces publics et des règlements intérieurs ;
- S'appuyant sur les activités culturelles et sportives menées par les professionnels de l'animation pour encourager les jeunes publics à devenir des acteurs responsables et respectueux de leur entourage.

**L'amélioration de la qualité de vie sur les quartiers à laquelle ils contribuent en :**

- Favorisant la prise en charge systématique des détériorations occasionnées ;
- Procédant au règlement amiable des conflits mineurs inhérents à la vie en collectivité ;
- Assurant une présence sécurisante et un temps d'écoute auprès des publics vulnérables.

Aujourd'hui, d'autres activités se développent autour des opérations de renouvellement urbain et plus

spécifiquement dans le cadre de la gestion urbaine de proximité. L'association a ainsi été chargée sur un des quartiers d'Angoulême de mobiliser les habitants autour du projet de convention de gestion urbaine de proximité : mise en place de groupes de paroles autour de différentes thématiques comme le cadre de vie, le logement...

**Dans leur organisation hebdomadaire, les ALMS traitent différentes situations :**

- Règlement des conflits notifiés par les bailleurs sociaux et les communes, les institutions policières, les structures de proximité, les habitants eux-mêmes ;
- Passage dans les structures de proximité (centres sociaux, sorties de collèges, ...) pour repérer les tensions éventuelles ;
- Recherche des dégradations matérielles éventuelles sur l'espace public, nécessitant une intervention rapide des services techniques, afin de limiter le sentiment d'insécurité et d'abandon ;
- Participation éventuelle à des activités d'animation, encadrées par les structures de proximité ;
- Participation à des projets partenariaux : groupes de paroles, collectifs de prévention, ... ;
- Accompagnement de personnes en difficulté vers les institutions référentes.

**Le choix d'une intervention en binôme**

Pour des raisons d'efficacité (la co-médiation) et de sécurité, l'intervention s'effectue en binôme selon un principe général de mixité sexuelle et culturelle. De surcroît, les agents n'interviennent pas sur les territoires d'où ils sont originaires.

**L'organisation hebdomadaire**

Les médiateurs sont répartis en 2 grands secteurs d'intervention sur le territoire de l'agglomération. Ils disposent d'un local mis à leur disposition par les différentes communes du groupement d'employeurs, permettant l'organisation de « tables rondes » ou rencontres médiatisées avec les habitants en conflit, la retransmission d'informations ...

Leurs horaires varient suivant les spécificités des secteurs d'intervention. Dans la plupart des cas, les médiateurs travaillent de 9 h à 12 h 30 et de 14 h à 18 h 30. Ils sont amenés à travailler en horaires décalés lors de manifestations et pendant la période d'été (jusqu'à 22 h ou 23 h maximum).

Tous les lundis matin, le directeur et le responsable de service réunissent les responsables de secteur, pour établir le planning de travail, donner les informations importantes et faire le point sur les projets concernant l'association. Enfin, l'équipe est rassemblée une fois par mois pour un bilan global de l'évolution de l'association, sur le plan de la médiation, des formations prévues, des dates importantes, ...

## • Bilan /Évaluation

En termes quantitatifs, le bilan est positif. En 2006, 39% des interventions ont concerné le travail de médiation (gestion des conflits), 35% une présence rassurante et un signalement des dégradations sur l'espace public, 14% d'un travail partenarial, 8% d'un accompagnement des publics.

Plusieurs évaluations auprès des bénéficiaires ont été réalisées avec des résultats probants : En 2006, 86,7 % des personnes ayant retourné le questionnaire sont satisfaites. Sur le nombre de tables rondes effectuées, 85% d'entre elles ont abouti à des accords qui ont été respectés par les parties, preuve de l'efficacité de cette méthode de régulation des conflits.

## • Perspectives

Afin de pérenniser la structure, le groupement d'employeurs mène en ce moment, avec les partenaires du territoire une réflexion sur l'évolution de son statut juridique.

De plus, certains adhérents voient dans les compétences des médiateurs, l'opportunité de développer le savoir-faire de leur propre agent. C'est pourquoi, aujourd'hui, le groupement développe des actions de sensibilisation à la gestion des conflits et au stress auprès du personnel des écoles de la ville d'Angoulême.

Plus de 5 ans après la création de cette structure, les éléments de bilan mettent en évidence l'utilité sociale d'un tel service : développement quantitatif et diversité des interventions (de l'aide à la résolution des conflits de voisinage à la gestion urbaine de proximité, en passant par le traitement de phénomènes d'incompréhension ou de violence entre groupes sociaux et l'aide à l'insertion sociale et culturelle de publics en difficulté), mobilisation et reconnaissance des élus, des partenaires, des institutions, mais également des usagers.

## • Bilan /Évaluation

**Véritable vigie sur le terrain**, le GIP est complètement intégré dans la politique globale de lutte contre l'insécurité développant ainsi **le partenariat généré par le contrat local de sécurité chalonnois**.

Profitant d'un cadre d'intervention varié tant par sa nature géographique que sociale, le GIP contribue à informer les différents partenaires en temps réel.

Ce partenariat tissé au long de ces dernières années permet aujourd'hui un travail transversal qui est un élément moteur de l'action des agents. L'analyse et **le croisement des données** conduisent à une organisation spatio-temporelle qui répond aux attentes de la population chalonnoise.

Les agents participent à **l'amélioration du cadre de vie** en faisant davantage remonter les problèmes et les dysfonctionnements afin d'accélérer la mise en œuvre de solutions.

Parallèlement, ils **facilitent le dialogue** entre les habitants, ainsi qu'avec les institutions. Leur présence **favorise souvent l'apaisement et la régulation de tensions**.

**Le GIP a su trouver sa place et se spécialiser** dans ses domaines d'intervention qui lui sont propres **mêlant à la fois prévention, médiation et sécurisation**.

Le GIP est un véritable « outil » connu et reconnu par l'ensemble des partenaires du C.L.S. et par les citoyens.

## • Perspectives

En référence au 3ème contrat local de sécurité, le GIP n'a de cesse de se perfectionner, de se développer ou de s'adapter aux nouvelles attentes et besoins de la population.

Pour se faire, des nouvelles orientations sont à l'étude telle que : Recruter et mettre en place un agent référent des populations en errance sur les différents quartiers chalonnois, ou développer encore de nouveaux partenariats.



colloque national 12 décembre 2007 Angoulême

L'utilité de la médiation sociale

convaincre  
et démontrer



Groupement d'Intérêt Public Chalon Sécurité Prévention Educative (GIP C.S.P.É)  
Siège social : Hôtel de Ville de Chalon sur Saône  
Courrier : 1 cours Marcel Pagnol 71100 CHALON SUR SAONE  
tél. : 03.85.97.16.25 Fax : 03.85.97.16.26  
email : gipducls.chalon@wanadoo.fr  
contact : Vincent GUÉRY, Directeur du GIP C.S.P.É

### • Partenariat :

#### Financiers :

Ville de Chalon sur Saône, Etat (CUCS, FIPD, PRE), OPAC Saône et Loire, La communauté d'agglomération du Grand Chalon (centre nautique), associations diverses (SEM ELAN CHALON, RCC...)

#### Autres partenaires :

Education Nationale, Sous Préfecture, Police nationale, Maisons de quartier, Régies de quartier, Sauvegarde 71, ANPE, Mission Locale, DDJS, DDASS, AFPPA, CAF, associations diverses...

### • Nature de l'action :

**Assurer une mission de médiation sociale sur les quartiers dans une démarche partenariale afin :**

- d'assurer une présence active de proximité (information, orientation, prévention, médiation, sécurisation)
- d'assurer une veille technique urbaine
- de favoriser le dialogue entre la population et les institutions
- d'accompagner la vie associative (grands événements festifs : Chalon dans la rue, carnaval...), manifestations sportives, culturelles et autres.

### • Objectifs principaux

Dans le cadre du contrat local de sécurité chalonnois,

- lutter contre le sentiment d'insécurité
- prévention de la violence et de la délinquance

### • Public visé

La population chalonnoise

Fiche dispositif évalué

## • Lieu de déroulement

Quartiers Claudel/Pagnol/Bernanos, Quartier Prés St Jean, Quartier Aubépins, Quartier Antonin Richard, quartier Plateau St Jean et le Centre Ville.

## • Date de démarrage

Décembre 1998 : signature des statuts.

Mai 1999 : mise en œuvre effective

## • A l'origine

La ville de Chalon-sur-Saône a été parmi les premières en France à se doter d'un **Contrat Local de Sécurité**. Ce contrat signé entre le Maire, le Procureur de la République et le Préfet de Saône et Loire le 2 février 1998 est né de l'idée d'accroître le sentiment de sécurité et de contribuer à la tranquillité publique tout en développant une citoyenneté active et responsable. (A titre informatif, la ville a signé cette année son 3ème CLS).

A la suite du diagnostic local de sécurité, il a été acté de mettre en place **un outil spécifique** de mise en œuvre du CLS dans le cadre d'**un programme d'actions pour la lutte contre le sentiment d'insécurité et le retissage du lien social**. Le dispositif « **Groupe d'Intérêt Public** » (GIP) est alors retenu pour favoriser une démarche partenariale et opérationnelle.

Sa mise en œuvre passe par le recrutement et la formation d'une équipe d'agents locaux de médiation sociale, **les agents de proximité**.

A l'issue d'une année de fonctionnement, une première évaluation est engagée, qui fait apparaître la nécessité de cette action de médiation mais aussi ses limites.

Une phase de restructuration est ensuite engagée entraînant l'évolution du concept, des missions, des secteurs d'intervention, du personnel et de la formation de ce personnel et mise en place de moyens performants.

Le GIP évolue et se développe simultanément avec le CLS et notamment la signature du 2ème contrat en avril 2003, entrant dans une phase de gestion opérationnelle partenariale plus pointue.

En mars 2007, un 3ème contrat local de sécurité est signé avec pour objectifs d'une part de maintenir toutes les actions mises en œuvre telles que le GIP et d'autre part de travailler sur de nouvelles orientations.

## • Fonctionnement

Le GIP compte aujourd'hui 17 salariés dont :

- 12 agents de proximité
- 2 responsables de secteur
- 1 coordonnateur et 1 adjoint au coordonnateur
- 1 assistante de direction

**Le recrutement** s'effectue en étroite collaboration avec l'ANPE et la Mission Locale. Une présélection est organisée par notre interlocuteur à l'ANPE (tests écrits, entretien individuel). Outre le savoir (niveau d'étude V souhaité), le savoir être, et donc les aptitudes personnelles liées à la communication, au relationnel, à la connaissance des quartiers, est privilégié.

Un jury réunissant le Maire Adjoint chargé de la sécurité, le Directeur de la Mission Sécurité Municipale, et le Directeur du GIP, procède au recrutement des candidats présélectionnés.

Les agents bénéficient d'**une formation spécifique** :

- une formation interne sur la base d'un référentiel alternant pratique et théorie sur une période de 15 jours (connaissance du CLS et du GIP, connaissance des quartiers, méthodes de fonctionnement, techniques de prises de contacts,...)

- une formation externe dispensée par divers intervenants spécialisés dans les domaines des techniques de médiation sociale et urbaine, de gestion de conflits, de gestion du stress.

- Les agents sont tous formés aux gestes de premiers secours (AFPS)

- Les partenaires du GIP sont associés à la formation des agents lors de journées de présentation des rôles et des missions de chacun et du partenariat attendu.

Présents sur les quartiers du lundi au samedi et exceptionnellement le dimanche, les agents de proximité se déplacent **en binôme avec une tenue identifiable** la journée entre 8h30 et 19h. Bien entendu, ces **horaires de travail sont flexibles** et peuvent être décalés, notamment plus tard en soirée si le besoin s'en fait ressentir.

Grâce à la connaissance du terrain et des populations, grâce à un savoir faire et un savoir être, le groupement assure plusieurs missions, liées les unes aux autres, et ce dans un objectif de cohésion sociale et de tranquillité publique :

- **La Présence active de proximité** où il s'agit d'aller à la rencontre de la population, de rassurer, de prévenir, d'informer, et d'orienter.

- **La Veille technique urbaine de proximité** où il s'agit de repérer un dysfonctionnement, le relever, le signaler et le traiter (transmettre au service compétent) afin d'améliorer les conditions de vie sur les quartiers.

- **La Gestion de conflit** par le dialogue et la médiation afin d'apaiser les tensions. Il s'agit pour la plupart de gestion en temps réel, sur interpellation directe d'une personne.

- **La Mise en relation d'une personne et d'un partenaire** par l'information, l'orientation et l'accompagnement.

En marge de cette activité prioritaire, le GIP est également associé au bon déroulement de **manifestations événementielles** comme le carnaval, le festival de théâtre de rue, où les agents de proximité jouent alors pleinement leur rôle préventif.

Par ailleurs, le GIP intervient également au Centre Nautique du Grand Chalon dans le cadre de ses missions qui lui sont attribuées (information, orientation, médiation, participation au plan de secours...). Grâce à un partenariat maintenant éprouvé entre le personnel de la piscine, le GIP et les polices municipale et nationale, le nombre d'incivilités et autres incidents (comme les vols) sont en nette et constante diminution.

Les agents de proximité rencontrent ainsi quotidiennement les résidents de ces quartiers mais également les acteurs de terrain. **De nombreux partenariats ont donc été organisés** :

- Avec **l'éducation nationale** : afin de permettre un meilleur suivi des élèves à l'intérieur et à l'extérieur de l'enceinte scolaire. Le GIP joue ainsi pleinement son rôle d'interface, en plus de son action de prévention auprès des plus jeunes.

- Avec **les services municipaux de proximité de la Ville de Chalon, la régie de quartier, la maison de quartier et l'OPAC** : dans le cadre essentiellement du traitement des dysfonctionnements du parc immobilier ou des espaces publics.

- **La police nationale** : notamment dans le cadre de l'amélioration du cadre de vie, en ce qui concerne les épaves stationnées sur le quartier par exemple.

- **La mission sécurité municipale** (qui regroupe police municipale, police du stationnement, police des parcs et des jardins, sorties des écoles, droit de place, objets trouvés et animaliers, animation du CLS) avec laquelle un partenariat particulier a été mis en œuvre afin de coordonner les actions de terrain.

En terme d'organisation de travail, la polyvalence est l'élément le plus important. Le coordonnateur des équipes prépare un planning prévisionnel mensuel (jours et heures de travail, manifestations prévues...) ainsi qu'un roulement des équipes. 3 grands secteurs ont été définis sur lesquels travaillent 4 agents de proximité pendant 10 jours. A l'issue de cette période, le groupe change de secteur. Cette méthodologie permet d'avoir assez de temps pour réaliser le suivi des missions mais également d'éviter la monotonie du travail s'il était sur un seul secteur.

Pendant cette période de 10 jours, chaque responsable de secteur organise quotidiennement le trajet et les missions des agents de proximité.

A chaque fin de journée, chaque binôme rédige un compte rendu d'activité qui sera la base d'une part, des missions à réaliser ou à suivre pour les jours suivants, et d'autre part, des statistiques éditées sur différentes périodes afin d'évaluer au mieux l'activité.

Un compte rendu hebdomadaire rédigé par le coordonnateur avec l'appui des responsables de secteur est transmis au directeur du GIP, puis dans le cadre du contrat local de sécurité au directeur de la mission sécurité municipale, l'animatrice du CLS et le commissaire de police.

Le directeur du GIP rencontre son équipe d'encadrement une fois par semaine et l'ensemble du personnel une fois par mois.



colloque national 12 décembre 2007 Angoulême

L'utilité de la médiation sociale

# convaincre et démontrer

Fiche dispositif évalué



Association de Médiation Sociale AMS  
Une association de Professionnels au service de la Prévention et de la Médiation Sociale. Association loi 1901  
Tél : 04 91 09 82 48  
Mail : [ams.association@libertysurf.fr](mailto:ams.association@libertysurf.fr)  
Site : [ams.association.free.fr](http://ams.association.free.fr)  
contact : Pierre PÉREZ Directeur

### • Partenariat :

#### Financiers :

État (41%), Politique de la ville (7,6) Conseil Général (34%), Ville de Marseille (8.3%), Conseil régional (6.7%) OPAC Sud (2.3%), Usagers (0.1%).

#### Autres partenaires :

Education Nationale, ANPE, Police, Centres sociaux, Centre de formation...

### • Nature de l'action :

Prolongement des politiques publiques de prévention de la délinquance par la mise en place de dispositifs de médiateurs sociaux.

### • Objectifs principaux Les objectifs des agents :

- Participer à la mise en place de réponses diversifiées par la mise en lien avec les différents professionnels
- Faciliter la cohabitation entre les populations
- Prévenir les situations à risque
- Réguler les tensions de basse intensité
- Rappeler les règles de fonctionnement des espaces publics
- Contribuer avec les acteurs des territoires à l'élaboration de diagnostics sur les problématiques rencontrées

## • Publics visés

Population des zones géographiques concernées.

## • Lieux de déroulement

Marseille

## • Date de démarrage

Septembre 2001 : Signature des statuts de l'Association  
Février 2002 : Mise en œuvre effective.

## • A l'origine...

Depuis sa création en 2001, les membres de l'association se sont donnés pour objectif de répondre à des missions de prolongement des politiques publiques de prévention de la délinquance par la mise en place de médiateurs sociaux.

Présent en 2002 sur cinq collèges de Marseille et sur deux cités HLM, l'association est positionnée en 2007 sur quatorze collèges, deux cités HLM, la Calanque de SORMIOU, sur l'hyper centre de la ville Marseille et sur le réseau des Transports urbains

## • Intervenants

Actuellement, le personnel de l'association est composé de 77 médiateurs, 11 encadrants, 1 secrétaire, 1 directeur, 1 directeur adjoint soit 91 personnes.

Les médiateurs et l'encadrement ont été recrutés dans le cadre de dispositifs emplois aidés comme les contrats d'Accompagnement à l'Emploi (CAE) et Adultes Relais.

Homme ou Femme de niveau III, IV et V, ils sont tous en bonne capacité d'écoute, d'analyse et de compréhension des problématiques rencontrées.

Recruté par un jury composé des cadres de la structure et de l'ANPE, ils bénéficient chacun d'un plan de formation.

- Une formation interne, sur la base des missions définies à partir du référentiel de la Médiation Sociale alternant pratique et théorique sur une période de 21 jours dispensés par l'encadrant et des intervenants extérieurs.

- Une formation externe permettant de répondre aux capacités de chacun par la professionnalisation dans un domaine spécifique qu'ils auront défini avec leur tuteur.

## • Fonctionnement

La plupart des dispositifs de Médiation Sociale fonctionnent du lundi au samedi de 8h00 à 20h00 et pour certains jusqu'à 22 heures.

Les agents de médiation se déplacent en binôme. Ils sont présents à proximité des collèges, dans des cités HLM, sur l'hyper centre de Marseille, sur l'aire de stationnement de la Calanque de Sormiou et sur le réseau des transports urbains de Marseille. Ils interviennent par le dialogue sur des problématiques de prévention de la délinquance.

## • Aspect social

Les médiateurs assurent une mission d'observation et d'écoute permanente afin de faciliter la cohabitation entre les habitants. Ils permettent d'affiner la connaissance des problématiques d'un territoire donné, de prévenir les situations à risque, Leur présence sur l'espace public permet de répondre à des situations d'urgence technique en facilitant l'intervention des services compétents.

Les médiateurs établissent un rapport journalier ainsi que des notes d'ambiances hebdomadaires.

Les Coordinateurs, puis les chefs de Projet assurent alors le relais avec les professionnels et/ou institutionnels compétents (les travailleurs sociaux, les services publics, les collectivités territoriales, le Contrat Local de Sécurité et de Prévention de la Délinquance, Education Nationale...)

A ce titre, les médiateurs par leur proximité immédiate avec la population, participent à l'amélioration du cadre de vie en faisant remonter les problèmes et les dysfonctionnements pour faciliter la mise en œuvre de solution adaptées.

Parallèlement, ils favorisent les relations intergénérationnelles, l'accès des habitants aux ressources du territoire, aux services publics.

## • Bilan / Evaluation

Le partenariat établi et conforté depuis plusieurs années par l'association permet un travail transversal qui est un élément moteur de l'intervention des médiateurs.

Des relations de confiance se sont installées avec tout type de public : jeunes, adultes, homme, femme...

Les actions des médiateurs ont des résultats immédiats et à plus ou moyen long terme.

En effet, le dispositif Médiateur Proximité des Collèges a fait baisser progressivement les actes d'incivilités et les tensions aux abords des collèges.

## • Perspectives

Forte de l'expérience développée au cours de ces années, l'association a décidé de mettre en place un service ingénierie et un centre de formation, afin de valoriser les savoirs faire acquis et de mettre ces outils au service de la prévention et de la médiation sociale.



- la mise en place à titre expérimental d'un logiciel statistique pour le suivi et l'évaluation de l'activité des médiateurs.

-le développement de l'activité du Conseil Local de Sécurité et de Prévention de la Délinquance (CLSPD) de la ville de Niort installé le 16 décembre 2003 (cartographie de la Délinquance, diagnostic local des produits psycho-actifs, réflexion sur la prévention situationnelle).

-l'AMM devrait parallèlement accueillir un Observatoire de la Délinquance, c'est-à-dire chargée de recenser l'ensemble des informations et éléments statistiques détenu par les partenaires.

#### • Observations :

Après cinq années d'un fonctionnement basé sur des emplois aidés, le dispositif de médiation niortais est aujourd'hui consolidé par l'intégration de certains médiateurs au sein de la collectivité avec le statut de fonctionnaire.

L'originalité de la démarche niortaise réside dans la décision de faire évoluer le portage de ce service d'une structure associative vers une agence municipale, structure organisée en régie à autonomie financière, en référence aux compétences municipales en matière de prévention et de tranquillité publique et en lien avec le CLSPD.

Cette évolution statutaire et cette « institutionnalisation » de la médiation s'accompagne d'une volonté de renforcer la formation et la qualification des médiateurs qu'exigent la posture et le champ particulier d'intervention de ceux-ci.

L'organisation de cette agence et sa pluridisciplinarité (pôle d'éducateurs de rue, SAMU social) permettent également de diversifier les réponses et d'articuler les modes de prise en charge des publics les plus en difficulté (notamment à travers un suivi plus particulier des jeunes).



colloque national 12 décembre 2007 Angoulême

L'utilité de la médiation sociale

# convaincre et démontrer



L'Agence Municipale de Médiation de Niort, est administrée par une Régie à autonomie financière chargée de l'exploitation d'un service public administratif Le budget annexe ( montant 480 000 euros) de cet organisme est rattaché au budget principal de la commune de Niort. Rue Ernest Pérochon, BP 516, 79022 NIORT Cedex, tel : 05.49.78.78.57, fax : 05 49 78 78 76 - e.mail : edouard.giraud@mairie-niort.fr contact : Édouard GIRAUD, responsable de l'Agence Municipale de Médiation et coordonnateur du CLSPD de Niort.

#### • Partenariat :

##### Financeurs :

La médiation sociale (8 postes) est pris en charge totalement par le Budget de la Ville de Niort L'équipe mobile du SAMU social (3 postes) est financée en totalité par la DDASS des Deux-Sèvres. Les Educateurs de rue (3 postes) sont soutenus par le Conseil général, le FIV et la Ville de Niort. Le travailleur social au Commissariat de Police (1 poste) est financé par le CUCS et la Ville de Niort. Un mi-temps administratif (Observatoire de la Délinquance) financement par la Ville de Niort.

##### Autres partenaires :

-Les deux bailleurs publics (OPAC et SEMIE), les travailleurs sociaux (AS Polyvalentes de secteur, CCAS, CHRS, T15, Maison Départementale de l'Enfance), les services éducatifs judiciaires (SPIP, PJJ), les services municipaux, la Police Nationale, les associations caritatives et l'Ensemble Socio-éducatif Niortais, l'association d'aide aux victimes (AVIC 79), le CIDF.

#### • Nature de l'action :

Mise en place d'un dispositif de prévention (sociale) en vue d'améliorer la qualité de vie des habitants.

1) La médiation sociale (gestion des conflits de voisinage, l'orientation et la présence rassurante) offre un service de proximité répondant aux doléances des Niortais.

2) Les éducateurs spécialisés et le SAMU Social apportent un soutien individualisé au personnes les plus fragiles.

#### • Objectifs Principaux :

- contribuer à l'intérêt général en favorisant un égal accès des citoyens aux services publics
- participer, en complémentarité avec d'autres acteurs locaux de médiation et de gestion des conflits, à l'amélioration du dialogue social ainsi qu'à une meilleure prise en compte des attentes des Niortais
- permettre une meilleure connaissance des réalités sociales de la ville et améliorer l'adaptabilité et la réactivité des services par la diffusion des informations recueillies

Fiche dispositif évalué



## • Publics visés :

Les Niortais et personnes ou entreprises travaillant sur la commune de Niort.

## • Lieu de déroulement :

La ville de Niort et plus particulièrement le quartier sensible (Clou-Bouchet, Tour Chabot/Gavacherie) le centre ville

## • Date de démarrage du dispositif :

1998 au travers de l'APAS (Association de Prévention d'Assistance et de Sécurisation) qui employait 40 agents de médiation sociale (contrat aidés). A partir du 1<sup>er</sup> janvier 2001 au travers l'Agence Municipale de Médiation, la Ville de Niort a pérennisé 8 médiateurs sociaux (statut de la Fonction Publique Territoriale).

## • Périodicité :

Toute l'année

## • A l'origine...

En 1998, l'Association de Prévention Assistance Sécurisation (APAS) est créée à la faveur de la signature du contrat local de sécurité (CLS) en juin 1998. En référence au diagnostic local de sécurité, l'APAS développe son intervention dans plusieurs domaines : présence sécurisante dans les quartiers et dans les transports, dialogue avec les jeunes, gestion des conflits de voisinage, mais également médiation pénale, aide aux victimes et gestion de l'aire d'accueil des gens du voyage.

L'APAS emploie alors 40 médiateurs sous contrats emploi jeune.

En 2001, la ville de Niort décide de faire évoluer la structure, par la création d'une structure ad-hoc, l'agence municipale de tranquillité publique et urbaine (AMPTU), ce dans l'objectif de pérenniser les emplois jeunes et d'accroître la proximité avec les habitants. Dotée d'une subvention d'équilibre annuelle de la part de la ville de Niort, cette régie à autonomie financière assure la reprise des contrats emplois jeunes des médiateurs.

A compter du 1<sup>er</sup> janvier 2004, l'AMPTU est transformée en Agence Municipale de Médiation (AMM) conservant son statut de régie à autonomie financière. Cette agence comprend trois activités distinctes : la médiation sociale, l'éducation de rue et le SAMU social.

## • Intervenants :

L'Agence Municipale de Médiation comprend aujourd'hui 16 agents : un responsable par ailleurs coordinateur du CLSPD, 1 secrétaire, 3 éducateurs de rue, 3 agents chargés du SAMU social la nuit et 8 médiateurs sociaux.

S'agissant des médiateurs sociaux, le choix a été fait d'intégrer 8 d'entre eux (sur une équipe de 40 emplois jeunes au départ) sur le cadre d'emploi d'agent territorial d'animation en octobre 2003, à la suite de la création de 8 postes budgétaires.

Il convient de noter que la grande majorité des autres emplois jeunes recrutés initialement par l'APAS a fait l'objet d'un reclassement au sein de divers services municipaux (affaires scolaires, petite enfance, budget...) à la suite d'un audit interne conduit au regard de l'évolution des ressources humaines de la Ville de Niort.

## • Fonctionnement de l'activité :

Le service fonctionne à partir d'un accueil physique et téléphonique se déroulant de 9h00 à 19h00.

Les médiateurs sont présents sur le terrain de 9h00 à 19h00 en hiver et de 14h00 à 22h00 de juin à septembre.

La saisine des médiateurs s'opère de la manière suivante : par appel téléphonique (numéro vert et organisation d'un pôle d'accueil et d'écoute en journée), par navette (document mis à disposition à l'accueil des administrations et des associations) ou à l'occasion de leur présence sur le terrain.

Ils sont ainsi conduits à gérer ponctuellement des situations conflictuelles, principalement liées à des nuisances sonores et à des litiges relationnels de voisinage.

A partir d'une analyse de la situation, ils organisent, si nécessaire, une rencontre entre les parties opposées qui peuvent être invités à l'Hôtel de Ville en cas de conflits récurrents.

Le processus de médiation peut alors déboucher sur la signature d'un accord amiable entre les parties, gage de leur engagement moral.

L'intervention des médiateurs s'effectue en binôme. Ils travaillent en partenariat avec les services municipaux (hygiène et salubrité, voirie, proximité, refuge animaux, Police Municipale), les services de l'Etat (Préfecture, DDASS, Police Nationale), la justice (Procureur, PJJ-accueil des TIG-), le CCAS, l'Action Sociale du Conseil Général, l'OPAC. Ils établissent systématiquement un rapport écrit d'intervention.

Parallèlement aux médiateurs, une équipe d'éducateurs de rue de l'AMM (un infirmier psychiatre, une éducatrice spécialisée, une assistante sociale) installée en centre ville accueille les populations les plus marginalisées pour un accompagnement individualisé (insertion, santé, problèmes administratifs, questions de justice...). Une deuxième équipe composée de trois éducateurs assurait jusqu'en 2004 sur la ZUS du Clou-Bouchet un accueil et un accompagnement spécialisés des jeunes confrontés à des difficultés comportementales et d'insertion.

Au niveau institutionnel, l'agence est administrées par l'intermédiaire de son conseil d'exploitation qui réunit des élus de la ville de Niort, le DDSF, la police municipale, la DDASS, le conseil général, l'OPAC, l'association locale d'aide aux victimes ainsi que des associations caritatives et le CHRS.

## • Bilan / Evaluation :

En 2003, les médiateurs ont effectué près de 2000 interventions sur l'ensemble de la commune de Niort concernant environ 600 dossiers.

A noter les interventions relèvent pour moitié du domaine des nuisances sonores, les autres dossiers concernent les questions canines (aboiement, déjection, maltraitance) et les signalements et orientations (violence conjugale, maltraitance enfant, comportement psychiatrique...).

Systématiquement, les agents de médiation (dont la conduite est définie par un code déontologique signé par chacun d'entre eux) rencontrent les parties, rédigent des rapports, organisent des réunions de médiation, réalisent des accords amiables et assurent la transmission des dossiers le cas échéant.

Près de 70% des dossiers trouvent une issue positive (restauration du dialogue entre les parties et fin des nuisances). Un récent sondage (un panel de 1000 personnes) précise que la médiation sociale est globalement mal connue à Niort (surtout dans les zones pavillonnaires) mais que les usagers du service de médiation apprécient (réconfort, écoute, réactivité) le travail des médiateurs.

Grâce au CLSPD, les partenariats deviennent véritablement opérationnels et le suivi des dossiers s'en trouve amélioré.

## • Perspectives pour la suite de l'action :

Au-delà de la pérennisation du dispositif par l'intégration récente des emplois jeunes dans l'emploi statutaire territorial, plusieurs projets concernent les années à venir :

- le développement de la formation des médiateurs, dans le cadre d'un module élaboré en lien avec l'association Objectif médiation dans le Grand Angoulême (OMEGA). 8 médiateurs suivent une formation dispensée par l'association pour la promotion de la formation en médiation (APFM, 380 heures à raison de 5 jours par mois) axée notamment sur les techniques de la médiation et la communication, ainsi que sur la connaissance des institutions partenaires. Auparavant, ils ont réalisé une démarche de VAE pour l'obtention du titre AMIS (AFPA) et envisagent une VAE pour le Titre TMS (Technicien Médiation Service) de niveau IV.