



2020 Humanité

Bilan d'une année de médiation sur le quartier

La médiation à Humanicité

La mission de médiation urbaine confiée à Citéo vit en 2020 sa quatrième année au service d'une meilleure qualité de vie dans le quartier Humanicité ; le présent document rend compte des actions menées au cours de cette année dans des conditions compliquées par les contraintes sanitaires.

Merci à Madame Julie François d'avoir su, en tant que médiatrice, maintenir sa présence et son écoute même à distance quand ce fut imposé. Les événements journaliers ont montré l'importance de cette mission dans un environnement moins propice à la rencontre entre les personnes et augmentant les risques d'isolement ou de détresse. Avec patience, courtoisie et pédagogie, la mission de médiation urbaine s'inscrit avec succès et dans la durée dans le paysage social et environnemental de notre quartier ; de plus en plus d'acteurs reconnaissent le bien fondé de cette initiative portée par l'ASL Humanicité (Association regroupant l'ensemble des instances propriétaires du quartier) en partenariat avec le Lab Humanicité et les communes de Capinghem et de Lomme. Je tiens à remercier toutes les personnes qui fidèlement participent aux réunions mensuelles de suivi des actions en cours et mettent ensemble leurs observations et leurs capacités à agir, représentants des communes, des structures médico-sociales, universitaires et associatives, des bailleurs sociaux, des copropriétés et leurs syndicats. Merci pour tous les encouragements et toutes les collaborations bienveillantes et efficaces.

Jean-Gabriel Prieur, Président ASLH



Un quartier serein

VEILLE TECHNIQUE

75 veilles techniques : 56 à Capinghem et 19 à Lomme (du 1er janvier jusqu'au 1er novembre 2020).

Cette veille technique concerne surtout des détériorations notamment de la dégradation ou de l'usure. D'autres veilles techniques sont liées à la propreté, notamment des dépôts sauvages d'ordures et d'encombrants et la présence de graffitis depuis cet été à l'entrée du quartier.

Egalement, il est à noter que la présence de déjections canines sur la voie publique est un problème récurrent : ce sujet a été remonté en comité de suivi de la médiation. Tous les signalements ont été relayés au service compétent et concerné (bailleur, syndic, structure médico-sociale, ICL, service technique de la ville de Lomme, service technique de la mairie de Capinghem, prestataire de nettoyage).

CONFLITS

Votre médiatrice se met à votre disposition pour tenter, avec vous, d'apaiser certaines tensions. Son rôle est de créer ou recréer du lien en facilitant la communication, avec neutralité. Le but est de permettre à chacun de trouver une solution commune. Cette année, la médiatrice est intervenue sur 10 gestions de conflits. Elle a été sollicitée par des habitants et plusieurs acteurs institutionnels du quartier. Les causes de ces situations conflictuelles sont surtout liées à un usage inapproprié des parties communes ou des nuisances sonores.

Exemple d'intervention : Un propriétaire interpelle un syndic pour prévenir de nuisances importantes qui auraient causé un départ précipité de sa locataire. Le syndic relaye l'information à la médiatrice.

Processus d'intervention :

- Enquête de voisinage : porte à porte afin de recueillir de nouveaux éléments auprès des locataires concernés (échange direct, avis de passage en cas d'absence)
- Rappel des règles de vie en collectivité via un courrier déposé dans la boîte aux lettres.
- Retour du locataire « ciblé », prise de conscience
- Information transmise au bailleur et propriétaire (démarches et résultats).

Un quartier en construction

Depuis fin août 2020, l'ICL et Citéo initient des rencontres mensuelles avec l'ensemble des acteurs et référents de chantier. L'objectif est de partager les différentes informations de chantiers, faciliter la communication et la coordination entre les acteurs, anticiper les impacts comme les difficultés de circulation ou nuisances sonores.

Ces réunions rassemblent au dernier trimestre 2020, Partenord, Eiffage, l'ICL et le directeur technique du GHICL, soit 4 chantiers en cours à Humanicité. Avec le soutien de Célia Henry, chargée de projet et communication de l'équipe Ensembl, la médiatrice anime et facilite les réunions de ce groupe d'acteurs. Elle propose un support de communication-fiche, rédigé grâce à la participation des différentes parties prenantes, qui communique sur des prochaines dates et impacts. Celui-ci est diffusé auprès de l'ensemble des usagers du quartier (bailleurs, collectivités, associations, structures, etc...). La médiatrice devient ainsi l'interlocutrice entre les usagers et les référents-représentants de chaque chantier.

Un quartier apaisé

Depuis cette année, la médiatrice mène un travail de sensibilisation au civisme sur les espaces extérieurs du quartier Humanicité :

- Une sensibilisation liée au jet des déchets par les fenêtres a été effectuée dans deux résidences. La médiatrice a ainsi été rencontrer les habitants à leur domicile pour leur rappeler l'interdiction du jet par les fenêtres et balcons et rappeler les impacts néfastes engendrés sur leur lieu de vie.
- Une sensibilisation liée aux déjections canines et la non tenue en laisse des chiens a été menée dans la cour de l'îlot 2 et ses abords : des heures ont été dédiées à sensibiliser et responsabiliser les propriétaires des chiens. Une campagne plus large doit s'organiser dans les semaines à venir ; des flyers ont été réalisés pour appuyer le message.
- Régulièrement, la médiatrice est appelée à sensibiliser des automobilistes au stationnement interdit ou gênant le bon fonctionnement, notamment à proximité des établissements hospitaliers. Elle est également en lien avec les différentes polices pour mener à bien ces problèmes de stationnement et d'accessibilité.



Un quartier animé

DEVENEZ ACTEUR DE VOTRE QUARTIER !

La médiatrice accompagne :

- Le collectif jardin partagé dans son organisation et sa communication (calendrier, création page Facebook), et est en partenariat avec l'AFEV (Association de la Fondation Etudiante pour la Ville) et VEAH (Association Vivre Ensemble A Humanicité).
- Une habitante va devenir référente de l'action de nettoyage mensuelle, action soutenue par les villes de Capinghem et Lomme.
- Le collectif livret d'accueil travaille sur une deuxième édition soutenue par l'association VEAH et Célia Henry, chargée de projet et communication d'Ensembl.

La médiatrice participe à :

- L'organisation des Assemblées des Habitants, instance portée par VEAH.
- L'animation de la page Facebook Humanicité – exemples d'initiatives pendant le contexte sanitaire : la médiatrice a proposé, avec l'aide d'une habitante, un jeu concours de photos prises depuis leur balcon et de nombreux habitants ont joué le jeu.
- La rédaction du journal le Lien : sollicitation des habitants pour l'écriture d'articles ou le recueil de témoignages.

La médiatrice a organisé :

- Le 24 juin, un diagnostic en marchant avec les membres et participants du comité de suivi de la médiation sur la thématique propreté.
- Le 19 septembre, le World Clean Up Day en partenariat avec la ville de Lomme sur le ramassage des déchets.

D'autres événements ont dû être annulés au vu du contexte sanitaire : la fête des voisins, les fenêtres qui parlent, les actions de nettoyages mensuelles, le vide greniers...

Un quartier confiné

Le bien vivre ensemble n'a jamais été aussi menacé ; le rôle de médiateur prend alors tous son sens pour maintenir le lien en cette période exceptionnelle. Contacter, rassurer et mettre en lien sont devenus le quotidien de la médiatrice. Pour cela la médiation sociale a dû innover en adaptant ses moyens de communication (téléphone/mail/visio) et ses actions (page Facebook et rédaction d'article dans le LIEN, veille sociale et technique par le biais d'habitants relais, sensibilisation à distance...) afin de perpétuer ce lien social, le bien vivre ensemble.

L'enjeu était de garder une écoute attentive auprès des usagers, de répondre à leurs besoins et de détecter leurs problèmes à distance. Julie a pu identifier une quarantaine de personnes habitant seules et/ou susceptibles d'être vulnérables. Des mises en lien se sont établies, entre structures, avec des associations comme Vivre Ensemble à Humanicité, entre habitants pour de l'entraide, vers les services compétents comme le CCAS (Centre Communal d'Action Sociale) de Capinghem, les polices et avec différents prestataires comme Floralys.



Ils témoignent...



Jean-Marie FLODROPS - Président d'un conseil syndical

« Président du conseil syndical d'une résidence privée implantée à Humanicité, j'ai toujours trouvé intérêt à participer aux comités mensuels de suivi de la médiation urbaine Citéo. Cela me permet de prendre connaissance des actions de veille sociale et technique réalisées par la médiatrice. L'impact que sa présence produit sur la propreté et les conflits de voisinage (entre autres) ne peut être qu'un plus pour la qualité de vie du quartier et une plus-value pour les biens immobiliers des copropriétaires que je représente. »

William IVENS - Habitant du quartier

« Julie François nous gratifie régulièrement de sa présence au sein d'Humanicité. Concerts, activités diverses, rencontres intergénérationnelles, opérations propreté, sensibilisation aux actes d'incivilité ou aux rapports relationnels entre les habitants. Son sourire, son empathie nous égaient, et son rôle de médiation est important, voire indispensable. Elle est le maillon fort et le ciment nécessaire à l'élaboration d'une humanité meilleure, tolérante et plus éclairée. »



Pierre EVRARD - Responsable contrats de maintenance pour SRCJ

« Je connais le travail de CITEO et plus particulièrement celui de Julie dans leurs missions de médiation au sein du quartier depuis la mise en place. L'amplitude des actions et leurs impacts nous ont encore été démontrés il n'y a pas longtemps par une campagne d'informations et de recueil de doléances menée sur notre îlot. Sa proximité au quotidien et la rapidité à faire passer les informations au sein du quartier comme dans les immeubles sont une force pour celui-ci et un vrai service rendu à nos locataires. »

Aziz EL ASRI - Ville de Lomme

« Julie effectue depuis plusieurs années un gros travail de terrain ce qui lui permet de rencontrer les habitants. Outre son travail de facilitatrice du lien social, je pense qu'il est important de mettre en avant le travail d'écoute qu'elle fait envers les habitants. Elle a su se faire connaître et reconnaître auprès des habitants. Elle effectue un travail d'orientation vers les différents partenaires et participe à la mise en place d'actions avec les habitants. Elle participe à différentes réunions dont la cellule de veille, elle est devenue un partenaire incontournable pour la ville de Lomme. »

Christian MATHON - Maire de Capinghem

« Cette année, peut-être plus que les autres, a montré l'importance du lien social. Et encore une fois, la mission de médiation sociale menée par Julie et CITEO y a participé de manière indubitable dans notre quartier d'Humanicité. »



Isabelle MAILLARD - Directrice Adjointe de la maison médicale Jean XXIII

« La présence et l'aide de Julie sont précieuses pour la Maison Médicale Jean XXIII. Elle intervient à chaque sollicitation avec une grande réactivité. Avec patience et diplomatie à l'égard des usagers, elle fait face aux incivilités grandissantes, et son savoir-faire est très apprécié. Merci pour cette riche collaboration. »

Objectifs 2021 Pour mieux vivre et agir ensemble

Adapter la mission de la médiation urbaine aux contraintes sanitaires Covid - 19

Renforcer les échanges avec les représentants des deux communes

Poursuivre la coopération avec les bailleurs et les syndicats et promouvoir la culture de la médiation

Promouvoir les valeurs du quartier auprès de tous les acteurs et usagers du quartier

Faciliter le mieux vivre ensemble dans le cadre des chantiers en cours

Permanence : le mercredi de 17h à 19h aux Ateliers Humanicité

Pour contacter la médiatrice, Julie FRANCOIS :

☎ 06.32.87.00.34 ✉ mediation-humanicite@citeo.org