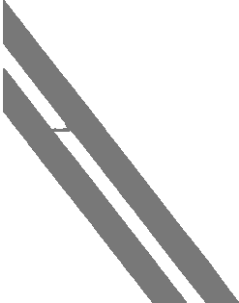




Charte de la médiation sociale urbaine à Villeneuve-la-Garenne



Accusé de réception en préfecture
092-219200789-20250625-2025-06-25-14-DE
Date de réception préfecture : 09/07/2025

Définition 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.

La médiation sociale et urbaine à Villeneuve-la-Garenne

La ville à l'ambition d'impulser des dynamiques porteuses de sens et d'émancipation collective.

La dynamique de coordination de la médiation sociale et urbaine portée par la municipalité, ainsi que son déploiement hybride et innovant, fait partie d'une réflexion menée en étroite collaboration avec les institutions :

- Une coordination portée par la ville via son service prévention,
- La désignation d'intermédiaires de proximité pour établir ou rétablir le dialogue,
- Une connaissance parfaite du territoire, de ses habitants et des acteurs institutionnels,
- Une démarche d'« Aller vers » et de « Faire avec »,

En s'appuyant sur le tissu associatif local tout en conservant la coordination et le déploiement de la stratégie, la municipalité s'assure de l'harmonisation des modalités d'intervention et de la couverture efficace de l'ensemble du territoire.

Ce projet repose sur une dynamique partagée de valeurs éducatives, entre autres : la solidarité, la citoyenneté, la laïcité, la liberté...

Faire société et grandir ensemble témoigne de notre détermination inconditionnelle de l'apaisement du cadre de vie

Vision commune de la médiation

Inscrit dans le temps, le travail de fond de la médiation sociale urbaine, - parfois visible, souvent invisible -, constitue un trait d'union entre habitants et institutions. Les solutions coconstruites sont source d'un cadre de vie durablement harmonieux s'appuyant sur des relations apaisées.

Les missions et modalités d'intervention : Appui du tissu associatif local pour déployer la médiation

Les associations s'appuient chacune sur une équipe de médiateurs et mobilisent des leviers de soutien complémentaires à ceux proposés par la ville (Préfecture de région, Postes adultes relais...).

- **Activité générale et régulière**

L'activité régulière en matière de médiation sociale et urbaine se traduit par 3 approches : les tournées de rues (cœur de l'activité de médiation), les actions collectives et le reporting.

> Les tournées de rues

Les associations mènent des tournées dans les espaces publics de la ville, aux abords des bâtiments publics et au sein des espaces extérieurs du patrimoine des bailleurs sociaux. Les horaires et parcours sont adaptés aux différentes périodes de l'année ainsi qu'aux besoins repérés, en lien avec le service prévention, médiation et égalité. Certains quartiers ou équipements peuvent ainsi faire l'objet d'un passage renforcé le cas échéant.

D'une manière générale, des binômes de médiateurs circulent chaque jour dans la ville.

En période scolaire, le trajet effectué privilégie un passage et une présence devant les établissements scolaires collégiés et lycées. Durant les périodes de vacances scolaires et le weekend est privilégié un passage devant les équipements qui sont très utilisés par les habitants (piscine, actions en pied d'immeuble, village d'été, festivités de Noël...).

> Les actions collectives

Au cours de l'année, des actions collectives, complémentaires des tournées de rues sont organisées. Il peut s'agir d'ateliers (culturels, prévention, sensibilisation) ou encore de séjours afin d'apporter des réponses aux besoins identifiés lors des tournées de rue et apporter des réponses plus globales.

> Les briefings, le reporting

L'action de médiation implique de briefings et débriefings quotidiens, plus ou moins importants, afin d'adapter les tournées et de rendre compte de situations ou événements problématiques.

Article 2 – Le cadre d'intervention de la médiation sociale et urbaine

- **Les situations de crises**

Des situations de crises peuvent survenir (fortes tensions, violences, incendies) de manière ponctuelle. La médiation sociale et urbaine est mobilisable pour intervenir de manière exceptionnelle en lien avec les cellules de crise mises en place et pilotées par la ville.

L'intervention se construit dans le cadre de cette cellule pour adapter l'activité dans une optique de prévention et/ ou de désescalade.

Point de vigilance

L'action de médiation constitue à créer, soutenir et recréer du dialogue dans ces situations de crise.

Les médiateurs n'exercent pas de mission de police, ni de pacificateurs.

- **Les événements festifs ponctuels**

La médiation sociale et urbaine est mobilisable lors d'événements importants se tenant sur la commune.

Avec la ville : Fête de la ville, 14 juillet

Avec les associations : La médiation urbaine et sociale peut être sollicitée pour intervenir lors des événements organisés par les associations de la commune sous réserve d'une sollicitation au plus tard 30 jours avant la date de l'événement.

Chaque année, un à deux binôme(s) de médiateurs peut intervenir sur un maximum de 6 événements qu'ils soient municipaux ou associatifs. La priorisation des événements sur lesquels la médiation intervient s'organise avec le service prévention de la ville, la saisine doit se faire au plus tard 30 jours avant la date de l'événement.

Point de vigilance

La médiation n'assure pas une fonction de sécurité, elle ne remplace pas la mobilisation d'un dispositif dédié.

Le cadre déontologique, confidentialité, partage d'informations

La médiation sociale contribue à la prévention de la délinquance et à la cohésion sociale dans la ville. Par une connaissance fine des populations et des secteurs d'intervention, les médiateurs s'engagent à apporter des réponses adaptées aux conflits sur les espaces publics ou privés de leurs partenaires, à accompagner et soutenir les populations fragilisées ou isolées et à orienter les besoins des habitants sur les partenaires ad hoc.

Les missions des médiateurs s'inscrivent dans le cadre d'un référentiel établi par France médiation en 2008 (et repris dans la Norme métier AFNOR). Ce référentiel est le suivant :

- La présence active de proximité
 - La gestion de conflits en temps réel ou sur un temps différé
 - La veille sociale territoriale
 - La mise en relation avec un partenaire
 - La concertation avec les habitants et les institutions
 - La veille technique
 - La facilitation et/ou la gestion de projets
 - La sensibilisation et/ou la formation – L'intermédiation culturelle
- L'action de médiation sociale urbaine implique :
- L'impartialité (ne jamais prendre parti, le médiateur n'est ni un juge, ni un arbitre),
 - La neutralité (objectivité, abstraction des préjugés à l'encontre des publics et des institutions),
 - L'indépendance (vis-à-vis des autres acteurs de la vie sociale, abstention d'intervention dans des médiation impliquant une personne avec qui il y aurait des intérêts communs).

Le cadre partenarial

L'action de médiation sociale urbaine s'inscrit dans un cadre impliquant une multitude de partenaires (prévention spécialisée, police municipale, police nationale, bailleurs sociaux...) et un échange d'informations entre acteurs. Il sera adossé à la présente charte une cartographie des acteurs partenaires de la médiation coconstruite avec les médiateurs. Cette cartographie permettra l'identification des acteurs ressources et compétents en fonction des problématiques.

L'action de médiation s'inscrit par ailleurs dans le cadre du CLSPD avec un groupe de travail dédié et une présentation de l'activité en séance plénière.

Article 3 – Gouvernance et pilotage

Les instances de gouvernance et de pilotage

La médiation sociale et urbaine constitue l'un des volets d'intervention de la stratégie territoriale de la prévention de la délinquance. Elle fait l'objet d'un groupe de travail dédié se réunissant 3 à 4 fois par an. Elle est coordonnée par la municipalité à travers son service prévention, médiation et éducation et son activité est présentée chaque année en séance plénière du CLSPD.

Suivi, évaluation et valorisation

Afin de suivre et évaluer l'action de médiation sociale et urbaine un référentiel d'évaluation dédié et un outil de suivi seront mis en place et annexés à la présente charte. Ils permettront par ailleurs de mieux rendre compte de l'action déployée et de la valoriser, tout en mobilisant les outils de communication de la ville de Villeneuve-la-Garenne.

Ces outils seront coconstruits par la ville de Villeneuve-la-Garenne et les associations en charge de mettre en œuvre la médiation (dont les équipes de médiateurs).