

Convention de coopération

Citéo – Association Syndicale Libre Humanité – Ville de Capinghem – Ville de Lille et sa commune associée de Lomme

Juin 2019

Entre

l'Association Syndicale Libre Humanité, dont le siège se situe 5 rue Léonard de Vinci, appartement 53, à Capinghem (59160)
représentée par son président, Jean Gabriel PRIEUR
ci-après dénommé l'ASL Humanité,

la ville de Capinghem, dont la Mairie se situe 58bis rue Poincaré à Capinghem (59160)
Représentée par Monsieur Christian Mathon, agissant en qualité de Maire

la ville de Lille et sa commune associée de Lomme, dont la Mairie se situe 72 avenue de la République à Lomme (59160)
Représentée par Monsieur Roger Vicot, Maire délégué, agissant en cette qualité en vertu des délibérations du Conseil Communal de Lomme du 12 juin 2019 et du Conseil Municipal de Lille du 14 juin 2019

Et

Citéo Ademn, opérateur de médiation sociale, dont le siège social se situe 71 rue de Paris à Lille (59000)
Représenté par Madame Caroline LE DANTEC, agissant en qualité de Directrice Générale,
Ci-après dénommé Citéo,

Il est convenu ce qui suit.

I. PREAMBULE ET OBJET

En 2015, l'ICL a sollicité Citéo pour expérimenter un service de médiation sociale au sein du quartier Humanité, qui poursuit la construction de ses derniers îlots, situé sur les villes de Lille et sa commune associée de Lomme et Capinghem. Cette action de médiation sociale s'est inscrite parmi les expérimentations pilotes validées par le Conseil Régional Nord-Pas de Calais et la Mission Régionale d'Appui au développement des emplois en médiation sociale, qui visent à identifier les champs d'extension possibles et pertinents de la médiation sociale contribuant au mieux vivre et agir ensemble des populations.

Le suivi et l'évaluation des activités de médiation menées auprès des usagers (habitants, résidents des structures médico-sociales, salariés, étudiants, chaland) et des différents acteurs du quartier (bailleurs, syndicats de copropriété, centres de formation, structures sanitaires et médico-sociales, villes) ont démontré l'utilité sociale et les performances du dispositif expérimental. Cette construction « au fil de l'eau », en lien avec les Ateliers Humanité, a permis aujourd'hui de modéliser un service de médiation sociale, territorial et mutualisé. Cette expérimentation a été pérennisée en 2016, en 2017, notamment avec l'accompagnement de la ville de Lille et sa commune associée de LOMME et en 2018.

Depuis janvier 2018, l'Association Syndicale Libre Humanité a pris en charge la gestion financière de ce dispositif en sollicitant CITEO dans le cadre d'une convention de prestation.

Au regard des résultats déjà obtenus et des nouveaux enjeux du quartier (nouveaux logements, aménagements routiers, ...) et afin de poursuivre ces actions particulièrement appréciées des acteurs du quartier (habitants, résidents, usagers, ...), mais aussi faciliter l'accueil et l'intégration des nouveaux habitants, l'ASL a décidé de poursuivre la prestation de médiation sociale sur le quartier Humanicité en 2019 afin de consolider les projets en cours et de poursuivre les activités de médiation concourant à un mieux vivre et agir ensemble sur le quartier. Les villes de Lille et sa commune associée de Lomme, et de Capinghem ont été sollicitées pour participer financièrement à ce dispositif.

II. MISSIONS DE MEDIATION

Le médiateur intervient sur le quartier ou sur des évènements et actions en lien avec le quartier. Les objectifs généraux et opérationnels de ses activités se déclinent autour des quatre axes suivants :

AXE 1 – AMELIORATION DU CADRE DE VIE

- Rétablir un cadre de vie agréable, serein et épanouissant grâce à l'adoption par l'ensemble des habitants et usagers du quartier de comportements respectueux des autres et de leur environnement,
- Contribuer à un sentiment de bien-être, voire restaurer, pour certains, un sentiment de sécurité,
- Alimenter l'observatoire permanent du quartier, contribuer à l'expertise territoriale et à la définition d'actions préventives,
- Consolider l'outil de partage des données et de coordination des actions avec les différentes parties prenantes du dispositif.

AXE 2 – COHESION SOCIALE ET APPROPRIATION POSITIVE DU QUARTIER

- Faciliter la connaissance du projet et la compréhension des co-responsabilités du quartier,
- Faciliter l'appropriation positive du quartier et l'adhésion au projet Humanicité,
- Favoriser les rencontres entre les différents publics,
- Créer des passerelles entre le quartier et son environnement.

AXE 3 – IMPLICATION DES USAGERS/ ACTEURS DU QUARTIER

- Développer le pouvoir d'agir de l'usager/acteur du quartier,
- Co-construire avec les usagers du quartier des solutions pour résoudre les dysfonctionnements et prévenir les tensions,

AXE 4 – EVALUATION PARTAGEE ET MODELISATION

- Co-définir avec les parties prenantes et les futurs commanditaires des indicateurs de suivi et d'évaluation simples et mesurables,
- Mesurer la performance du service de médiation en vue de sa pérennisation.

III. CADRE DE REFERENCE DES ACTIVITES DE MEDIATION SOCIALE

Les activités de Citéo s'inscrivent dans le cadre de la **norme du métier de médiation sociale XP X60-600**, dans le respect de la charte déontologique et du référentiel des activités de médiation sociale.

Les missions s'organisent autour du contact auprès de l'ensemble des acteurs, habitants et usagers, de l'identification des dysfonctionnements et leur résolution, de la facilitation de projets. Elles s'appuient sur le référentiel des 8 activités de la médiation sociale :

- Assurer une présence active de proximité,
- Prévenir et gérer les situations conflictuelles,
- Lever les incompréhensions entre les personnes et les institutions,
- Participer à une veille sociale et technique territoriale,

- Mettre en relation avec un partenaire,
- Faciliter la concertation entre les habitants et les institutions,
- Favoriser les projets collectifs, supports de médiation sociale,
- Informer, sensibiliser et/ou former.

La médiation sociale agit en complémentarité avec l'ensemble des parties prenantes, sans se substituer aux responsabilités du commanditaire ou de tout autre acteur du territoire : ASL Humanicité, Ateliers Humanicité, villes, bailleurs, syndicats, structures du quartier, forces de l'ordre et autres acteurs concernés par la vie du quartier.

Tous les personnels de Citéo ont par ailleurs une obligation de discrétion et de confidentialité dans l'exercice de leurs missions.

IV. MODALITES DE FONCTIONNEMENT

1. Moyens humains, périmètre et temporalité d'intervention

Un médiateur intervient sur le quartier ou sur des événements et actions en lien avec le quartier, sur une **base annuelle de 1607 heures** et une **moyenne hebdomadaire de 35 heures**. Dans le cadre de ses missions, il peut être amené à travailler le week-end, les jours fériés et en soirée.

La prestation inclut un temps d'**encadrement** équivalent à 1/2 journée par semaine. L'encadrant conditionne la qualité et la réussite des activités de médiation et garantit l'atteinte des objectifs de performance. Il assure l'accompagnement et la professionnalisation continue du médiateur et des services, en coopération avec les acteurs de l'environnement de travail.

Il participe aux instances de suivi et d'évaluation de la prestation de médiation.

2. Déroulement et organisation des activités de médiation

Les interventions en médiation sociale suivent le déroulement suivant :

- ✓ Elaboration de la **feuille de route annuelle** : objectifs généraux, actions prévisionnelles et indicateurs d'évaluation co-définis avec le commanditaire
- ✓ Elaboration d'une **feuille de route mensuelle** : déclinaison opérationnelle des objectifs de la feuille de route annuelle
- ✓ **Réalisation quotidienne des activités** de médiation sociale et **enregistrement des activités** dans la base de données de Citéo (Medios)
- ✓ En cohérence avec la **démarche qualité de Citéo** et ses certifications, l'activité du médiateur affecté à la prestation répond à une structuration précise dans son organisation et résultats attendus.
- ✓ **Partage des connaissances et des préconisations** avec le commanditaire et les partenaires lors des instances de suivi de la prestation et autres instances territoriales identifiées.

3. Moyens matériels alloués au médiateur social

Par Citéo :

- Un téléphone de service
- Un outil pour l'enregistrement des données de terrain et le reporting
- Une tenue visible et identifiable
- Une carte professionnelle nominative
- Un ordinateur portable

Par les Ateliers Humanicité :

- Un local, espace de travail pour le médiateur et d'accueil du public
- Une connexion internet
- Un accès à imprimante et scanner

V. MODALITES DE SUIVI ET D'EVALUATION DE L'ACTION

1. Gouvernance et pilotage de la prestation de médiation

Instance	Fréquence	Objet	Participants
Comité de pilotage	- Lancement - Bilan annuel	- Définition des objectifs des activités de médiation, des indicateurs de suivi et d'évaluation - Co-définition et validation des plans d'actions - Evaluation des résultats et impacts de la médiation	- ASL Humanicité : Président - Ville de Capinghem : un représentant - Ville de Lille et sa commune associée de Lomme : un représentant - ICL/ATH : un représentant - Citéo : Représentant de la Direction, Chef de projets Manager Médiation urbaine - Autres souhaités selon points à traiter
Comité de suivi	Mensuelle	- Suivi des activités de médiation et des résultats - Co-construction des actions - Traitement des situations complexes	- ASL Humanicité : un représentant - Citéo : Chef de projets Manager Médiation urbain, médiateur social - Ville de Capinghem - Ville de Lille et sa commune associée de Lomme Selon l'ordre du jour : - Représentants des copropriétaires (président de copropriété et /ou syndic de copropriété et/ou conseil syndical) - Bailleurs - Structures présentes sur le site, notamment sanitaires et médico-sociales - Services de police - Autres acteurs - ...

Par ailleurs, Citéo s'engage à participer aux instances du territoire, selon sollicitation :

- cellules de veille des villes
- autres réunions, groupes thématiques relatifs à l'amélioration du cadre de vie et aux projets dans le quartier (Groupe Mutualisation, Groupe évènementiel, ...)

2. Reporting et évaluation

Citéo et les signataires de la présente convention de coopération s'engagent à participer au suivi et à l'évaluation des réalisations, résultats et impacts de la prestation de médiation sociale.

Relais direct

- Par contact direct
- Par téléphone
- Par fiche de signalement (transmis aux interlocuteurs identifiés par mail via la base de données Medios)

Traçabilité des réalisations et résultats sur base de données d'activités Citéo (Médios)

- Mise à disposition sécurisée des données de réalisations et de résultats grâce aux codes d'accès personnalisés transmis au commanditaire (et parties prenantes désignées)

Synthèse mensuelle des activités de médiation sociale

- Suivi des missions réalisées sur le terrain, analyse des résultats et des évolutions par thématiques prédéfinies avec le commanditaire,
- Suivi des indicateurs de réalisations et de résultats prédéfinis avec le commanditaire,
- Préconisations d'ajustements opérationnels, d'actions coordonnées visant la résolution durable des problématiques.

VI. GOUVERNANCE, EVALUATION ET ENGAGEMENTS

Gouvernance et pilotage

Instance	Fréquence	Objet	Participants
Comité de pilotage	<ul style="list-style-type: none"> - Lancement - Bilan à mi-parcours - Bilan annuel 	<ul style="list-style-type: none"> - Définition des objectifs des activités de médiation, des indicateurs de suivi et d'évaluation de performance - Co-définition et validation des plans d'actions - Evaluation des résultats et impacts de la médiation 	<ul style="list-style-type: none"> - ICL : à désigner - ATH : Directeur - Ville de Capinghem : Maire - Ville de Lille et sa commune associée de Lomme : Maire délégué de Lomme - ASL Humanicité : un représentant du Conseil de Direction - Métropole Européenne de Lille : à désigner - Citéo : Manager coordinateur Pôle Vie de la Cité, Médiateur
Comité de suivi	Mensuel	<ul style="list-style-type: none"> - Suivi des activités de médiation et des résultats - Co-construction des actions - Traitement des situations complexes 	<ul style="list-style-type: none"> - ATH : à désigner - Ville de Capinghem : à désigner - Ville de Lille et sa commune associée de Lomme : à désigner - ASL Humanicité : un représentant du Conseil de Direction - Citéo : Manager coordinateur Pôle Vie de la Cité, Médiateur <p>Selon l'ordre du jour :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Représentant des copropriétaires (président de copropriété et /ou syndic de copropriété et/ou conseil syndical) - Bailleurs - Structures médico-sociales - Services de police - Autres acteurs - ...

Par ailleurs, Citéo s'engage à participer aux instances du territoire, selon sollicitations :

- cellules de veille des deux villes
- groupes thématiques relatifs à l'amélioration du cadre de vie et aux projets dans le quartier (CostrATH, Groupe Mutualisation, Groupe évènementiel, ...)

Suivi des activités et évaluation partagée

- **Relais direct du médiateur social de Citéo** : par contact direct, par téléphone, par fiche de signalement (transmis aux interlocuteurs identifiés par mail via la base de données Medios)
- **Traçabilité des réalisations et résultats sur base de données d'activités Citéo (Médios)**
Codes d'accès personnalisés donnés à chaque signataire pour une mise à disposition sécurisée des données de réalisations et de résultats, sur le périmètre d'intervention respectif de chacun.
- **Synthèse mensuelle et tableau de bord de la médiation**
Suivi des missions réalisées sur le terrain, analyse partagée des résultats et des évolutions par thématiques prédéfinies avec les parties prenantes.
Suivi des indicateurs de réalisations et de résultats prédéfinis avec les parties prenantes.
Préconisations d'ajustements opérationnels, d'actions coordonnées visant la résolution durable des problématiques.
- **Bilan**
Bilan, évaluation des résultats et impacts des activités de médiation
Mise en perspectives 2020

Engagements

Les signataires s'engagent à :

- transmettre toute information sur le quartier et ses évolutions,
- désigner des interlocuteurs internes dédiés afin d'assurer l'interface permanente avec Citéo, tant dans le suivi des activités que dans le traitement des problématiques soulevées par le médiateur dans le cadre du service apporté,
- participer au suivi et à l'évaluation partagée des réalisations, résultats et impacts de la médiation sociale.

VII. COUT ET FINANCEMENTS

Coût global 2019

60 600 € (soixante mille six cent euros) net de TVA

Financements

- Ville de Lille et sa commune associée de Lomme : **10 000 € (dix mille euros)**, subvention à Citéo
- Ville de Capinghem : **10 000 € (dix mille euros)**, subvention à l'ASLH
- ALSH : **40 600 € (quarante mille six cent euros)**, subvention à Citéo.

Fait à _____ le _____ en quatre exemplaires originaux

Pour l'ASL Humanicité,

Pour Citéo,

Jean-Gabriel PRIEUR, Président,

Signature et cachet

Caroline LE DANTEC, Directrice Générale,

Signature et cachet

Pour la Ville de Capinghem

Monsieur Le Maire

Signature et cachet

Pour la Ville de Lille et sa commune associée de Lomme

Monsieur Le Maire délégué

Signature et cachet

PROJET