

Gestion Urbaine et Sociale de Proximité



N°1 - mars 2016

● Montée en puissance du dispositif de médiation sociale urbaine à Marseille

Après une première phase lancée en mars 2015, le déploiement de médiateurs sociaux urbains dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville va se poursuivre par plus du doublement des territoires et des logements concernés. Désormais soutenu par la ville de Marseille, le dispositif englobe maintenant 12 copropriétés en difficulté.

Initiée dans le cadre du Pacte de sécurité et de cohésion sociale (PSCS) signé en novembre 2013, la mise en place de médiateurs sociaux urbains dans les quartiers prioritaires de la ville de Marseille est engagée depuis mars 2015. Il s'agissait de déployer un dispositif de proximité auprès des habitants "pour réguler les tensions, créer ou recréer les occasions d'échanges et de mieux-vivre ensemble". Dans cette première phase, le dispositif a été financé par l'Etat et les huit bailleurs sociaux concernés (Logirem, HMP, Erilia, ICF Sud-est Méditerranée, Marseille Habitat, Phocéenne d'habitations, SNHM et Nouveau Logis Provençal), en partenariat avec l'AR Hlm PACA & Corse et avec l'appui d'expertise de l'USH. Trois opérateurs spécialisés ont été choisis, Adélie, Sud Formation et l'Addap 13, qui assure également la coordination d'ensemble. Les équipes, composées de 37 agents (médiateurs et encadrement) sont intervenues sur 14 sites totalisant 9 500 logements, pour un budget d'environ 1,3 million d'euros. Si les premiers tests, et les bilans effectués à l'automne 2015, ont appelé des ajustements, les effets se sont avérés plutôt satisfaisants et confortent l'intérêt d'un élargissement du dispositif, tant territorial que partenarial.



Des médiateurs au service des habitants (photo Addap 13)

La Ville de Marseille participe désormais au financement

Plutôt qu'une deuxième phase, c'est une refonte complète du dispositif qui s'organise aujourd'hui sur un territoire plus vaste : 22 nouveaux sites (soit 36 au total), comportant 38 résidences Hlm gérées par les 9 principaux bailleurs sociaux de la ville, mais également 12 copropriétés en difficulté pour un volume total de 22 400 logements. Au final, 83 postes ETP (médiateurs et encadrement), répartis chez 5 opérateurs, sont prévus et désormais la Ville de Marseille participe au financement à hauteur de 500 000 euros pour un budget global de plus de 3 millions d'euros. La participation financière des bailleurs sociaux est maintenue à 46 euros par logement et par an (sur un total de 135 €/logt/an). Les enjeux sont de conforter la dynamique engagée et d'y intégrer les copropriétés. ErDF contribue au dispositif afin de bénéficier d'un appui pour l'installation de ses nouveaux compteurs "Linky".

Un comité de pilotage, constitué notamment des financeurs (Etat, Préfecture de police, Préfet délégué à l'égalité des chances, Ville de Marseille et bailleurs sociaux) ainsi que de l'AR Hlm PACA & Corse et de l'USH, a validé début février le prolongement du dispositif. La médiation sociale urbaine est un des outils permettant de répondre aux attentes en matière de tranquillité publique, résidentielle et au mieux-vivre ensemble. A ce titre, dans le cadre du contrat de ville et des conventions spécifiques signées concernant ces quartiers prioritaires, les bailleurs sociaux impliqués pourront mobiliser l'abattement de TFPB pour compenser les surcoûts engendrés. (Contact Florent Léonardi)

● Patrick Daléouze : "Il faut se donner du temps pour tirer un bilan"



Patrick Daléouze est directeur de l'agence Est d'Habitat Marseille Provence (Photo D.R.)

Vous dirigez une agence de proximité d'un organisme Hlm. Qu'est-ce que la médiation sociale urbaine change pour vous ?

Le grand intérêt d'un tel dispositif c'est qu'il y a intervention d'un tiers. Nous ne sommes plus simplement dans la relation locataire-bailleur. Une certaine distance s'installe. Cela se concrétise par exemple sur les horaires : la MSU intervient hors horaires ouvrables ou même quelquefois le week-end.

Quel bilan tirez-vous aujourd'hui de cette expérience ?

Il est un peu trop tôt pour tirer un bilan. Sur des petits sites, les médiateurs sociaux urbains sont bien identifiés par les locataires. Sur des grands sites, c'est plus difficile, il faudra plus de temps. Globalement, on voit bien que l'expérience est plutôt positive mais pour tirer un vrai bilan, il faudra au moins encore six mois. Il faut affiner nos relations, que peut dire un médiateur ? Comment doit-il intervenir ? Il faut que le médiateur arrive à intégrer totalement le métier du bailleur. Nous faisons des séances d'information, nous expliquons nos différents métiers. Mais j'insiste, il faut encore du temps pour évaluer.

Comment définiriez-vous l'apport de la médiation sociale urbaine ?

Pour moi, je crois que c'est un outil très important pour apaiser les situations. Il permet un échange et une circulation des informations entre le locataire, le bailleur et les pouvoirs publics. C'est essentiel. C'est dans la coordination de ces trois acteurs que réside pour moi l'intérêt réel de la médiation sociale urbaine. Mais tous doivent savoir qu'il faut du temps à une véritable mise en place.

AR Hlm PACA & Corse

04 91 13 73 26

bienvenue@arhlm.pacacorse.com

● Caroline Pozmentier : "La médiation, levier de l'action publique"



Caroline Pozmentier est adjointe au maire de Marseille chargée de la sécurité publique et de la prévention de la délinquance (Photo Denis Dalmasso)

La Ville de Marseille est partie prenante dans la phase d'élargissement du dispositif de médiation sociale urbaine. Quelle a été sa motivation ?

La Ville de Marseille mène depuis des années une politique volontariste en matière de médiation sociale. Elle n'a pas attendu aujourd'hui. Depuis 8 ans, les budgets consacrés à la médiation ont plus que doublé. Un Conseil local de sécurité et de prévention de la délinquance (CLSPD), réuni en 2011, a identifié à cette époque tout l'intérêt que présente la médiation sociale.

Quel est l'enjeu, pour vous, du dispositif actuel ? Pourquoi y avoir intégré des copropriétés en difficulté ?

Nous savons que la médiation sociale est un véritable levier de l'action publique sur un territoire. Cela nous l'avons expérimenté. Quand nous déployons un tel outil sur un site d'habitat social et que tout à côté se trouve une copropriété, il n'est pas cohérent de ne pas y aller également. L'action publique se doit d'assumer cette cohérence sur un même territoire. Arlette Fructus, présidente du GIP Politique de la Ville, et moi-même avons œuvré pour cet élargissement du dispositif aux copropriétés.

Quelles sont vos attentes ?

Comme je le disais, la médiation est un levier de l'action publique. Elle nous permet de développer ensuite des politiques de sécurité, des politiques sociales, des actions coordonnées, en matière économique par exemple. Elle nous permet de travailler dans la transversalité, de décloisonner les interventions pour une plus grande efficacité.