

# Médiation dans le quartier Humanicité



ASL  
Humanicité



Comment améliorer le bien-vivre ensemble dans un quartier en constante évolution ?

Début du projet : 2015



# CONTEXTE

Humanité est un quartier neuf de mixité et d'innovation sociale initié par l'Université Catholique de Lille en tant qu'aménageur en lien avec les villes de Lomme et Capinghem, ainsi qu'avec la Métropole Européenne de Lille.

A l'origine du projet Humanité, la réflexion s'est portée sur un quartier qui répondrait à certains enjeux de société comme la santé, le social, la mixité, la place du handicap... Le projet urbain s'est donc pensé en phase avec ces valeurs.

En 2015, l'intention du projet a été d'accentuer le mieux vivre ensemble en imaginant un pôle de développement urbain pluridisciplinaire d'où la présence forte de structures médico-sociales,

L'expérimentation de la médiation a été portée par l'Université avec notamment l'accompagnement de l'équipe Ensembl. Le suivi et l'évaluation des activités de médiation menés auprès de l'ensemble des usagers et acteurs du quartier ont démontré l'utilité sociale et l'intérêt de ce dispositif innovant.

Cette expérimentation a donc été pérennisée en 2016, notamment avec l'appui des villes de Lomme et Capinghem et de l'Assemblée Syndicale Libre regroupant les copropriétés.



# ENJEUX

Humanité est un quartier récent, de mixité et en constante évolution. Le service de médiation urbaine souhaite amener une meilleure qualité de vie collective, un mieux vivre et agir ensemble.

- **Le quartier est en constante évolution** et les usagers vivent « avec les chantiers, les travaux ».
- **Le quartier concentre un grand nombre de structures médico-sociales** (FAM-EHPAD-IME-Pension de famille-maison médicale) risquant alors une méconnaissance des uns et des autres et des difficultés potentielles de cohabitation.
- **C'est un quartier enclavé de 15HA**, avec une seule entrée et une seule sortie avec un problème récurrent de stationnement, de circulation et de propreté.
- **Le quartier est sur 2 communes avec un aménageur privé**, ce qui ne facilite pas la communication et la compréhension du quartier.
- **Humanité est un quartier récent** : la dynamique est à poursuivre.
- **Beaucoup de personnes en situation de handicap** avec des difficultés de mobilité y vivent ou s'y rendent régulièrement.
- **Un grand nombre de personnes vulnérables repérées** : des personnes seules et isolées, des personnes vieillissantes sans accompagnement.



# NOTRE RÉPONSE

Pour répondre aux enjeux identifiés par les acteurs, nous avons déployé un médiateur, présent du lundi au vendredi de 09h à 16h.

## CHANTIER

La médiation organise des rencontres de concertation et de communication régulières avec les acteurs des chantiers afin de :

- Partager les informations, faciliter la communication et la coordination entre les acteurs.
- Communiquer plus clairement sur l'ensemble des travaux et anticiper des nuisances auprès de l'ensemble des usagers.
- Favoriser un bon climat et améliorer la cohabitation habitants - chantiers - salariés.

## STATIONNEMENT ET PROPRETÉ

La médiation est un service de proximité : présence active de proximité et veille sociale territoriale, mise en lien.

- Participation aux cellules de veille.
- Pilotage de réunions de concertations avec l'ensemble des acteurs pour résoudre les différentes situations repérées et ciblées.
- Mise en place d'actions citoyennes, de temps de sensibilisation et de veilles techniques.

## SENTIMENT D'INSÉCURITÉ

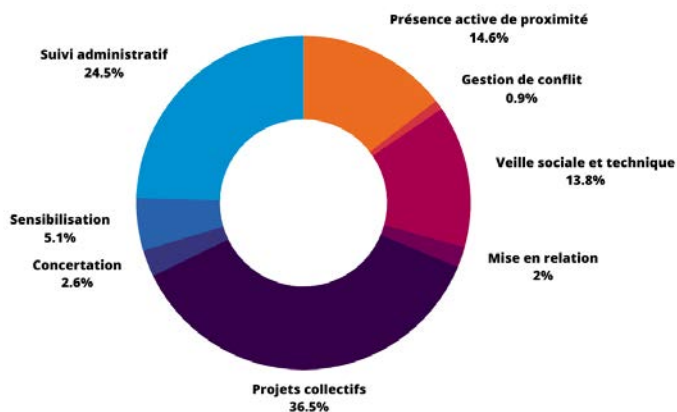
La médiation anime des réunions de concertation avec l'ensemble des acteurs concernés (polices nationale et municipale, associations spécialisées, CCAS, mairies) pour remédier aux différentes situations repérées et ciblées avec mise en place d'un suivi soutenu et régulier.

## VIE DU QUARTIER

- Facilitation des événements permettant de créer du lien : des projets collectifs naissent au travers de demandes ou de besoins repérés. La médiation accompagne les personnes et les projets (fête des voisins, jardin partagé, clean up, animations, etc.) en complémentarité et synergie de son écosystème. Le médiateur facilite la participation et l'engagement des habitants dans des projets participatifs.
- Interventions de prévention et gestion de conflits d'usage et de voisinage.
- Accueil et sensibilisation des nouveaux habitants ou usagers : présentation collective du quartier et de la mission de médiation dans différents lieux : pension de famille, résidence, béguinage, lors des AG, aux nouvelles promos étudiantes, structures médico-sociales, habitats partagés, etc.
- Accompagnement d'un collectif sur la réalisation d'un support d'accueil (livret de bienvenue).
- Organisation de temps de concertation avec des habitants, bailleurs et structures médico-sociales pour lever des incompréhensions, mieux se connaître, communiquer et s'informer.



# NOS RÉSULTATS



\*Chiffres de 2022

## L'IMPACT ?

- Davantage d'anticipation
- Meilleure prise en compte des chantiers de travaux dans la vie du quartier
- Coordination entre les différents acteurs du quartier
- Diminution des plaintes et réclamations, notamment auprès des mairies
- Meilleure connaissance du quartier et de son fonctionnement par les usagers

Le médiateur est un acteur clé dans le développement de projets collectifs. Il connaît les habitants et les usagers du quartier, leurs besoins et envies. Grâce à cette connaissance du terrain, l'implication et la participation des acteurs dans les projets collectifs sont facilitées. Il y a une réelle complémentarité entre l'équipe Ensembl du Lab Humanicité qui développe une démarche participative dans le quartier et le travail du médiateur qui facilite les mises en lien et l'engagement des habitants. La médiation est un véritable pilier pour le développement et la participation dans le quartier au service du bien-vivre ensemble.

Célia HENRY, chargée de projet et communication, Ensembl

La médiation est un lien nécessaire au bien-vivre des habitants. Ce lien se concrétise par une présence rassurante du médiateur sur le territoire. Le médiateur a une très bonne connaissance de son terrain et des habitants ce qui est essentiel dans un quartier comme le nôtre.



Yasmina, habitante d'Humanicité



Sabrina Sellier

Cheffe de projets  
06 32 87 00 17  
s.sellier@citeo.org

accueil@citeo.org  
03 28 38 97 71  
www.citeo.org

  @Citéomédiation