

Conseil de Quartier
Dombrowski – Chapelle d'Elocques
Mardi 27 juin 2017

Présents : Mélissa Menet, Danièle Wascheul, Béatrice Gimenez, Marie-Louise Fessart, Didier Denis, Sandra Riahi, Franck Lemaire. Pour Citéo : Marie Goblet, Caroline Vichery, Bastien Lefebvre.

Excusés : Véronique Léoni, Serge Plisson

Absents : Alain Derozier, Henri Willemo

- **Présentation de Citéo**

La présentation de Citéo est faite par Marie Goblet, Manager dans le « Pôle de la Cité », Caroline Vichery et Bastien Lefebvre, suite à une sollicitation de Citéo auprès des cinq Conseils de Quartier Hellemmois pour présenter leurs actions de manière générale dans la métropole et plus particulièrement sur le territoire hellemmois.

Le dispositif est lancé à Hellemmes depuis plusieurs années (2010), l'accent ayant été mis dans un premier temps sur les échanges avec les habitants et les partenaires. Cependant, l'opérateur dans la médiation sociale s'est rendu compte des problèmes de communication liés au dispositif. En effet, les sollicitations des habitants sont moins importantes qu'auparavant d'où une réflexion sur une opération de distribution de flyers après en avoir discuté avec les habitants référents des quartiers, à savoir l'ensemble des conseillers de quartier hellemmois.

De plus, et pendant longtemps, les stewards urbains étaient présents pour s'assurer du présentiel estime Madame Goblet. Mais au bout de sept années de pratiques sur la commune, Citéo pense qu'il faut aller plus loin dans les missions déjà mises en œuvre, grâce à l'expertise accumulée sur d'autres dispositifs (tels que les médiateurs en milieu scolaire ou transports et mobilités).

C'est ainsi que les médiateurs n'interviendront plus de manière ponctuelle, mais ils affirment leur volonté de travailler de manière pérenne, cette évolution étant due aux évolutions des attentes des clients, des pratiques, et correspond d'autant plus à une réponse à la médiation sociale de la vie de la cité par rapport aux équipes pluridisciplinaires.

Ce qui correspond notamment à une commune telle qu'Hellemmes et au fait qu'il y ait des quartiers désormais en politique de la ville à laquelle se conjugue une stratégie territoriale de la prévention de la délinquance qui a évolué ainsi qu'une gestion urbaine de proximité.

Et en termes d'attentes, les habitants veulent un sentiment de bien-être et de sécurité, moins d'incivilités, moins de plaintes, moins de dépenses liées aux réparations et au nettoyage, avec des habitants/acteurs impliqués et qui participent à la vie sociale. Pour Citéo, cela correspond à plus de préconisations, des actions concrètes et la résolution durable des problématiques rencontrées.

Auparavant, les agents de Citéo travaillaient par secteur avec une logique d'observation et de signalements. Il y avait une orientation également vers les partenaires. Quant à l'organisation du travail, elle se faisait par horaires fixes et en binôme. Désormais, Citéo met l'accent sur des réponses transversales aux problématiques repérées, qui sont multi-usagers et plurisectorielles. Ensuite, il y a une analyse et un traitement des problématiques avec une réflexion et une recherche de solutions, ainsi que la résolution des problèmes dans le cadre de la médiation sociale, un suivi approfondi des situations et des collaborations partenariales sur les différentes thématiques (emploi, mobilité, détresse sociale) et davantage de flexibilité et d'autonomie dans la feuille de route et dans la gestion et le suivi des situations.

Par ailleurs, Citéo recrute à l'heure actuelle six jeunes hellemmois qui travailleront en intérim, après une formation, aux mois de juillet et août sur la commune. Ils pourront découvrir la médiation sociale et le travail qui est mis en œuvre à Hellemmes.

L'objectif est l'amélioration du cadre de vie, la cohésion sociale et l'appropriation positive des espaces, et la participation et l'implication des habitants. Tout cela permet également de se faire rencontrer les habitants entre eux lors d'un moment convivial, pour rétablir le dialogue entre les gens, afin de mettre en place des actions communes tels que le pédibus. Malheureusement, les gens parlent de moins en moins d'où leur présence et la médiation sociale.

La logique de Citéo se base sur un diagnostic territorial en repérant les acteurs et les besoins, la définition d'un plan d'actions avec des réponses uniques ou des réponses collectives, l'identification des temps forts, des périodes et des saisons et donc la planification d'une feuille de route. Enfin, la mise en œuvre des actions de résolution, le suivi et l'évaluation partagée (porte à porte, action propreté, permanences, gestion de conflit de voisinage, accueil des nouveaux arrivants, diagnostics en marchant, maraudes communes, plateforme de décrochage scolaire, visites domiciliaires).

L'équipe est pluridisciplinaire : insertion professionnelle, cohésion sociale et implication citoyenne, propreté et Gestion Urbaine de Proximité, public jeune et public scolaire, public fragilisé et intergénérationnel.

Quelques chiffres (travail sur toute la commune) :

- 28 présences actives de proximité
- 49 veilles sociales
- 35 heures sur le quartier
- 335 personnes touchées dont 108 adultes et 145 jeunes de 12 à 18 ans.

Ce lundi, une action de ramassage a été mise en place avec les élèves de CM2 de Jean Jaurès avec le nettoyage des deux rues entourant l'école. Quatre sacs de déchets ont été ramassés malgré le passage des services de la ville le matin. Cela

s'est poursuivi par un travail sur le tri sélectif et chaque élève est reparti avec un package de documents à ramener chez eux.

Pour Mélissa Menet, Présidente du Conseil de Quartier, la propreté est un sujet récurrent. C'est une problématique portée avec les conseillers de quartier et l' élu référent à la propreté, Sébastien Duhem. En matière de médiation et de travail avec les habitants, la difficulté est de trouver les personnes multipliant les incivilités, l'autre difficulté étant de pouvoir les sanctionner. Il y a des points noirs mais aussi des secteurs où tout se passe bien dans le quartier.

Citéo répond, sur le problème de la propreté, qu'il existe trois volets : la prévention auprès des jeunes, celle auprès des personnes qui ont déjà de mauvaises habitudes, et enfin la répression.

A la question de Béatrice Gimenez sur la thématique qui revient le plus, la réponse est la propreté, mais également la présence de jeunes qui paraît insécurisante, et enfin le stationnement.

Madame Menet explique que, dans la plupart des cas, le médiateur du bailleur se retrouve parfois juge et partie, car il fait bien son travail. Il est le lien social entre les locataires et donc se retrouve très vite « coincé ». Citéo pourrait dans ces cas être un moyen de relancer l'échange, grâce à l'intervention d'une tierce personne. De plus, dans les échanges en Conseil Communal, les gens ont une vision très factuelle, mais concrètement, quel est le résultat de la médiation ? C'est toujours une difficulté car c'est un travail invisible, et les médiateurs ne sont pas non plus des équipes de police.

Béatrice Gimenez ajoute avoir l'impression de plus voir Citéo au métro que dans les rues du quartier, expliquant que si les conseillers n'avaient pas eu cette présentation, ils ne connaîtraient pas ce que fait Citéo dans le quartier.

Marie Goblet répond qu'il faut occuper les jeunes tout en étant présents à certains endroits précis. Il y a des jeunes avec lesquels il est possible de dialoguer, d'autres avec lesquels les contacts sont plus difficiles. Il y a aussi des jeunes scolarisés qui suite aux cours squattent et « dérivent » et il faut rattraper ces jeunes avant que ce ne soit trop tard.

Pour la Présidente du Conseil de Quartier, les conseillers de quartier ont pris à cœur depuis le début du mandat leur rôle de relai et font en sorte de passer l'information. Sur le dispositif du thé des voisins, il y a un gros travail à faire avec les locataires du bailleur social Partenord sur le long de la rue Jacquard, car beaucoup ont du mal à se réinvestir dans l'espace public. Il faut un contact et un relai pour informer les habitants.

Les agents de Citéo expliquent pour leur part avoir une idée de projet pour le parc Leroy, avec la problématique de la propreté, de l'intergénérationnel et de l'appropriation de l'espace public. C'est une ébauche de projet avec des stands, un tournoi de pétanque, des matchs de football, et surtout l'idée de faire venir une association sur le tri sélectif et finir la journée sur le thé des voisins, afin que les gens se parlent. Marie Goblet ajoute que ce serait possible d'associer les conseillers de

quartier à un tel évènement. Mélissa Menet explique pour sa part qu'il existe une impression de constat pour les habitants, mais que rien n'est fait par la suite. Si des choses se mettent en place dans le quartier sur certaines problématiques dans les semaines et mois à venir, ce serait une très bonne chose, car il manque vraiment ce lien, bien qu'il y ait des actions ponctuelles.

La présentation de Citéo est excellente pour l'ensemble du Conseil de Quartier, ce qui a permis à chacun de mettre des noms sur des visages. Par ailleurs, la Présidente du Conseil de Quartier a eu connaissance de situations de conflits et a averti la Directrice Générale des Services, Madame Véronique Poher, afin que Citéo puisse intervenir. Ce redéploiement des objectifs selon les attentes des habitants est une chose qui revient régulièrement pour lutter contre le squatte et les situations difficiles. Que Citéo s'empare de ces sujets permet de répondre aux questions liées à l'amélioration du cadre de vie.

- **Questions diverses.**

Le plan de stratégie territoriale de prévention de la délinquance a été présenté lors du dernier Conseil Communal. Désormais, ce ne sont plus des commissariats qui sont multipliés dans les villes mais un redéploiement des agents de police dans les rues de la cité. Il y a une volonté de création par Monsieur le Maire, Frédéric Marchand, d'une Maison du Citoyen afin de recréer un espace où les habitants pourront s'adresser pour résoudre d'éventuels problèmes d'incivilités ou de citoyenneté et qui s'installerait au 118 rue Roger Salengro en 2018.

Ensuite, il y aura également une ouverture du parc Engrand au public et notamment le dimanche entre 10h et 16h, ainsi que l'organisation d'un évènement par un collectif d'habitants. Lors de cet évènement, il y aura différents temps comme un travail sur le zéro déchet, et des problématiques liées aux questions de l'environnement.

Les conseillers communaux ont également appris l'acquisition d'une partie des locaux appartenant aux tricots Duger, afin d'accueillir la future médiathèque. Il s'agit ici d'un projet qui commence enfin à aboutir, cela étant salué à l'unanimité avec un lieu parfait pour accueillir une bibliothèque et de très beaux espaces pour imaginer la médiathèque et les activités qui y seront proposées. Pour Mélissa Menet, cela permettra de se projeter plus favorablement, espérant que cette bibliothèque pourra être ouverte lors de la Nuit des Bibliothèques en 2018.

Le Conseil Communal a aussi été l'occasion de débattre sur d'autres sujets tels que les travaux sur le clocher de l'Eglise, etc. Le sujet de la médiathèque et l'ouverture du parc Engrand sont des choses qui structurent vraiment le mandat actuel et permettent d'avancer plus rapidement.

Prochain conseil de quartier : 19 septembre 2017 à 19h.

Réunion publique : 26 septembre 2017 à 18h30 au restaurant scolaire de l'école Dombrowski.

Béatrice Gimenez parle d'évènements intervenus dans le quartier et d'une personne subissant une occupation de son logement par des dealers. Pour Mélissa Menet, la commune voit de quelle manière cette personne et son enfant peuvent être accompagnés, notamment à cause du fait qu'une des deux personnes ait été relâchée. Monsieur Le Maire a rencontré la semaine dernière le Directeur Départemental de la Sécurité Publique et lui a fait part de faits extrêmement graves pour cette maman et son enfant. En ce qui concerne le deal, les moyens sont mis en œuvre pour lutter contre ce fléau, mais ce n'est pas quelque chose de simple à traiter, cela prenant au contraire du temps.