

EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS
DU CONSEIL CONSULTATIF D'HELLEMMES

Convoqué le 11 juin 2026

Le Conseil Consultatif d'Hellemmes composé de 33 membres, s'est réuni

Le 17 juin 2026

Exceptionnellement à la salle du Conseil du Centre de concours et d'examen Pierre Mauroy (CDG59) situé Z.I. Hellu 1 rue Lavoisier 59260 HELLEMMES suite à la dégradation du lieu ordinaire de ses séances lors des émeutes de juin 2023.

Sous la présidence de **Monsieur Franck GHERBI, Maire Délégué**

Etaient présents :

Monsieur Franck GHERBI, Madame Béverley JOLIET, Madame Sabra BENABBAS, Monsieur Quentin THOMMEN, Madame Dalila BEDJAOUI, Monsieur Vincent HOURRIEZ, Madame Patricia TETART, Monsieur Etienne MASSON, Madame Marie-José PLANQUART, Monsieur Guillaume HIPPON, Madame Sandra SMAGGHE, Monsieur Sylvain FLORENT, , Madame Cassandra GRATTE, Monsieur Jimmy CAULIEZ, Monsieur Emmanuel COURTADE, Madame Karine BREBEL, Monsieur Bastien CRAMPETTE, Madame Renée HIPPON, Monsieur Samuel LEFETZ, Madame Evelyne NOVAK, Monsieur Sébastien COCHE, Madame Stéphanie NEYDT, Monsieur Sofiane MANSOUR, Monsieur Lucas FOURNIER, Madame Khadija GORWA-GHOMARI, Monsieur Théophile DENIS, Madame Marie BOUCKNOOGHE, Madame Mireille GABRELLE, Monsieur Philippe GUERARD, Monsieur Jean Jacques CLAEYS

Etaient excusés ayant donné pouvoir :

Monsieur Mabrouk ZOUAREG a donné pouvoir à Monsieur Franck GHERBI

Madame Aude EVRARD-DEBATTE a donné pouvoir à Monsieur Quentin THOMMEN

Absent :

Monsieur Jean-François WITZ

Séance du 17 juin 2026
Délibération N° 26/58

OBJET **Subvention de fonctionnement à l'association CITEO ADEMN dans le cadre du dispositif de stewards urbains Année 2026**

Rapport de Monsieur le Maire
Mesdames, Messieurs,

L'action de l'association CITEO ADEMN est reconnue comme améliorant durablement les relations sociales dans les espaces ouverts au public : transports en commun, centre villes et quartiers, sites scolaires, zones commerciales, équipements sportifs et culturels, espaces verts, habitat et contribuant activement à l'attractivité des espaces de vie collective.

La démarche proposée par Citéo sur le territoire de la Commune associée d'Hellemmes s'inscrit en cohérence avec les dispositifs de gestion de l'espace public existants. L'action proposée intègre au cœur de sa mise en œuvre les logiques de création et de maintien durable de relations positives et de convivialité dans les espaces publics de la ville et entre les habitants/usagers.

Dans la mesure où ce dispositif amène une plus-value certaine en termes de cohésion sociale, de tranquillité publique et de valorisation du cadre de vie, l'association a proposé à la Commune associée d'Hellemmes de poursuivre son action en 2026.

Le dispositif proposé par Citéo est centré sur une démarche de « diagnostic/action » devant permettre à la commune de promouvoir et développer une démarche volontariste de gestion urbaine et sociale de proximité. L'action s'inscrit en cohérence et en complémentarité avec les actions et moyens mis en œuvre par les services de la commune et par tous les acteurs sur le territoire et suggère une logique de collaboration opérationnelle avec les partenaires et acteurs locaux, publics et privés, et doit déboucher sur des réponses adaptées à l'évolution positive attendue sur l'ambiance et le vivre ensemble sur Hellemmes (bailleurs sociaux, services sociaux, établissements scolaires, clubs de prévention, centre social, associations d'habitants, etc.).

Par une présence active de proximité, le dispositif de médiation sociale vise à une véritable gestion urbaine de proximité, dans l'objectif de participer à :

- Lutter contre le sentiment d'insécurité,
- Prévenir les incivilités, aider à la résolution des conflits, (r)établir du lien social, faciliter la bonne appropriation des espaces (conflits de voisinage et d'usages),
- Gérer à un premier niveau les difficultés de la vie quotidienne des habitants/usagers et les orienter vers les acteurs appropriés,
- Créer une dynamique de convivialité en favorisant les actions d'animation sur la ville.

Afin de mener à bien ses interventions sur le territoire de la Commune associée d'Hellemmes, l'association a sollicité une subvention de fonctionnement de **98 375 €** au titre de l'année 2026. La direction de Citéo Ademn viendra rendre compte devant les élus de l'activité réalisée par sa structure sur le territoire Hellemmois au terme de l'année 2026 avant toute nouvelle demande de subvention.

En accord avec la Commission la Commission Affaires générales, Finances, Cadre de vie et Transition écologique réunie le 10 juin 2026,

Il est demandé au Conseil Communal de bien vouloir :

- **AUTORISER** la signature de la convention entre la Ville et l'association CITEO ADEMN, ci annexée ;
- **AUTORISER** le versement d'une subvention de **98 375 €** à l'association CITEO ADEMN (siret 419 213558 00010) selon les modalités suivantes : un acompte de 50 %, soit **49 187,50 €**, avant le 30 juin 2026 et le solde de 50 %, soit **49 187,50 €**, après réception des documents prévus dans la convention ;
- **IMPUTER** la dépense correspondante sur les crédits inscrits au chapitre 65, article 65748, fonction 4232 – opération HQUAR 893.

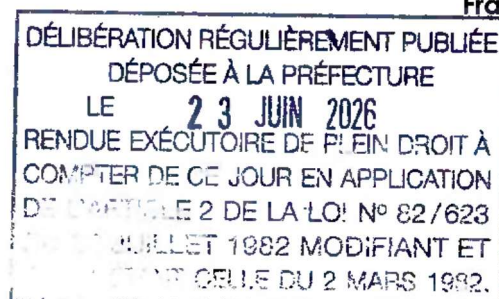
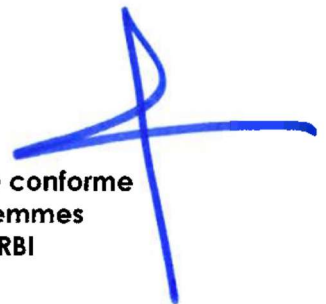
La présente délibération peut faire l'objet d'un recours pour excès de pouvoir devant le Tribunal Administratif de Lille dans un délai de 2 mois à compter de sa publication. Le Tribunal Administratif peut aussi être saisi par l'application informatique « Télérécourse Citoyens » accessible par le site internet www.telerecours.fr.

ADOPTÉE A L'UNANIMITÉ

Le Secrétaire de séance



Pour copie certifiée conforme
Le Maire d'Hellemmes
Franck GHERBI





CONVENTION D'OBJECTIFS ET DE MOYENS

Entre les soussignés :

La Ville de Lille pour sa Commune associée d'Hellemmes, représentée par Monsieur Franck GHERBI, Maire Délégué, agissant au nom et pour le compte de la Commune associée d'Hellemmes en vertu de la délibération du Conseil Communal d'Hellemmes n°26/xx du 17 juin 2026,

Ci-après dénommée « la Commune »
D'une part,

Et,
L'Association CITEO ADEMN, siret 419 213 558 00028 ayant son siège social au 2 rue du Priez 59000 LILLE représentée par Monsieur Jean-Michel LEHEMBRE, agissant en qualité de Président,

Ci-après dénommée « l'association »
D'autre part,

Il a été convenu ce qui suit :

ARTICLE 1 : OBJET

La présente convention a pour objet de définir les conditions pour lesquelles la commune associée d'Hellemmes a adopté le principe de l'action « stewards urbains » avec l'association CITEO ADEMN, afin d'amener une plus-value certaine en termes de cohésion sociale et de tranquillité publique.

ARTICLE 2 : OBLIGATIONS DE L'ASSOCIATION

Pour favoriser la fréquentation des équipements et des espaces publics ; lieux de convivialité, de cohésion sociale et de relations positives entre les habitants, les usagers et contribuer à la tranquillité publique, il est envisagé le recours à l'association CITEO ADEMN dans le cadre du dispositif de médiation sociale « Steward Urbain » et de lui confier des missions relatives au mieux vivre ensemble et à l'ambiance sur la commune.

Ces médiateurs « Stewards Urbains » recensent toutes les anomalies, dégradations en matière de propreté, de sécurité ou d'équipement de nature à troubler la vie quotidienne et le bien vivre ensemble, les signalent afin de déclencher les interventions des services et acteurs concernés et contribuent à toutes propositions d'améliorations en coopération avec les acteurs publics et privés sur la commune.

Les activités de l'association prises en compte par la Commune au titre de la présente convention sont les suivantes :

Du 1^{er} janvier au 31 mai 2026 : présence des médiateurs 7h par jour (avec briefing et débriefing de prises et fins de postes) sur un créneau horaire de 10h45 à 14h15 et de 15h30 à 19h00 les mercredis, jeudis, vendredis et dimanches et de 11h45 à 14h15 et de 15h30 à 20h00 les samedis.

Du 1^{er} juin au 31 décembre 2026: présence des médiateurs 6h par jour ajustée selon les besoins du territoire – chaque service comprend le temps de briefing et débriefing de prises et fins de postes les Mardis : de 13h à 18h00, les Mercredis et jeudis : 10h45 à 14h15 et de 15h30 à 18h00, Samedis et dimanches : 11h45 – 14h15 et de 15h30 à 19h00 (pas de prestation les dimanches de juillet / août).

La prestation est assurée en binôme ; les agents se chargeant de sillonner la commune et d'assurer un lien avec la population et les acteurs locaux en assurant une présence accueillante, visible, active, rassurante, préventive et dissuasive. L'activité de médiation sociale est réalisée conformément à la norme NF 60-600 de médiation sociale.

ARTICLE 3 : ENGAGEMENT DE LA COMMUNE

En rapport au dossier de dispositif de médiation sociale fourni par l'association, la Commune associée d'Hellemmes s'engage, dans les limites de son propre budget, et en fonction des critères d'attribution des subventions de fonctionnement à soutenir les actions de l'Association mentionnées à l'article 2 ci-dessus, et, à la condition qu'elle respecte toutes les clauses de la présente convention, la Commune s'engage à verser à l'association une subvention s'élevant à la somme de **98 375 euros** au titre de l'année 2026.

Le versement de cette subvention interviendra de la manière suivante :

Une avance le premier semestre 2026 dans la limite de 50% du montant prévisionnel annuel,

Le solde sous réserve de la transmission des documents prévus dans la convention.

Toute autre subvention octroyée par la Commune à l'association pour l'exercice 2026 sera arrêtée par délibération du Conseil Municipal conformément au vote du Budget Primitif et conformément à la présente convention.

L'association s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour respecter le programme détaillé et le budget prévisionnel annexés à la présente convention.

ARTICLE 4 : COMMUNICATION

L'association s'engage à faire apparaître sur tous les documents informatifs ou promotionnels édités par elle le soutien apporté par la Commune.

ARTICLE 5 : SUIVI

A. Suivi des activités

L'association rendra compte régulièrement à la commune de ses actions au titre de la présente convention, elle transmettra notamment chaque année à la Commune, au plus tard le 30 avril, un rapport d'activité portant sur la réalisation des activités prévues au titre de l'année N-1.

B. Contrôle financier

1. Comptes annuels

Au plus tard, le 30 avril de l'année N+1, l'Association fera parvenir à la commune, après leur approbation, les comptes annuels de l'exercice écoulé (bilan, compte de résultat

et annexes, détaillés) certifiés par son Président ou par un Commissaire aux Comptes si l'association est tenue d'en désigner un.

2. Compte rendu financier

Au plus tard, le 30 juin de l'année N+1 l'association communiquera également à la commune un compte rendu financier attestant de la conformité des dépenses affectées à l'objet de la subvention (budget prévisionnel par activité/budget réalisé par activité). Ce document devra décrire les méthodes d'affectation retenues par activité et notamment justifier les clés de répartition des charges et produits. Il devra également être conforme aux dispositions de l'arrêté du premier ministre du 11 octobre 2003 publié au J.O. du 14 octobre 2006.

3. Autres engagements de l'association relatifs au suivi

L'association s'engage à tenir sa comptabilité par référence au règlement 2018-06 du 5 décembre 2018 du Comité de Réglementation Comptable et à faire approuver ses comptes par les organes compétents au plus tard dans les 6 mois qui suivent la clôture des comptes. Le cas échéant, les aides apportées par la Commune et les autres partenaires de l'association seront valorisées.

L'association transmettra au plus tard le 30 octobre N son budget prévisionnel au titre de l'année N+1, à l'appui du dossier de demande de subvention.

C. Suivi exercé par la Commune

L'association s'engage à faciliter le contrôle par la Commune, tant d'un point de vue quantitatif que qualitatif, de la réalisation des actions prévues, de l'utilisation des aides attribuées et d'une manière générale de la bonne exécution de la présente convention. A cet effet, la Direction Générale des Services est plus particulièrement chargée du contrôle de l'Association. Cependant la Commune pourra procéder ou faire procéder par les personnes de son choix aux contrôles qu'elle jugera utile.

Sur simple demande de la Commune, l'association devra lui communiquer tous documents de nature juridique, fiscale, sociale, comptable et de gestion utiles. Dans ce cadre, l'association s'engage en particulier à produire les procès-verbaux des assemblées générales et du Conseil d'administration ainsi que la composition du conseil d'administration et du bureau.

En outre, l'association devra informer la commune des modifications intervenues dans les statuts ou dans les instances susvisées.

D. Paraphe du président de l'Association

Tout document (rapport d'activité, comptes annuels...) transmis à la commune devra être revêtu du paraphe du président, représentant légal de l'association.

ARTICLE 6 : ASSURANCES

L'association exerce les activités mentionnées à l'article 2 ci-dessus sous sa responsabilité exclusive. L'Association s'engage à souscrire toutes les polices d'assurances nécessaires pour garantir sa responsabilité et pour que la responsabilité de la Commune ne puisse être recherchée. L'association devra être en mesure de justifier à tout moment à la Commune de la souscription de ces polices d'assurances et du paiement effectif des primes correspondantes.

ARTICLE 7 : PRISE D'EFFET – DUREE

La présente convention est conclue pour une durée de 1 an prenant effet le 1^{er} janvier 2026.

ARTICLE 8 : RESILIATION

En cas de non-respect par l'association de ses engagements contractuels, ainsi qu'en cas de faute grave de sa part, la Commune pourra résilier de plein droit la présente convention, à l'expiration d'un délai de 2 mois suivant l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

La résiliation dans les conditions précitées implique la restitution des subventions versées par la Commune.

ARTICLE 9 : PIECES ANNEXES

Les pièces suivantes sont annexées à la présente convention :

- Programme détaillé du dispositif de médiation sociale stewards urbains au titre de l'année 2026 conformément à l'article 3 susvisé,
- Budget prévisionnel au titre de l'année 2026.

Fait à Hellemmes, le

**Le Président de l'association
ADEMN CITEO**

**La ville de Lille pour sa
commune associée d'Hellemmes
et par délégation, le Maire Délégué**

Jean-Michel LEHEMBRE

Franck GHERBI



DISPOSITIF DE MEDIATION SOCIALE

Médiation urbaine Hellemmes
Exercice 2026



AGENCE DE MÉDIATION ET DE FACILITATION

Nous accompagnons depuis plus de 25 ans,
les entreprises, les collectivités et les collectifs de
citoyens vers la conduite du changement





NOTRE RAISON

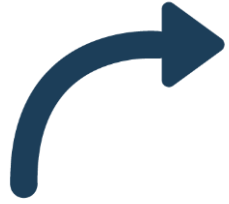
« Être les facilitateurs du mieux vivre et agir ensemble dans les

D'ÊTRE

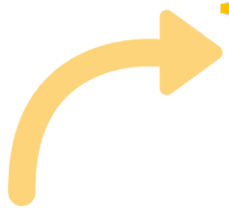
territoires, en déployant des services de médiation/facilitation

qualitatifs, sobres, durables et performants ».

LA MEDIATION DES TRANSITIONS



Transition sociale



Transition numerique



**Transition
environnementale**

TRANSITION SOCIALE

ACCOMPAGNER LES SCOLAIRES ET LEURS

FAMILLES

- Sécuriser et prévenir les conflits aux abords des sites scolaires en lien avec la médiation à l'école.
- Impulser une dynamique positive au projet des rues scolaires.
- Développer les veilles sociales et les présences préventives.
- Informer les habitants des actions et événements organisés sur le territoire.
- Travailler la notion de « code » chez les jeunes, la communication non violente.
- Impulser une démarche living lab face au sentiment

d'insécurité des femmes.

La crise sanitaire a des impacts considérables sur la société et les relations sociales des individus.

Les territoires accueillent des jeunes en errance, des jeunes dits invisibles auxquels viennent s'ajouter des seniors isolés où même encore des scolaires en décrochage. La santé mentale des populations est un réel enjeu pour la société de demain. La médiation des transitions à un rôle prépondérant dans cette transformation de la société notamment sur 3 volets majeurs : les scolaires, les jeunes invisibles et les seniors.

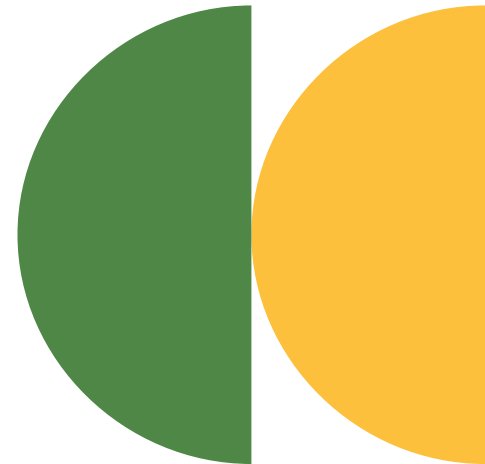
ACCOMPAGNER LES JEUNES EN ERRANCE, LES JEUNES

INVISIBLES

- Contribuer à l'intégration des publics cibles dans un Parcours Individualisé d'Insertion.
- Développer / Participer à l'organisation d'actions de sociabilisation et de remobilisation.
- Repérage et orientation des jeunes invisibles vers le référent de parcours Citéo pour une prise en charge du jeune dans le cadre du PLEDJ.

ACCOMPAGNER LES SENIORS

- Développer les visites domiciliaires en lien avec le CCAS et l'espace seniors.
- Rendre acteurs les seniors en développant des actions type « Portrait d'habitants ».
- Impulser et organiser des temps conviviaux type « Fête intergénérationnelle ».
- Développer un dispositif de médiation senior en lien avec les bailleurs.



TRANSITION ENVIRONNEMENTALE

ACCOMPAGNER ET SENSIBILISER AUX USAGES

- Sensibiliser les élèves et le personnel des écoles sur les sujets du développement durable et de la sobriété énergétique.
- Accompagner les bailleurs à sensibiliser les locataires sur l'utilisation des usages en lien avec la sobriété énergétique et l'utilisation des équipements.

ACCOMPAGNER VERS UNE MOBILITE DOUCE ET RESPONSABLE

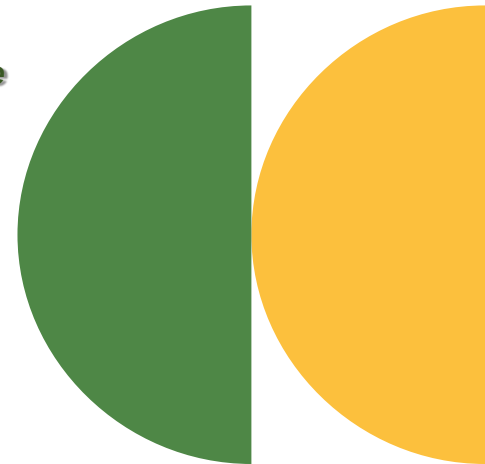
- Promouvoir la mobilité douce.
- Découvrir le réseau et les transports en commun.
- Sensibiliser au partage de la route.
- Travailler la mobilité auprès des jeunes.
- Sensibiliser au co-voiturage.

ACCOMPAGNER LES HABITANTS A LA REDUCTION DES ENERGIES ET SENSIBILISER AUX ÉCO-GESTES

- Sensibiliser à la valeur de l'eau.
- Accompagner la réduction des consommations d'énergies électrique / gaz.
- Sensibiliser au tri sélectif et aux éco-gestes.
- Accompagner la démarche « parc zéro déchet ».

La transition écologique est une évolution vers un nouveau modèle économique et social, un modèle de développement durable qui renouvelle nos façons de consommer, de produire, de travailler, de vivre ensemble pour répondre aux grands enjeux environnementaux, ceux du changement climatique, de la rareté des ressources, de la perte accélérée de la biodiversité et de la multiplication des risques sanitaires environnementaux.

La médiation sociale est un élément majeur dans l'accompagnement de cette transition environnementale via ces trois volets



TRANSITION NUMÉRIQUE

ACCOMPAGNER ET AIDER LES PUBLICS

- A destination de tout public éloigné du numérique en termes d'accès et d'usages.
- Prendre en main un équipement informatique.
- Installer et utiliser des applications mobiles.
- Envoyer, recevoir, gérer des mails.

SENSIBILISER LES HABITANTS A L'IMPORTANCE DES USAGES

- Accès au droit (plateformes de recherche d'emploi, déclarations en ligne, etc.).
- Découvrir et connaître les usages numériques.
- Sensibiliser face aux mécanismes excessifs ou addictifs liés au numérique.
- Sensibiliser les jeunes et leurs familles au phénomène de cybercriminalité.

RENDRE AUTONOME LES PUBLICS

- Autonomiser les personnes face aux usages des outils.
- Organiser des ateliers thématiques en lien avec le numérique.

La transition numérique correspond à une transformation induite initialement par les progrès combinés de l'électronique et de l'informatique, puis des télécommunications. Aujourd'hui, sur nos territoires, il existe une réelle fracture numérique.

La fracture numérique et les inégalités qu'elle crée ou aggrave est aujourd'hui un réel enjeu politique et sociétal. Inégalités d'accès aux matériels, inégalité d'accès au droit, incompréhension face aux usages des nouvelles technologies.

Ces problématiques touchent une grande partie de la population, sans distinction d'âge, de culture ou de genre.

C'est pourquoi, fort de notre expérience en médiation, nous développons des compétences en numérique pour continuer d'accompagner, comme nous l'avons toujours fait, nos clients et partenaires. Les missions du médiateur social et numérique s'articulent autour de ces 3 axes transversaux :



NOTRE VISION DE LA MÉDIATION

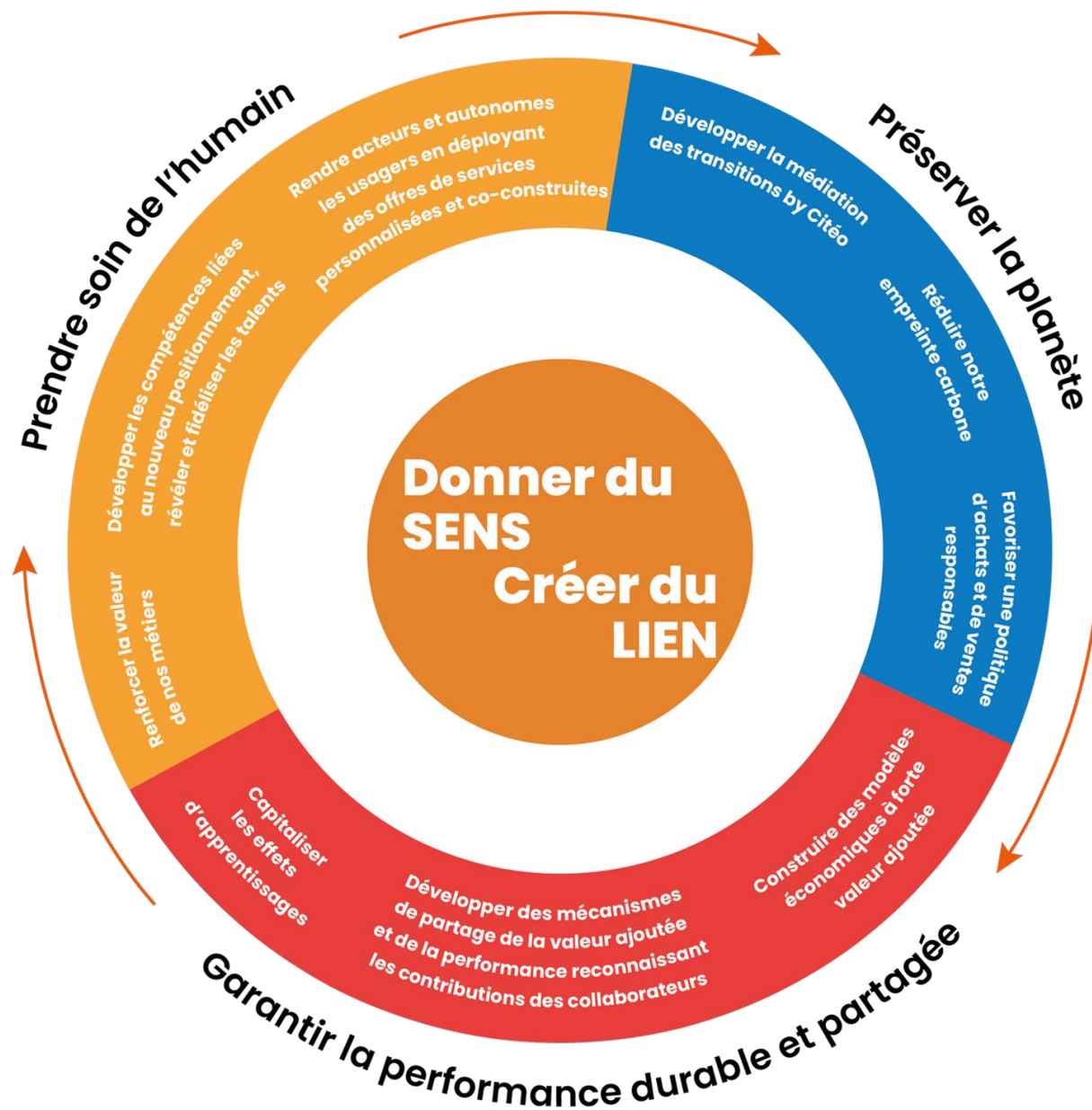
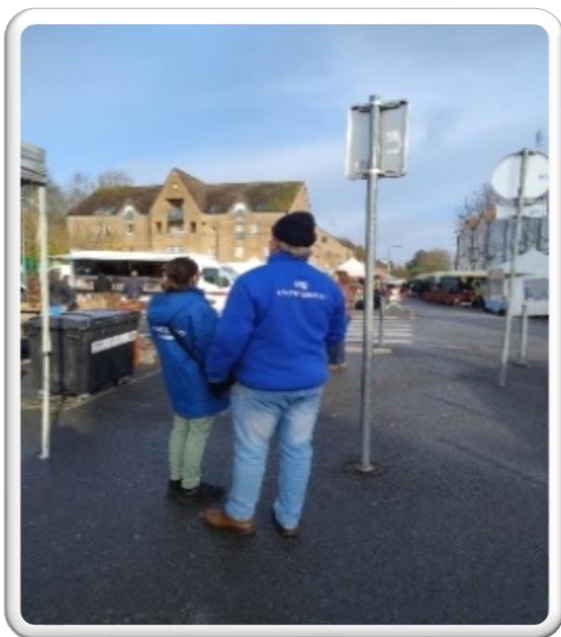
**Prendre soin de
l'humain**

Préserver la planète

Au cœur des écosystèmes, à l'échelle de la ville, du quartier, du collectif, de l'individu et avec les parties prenantes, nous facilitons la diffusion d'informations utiles et concrètes, adaptées aux réalités de terrain.

Les actions que nous menons, toujours en alliance avec les acteurs des territoires, créent les conditions d'une communication sobre et vraie.

**Garantir la performance durable et
partagée**



Nos champs d'intervention by Citéo :



- **Habitat et aménagements urbains** : pilotage social de travaux, animation de maison du projet, communication de proximité auprès des usagers, accompagnement des ménages à la mobilité-relogement, accompagnement des grands travaux sur l'espace public...



- **Education et jeunesse** : médiation à l'école, formation des personnels éducatifs à la gestion de conflits, médiation par les pairs, prévention du harcèlement...



- **Tranquillité et cadre de vie** : participation citoyenne (living lab, tiers lieux...), médiation urbaine, médiation à l'hôpital...

Nos champs d'intervention by Citéo :



- **Mobilités et transports** : information et facilitation dans les transports en commun, accompagnement à la mobilité, mobilité numérique et inclusive...



- **Environnement et sobriété énergétique** : animation des correspondants énergie, actions de lutte contre la précarité énergétique, ateliers de sensibilisation aux éco-gestes et sobriété des usages...



- **Inclusion et solidarités** : médiation numérique, accompagnement au bien vieillir des seniors, accompagnement vers l'insertion durable dans l'emploi (référents de parcours, coaching...)

MEDIATION SOCIALE HELLEMMES 2026

- Contexte
- Cartographie du territoire
- temporalité d'intervention
- Organisation opérationnelle
- Objectif du dispositif
- Pilotage et suivi du dispositif
- Reporting, suivi et gestion de l'activité
- Evaluation et pilotage
- Budget prévisionnel 2026

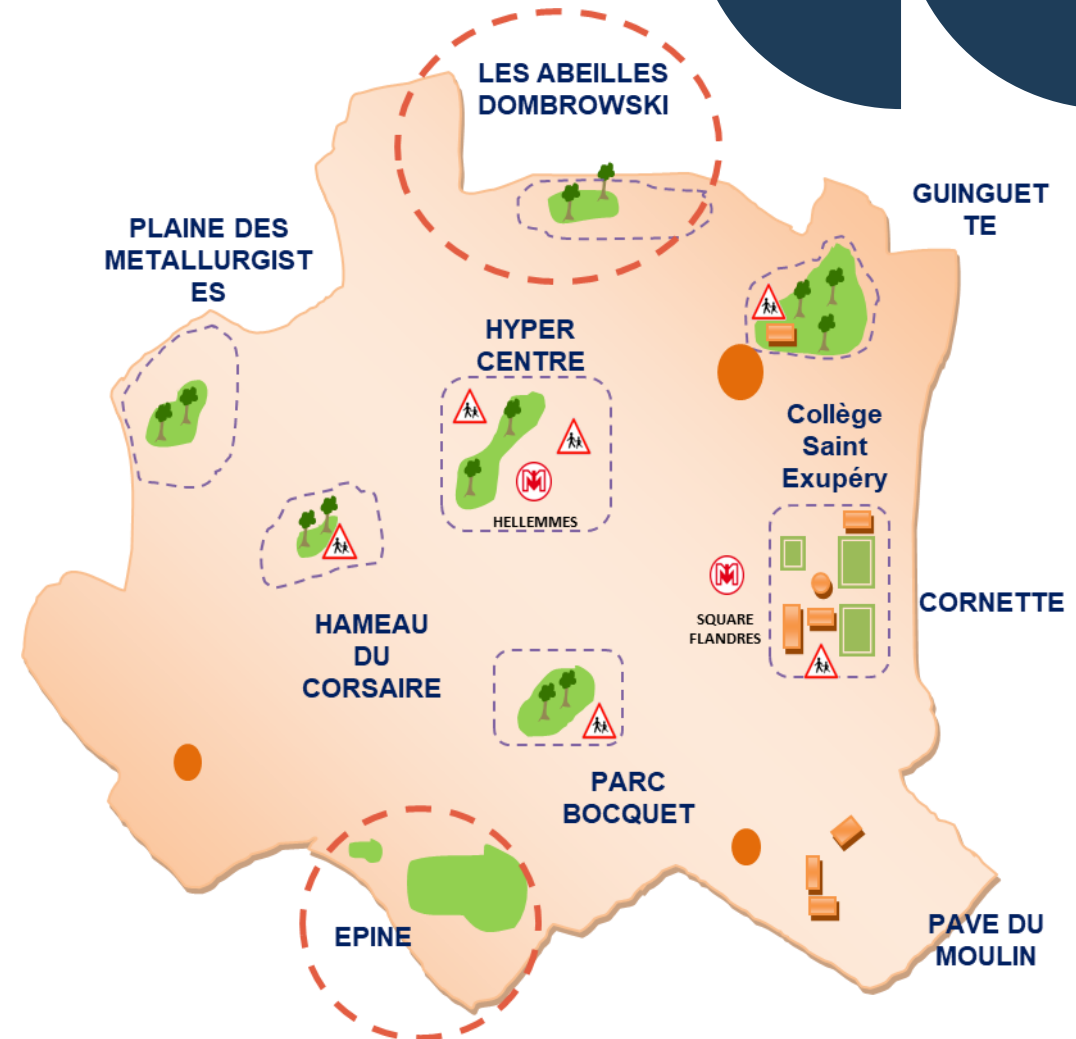


CONTEXTE

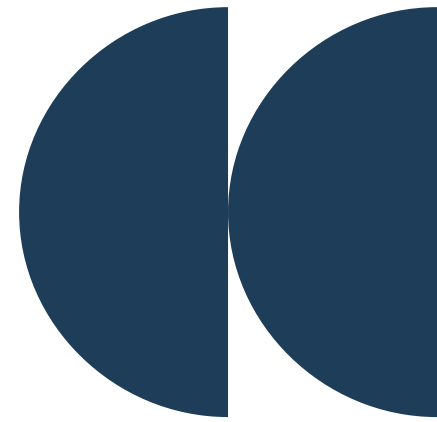
- Citéo médiation exerce la mission de médiation sociale sur le territoire d'Hellemmes depuis 2011. Le dispositif de médiation social a été étendu au milieu scolaire avec l'arrivée d'un médiateur à l'école au collège Saint Exupéry en Septembre 2015. Puis, depuis 2017, dans le cadre du dispositif « correspondants énergie » (Lille, Lomme, Hellemmes), une action de médiation énergie est développée sur plusieurs sites publics Hellemmois.
- Lancée à l'initiative du Maire dans le cadre du contrat local de sécurité et sur des objectifs de cohésion sociale et de tranquillité publique les dispositifs développés par Citéo médiation reposent sur une démarche originale prenant en compte le contexte local et basée sur un partenariat transversal et élargi.
- Le dispositif vise à contribuer à l'amélioration durable de l'attractivité, la qualité et la sûreté de l'ensemble des espaces ouverts au public sur le territoire Hellemmois, en agissant sur les facteurs principaux qui impactent la qualité du cadre de vie : les relations humaines, le sentiment de sécurité, la propreté, la convivialité des lieux

Cartographie du territoire et temporalité d'intervention

- Grâce à une organisation souple et dynamique privilégiant la flexibilité et la réactivité, le dispositif Citéo médiation propose une couverture temporelle ajustable selon les besoins.
- La couverture temporelle et géographique est ajustée, autant que de besoin, selon les périodes de l'année ou en fonction des évènements.
- La géographie d'intervention est définie sur l'ensemble de la ville et plus particulièrement sur les 8 zones suivantes : La plaine des Métallurgistes, le Hameau du Corsaire, le parc Bocquet, la place Hentgès et parc François Mitterrand, le Parc Jacquard, la Guinguette, le complexe sportif A. Cornette, le quartier de l'Epine et le quartier Dombrowski.



Philosophie et objectifs du dispositif



Les défis auxquels les villes sont confrontées sont complexes et souvent interconnectés, touchant à divers domaines tels que l'éducation, l'emploi, l'urbanisme et le bien-être social. Cependant, les solutions apportées tendent souvent à être fragmentées et sectorielles. Notre programme de « Médiation urbaine » propose une approche globale et transversale qui vise à favoriser une résolution durable de ces problématiques.

Le dispositif de médiation que nous proposons de déployer vise à atteindre les objectifs suivants :

○ Contribuer à la cohésion sociale en

- (Re)créant du lien entre les habitants pour promouvoir le bien-vivre ensemble et l'action collective,
- Facilitant les échanges entre les différents acteurs afin de développer des solutions cohérentes et durables,
- Promouvant les services et les grands projets du territoire,
- Co-construisant et encadrant des activités favorisant le bien-vivre ensemble et l'action collective.



Favoriser la tranquillité publique et résidentielle en

- Contribuant à l'amélioration du cadre de vie,
- Luttant contre le sentiment d'insécurité et assurant la tranquillité des habitants,
- Prévenant et gérant les conflits de voisinage et d'usage,
- Prévenant les comportements à risque et les incivilités,
- Identifiant et signalant les signaux précurseurs (actes de délinquance, décrochage scolaire, isolement, etc.) et en apportant assistance aux personnes en difficulté.

Philosophie et objectifs du dispositif



La démarche proposée par Citéo médiation s'intègre harmonieusement avec les dispositifs de gestion de l'espace public déjà en place sur le territoire. Elle place au cœur de son action la création et le maintien de relations positives et conviviales dans les espaces publics de la ville ainsi qu'entre les habitants et les usagers.

Dans le cadre de nos dispositifs de médiation urbaine, nous nous appuyons systématiquement sur un référentiel d'activités afin de définir et de partager clairement le cadre et les limites d'intervention du médiateur urbain. Ce référentiel précise les actions à entreprendre par le médiateur, ce qu'il doit éviter, ainsi que les moments appropriés pour effectuer des relais. En collaboration avec le référent de la ville, ce document sera élaboré pour définir les missions que la ville et les partenaires souhaitent confier à nos collaborateurs.

- Le référentiel d'activité du médiateur social se décline en 8 registres d'intervention, à savoir :
- 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.

Organisation envisagée en 2026

- **Du 1er janvier au 31 mai 2026 :**

- Dispositif assuré en binôme avec présence des médiateurs 7h par jour
- Chaque service comprend le temps briefing et débriefing de prises et fins de postes
- 10h45 à 14h15 et de 15h30 à 19h00 les Mercredis, jeudis, vendredis et dimanches
- 11h45 à 14h15 et de 15h30 à 20h00 le samedi

- **Du 1er juin au 31 décembre 2026 :**

- Dispositif assuré en binôme avec présence des médiateurs 6h par jour ajusté selon les besoins du territoire.
- chaque service comprend le temps de briefing et débriefing de prises et fins de postes
- Mardis : de 13h à 18h00
- Mercredis et jeudis : 10h45 à 14h15 et de 15h30 à 18h00
- Samedis et dimanches : 11h45 – 14h15 et de 15h30 à 19h00 (pas de présence les dimanches sur la période de juillet-août 2026)



Pour mener à bien la mission, être visibles et identifiés sur le territoire, les médiateurs sont dotés d'une tenue professionnelle.

- La tenue professionnelle est le premier élément d'identification des personnels et participe à la visibilité et à la qualité de l'image du dispositif de médiation sociale. Aussi, nous vous proposons que nos agents de terrain arborent une tenue sportwear. La dotation comprendra :

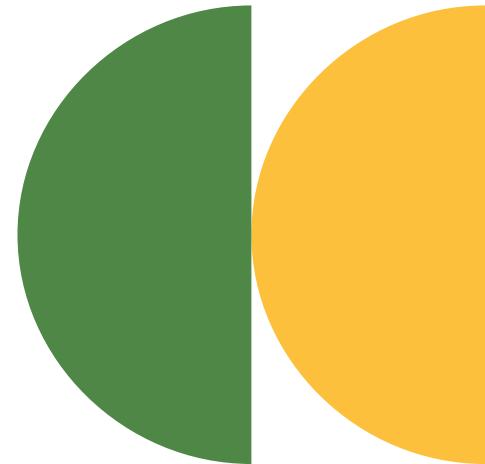
- Parka d'hiver floquée « MEDiateur SOCIAL » dans le dos + logo CITEO cœur ou manche,
- Veste de pluie floquée « MEDiateur SOCIAL » dans le dos + logo CITEO cœur ou manche,
- Sweat-shirt floqué « MEDiateur SOCIAL » dans le dos + logo CITEO cœur ou manche,
- Polos floqués « MEDiateur SOCIAL » dans le dos + logo CITEO cœur ou manche,
- Pantalon noir,
- Accessoires d'hiver (gants, bonnet, tour de cou...)

- Pour des questions de lisibilité pour les bénéficiaires de nos services, de posture d'impartialité mais aussi de sentiment d'appartenance, toutes les tenues professionnelles que nous fournissons à nos collaborateurs portent le logo de notre structure.

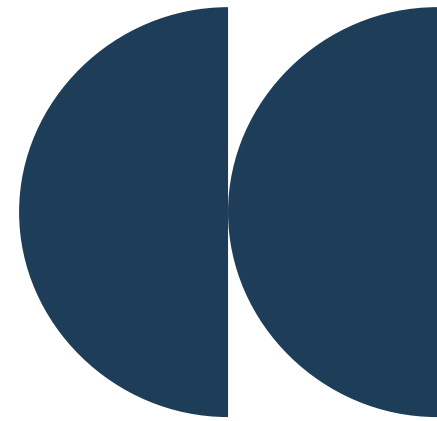
La dotation est complétée par les éléments suivants :

Carte professionnelle avec photo,
Cartes de visite.

- Les médiateurs et le manager sont équipés de smartphones pour :
Joindre et être joignables
Renseigner les habitants (orientation...),
Réaliser le reporting quotidien de leur activité, via l'application Médios.



Pilotage et suivi du dispositif



Pour atteindre les objectifs fixés, mettre en place des actions coordonnées avec les parties prenantes et garantir l'adaptabilité continue du dispositif, nous participons et alimentons, via nos données d'activités, les instances de pilotage suivantes :

- **Point médiation** : réunion de suivi du dispositif avec la ville dont la fréquence est toutes les 5 semaines,
- **Comité de pilotage annuel** : bilan des réalisations, résultats et impacts du dispositif à l'écrit.

Les médiateurs urbains et/ou leur encadrant sont par ailleurs :

- En **contact direct et permanent avec la ville et les différents services de la ville**, par téléphone, par mail et via des « fiches signalement » intégrées à l'outil de reporting .

De plus, l'équipe de médiateurs et leur encadrant se réunissent :

- En **réunion d'équipe hebdomadaire** pour partager les faits majeurs/points d'alerte de la semaine et définir la feuille de route de la semaine à venir, conformément aux priorités émises par les parties prenantes.
- En **séminaire trimestriel** (une demi-journée) pour réaliser les nécessaires retours sur pratiques professionnelles, préparer des actions coordonnées et, le cas échéant, échanger avec les acteurs clés du dispositif (Police Municipale...) sur un sujet précis.

Evaluation et pilotage

- Chacune de nos interventions est appréciée à l'aune du **référentiel national d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale**. Ce référentiel construit avec France Médiation, dénommé **CITER**, permet de mesurer les impacts de nos dispositifs en matière de **Cohésion sociale**, d'**Innovation** et d'apprentissage, de **Tranquillité publique**, de contribution **Economique** et de **Reconnaissance**
- L'évaluation partagée permet aux parties prenantes comme à Citéo médiation de réajuster la nature et les modalités d'intervention, au fil de l'eau et/ou à échéance, au regard des réalités observées sur le terrain et de l'évolution des besoins.

INDICATEURS DE RÉALISATION – « CE QU’ON A FAIT »

Dans le cadre du déploiement du présent dispositif, nous proposons de suivre les indicateurs

suivants :



ACCUEIL

- Nombre d’informations, d’orientations vers les services
- Nombre de visites domiciliaires et de courtoisie



ACCOMPAGNEMENT ET PRÉVENTION

- Nombre de signalements et mise en relation de personnes en situation de fragilité
- Nombre de jeunes accompagnés vers des structures de formation/mise à l’emploi
- Nombre de sorties scolaires accompagnées
- Nombre d’animations encadrées et nombre de personnes touchées



SÉCURISATION

- Nombre de personnes rencontrées par secteur d’intervention
- Nombre d’heures de présence dissuasive par secteur d’intervention
- Nombre de rappels des règles du vivre ensemble et des règlements
- Nombre de gestions de conflits d’usage (troubles à la tranquillité...)
- Nombre de gestions de conflits de voisinage
- Nombre de signalements de veille technique



ANIMATION ET FACILITATION

- Nombre d’actions d’information/mobilisation, nombre de personnes informées
- Nombre d’actions de sensibilisation, nombre de personnes sensibilisées
- Nombre de réunions/groupes de travail avec les partenaires (hors instances contractuelles)

INDICATEURS DE RÉALISATION – « CE QUE CELA A PRODUIT »



AMÉLIORATION DU SENTIMENT DE SÉCURITÉ

- Evolution du nombre de plaintes reçues relatives à des conflits d'usage ou de voisinage (sources : ville, police, OPH...)
- Taux de non-retour au conflit
- Evolution du sentiment de sécurité (enquête)



AMÉLIORATION DU CADRE DE VIE

- Evolution du nombre de dégradations et des coûts liés aux réparations (sources : ville, OPH...)
- Evolution du nombre de dépôts sauvages et des coûts liés au nettoyage



COHÉSION SOCIALE

- Nombre de participants aux animations
- Evolution de la fréquentation/du recours aux équipements et services publics

BUDGET PRÉVISIONNEL 2026

CATÉGORIE	DÉSIGNATION	PRIX
CHARGES DE PERSONNEL	Charge du personnel : médiateurs et encadrement	84 891€
MOYENS MATERIELS	Téléphonie – Informatique – Médios – Tenue	2 831€
FORMATION	Formation médiation sociale	7 133 €
FRAIS DE STRUCTURE	Frais de structure	3 520 €

FINANCEMENT

Ville de Hellemmes	98 375 €
Aide au poste - État	0 €

TOTAL HT : 98 375 €

TVA NON-APPLICABLE, ARTICLE 293 B DU
CGI

TOTAL TTC : 98 375 €

CONTACT

2 rue du Priez 59000 Lille
6 rue Jean Jaurès 93170 Bagnolet

03.28.38.97.71
accueil@citeo.org
www.citeo.org

  @citéomédiation

Jérémy DECLERCQ
Chef de projets , Hauts-de-France



j.declercq@citeo.org



06 24 84 25 93

Thomas TRANCHANT
Responsable exploitation Hauts de France



t.tranchant@citeo.org



06 09 80 85 57

Sonia DEMARET
Manager



s.demaret@citeo.org



06 20 34 53 72

