



EVALUATION DE L'EXPERIMENTATION DE MEDIATION SOCIALE DANS LES QUARTIERS DEPLOYEE A L'ECHELLE INTERCOMMUNALE



- Etudes et prospectives
- Collection « Médiation sociale »

■ TABLE DES MATIERES

1.1	Préfiguration de l'expérimentation	3
1.2	La médiation sociale, de quoi parle-t-on ?	5
1.3	L'innovation sociale au cœur de l'expérimentation	6
1.4	Gouvernance de l'expérimentation	8
II	LES RESULTATS DE L'EVALUATION	9
2.1	Méthodologie de réalisation	9
2.2	Bilan d'activité de l'AKATIJ	10
2.3	Portraits de quartier	11
2.4	Prévention de la délinquance et maintien de la tranquillité publique	20
2.5	Développement de la Cohésion sociale	38
III	PERSPECTIVES DE LA MEDIATION SOCIALE DANS LES QUARTIERS EN GUYANE	56
3.1	Une reconnaissance nationale	56
3.2	Quelle pérennité de l'expérimentation guyanaise ?	56
	Annexe 1 : Présentation des quartiers – Extrait du Rapport d'activité de l'AKATIJ - Médiation sociale 2016	59

I- PRESENTATION DU PROJET

1.1 Préfiguration de l'expérimentation



L'expérimentation de médiation sociale dans les quartiers est le fruit d'un processus de réflexion initié depuis 2010 au sein du CRPV.

De 2010 à 2013 des séminaires portant sur les questions de Sécurité et de Prévention de la Délinquance (SPD) se sont tenus en Guyane.

En 2013, un cycle de qualification est organisé avec France Médiation et des acteurs locaux autour des questions de médiations.

Ces différentes rencontres ont permis d'alimenter les techniciens et décideurs de la politique de la Ville sur des dynamiques comme la mise en place des CLSPD (Contrats Locaux de Sécurité et Prévention de la Délinquance), d'une part, et d'amorcer la réflexion partenariale autour de la médiation sociale, d'autre part.

A partir de 2013, un chargé de mission dédié aux questions de SPD est embauché au sein du CRPV. Celui-ci accompagne la mise en mouvement des acteurs dans le cadre d'une préfiguration.

L'année 2013-2014 est ainsi consacrée à un travail étroit avec les responsables du Développement Social et Urbain (DSU) des Mairies de Cayenne, Rémire-Montjoly et Matoury pour développer la préfiguration du projet : élaboration d'un diagnostic partagé, devant aboutir à la définition d'un projet expérimental pour la mise en œuvre d'actions innovantes à présenter aux potentiels financeurs de la SPD.

Les communes font remonter l'existence de tensions relatives à l'incivilité, aux nuisances sonores, à des dégradations, aux phénomènes d'errance et à l'appropriation du territoire par une partie de la population au détriment d'autrui. Ces tensions semblent à la fois intergénérationnelles (entre la tranche d'âge des 12-25 ans et le public adulte) et communautaires.

Dans ce contexte, la médiation sociale semble être une réponse pertinente à expérimenter.

« *L'expérimentation de médiation sociale sera prioritairement orientée sur la Prévention de la délinquance et la Tranquillité publique. Ce choix se justifie pleinement du fait des besoins identifiés sur les territoires.* » (...) Il s'agit de « *retisser les relations au sein de la population et d'occuper le terrain grâce à l'appui de professionnels.* »¹

Concrètement, l'orientation est prise de constituer une équipe de médiation sociale agissant sur une zone spécifique de chacune des villes :

- Cabassou pour Cayenne : 344 logements SIGUY
- Zénith pour Matoury : 138 logements SIGUY et 305 logements SEMSAMAR
- Arc-en-Ciel pour Rémire-Montjoly : 102 logements SIGUY
- Soula à Macouria depuis février 2016 : **logements SIGUY** et 416 logements SENSAMAR

L'ensemble des partenaires font le choix de faire appel à une structure unique extérieure plutôt que d'internaliser les compétences au sein des communes : l'association l'AKATIJ est retenue à la suite d'un appel à projets.



Cette structure, créée en 1995 à Kourou, fait partie des plus anciennes associations du territoire guyanais. L'association s'est développée en fonction des besoins du territoire jusqu'à aujourd'hui.

Seul club de prévention spécialisé en Guyane, l'association a pu mettre son expertise au service de l'adéquation médiation sociale/prévention spécialisée, dans le cadre de cette expérimentation. La prévention spécialisée travaillant en milieu ouvert (la rue) avec « l'aller vers », socle commun entre les 2 dispositifs.

Ainsi, depuis la fin d'année 2014, des équipes de Médiation sociale de l'association AKATIJ interviennent sur l'après-midi, en soirée et une partie du weekend end au sein de l'espace public. Le CRPV accompagne l'opérateur de terrain en assurant le suivi évaluation de l'expérimentation.

L'AKATIJ a proposé une implantation de l'équipe de fait pour les 3 premiers quartiers : Cabassou, Zénith et Arc-en-Ciel. Les médiateurs se sont ainsi déployés sur le terrain et ont pris plusieurs mois pour aller vers les habitants, les questionner, prendre connaissance du terrain, des acteurs en place avant de démarrer un travail avec les habitants et d'appuyer des projets proposés par la population.

Sur Macouria, l'implantation s'est assimilée à une stratégie plus structurée. En effet, l'AKATIJ, a proposé à la Mairie, un planning prévisionnel d'implantation avec des temps de rendu et un cadencement plus clair entre la phase d'implantation et la phase action.

¹ Extrait du bilan de la préfiguration

Les 3 premiers mois ont donc été consacrés à un tour des partenaires, un travail de lecture et d'analyse bibliographique et à la diffusion d'un questionnaire auprès de la population. L'ensemble de ces démarches ayant pour but d'élaborer un portrait de quartier.

Au bout de 3 mois, ce portrait de quartier a été présenté en Mairie pour élaborer et valider conjointement l'organisation d'une réunion avec les habitants.

Cette réunion avait pour objet de :

- Présenter le projet à la population
- Valider collectivement le portrait de territoire
- Définir avec les habitants les thématiques prioritaires à mettre en travail sur le quartier
- Déterminer avec la population les secteurs et les horaires à privilégier pour organiser les tours de rue sur un quartier comme Soula qui est très étendu
- De questionner les habitants sur la place qu'ils souhaitent prendre en termes de GUSP, de cohésion sociale et de Tranquillité Publique

Ainsi pour ce nouveau développement, la population a été associée dès le démarrage de la phase d'implantation pour sa connaissance en termes d'expertise d'usage du territoire et en tant qu'acteur du projet. Une quinzaine de personnes était présente lors de cette réunion.

1.2 La médiation sociale, de quoi parle-t-on ?

La médiation sociale est un « *processus de création et de réparation du lien social et de règlements des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose* »².

Cette forme d'intervention sociale favorise la production de données sur des échelles territoriales (quartiers) peu observées, elle est flexible, adaptée à la population et à ses besoins et permet d'identifier des préconisations pour l'action publique. « *La médiation sociale contribue à la cohésion sociale, à la solidarité, à la sociabilité et à l'amélioration des conditions collectives du développement humain durable* »³

² Définition adoptée, en 2000, lors du séminaire européen organisé par la DIV

³ Extrait de la définition de Jean Gadrey relative à l'utilité sociale. GADREY Jean, l'utilité sociale des organisations de l'économie sociale et solidaire, rapport de synthèse pour la DIIESES et la MIRE, septembre 2003

Ce qu'est la médiation sociale :	Ce qu'elle n'est pas :
Fonction d'interface entre habitants	
Actions globales de prévention dans un objectif d'action à la citoyenneté -> Possibilité d'orienter les habitants vers des partenaires en fonction de leurs demandes	Pas d'accompagnement individuel
Intervention en fonction d'une demande sociale	Pas de mandat émis par une institution (PJJ, Conseil général)
Actions visant à apaiser les tensions sociales	Pas d'actions visant à faire régner l'ordre public
Concerne l'ensemble de la population sur un quartier	Pas d'actions visant des personnes ciblées de manière nominative
Actions concentrées sur le quartier	Pas d'actions en dehors de l'espace public identifié
Actions visant à 'améliorer le cadre de vie le cas échéant	

La médiation est un champ d'intervention professionnel propre qui se distingue des autres actions et métiers de l'intervention sociale. Ce positionnement garantit le professionnalisme de l'intervention et permet d'éviter les dérives telles que la substitution à d'autres dispositifs ou professions (un médiateur n'est ni une assistante sociale ni un vigile).

1.3 L'innovation sociale au cœur de l'expérimentation

1.3.1 Une présence dans les quartiers, en soirée et le weekend

La médiation sociale dans les quartiers propose des solutions qui ont fait leurs preuves ailleurs. Elle s'inscrit donc dans un processus : émergence, expérimentation, évaluation, diffusion.

Pour autant, la médiation sociale n'est pas une forme d'intervention nouvelle sur le territoire guyanais : de nombreuses associations proposent des formes de médiation : culturelle, familiale, sanitaire...

Néanmoins, c'est la première fois que des équipes de médiateurs déambulent en soirée et le weekend sur les quartiers. L'équipe de médiateurs intervient de 16h à 20h du lundi au mercredi et de 16h à 22h du jeudi au samedi. Les horaires sont déterminés pour être complémentaires aux temps de présence des différents partenaires de terrain déjà implantés localement : associations, institutions et services publics.

Cette intervention en soirée et le weekend vise à créer du lien social à des moments où les services publics sont en retrait, en luttant contre le sentiment d'abandon et l'isolement de leurs habitants⁴.

⁴ CGET, *Renforcement des actions en soirée, le week-end et au mois d'août dans les quartiers de la politique de la ville Guide méthodologique*, octobre 2016

1.3.2 Un déploiement à l'échelle intercommunale

La loi n° 2007-297 du 5 mars 2007 relative à la prévention de la délinquance définit l'articulation entre le rôle du maire et de celui de l'Établissement Public de Coopération Intercommunale (EPCI). Elle confie au maire la mission d'animer, sur le territoire de la commune, la politique de prévention de la délinquance et d'en coordonner la mise en œuvre et lui donne de nouveaux pouvoirs en la matière.

Cette même loi affirme également la compétence intercommunale en matière de prévention de la délinquance et rend, dans ce cadre, obligatoire l'existence d'un Conseil Intercommunal de Sécurité et de Prévention de la Délinquance⁵ (CISPD).

Cette médiation sociale déployée à l'échelle intercommunale : 4 communes en Politique de la Ville de la Communauté d'Agglomération du Centre Littoral (CACL), a pour objectif d'appuyer la structuration de l'intercommunalité dans le cadre de la progressive montée en compétence de l'EPCI sur les questions de sécurité et de prévention de la délinquance. Il constitue alors une amorce aux compétences nouvellement acquises par les EPCI et à la nécessaire articulation entre les communes et la communauté d'agglomération.

1.3.3 Une équipe de médiation sociale qui s'articule avec la prévention spécialisée



L'AKATIJ emploie dès octobre 2014 une coordinatrice dédiée au projet. Entre novembre et janvier 2015, les équipes de médiation sont progressivement constituées.

Les interventions se font par binôme. Un binôme est composé :

- d'un professionnel travailleur social diplômé : éducateur spécialisé, lequel est déjà formé et donc déjà pleinement opérationnel dès le démarrage de l'action,
- d'une personne recrutée en contrat aidé en cours de formation à l'Institut Régional de Développement du Travail Social en Guyane (IRDTS) sur un cursus de licence de médiateur professionnel en partenariat avec l'Université de Paris XIII.

Ce processus de formation garantit le déploiement sur le terrain d'une action professionnelle de qualité.

Par ailleurs, la mobilisation de contrats aidés couplés avec l'exigence de formation répond à l'objectif d'insertion professionnelle des CUI/CAE avec des diplômes de licence obtenus pour l'ensemble des contrats aidés.

⁵ Informations issues du *Rapport de la mission permanente d'évaluation de la politique de la prévention de la délinquance*, juin 2011.

1.4 Gouvernance de l'expérimentation

La gouvernance s'est articulée autour de 3 types d'instances :

- Les cellules opérationnelles : où se retrouvent l'AKATIJ, le CRPV et les services municipaux de Développement Social Urbain pour évoquer les questions opérationnelles du projet
- Les comités techniques : se sont généralement des réunions menées en Mairie sur une thématique particulière à l'égard d'un quartier spécifique (ex : questions évaluatives, appui à la Gestion Urbaine et Sociale de Proximité(GUSP)...))
- Les comités de pilotage : où se retrouvent les financeurs et les différentes parties prenantes (ex : cabinet du Préfet, CAACL, bailleurs sociaux...)

Au-delà de ces instances, la médiation sociale a intégré des instances partenariales sur chaque territoire telles que les Conseils Locaux de Sécurité et de Prévention de la Délinquance (CLSPD).

A noter : La place des bailleurs n'avait pas été clairement définie au démarrage du projet, notamment au sein de la gouvernance. Cette question est apparue incontournable tant le bailleur est un acteur central du projet :

- L'action se déroule sur son patrimoine...
- ... auprès de ses locataires
- Les questions de GUSP concernent pour partie les bailleurs sociaux

Dès lors, il a été convenu en comité de pilotage d'intégrer les bailleurs sociaux en tant que membre des différentes instances de gouvernance.

II – LES RESULTATS DE L’EVALUATION

2.1 Méthodologie de réalisation

A l’issue de ces 26 mois d’expérimentation, il s’avère nécessaire de rendre compte de l’utilité sociale de la médiation afin de s’assurer de la pertinence du projet et de créer, s’il y a lieu, les conditions de sa pérennité.

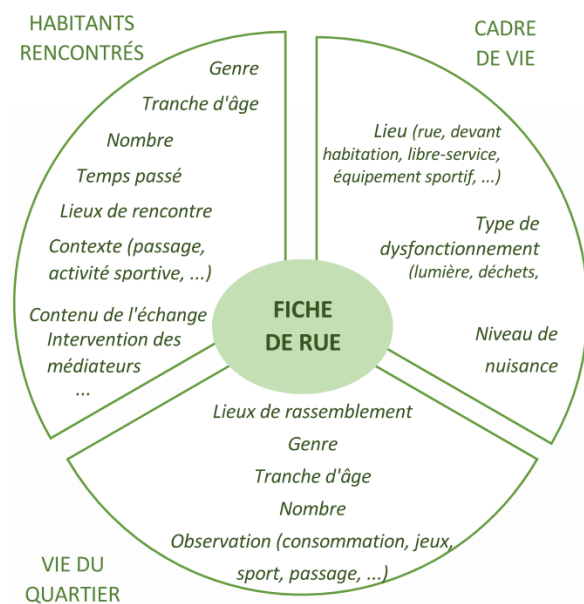
Le rapport d’évaluation proposé est donc conçu comme un outil d’aide à la décision à destination de la structure de médiation sociale, des partenaires et des décideurs publics. Il vise à faciliter une appropriation collective des résultats de l’expérimentation, à mieux cibler et à réorienter l’intervention si nécessaire.

Afin d’évaluer la médiation sociale, des outils et un protocole de collecte des données ont été conçus. Le choix a été fait, dans un souci d’efficacité, de combiner outils de suivi et outils d’évaluation :

- La « *fiche de rue* » : utilisée à chaque tour de rue (une fiche par tour de rue), elle permet aux médiateurs de noter de façon rapide et détaillée les observations et entretiens qu’ils réalisent dans les quartiers.

Ainsi, une fiche se découpe en trois parties :

- o *Cadre de vie* (état du quartier) => faire remonter les dysfonctionnements existants aux partenaires compétents.
- o *Vie du quartier* (observation du quartier) => apporter des informations sur le fonctionnement du quartier et la façon dont vit le quartier (lieux de vie, activités...)
- o *Habitants rencontrés* (leurs préoccupations et habitudes) => mieux comprendre les besoins du quartier.



Structure et contenu d'une fiche de rue

FICHE DE RUE – Habitants rencontrés									
Cadre de la rencontre									
Heure / période	Lieu et temps passé	Lieu(s) de la maison	Contexte de la rencontre / Activité de groupe	Intervenant principal / N° de contact	Nombre d'habitants	Tranche d'âge	Nombre de personnes	Tranche d'âge	Habitants rencontrés (N° / Prénom)
Action de l'équipe : sujets abordés, solutions proposées									
Sujets abordés	Partenaires impliqués	Contenu de l'échange	Intervention de l'équipe	Observations (niveau de l'équipe ou au sein des échanges)	C'est l'équipe qui intervient				

Fiche de rue utilisée par les médiateurs

Au-delà de la fiche de rue, trois autres types d'outils ont été mis en place pour un suivi individualisé des habitants. Ils ont pour but de retracer l'historique du suivi d'une personne ou d'un groupe en particulier afin que les médiateurs répondent au mieux à la demande formulée.

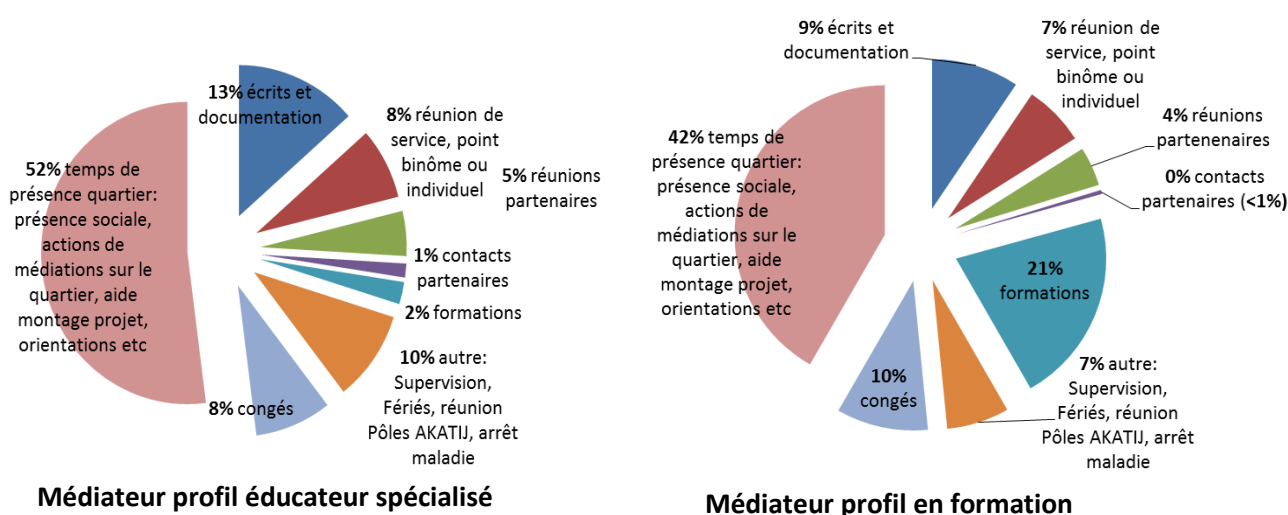
Ainsi, chacun de ces outils a une portée spécifique :

- Le *tableau des conflits*, lorsque les médiateurs mettent en place une médiation afin de résoudre un conflit (exemple : conflit de voisinage).
- La *fiche projet*, lorsqu'un habitant ou un groupe d'habitants souhaite monter un projet ponctuel d'activité sur le quartier (le 'Marathon de Zénith' en 2016 par exemple). Cet outil permet d'évaluer la capacité à agir des habitants et les besoins nécessaires aux habitants pour monter une action.
- Le *tableau des orientations* vient suite à une demande particulière d'un habitant dans ses démarches. (exemples : recherche d'emploi, démarche administrative, problème de logement...)

Les données récoltées ont fait l'objet d'un traitement statistique dont les résultats sont présentés ci-dessous.

2.2 Bilan d'activité de l'AKATIJ

Le temps de travail de l'équipe de médiateurs se répartit de la façon suivante :



La majeure partie de l'activité du médiateur se déroule sur le terrain : 52% et 42% du temps de travail d'un médiateur. Pour autant, une part importante de leur travail n'est pas visible et concerne tout le travail de rédaction/documentation (respectivement 13% et 9% du temps de travail) nécessaire au suivi des orientations, montage des projets...

Témoignage – La journée d'un binôme de médiateurs

Les premiers temps des médiateurs sont consacrés à la transmission des dernières infos à l'ensemble de l'équipe ainsi que les missions à voir en priorité. L'équipe partage ressentis et « mésaventures » des tours de rue de la veille. C'est le temps des mises à jour afin que tous soient au courant des avancées et des informations importantes à transmettre aux habitants.

Ensuite, les tâches sont partagées. Pendant que l'un s'occupe de contacter certains habitants afin de boucler la préparation d'une action, l'autre sera occupé à compléter les tableaux de suivi des médiations à traiter pour rester à jour sur les conflits et orientations qui sont en cours.

Le début des tours de rue est centré sur les démarches liées aux sollicitations des habitants, afin d'éviter de laisser trop de temps entre nos entrevues, et ainsi perdre de l'efficacité et de la cohérence dans les échanges.

Aux environs des 20 heures, les missions spécifiques de suivi et d'accompagnement s'achèvent pour laisser place à la veille sociale durant laquelle l'équipe va tourner sur les différentes places publiques. Nous irons à la rencontre des personnes présentes aux abords des libres services et des terrains de jeux. Là, notre approche sera plus préventive, empreinte de sensibilisation aux excès de conso, quelle qu'elle soit (alcool, kali, jeux), en usant du ton de la plaisanterie, et en évitant soigneusement les discours moralisateurs.

Par leur simple présence, il semblerait que les médiateurs, selon les retours d'habitants, offrent des opportunités d'échanges à des personnes qui ont besoin de partager leur quotidien, favorisant une communication respectueuse et spontanée, sincère et exempte de préjugés ou de jugements de valeur. L'échange de points de vue et l'écoute active sont des outils relationnels incitant nos interlocuteurs à se confier et parfois réfléchir sur certains comportements socialement nuisibles.

La soirée se termine par la rédaction des conversations riches et marquantes qui permet de garder une trace des échanges et faire remonter les informations liées au cadre de vie aux partenaires compétents.

David DUPROS – Médiateur Social

2.3 Portraits de quartier

L'ensemble des éléments qui sont présentés ici, ont pour but d'alimenter les décideurs et les techniciens pour améliorer leur connaissance des quartiers en qualifiant une ambiance urbaine pour chaque quartier.

Ces observations de la vie des quartiers en 2015 et de Soula en 2016, constituent des aides à la décision pour mettre en place des actions, en fonction des populations cibles, des horaires et lieux fréquentés, des usages de l'espace public et des préoccupations des habitants.

Observations communes aux 4 quartiers :

Observations des populations :

- Les habitants observés recouvrent majoritairement les tranches d'âges de l'enfance à la jeunesse avec une forte proportion de population masculine.
- L'âge des personnes présentes au sein de l'espace public augmente au fur et à mesure que la journée passe, avec un déplacement de la population dans la rue au fur et à mesure de l'heure.

Fréquentation des lieux et activités observées :

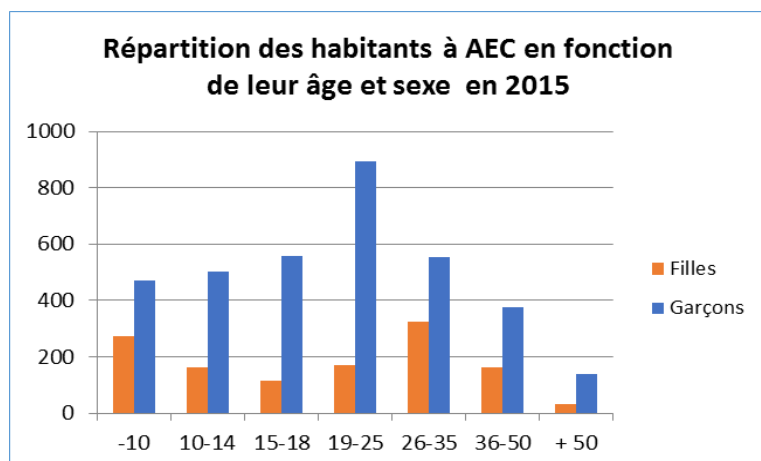
- Les habitants s'approprient les équipements présents sur les quartiers. Ils constituent des espaces socialisants pour le quartier. Les activités dans ces lieux, sont toujours positives. Les équipements sportifs ou ludiques n'étant pas éclairés en soirée, on constate un déplacement de population dans la rue.
- Les libres services peuvent à la fois avoir une fonction positive : créateurs de lien social lorsqu'ils sont implantés à l'abord d'un quartier ou au contraire négative, lorsqu'ils sont implantés au sein d'un quartier : facteurs de nuisances et de consommation d'alcool
- La consommation d'alcool est très présente devant ou à proximité des libres services.
- Très peu de conflits sont observés au sein de l'espace public.

Arc en Ciel

Le quartier d'AEC se matérialise par deux ensembles différents :

- une partie résidentielle BP134 avec une communauté brésilienne très présente,
- une partie plus récente le 123, regroupant des logements sociaux, avec la présence de plusieurs communautés en majorité brésilienne, haïtienne et créole guyanaise.

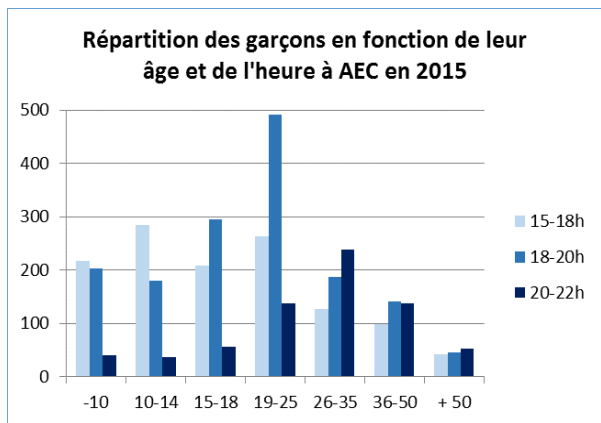
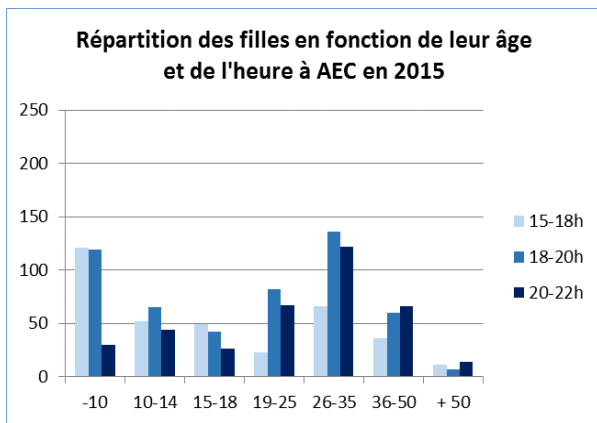
Au total, 1 241 observations de filles et 3 491 observations de garçons ont été faites à Arc en Ciel.



La population observée est jeune avec une surreprésentation de garçons de 19 à 25 ans dans l'espace public.

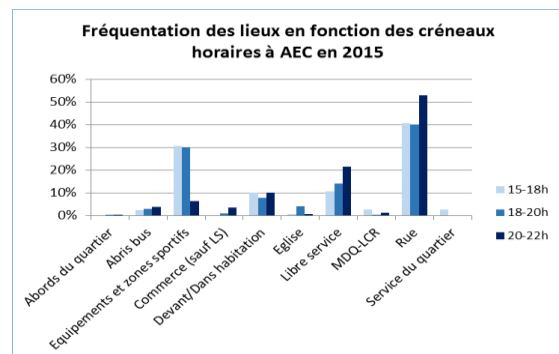
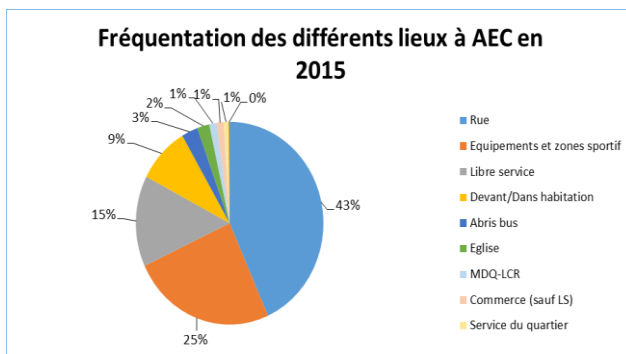
Arc en Ciel est perçu par les médiateurs comme un quartier familial, ce qui peut expliquer, proportionnellement, la plus

grande présence des filles, au sein de l'espace public.



Les filles sont moins présentes sur le créneau 15h – 18h.

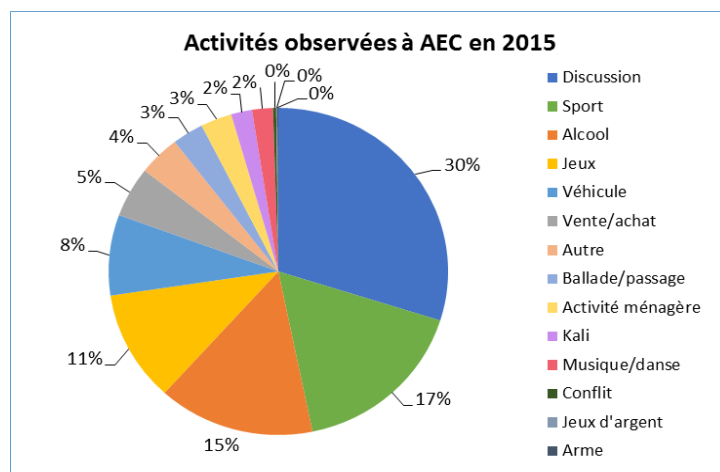
Les garçons de 19 à 25 ans sont plus présents sur le créneau 18h – 20h (foot).



Mis à part les installations montées par la population (terrain de foot à l'entrée du quartier également utilisé comme lieu de manifestations au sein du quartier), le quartier est quasiment dépourvu d'espaces « socialisants ».

A noter toutefois, que la maison de quartier au centre, qui était très dynamique dans le passé, a été détruite puis reconstruite. Le nouveau bâtiment est plus petit et accueille par conséquent moins d'activités.

Ce sont donc les rues qui sont les lieux de regroupement de la population et cela est vrai pour toutes les heures d'observation. Le libre-service a également une fonction positive dans le quartier et rassemble donc la population.



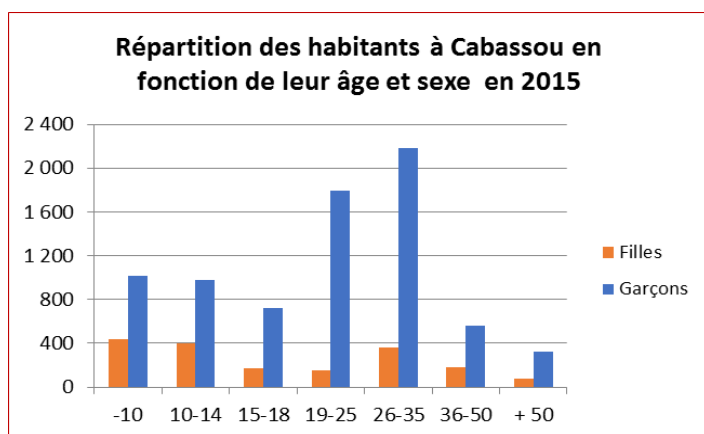
La majorité des activités observées sont des discussions : 30% et du sport (terrain de foot) : 17%. La consommation d'alcool dans l'espace public reste importante : 15%.

Préconisations :

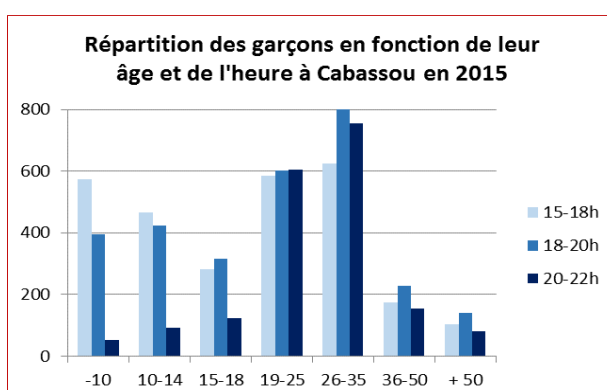
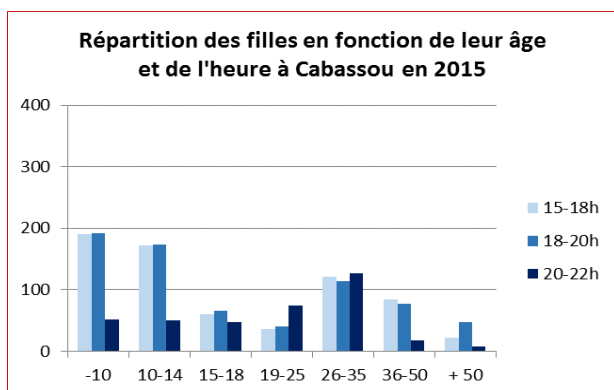
- Sensibiliser la population au bon usage des nouveaux aménagements : jeux, voirie
- Structurer les équipements sportifs et la pratique sportive des habitants
- Réfléchir à des solutions d'aménagement telles que l'installation de mobiliers urbains permettant de créer des lieux de rencontre
- Travailler le lien entre la BP 134 et les habitations récentes des 123.

Cabassou

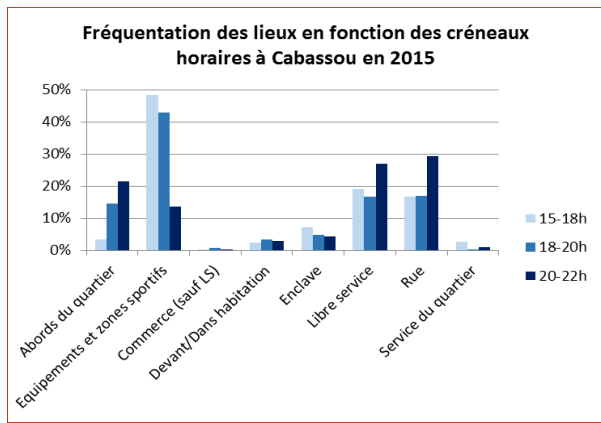
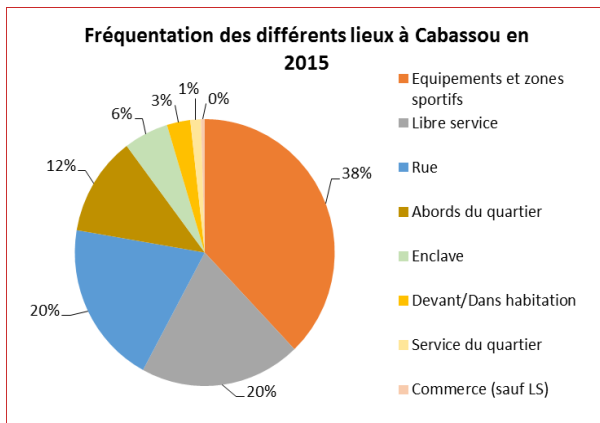
Au total, 1 773 observations de filles et 7 578 observations de garçons ont été faites à Cabassou.



La population observée est jeune avec une surreprésentation de garçons de 19 à 35 ans présents dans l'espace public.



Les filles de moins de 10 à 14 ans sont surreprésentées en journée, mais leur nombre diminue nettement en soirée, à l'instar des garçons de la même tranche d'âge. Les garçons de 19 à 35 ans et les filles de 26 à 35 ans sont très présents au sein de l'espace public sur l'ensemble des tranches horaires.

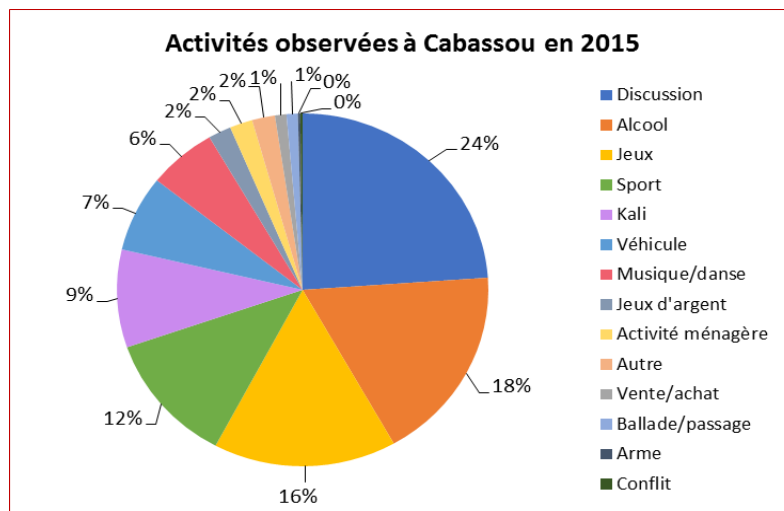


Au fur et à mesure de la soirée, une partie de la population de Cabassou passe des aires de jeux et équipements sportifs à l'occupation des rues après 20h.

En plus des aires de jeux, le quartier dispose d'un city stade (terrain de basket et petit terrain de foot). Cet espace est pleinement utilisé par la population enfants et jeunes du quartier : 38%. Sa fonction est socialisante et positive.

Une maison de quartier est fermée depuis quelques années. Dans le passé, active, elle permettait une dynamique positive pour la jeunesse : activités pour les enfants et les jeunes. 2015 a permis sa réouverture en LCR (Local Commun Résidentiel) avec des animations ponctuelles. La gérance est faite par le DSRU.

Le libre-service (lorsqu'il est implanté au sein du quartier) a tendance à provoquer des nuisances et favoriser la consommation d'alcool.



Les discussions arrivent en première position concernant les activités observées : 24%. La consommation d'alcool dans l'espace public est importante : 18% et provoque de fortes nuisances en termes de bruit (musique) et de propreté. Suivent les jeux : 16% et le sport : 12%.

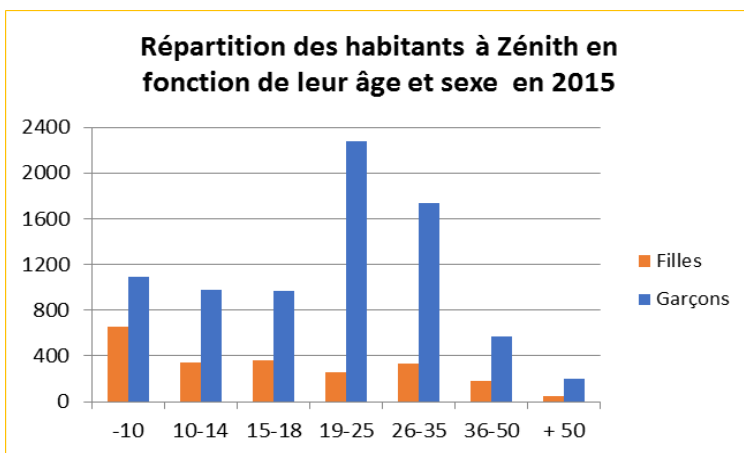
A noter, de fortes nuisances sonores dues à l'écoute de musique sont relevées dans la rue et devant le libre-service.

Préconisations :

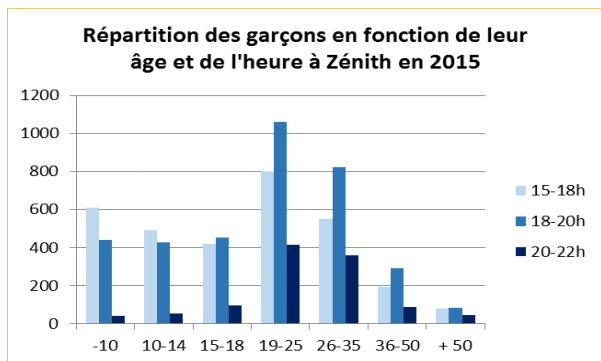
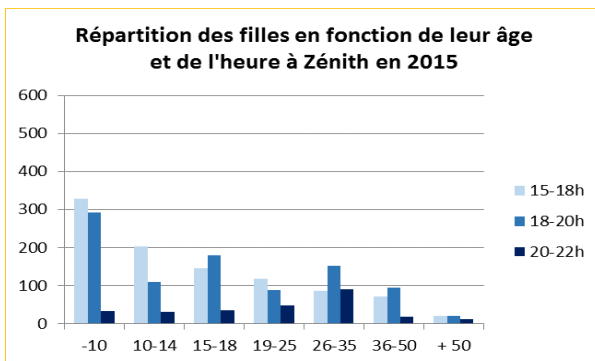
- Favoriser une dynamique positive d'animation du quartier autour des activités du LCR
- Veiller à la fermeture à l'heure du libre-service
- Réfléchir à un éclairage des espaces socialisants en soirée
- Sensibiliser à la consommation d'alcool (en termes de santé, de sécurité et de GUSP)
- Réfléchir à l'éclairage des espaces socialisants pour une utilisation en soirée (city stade, terrain de basket)

Zénith

Au total, 2 180 observations de filles et 7 818 observations de garçons ont été faites à Zénith.

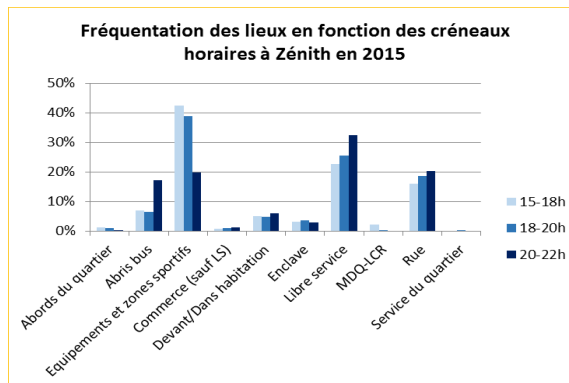
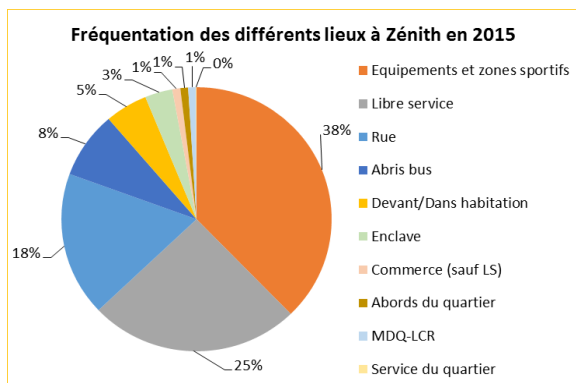


La population observée est jeune avec une surreprésentation de garçons de 19 à 35 ans présents dans l'espace public.



Les filles de moins de 10 ans sont surreprésentées en journée, mais leur nombre diminue nettement en soirée.

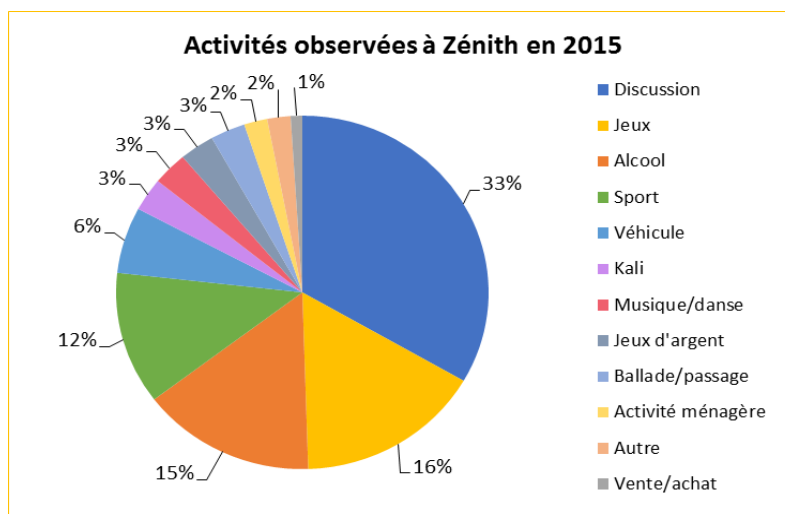
Les garçons de 19 à 35 ans sont majoritairement présents sur le quartier et notamment de 15h à 20h.



Ce sont les aires de jeux/équipements et zones sportifs qui regroupent le plus grand nombre de personnes sur le quartier de Zénith. A noter que le quartier comporte :

- un Skate Park : situé au centre du quartier, il est le lieu où se réalisent les manifestations du quartier. Il permet l'organisation d'activités roller notamment. Ce skate park est cependant utilisé, le plus souvent, comme espace de foot par les jeunes.
- un espace de sable qui fait office de terrain de foot
- 3 aires de jeux pour les enfants, qui sont valorisées par les habitants. L'une d'entre elles est cependant peu utilisée (du fait de son emplacement moins central) et une autre a été dégradée en peu de temps, malgré son aspect positif pour le quartier.

Un libre-service est situé à l'entrée du quartier : 25% des fréquentations observées. Il représente un lieu de regroupement important avec consommation d'alcool régulière. Après 20h, la population quitte les espaces socialisants pour le libre-service.



La majorité des activités observées sont des discussions : 33%, suivent les jeux : 16%. La consommation d'alcool dans l'espace public est importante : 15% et provoque de fortes nuisances.

Quelques nuisances sonores dues à l'écoute de la musique sont relevées dans l'espace public ou devant le libre-service. Pour autant, en 2016, les médiateurs ont fait le constat d'une nette diminution de ces nuisances.

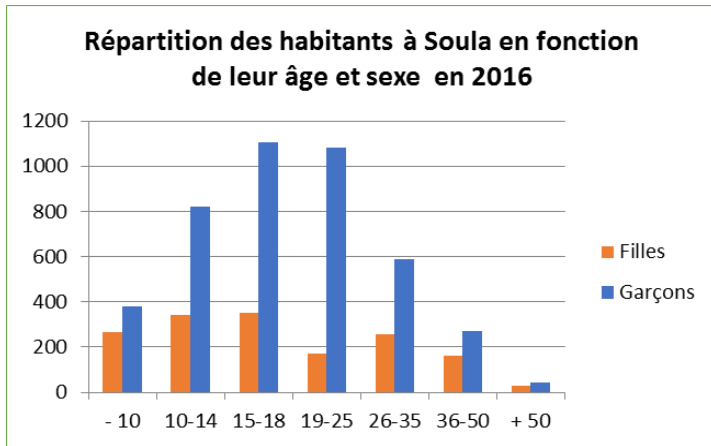
Préconisations :

- Favoriser une dynamique positive d'animation du quartier autour des activités du LCR

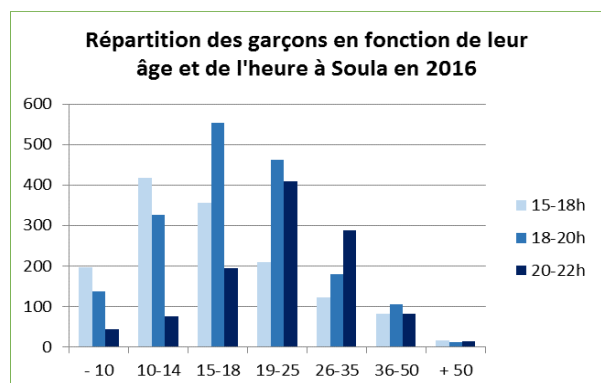
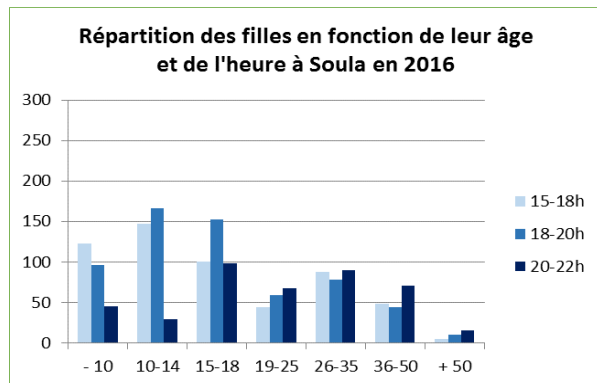
- Sensibiliser à la consommation d'alcool (en termes de santé, de sécurité et de GUSP)
- Réfléchir à la construction d'un terrain de foot

Soula

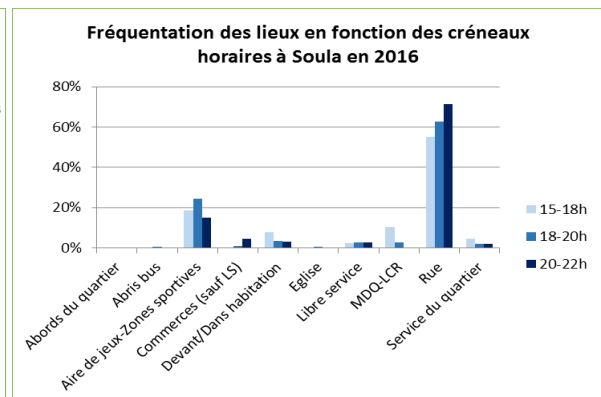
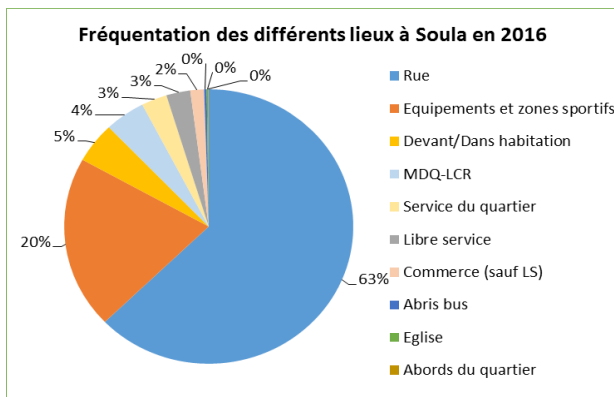
Au total, 1 589 observations de filles et 4 357 observations de garçons ont été faites à Soula.



La population observée est jeune avec une surreprésentation de garçons de 15 à 25 ans présents dans l'espace public.



Les filles de 10 à 18 ans sont très présentes dans l'espace public sur le créneau 18h à 20h. Les garçons de 15 à 18 ans sont majoritairement présents de 18h à 20h sur le quartier.

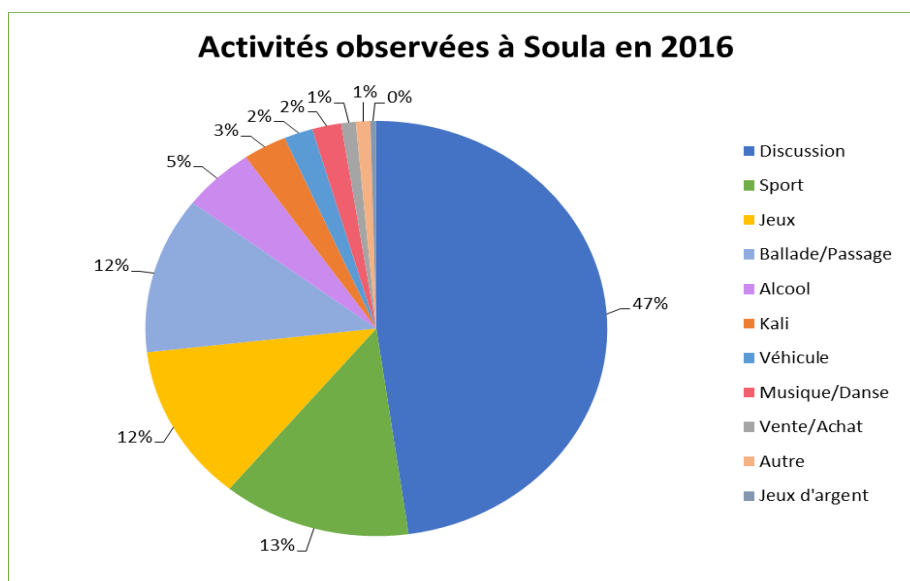


Le quartier de Soula souffre d'importants déficits en termes d'équipements, en services et en infrastructures au regard de sa superficie: la population se rassemble donc beaucoup sur l'avenue principale (Pripri Soula), prétexte à la balade.

Toutefois, quelques équipements existent sur le quartier :

- Un Terrain de foot (Soula 2) et un club de foot
- Un terrain de basket
- Des jeux pour enfants
- Une Maison de Quartier qualifiée de vivante

Ainsi la fréquentation des zones sportives arrive en seconde position.



Les discussions arrivent en première position concernant les activités observées : 47%. Suivent le sport: 13% (de nombreux jeunes évoquent la musculation) et les jeux : 12% (fréquentation des équipements du quartier).

L'activité ballade est également importante et correspond à la grande fréquentation de la rue Pripri Soula.

Préconisations :

- Favoriser une dynamique positive d'animation du quartier autour de projets collectifs
- Réfléchir à l'implantation d'équipements sportifs et d'espaces pour les jeunes

Préconisation commune à l'ensemble des quartiers :

- Réfléchir à l'implantation de nouveaux équipements socialisants au sein des quartiers au regard de leurs fréquentations positives

2.4 Prévention de la délinquance et maintien de la tranquillité publique

Le premier axe de travail de la médiation sociale déployée à l'échelle intercommunale s'oriente autour de :

- L'instauration d'un climat serein et dynamique,
- La prévention des incivilités notamment dans les usages de l'espace public,
- La régulation des tensions et des conflits entre habitants, entre habitants et institutions.

Les résultats présentés ci-dessous sont à croiser avec les données des différents partenaires relatives au nombre de dégradations, de plaintes ... pouvant traduire les effets positifs de cette forme d'intervention sociale.

2.5.1. Sécurisation de l'espace public

- *Une présence active de proximité diurne et nocturne*



Le temps de présence sur le quartier des médiateurs se matérialise par la réalisation de tours de rue ; Chaque tour dure 1h30. Ainsi, de novembre 2014 à décembre 2016 :

- 1 400 tours de rue ont été effectués soit 1 400 fiches de rue renseignées,
- 2 110h47 de temps de présence,

Nombre de tours de rue 2014/2015

2014/2015	nov-14	déc-14	janv-15	févr-15	mars-15	avr-15	mai-15	juin-15	juil-15	août-15	sept-15	oct-15	nov-15	déc-15	TOTAL
AEC	15	12	19	14	16	21	11	13	24	13	15	16	14	15	218
Cabassou	16	15	20	12	16	21	10	14	27	15	17	19	16	13	231
Zénith	15	15	22	15	22	24	14	23	24	20	21	19	11	16	261
TOTAL	46	42	61	41	54	66	35	50	75	48	53	54	41	44	710

Nombre de tours de rue 2016

2016	janv-16	févr-16	mars-16	avr-16	mai-16	juin-16	juil-16	août-16	sept-16	oct-16	nov-16	déc-16	TOTAL
AEC	14	9	17	13	13	10	13	12	20	20	5	10	167
Cabassou	12	12	22	13	20	17	17	15	18	19	9	15	199
Soula	5	8	13	12	11	11	13	15	21	11	10	11	141
Zénith	12	9	14	11	15	14	20	18	16	23	10	13	183
TOTAL	43	38	66	49	59	52	63	60	75	73	34	49	690

La différence de nombre tours de rue entre 2014/2015 et 2016 s'explique par :

- La période de référence : 2014/2015 s'étale sur 14 mois et seulement 12 mois en 2016
- Le sous-effectif : L'équipe a tourné à 2 médiateurs en janvier et février 2016 du fait des congés et des formations des médiateurs.

Nombre d'heures de présence 2014/2015

2014-2015	15-18h	18-20h	20-22h	TOTAL
AEC	116h 55	111h 50	81h	309h 45
Cabassou	144h 25	124h	73h 15	341h 40
Zénith	191h 25	161h 55	53h 10	406h 30
TOTAL	452h 45	397h 45	207h 25	1 057h 55

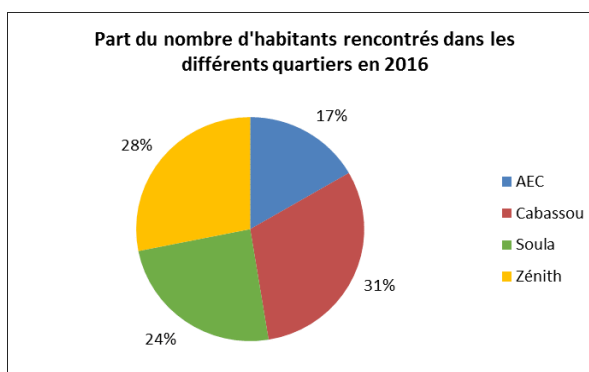
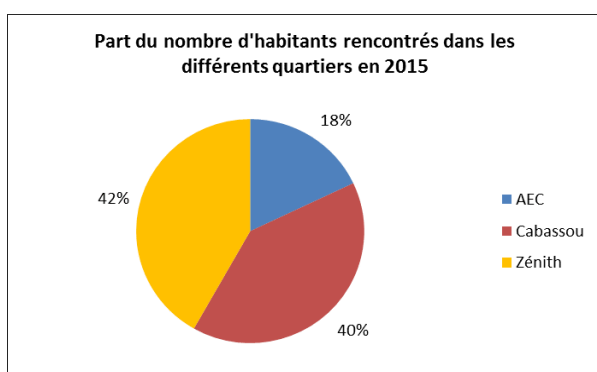
Nombre d'heures de présence 2016

2016	15-18h	18-20h	20-22h	TOTAL
AEC	61h 38	93h 51	53h 25	208h 54
Cabassou	133h 40	111h 44	53h 13	298h 37
Soula	85h 40	89h 25	42h 40	217h 45
Zénith	90h 55	185h	52h 46	328h 41
TOTAL	371h 53	480h	202h 04	1 053h 57

Le temps de présence des médiateurs dans les quartiers varie en fonction de la sollicitation des habitants : la mise en place de projets initiés par les habitants explique la mobilisation plus forte des médiateurs sur les quartiers de Zénith et Cabassou. La géographie des quartiers impacte également le temps de présence des médiateurs en fonction de l'étendue du quartier.

L'horaire de 20h à 22h est généralement moins couvert par les équipes que les autres créneaux du fait de l'organisation générale du planning de l'équipe de médiation. En effet, il est prévu que les médiateurs ne soient sur les quartiers entre 20h et 22h que les jeudi, vendredi et samedi, contrairement aux autres créneaux qui sont couverts pour l'ensemble des jours travaillés.

Au total, 4 415 rencontres d'habitants ont eu lieu en 2014/2015 et 3 678 en 2016.



Si le quartier Arc en ciel semble de prime abord avoir été moins investi, cela s'explique en partie, par l'absence de professionnels lusophones au sein de l'équipe de médiation avant 2016. Cela n'a pas facilité les échanges avec la population majoritairement issue de la communauté brésilienne, lorsqu'il s'agissait d'une première prise de contact (insertion dans une conversation impromptue entre voisins par exemple). Mais au-delà, le contact avec la population est aisé et s'est fait en français.

De plus, l'absence de lieux de rassemblements au sein de l'espace urbain n'a pas facilité les rencontres et l'approche de la population par les équipes de médiation.

Les échanges se sont tenus avec les habitants issus majoritairement des quartiers ciblés :

	Habitants du quartier		Personnes extérieures		Groupes mixtes	
AEC	355	88%	34	8%	14	3%
Cabassou	595	89%	41	6%	30	5%
Zénith	785	94%	26	3%	25	3%
TOTAL	1735	91%	101	5%	69	4%

AEC et Cabassou sont les quartiers où l'on rencontre le plus de personnes logeant à l'extérieur du quartier. Cela met en évidence une certaine ouverture du quartier sur l'extérieur et un désenclavement des réseaux personnels des habitants.

- *Une amélioration ressentie du cadre de vie*

La Gestion Urbaine et Sociale de Proximité GUSP doit être raisonnablement considérée comme un enjeu important de la relation et de la confiance des habitants envers les institutions.

En effet, le temps de réaction d'une institution à un problème visible que l'habitant rencontre dans sa pratique quotidienne du quartier, sera la base sur laquelle la population va juger les gestionnaires et les décideurs et jauger du degré d'implication de ceux-ci. Les médiateurs peuvent apporter de cette façon une contribution utile à la régulation et à la pacification de l'espace public, en facilitant la remontée des informations sur le quartier.

Les médiateurs effectuent des relevés chaque semaine, via leur fiche de rue. Les dysfonctionnements repérés sont ensuite rapportés aux différents bailleurs, services techniques et services GUPS communaux (en fonction du lieu du dysfonctionnement repéré).

La réponse apportée et sa justification, quelles qu'elles soient, importent d'avantage que la seule résolution du dysfonctionnement. En effet, l'habitant, s'il est informé des contraintes des gestionnaires et s'il reçoit une réponse dans des délais soutenables, semble adhérer quasi systématiquement aux raisons qui lui sont présentées. Toutefois, très peu de retours sont faits par les partenaires.

Ainsi au cours de l'année 2015, 4 rencontres ont été organisées avec le service GUSP de la Ville de Cayenne et 2 avec la Ville de Rémire-Montjoly. Les liens restant toutefois à réactiver avec Rémire-Montjoly.

En 2016, 3 rencontres ont eu lieu avec la ville de Cayenne auxquelles il faut ajouter les échanges mails et téléphoniques continus, ainsi qu'un partenariat avec le DPRU sur le projet GRAFF.

Constats communs aux 4 quartiers

Globalement, sur l'ensemble des quartiers, un souci d'éclairage public est à noter avec souvent un temps d'intervention long (plusieurs semaines à plusieurs mois).

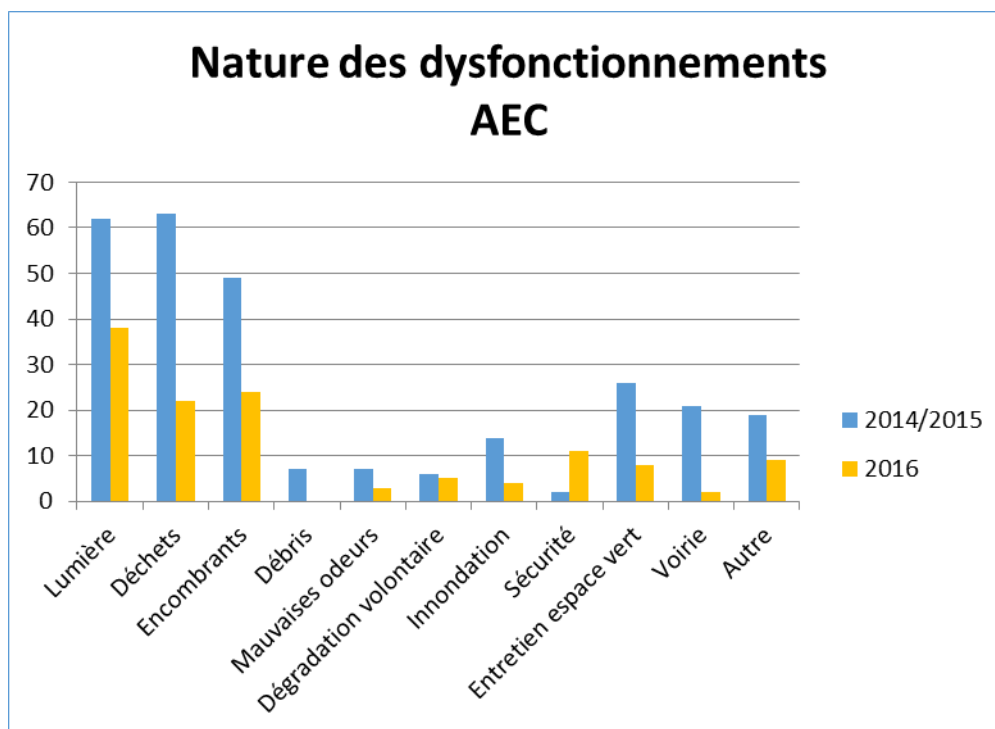
Tous les quartiers sont également concernés majoritairement par des problématiques relatives de déchets et d'encombrants (2/3 des relevés) dans les rues. On note une

baisse notable du nombre de dysfonctionnements en 2016 (de 194 à 48 dysfonctionnements en moins selon les quartiers), à nuancer toutefois avec l'analyse de 2 mois supplémentaires par rapport à 2016 et la suppression de la redondance du traitement⁶.

Arc en Ciel

2014/2015 : 276 dysfonctionnements constatés

2016 : 126 dysfonctionnements constatés



Le quartier d'Arc-en-Ciel concentre un nombre important de dysfonctionnements. Ils concernent l'éclairage, les déchets et les encombrants avec de nombreux dépôts sauvages qui apparaissent régulièrement. La réalité de la RHI qui se déploie sur le quartier est sans doute un élément à prendre en compte, notamment lorsque l'on constate que 64% (en 2014/2015) et 82% (en 2016) des dysfonctionnements constatés sur AEC se situent dans la rue.

Des dysfonctionnements relatifs aux questions de de sécurité (au sens de situation dangereuse comme par exemple un câble électrique à même le sol ou un arbre tombé sur une ligne électrique) sont à noter.

Le projet d'embellissement s'est traduit par une nette diminution du nombre de dysfonctionnements en termes de déchets et encombrants en 2016.

Sur le détail des dysfonctionnements, on peut donc distinguer deux familles :

- Ceux qui relèvent d'une sensibilisation de la population : déchets, encombrants

⁶ Lors de la phase d'implantation de la médiation sociale, un même dysfonctionnement peut être relevé plusieurs fois, fonction de la perception des habitants.

Néanmoins pour éviter l'aspect aléatoire des remontées effectuées par les médiateurs, et canaliser le traitement de la redondance, il a été convenu dès le mois d'août 2015 qu'un même dysfonctionnement ne serait noté qu'une fois par semaine par un seul binôme.

- Ceux qui relèvent des interventions des gestionnaires du quartier : entretien espaces verts et problèmes de voirie et d'éclairage

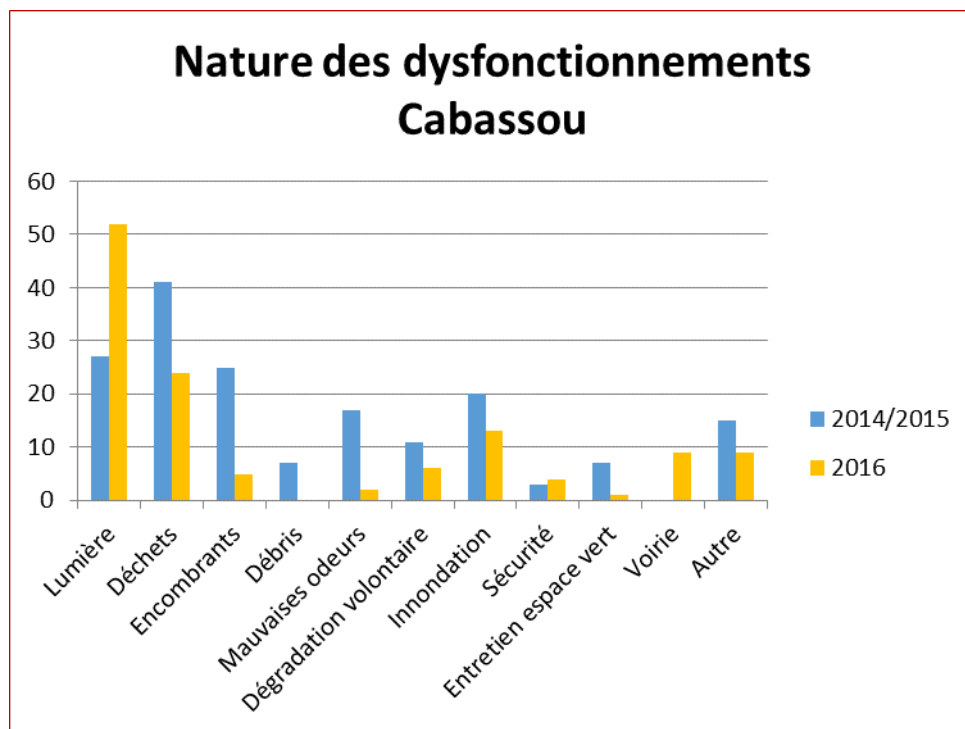
Préconisations :

- Poursuivre la sensibilisation à la réduction/tri des déchets et encombrants auprès des habitants
- Développer et renforcer le partenariat autour des déchets notamment avec la déchetterie
- Réfléchir à des solutions techniques face à l'afflux de déchets et encombrants
- Améliorer la communication entre la Mairie et les habitants autour des travaux d'amélioration du cadre de vie
- Poursuivre le travail partenarial mené avec le PDRU de Cayenne
- Réaliser un diagnostic en marchant sur les problématiques touchant à leur cadre de vie et l'appropriation du changement

Cabassou

2014/2015 : 173 dysfonctionnements constatés

2016 : 125 dysfonctionnements constatés



Sur le quartier Cabassou, le dysfonctionnement principal reste l'éclairage public qui est très irrégulier et dont la prise en charge semble lente.

Des points d'amélioration sont à noter concernant les mauvaises odeurs et les inondations de voirie, en saison des pluies. Ces dysfonctionnements occasionnent d'une part, une gêne importante pour les habitants et d'autre part, la population ne peut avoir de prise sur ces problématiques.

La réactivité du PDRU de Cayenne dans les réponses apportées aux dysfonctionnements est à souligner.

On constate que les équipements sportifs sont les lieux qui souffrent le plus de dysfonctionnements en 2014/2015. Puis en 2016, ce sont devant les habitations et dans la rue, qu'il y a le plus de dysfonctionnements.

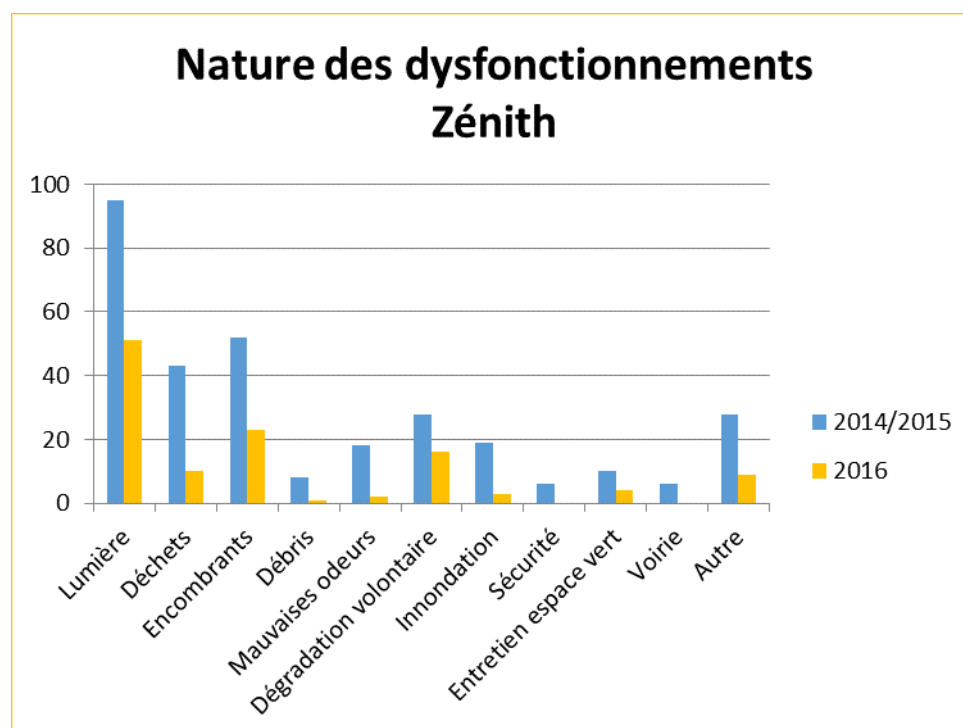
Préconisations :

- Diagnostiquer les causes des inondations de voiries
- Améliorer l'entretien des espaces de collecte des ordures ménagères notamment en saison sèche
- Poursuivre la sensibilisation à la réduction/tri des déchets auprès des habitants sous l'angle du civisme

Zénith

2014/2015 : 313 dysfonctionnements constatés

2016 : 119 dysfonctionnements constatés



Le quartier de Zénith présente également un cadre de vie assez dégradé qui comporte de nombreux points faibles comme : les problèmes d'éclairage, d'encombrants, de dégradations volontaires. Toutefois, on notera la réactivité du bailleur SENSAMAR et des services techniques de la mairie pour apporter une solution au dysfonctionnement lorsque celui-ci lui est rapporté.

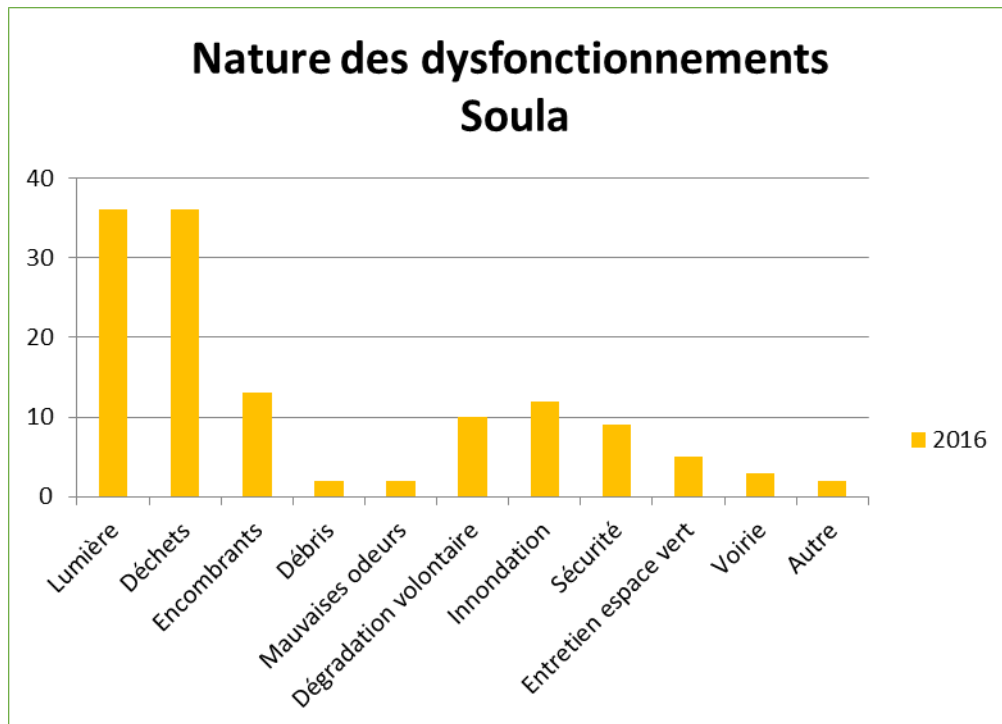
Une catégorie de dysfonctionnements nommée « Autres » porte également sur les véhicules épaves présents sur le quartier.

Préconisations :

- Réaliser un diagnostic en marchant avec les habitants sur les problématiques touchant au cadre de vie
- Poursuivre le travail mené avec la population la question des dégradations volontaires, qualifier les lieux, les causes et la nature des dégradations

Soula

2016 : 130 dysfonctionnements constatés



Sur le quartier Soula, l'éclairage (28%) et les déchets (28%) sont les principales sources de dysfonctionnement. Concernant l'éclairage, il y a régulièrement des zones qui restent mal éclairées ou éteintes en soirée (notamment Mille Fleurs) avec un temps d'intervention long pour la réparation.

Concernant les déchets et encombrants, les locaux poubelles sont régulièrement débordés et détériorés, provoquant des situations d'insécurité ; notamment concernant un local poubelle longtemps resté en état d'insalubrité avec des enfants qui jouent à proximité.

Préconisations :

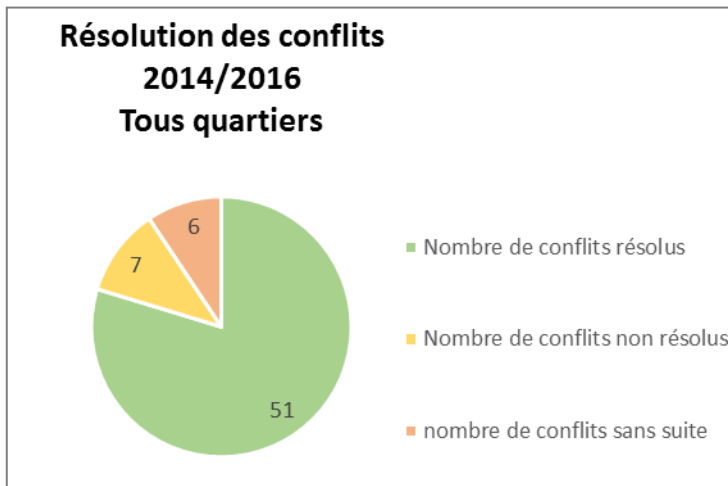
- Proposer des solutions techniques relatives à la collecte des déchets au regard de l'augmentation exponentielle de la population.
- Réinvestir les zones non éclairées (Mille Fleurs)

Préconisation commune à l'ensemble des quartiers :

- Poursuivre la démarche de structuration des remontées entre l'équipe de médiation et les institutions (identification d'interlocuteurs, organisation de réunions techniques, retour d'information auprès de l'AKATIJ ...)

2.5.2. Responsabilisation des habitants

Une partie des missions des médiateurs relèvent de la gestion des conflits entre habitants ou entre un habitant et une institution.



Sur 64 conflits gérés, 51 ont trouvé une issue favorable. Le nombre de conflits traités et donc le recours à l'équipe de médiation, constitue un élément allant dans le sens de la reconnaissance de la légitimité d'intervention de l'équipe par les habitants.

La durée de traitement d'un conflit peut aller d'un jour à plusieurs mois.

Une part importante des conflits traités par les médiateurs relèvent du conflit de voisinage, soulignant ainsi leur action de proximité. Ces derniers sont majoritairement liés aux nuisances sonores.

Lors que le conflit s'intensifie (tension), les médiateurs vont dès lors, avoir une fonction d'apaisement.

Lorsque les médiateurs sont en présence d'un conflit avec violence, règlements de compte, ceux-ci vont d'avantage avoir un rôle de prévention pour éviter le maintien et l'émergence d'autres conflits et avoir une fonction d'alerte auprès des partenaires.



En revanche, les médiateurs n'ont pas encore la reconnaissance nécessaire sur les quartiers pour demander une modification des comportements (par exemple : demander à un groupe de se déplacer pour ne pas gêner par leur musique, leurs consommations ou leurs discussions les autres habitants qui ont leur fenêtre à proximité).

En effet, les médiateurs ne peuvent interagir avec la population pour concourir au maintien de la tranquillité publique que sur la base d'une inter-connaissance entre les équipes et les habitants, qui s'appuie sur une confiance mutuelle et une reconnaissance de la légitimité des médiateurs à interpeller verbalement ou sensibiliser des individus ou

des groupes. Ce type d'approche nécessite donc un travail de fond construit dans le temps et ne peut être mis en œuvre après deux années seulement d'implantation au sein des quartiers.

Pour autant, lorsqu'ils concernent les enfants et les adolescents, les médiateurs ont pu traiter les conflits en temps réel.

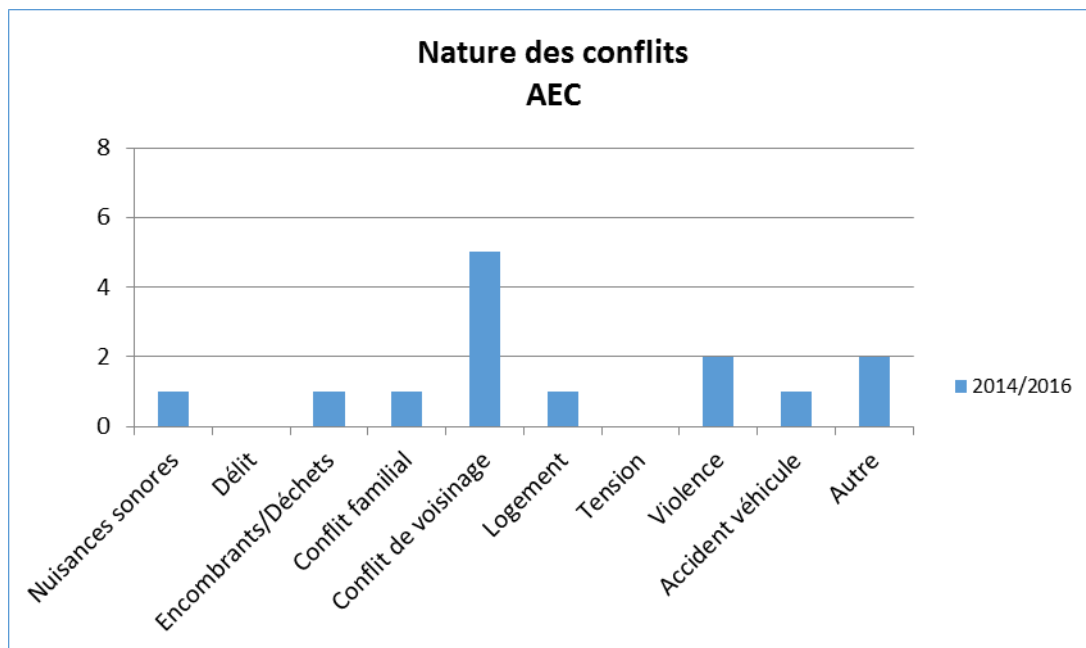
NB : Une médiation est considérée comme résolue quand l'ensemble des actions qui ont pu être déployées par les équipes de médiation se sont mises en œuvre. Cela n'indique pas nécessairement que le conflit a trouvé une issue favorable : les habitants ont accepté la médiation et ont mis en route le processus de dialogue, certains problèmes de fonds peuvent persister par la suite.

Arc en Ciel

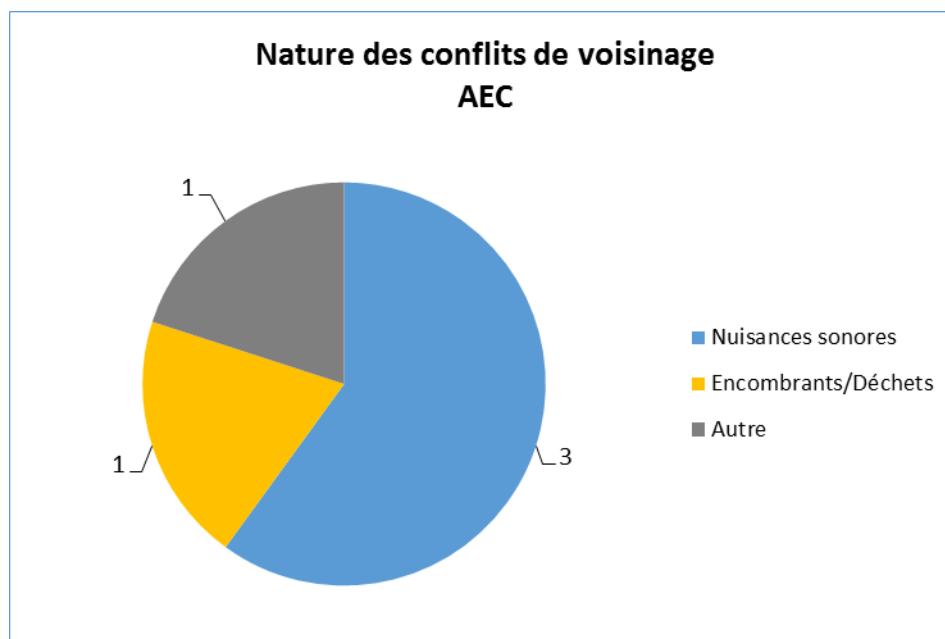
14 conflits :

- Plus de 27 personnes impliquées
- 10 conflits résolus, 3 non résolus, 1 sans suite

Nature	Origine du conflit	Lien entre les protagonistes	Sexe et Age au moment du conflit	Nombre d'actions	Nature de l'intervention	Autre acteur d'intervention s'il y en a	Résolution	Début médiation	Fin	Durée
2014										
Conflit de voisinage (nuisances sonores)	nuisances sonores	voisins	f 26-35 3M 26-35	1	présence		oui	nov-14	nov-14	1 jour
2015										
Autre	stationnement devant domicile	médiateurs/habitant	f 50+	2	échange/écoute		oui	janv-15	janv-15	5 jours
Violence	règlement de compte	123/BP134	4M 14-18	4	écoute/proposition d'échange	parent	non	juil-15	août-16	13 mois
Nuisances sonores sur la voie publique	regroupement de jeunes: nuisances sonores /dégradation de l'espace publique	habitants du Q	mineurs +14a et majeurs 19-25a. Nbre?	10	observation	Police et gendarmerie. Interpellation de la gendarmerie : déplacement des gendarmes : durant leur passage-arrêt des incivilités qui peuvent reprendre une fois leur départ.	oui (en veille)	oct-15	août-16	11 mois
Conflit de voisinage (encombrants/déchets)	encombrants fréquents et volumineux devant chez habitant	voisins et peut être HQ	f et H 36-50	8	écoute du problème, information, sensibilisation	SIGUY CACL Conseil citoyen Mairie	oui	nov-15	janv-16	3 mois
2016										
Autre	construction d'un cimetière à l'entrée du quartier	Commune /habitants	toutes les tranches d'ages	20	écoute, conseils et importance sur non violence des manifestants, réunion	pompiers, gendarmes, élue DSU Mairie DAAC ASCIOB SIGUY CACL Service technique	apaisement	janv-16	sept-16	9 mois
Conflit de voisinage (nuisances sonores)	Plainte nuisance sonore	voisins	2 F 36-50	5	nous leur signalons que leurs activités nocturnes dérangeraient un voisin, échange		oui	avr-16	juin-16	3 mois
Conflit de voisinage (autre)	conflit voisinage	voisin	2 H 26-35	3	échange, prévention	gendarmerie AVIP	oui	mai-16	mai-16	4 jours
Accident véhicule	accrochage voiture scooter	habitant même quartier	2H 14-18 et 1H 26-35	2	Echange plus tard avec le conducteur de la voiture. Et avec autres habitants dans l'esprit de vengeance. Prévention sur les règlements de comptes seul.	gendarmerie	non (suite gendarmerie)	mai-15	mai-16	5 jours
Encombrants/Déchets	sensibilisation propreté quartier	habitant même quartier	H 26-35	4	écoute, sensibilisation	DSRU	oui	mai-16	juil-16	4 mois
Violence	agression LS	commerçant-habitant	H 36-50	5	Echange et écoute . Encouragement à porter plainte	gendarmerie	baisse tension, amélioration relation	juil-16	janv-17	7 mois
Conflit de voisinage (nuisances sonores)	nuisance sonore	voisin	F 26-35 H 36-50	1	ecoute et demande de solutions		sans suite	juin-16		
Logement	logement sous loué	propriétaire / locataire	H +50	12	présentation structure / fonctions et médiateurs	DAAC avocat PACTE Siguy SGDE notaire DSU voisine	oui	sept-16	mars-17	7 mois
Conflit familial	dispute familiale	mère / fille	F 26/35 et +50	4	Partage d'info, Ecoute, soutien, et orientation CAARUD Relevé d'info, écoute, soutien, encouragement Prise de nouvelle		relations apaisées	nov-16	mars-17	5 mois



La majorité des conflits relèvent des conflits de voisinage (5).

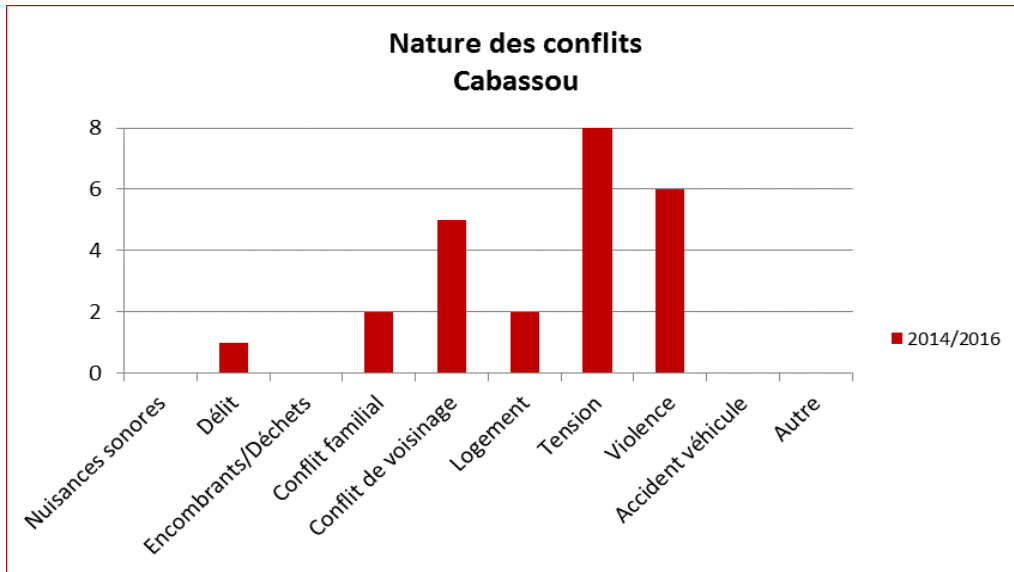


Cabassou

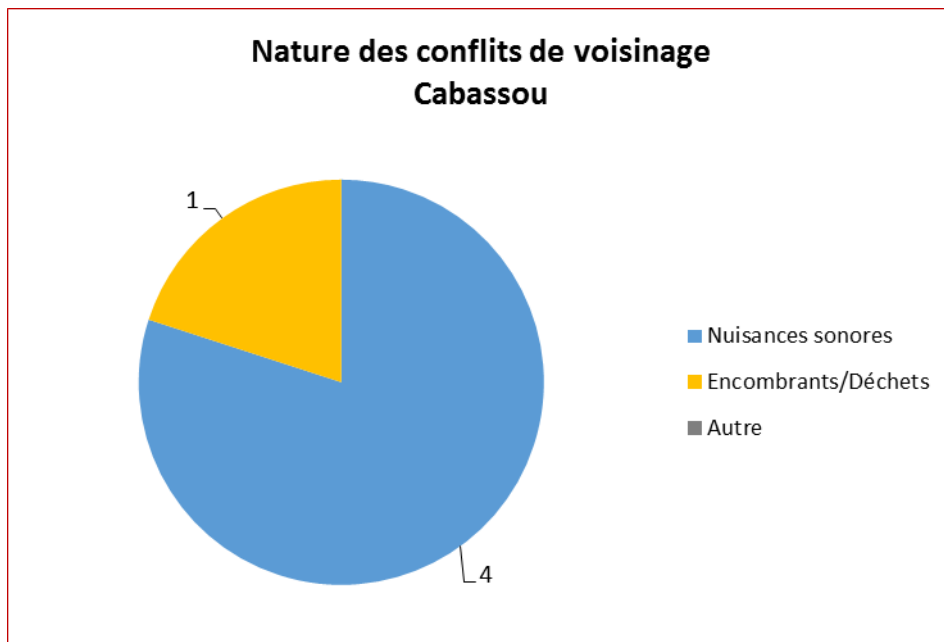
24 conflits :

- 58 personnes impliquées
- 21 conflits résolus, 2 non résolus, 1 sans suite

Nature	Origine du conflit	Lien entre les protagonistes	Sexe et Age au moment du conflit	Nombre d'actions	Nature de l'intervention	Autre acteur d'intervention s'il y en a	Résolution	Début médiation	Fin	Durée
2014										
Tension	désaccord argent	habitants-LS	2M 18-25	1	questionnement	vigile	oui	déc-14	déc-14	1 jour
2015										
Violence	dispute suite à l'exclusion d'un jeune qui n'est pas du Q d'une pratique sportive	habitants	8M 10-14	1	séparation		oui	janv-15	janv-15	1 jour
Tension	altercation entre parents suite à un conflit entre collégiennes	habitants	2F 10-14 2F 25-35	2	recherche d'échange		oui	janv-15	janv-15	15 jours
Logement	Tension entre un couple et le bailleur suite à de nombreuses démarches sans effet pour régler un problème de fuite d'eau	habitant-bailleur	F 50+ M 50+ M 35-50	19	Médiation navette : reprise du dialogue et élément facilitateur entre les locataires et le bailleur	GUSP	oui	janv-15	avr-16	16 mois
Conflit de voisinage (nuisances sonores)	nuisances sonores nocturnes	voisins	M 50+ 2F 50+	5	écoute, échange, circulation de la parole, suivi	SIGUY, police municipale, gendarmerie	non	févr-15	mars-15	2 mois
Logement	insatisfaction vis-à-vis du bailleur : Malgré de nombreuses sollicitations de l'AP l'habitant constate que son pb de logement n'est pas traité	habitant-AP	M 18-25 M 35-50	11	médiation navette, suivi, prise de nouvelle	AP, ouvrier, Siguy	oui	févr-15	déc-15	11 mois
Conflit de voisinage (encombrements/déchets)	voisinage : une habitante jèterait ses déchets devant l'autre habitante	habitantes	2F 25-35	14	écoute, échange, circulation de la parole avec une voisine, médiation en navette	gendarmerie, voisins, Siguy	oui (prise de nouvelles)	mars-15	août-16	18 mois
Violence	règlement de compte	habitants	M 18-25 M 25-35	5	écoute, échange		oui	avr-15	mai-15	2 mois
Délict	tentative de vol avec agression pour un téléphone	habitants	M 18-25 M 25-35	2	écoute		oui (prendre des nouvelles)	avr-15	avr-15	1 mois
Tension	insultes	habitants	2M -10	1	écoute, apaisement	habitants	oui	avr-15	avr-15	1 jour
Conflit de voisinage (nuisances sonores)	nuisances sonores	voisins	2F 35-50	2			oui	mai-15	févr-16	10 mois
Conflit de voisinage (nuisances sonores)	nuisances sonores	voisins	2F 50+	1	écoute		oui	mai-15	sept-16	17 mois
Tension	une jeune fille souhaite quitter le groupe de danse dont elle faisait parti. Il y a des échanges d'insultes	habitants	5F 10-14	1	écoute, médiation		oui	juin-15	juin-15	7 jours
Violence	altercation 2 jeunes	habitants	H 10-14	1	apaisement et explication avec les parents	habitants du Q	oui	juil-15	juil-15	1 jour
2016										
Violence	altercation 2 jeunes	habitants	2h 11-14	1	séparation des deux jeunes et accompagnement du groupe et des 2 jeunes dans l'apaisement	Les autres jeunes assistant au match et au conflit, tempèrent avec le médiateur ou restent spectateur.	oui	janv-16	janv-16	1 jour
Violence	Agresion d'un jeune dans le quartier de cabassou	habitants du quartier envers un jeune fréquentant le quartier mais pas habitants	2H 26-35	6	échange	habitant vigile LS ami du jeune	oui	mars-16	mai-16	3 mois
Conflit familial	Garde à vue de la fille d'un habitant	père et fille / Père et mère de l'enfant	H 36-50 F 36-50 Enfant 14-18	4	Echange avec enfant, père dans un premier temps et ensuite mère et enfant		oui	mars-16	avr-16	2 mois
Conflit familial	Conflit familial	père et enfant	H +50 enfant H 19-25	8	Appel de la police et échange avec la famille Prise de nouvelle échange, écoute	Police	oui	avr-16	janv-17	10 mois
Tension	conflit habitant Q et HQ - conflit d'intérêt/pe rôle dans le Q?	habitant Q et HQ; montage action commune	2 F 25-35	6	écoute active du problème		oui	avr-16	juin-16	3 mois
Tension	conflit d'une maman qui vient défendre sa fille qui se serait fait gifler	habitant Q	1 F 36/50 / H 14/18	2	une des médiatrices tente de calmer la maman mais maman alcoolisée donc discussion impossible		oui	mai-16	mai-16	11 jours
Tension	mauvaise collaboration entre habitant et partenaire un permis gagné, non honoré par auto-école	habitant et partenaire auto école	H 26-35 / H 36-50	6	L'habitant souhaite que l'on s'entretienne avec le partenaire afin d'éclaircir un fou entre les protagonistes Echange	Maire de Cayenne, Larvet Constate.	non	juin-16	nov-16	6 mois
Tension	Incompréhension du rôle du médiateur par l'habitant	Habitant et médiateurs	H +	2	tentative de présentation du service de médiation		oui	juil-16	juil-16	15 jours
Violence	agresion d'un jeune du quartier	habitant du même quartier	H 19-25	3	échange, infos sur l'agression		sans suite	août-16	déc-16	5 mois
Conflit de voisinage (nuisances sonores)	nuisance sonore	voisins	F 36-50	7	échange d'infos sur la nuisance causée par les voisins		oui (en veille)	nov-16	mars-17	6 mois



On décèle sur Cabassou des situations de tension (8) et de violence (6) avec quelques conflits de voisinage (5). Les habitants ont d'ailleurs fait remonter leurs préoccupations à ce sujet quant au sentiment d'insécurité.

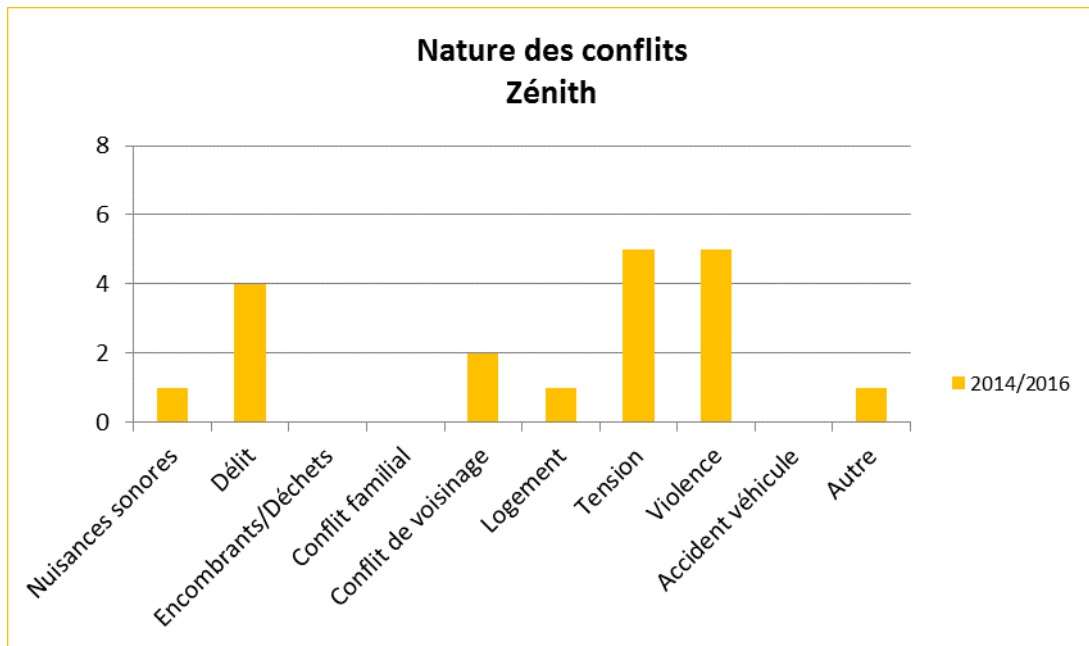


Zénith

19 conflits :

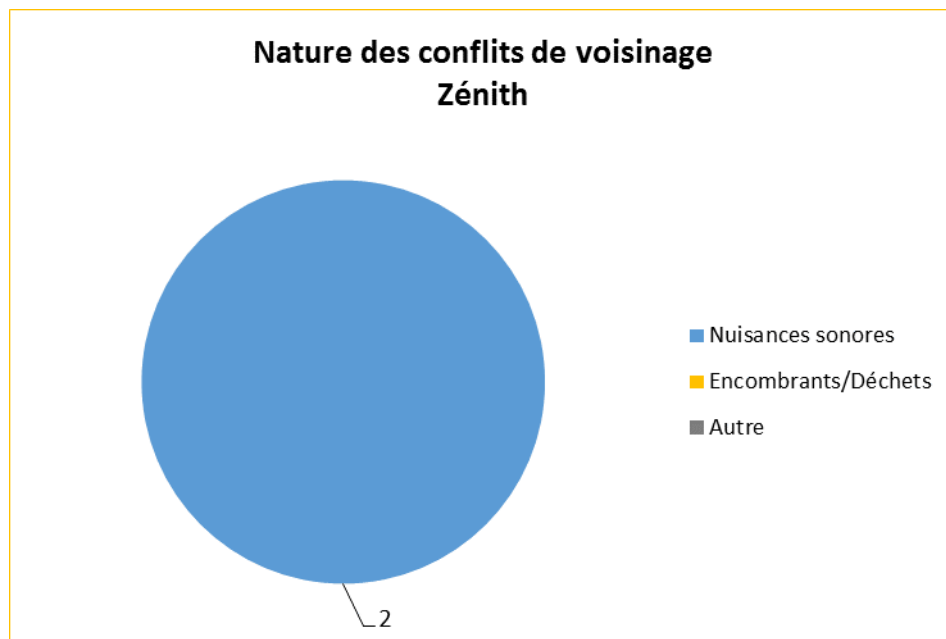
- Plus de 42 personnes impliquées
- 14 conflits résolus, 1 non résolu, 4 sans suite

Typologie	Origine du conflit	Lien entre les protagonistes	Sexe et Age au moment du conflit	Nombre d'actions	Nature de l'intervention	Autre acteur d'intervention s'il y en a	Résolution	Début médiation	Fin	Durée
2014										
Violence	inconnue	collégiens	2M 10-14 plusieurs collégiens et jeunes du Q	1	séparation	habitant	oui	nov-14	nov-14	1 jour
Conflit de voisinage (nuisances sonores)	nuisances sonores	voisins	2M 35-50 F 35-50	1	écoute, échange, circulation de la parole		sans suite	déc-14	déc-14	1 jour
Tension	conflit d'usage d'équipement		F -10 M -10	1	médiation en navette		oui	déc-14	déc-14	1 jour
2015										
Conflit de voisinage (nuisances sonores)	nuisances sonores	voisins	F 25-35 F 50+	2	écoute, échange, circulation de la parole		oui	janv-15	juil-15	7 mois
Logement	insatisfaction vis-à-vis du bailleur : pas de portail et abs de clé de jardin	ap et habitante	F 50+ M 50+	6	nouvelle, suivi		oui	janv-15	nov-15	11 mois
Tension	conflit voisinage	voisins	2F 14-18	2	écoute, proposition médiation		sans suite	févr-15	févr-15	10 jours
Tension	mal entendu entre voisine pour la gestion des enfants	habitantes	F 25-35 F 35-50	3	écoute, proposition médiation		sans suite	mars-15	mars-15	1 mois
Violence	règlement de compte	habitant	5M 25-35	1	prise de connaissance		non	mai-15	juin-15	2 mois
Tension	conflit voisinage	voisins	2F 25-35	4	médiation en navette, suivi, échange	gendarmerie appelée par la dame	oui	juin-15	sept-16	16 mois
Violence	habitant-LS	habitant-LS	M 25-25 F 50+	3	écoute, échange, circulation de la parole, prise de connaissance	gendarmerie	oui	juin-15	juin-15	5 jours
Délit	habitant vol de lunette	habitants	2M	1	écoute, échange, circulation de la parole		sans suite	juil-15	juil-15	1 jour
Délit	vol groupe scolaire	groupe scolaire	2M 14-18 3M 18-25	2	rappel des règles	street soldiers	oui	nov-15	déc-15	2 mois
2016										
Délit	braquage	?	H 36-50	4	A notre passage habitant qui nous explique qu'il vient de se faire braquer par un monsieur et une dame enceinte d'origine brésilienne. Selon lui pas habitant du quartier mais personne qui semble connaître car viennent directement chez lui. Nous montre les vols et l'appartement sans dessus dessous.	gendarmerie, passage ISG	oui	juin-16	juil-16	2 mois
Violence	bagarre entre petit jeune	jeunes du quartiers	2 jeunes 10-14	2	Appel gendarmerie car bagarre générale sur le parking du skate park. Pas d'intervention Echange, compréhension du conflit	gendarmerie	oui	juil-16	août-16	2 mois
Délit	Vol de pastèque?		H 19-25	2	échange-apaisement		oui	août-16	déc-16	5 mois
Tension	Manque de respect envers un adulte	Habitant	H 19-25	1	échange- apaisement		oui	août-16	août-16	1 jour
Violence	Agressivité entre deux hommes alcoolisés	Habitant Q/HQ	2H 19-25	7	Intervention, tentative de calmer les protagonistes-tentative de séparation des deux parties Echange	Gendarmerie	apaisement	août-16	août-16	6 jours
Nuisances sonores sur la voie publique	nuisances sonores	habitants Q	2F 35-50 jeunes du Q (ages?)	9	écoute des plaignants et présentation des médiateurs et des missions du service	SEMSAMAR	oui	août-16	mai-17	10 mois
Autre	conflit au travail	Voisins et collègues de travail	h/m	2	Ecoute, autre regard Ecoute active, orientation, échange	directeur de la pizzeria	oui, changement de travail	déc-16	janv-17	2 mois



Les conflits traités relèvent majoritairement de situations de tensions (5), de violence (5) et de délit (4).

Pour autant les habitants ont remonté auprès des médiateurs, leur sentiment d'une baisse de violence depuis la présence des médiateurs sur le quartier.

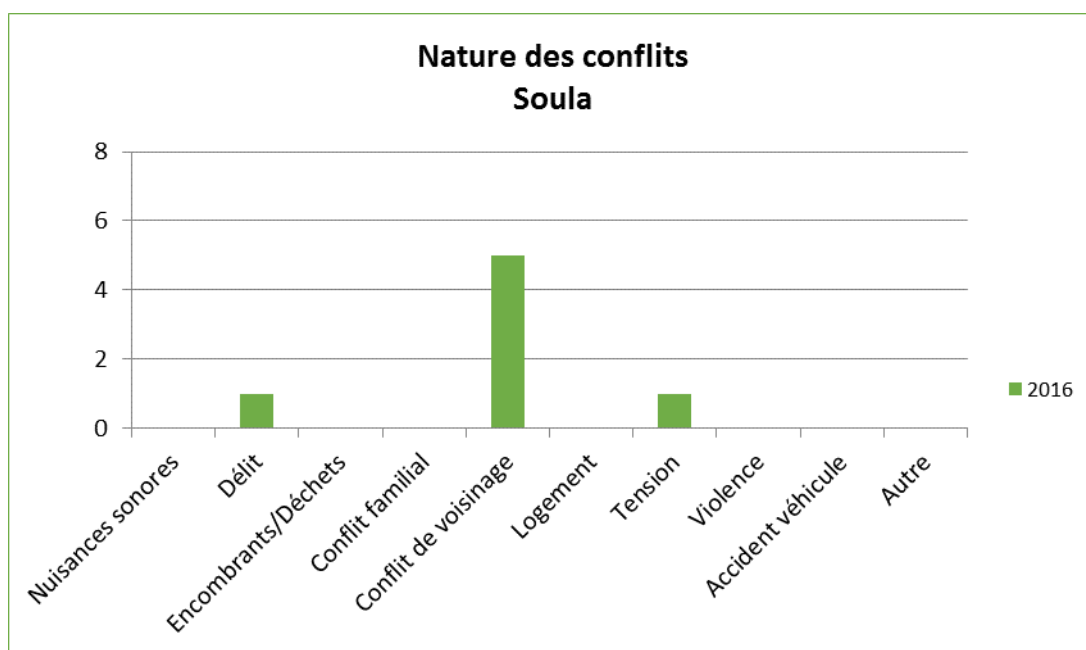


Soula

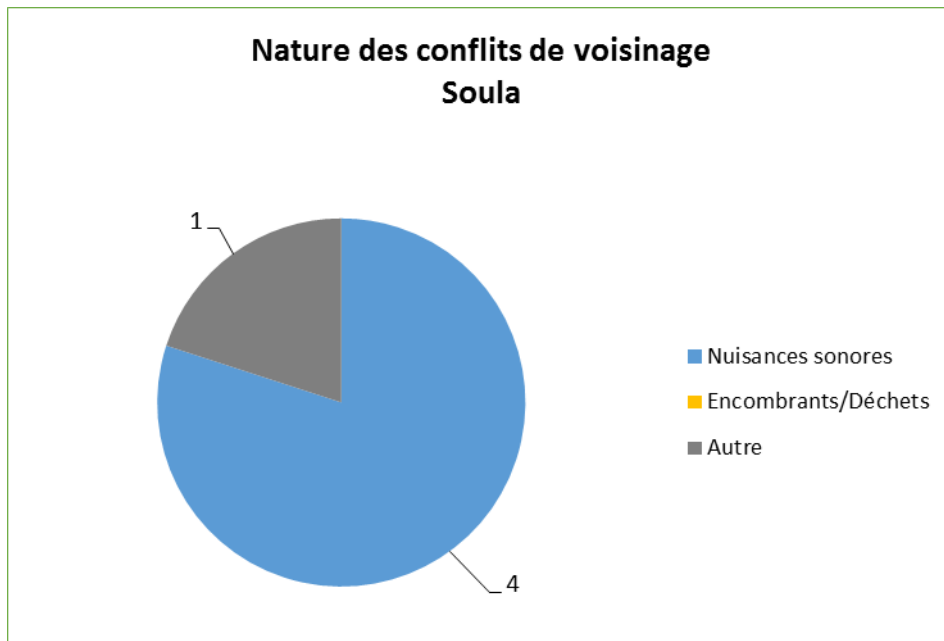
19 conflits :

- Plus de 12 personnes impliquées
- 6 conflits résolus, 1 non résolu

Typologie	Origine du conflit	Lien entre les protagonistes	Sexe et Age au moment du conflit	Nombre d'actions	Nature de l'intervention	Autre acteur d'intervention s'il y en a	Résolution	Début médiation	Fin	Durée
2016										
Conflit de voisinage (nuisances sonores)	nuisance sonore	voisin	H+50 Enfants	11	écoute active, médiation table ronde, échange, proposition		oui (en veille)	févr-16	mai-16	4 mois
Conflit de voisinage (nuisances sonores)	nuisances sonores chiens	voisins	f (2) /h (2) 35-50	21	demande d'intervention: passage de relais	PM (orientation) Procureur	non (judiciarisé)	mars-16	sept-16	7 mois
Conflit de voisinage (nuisances sonores)	nuisances sonores et passage de véhicule sur parking perso	voisins	F	17	tentative d'appel téléphonique Suivi Echange	PM (orientation)	oui	mars-16	mars-16	15 jours
Délit	Vol de téléphone utilisation arme a feux	voisins	H 19-25	3	Ecoute, échange	gendarmerie	oui	avr-16	juin-16	3 mois
Conflit de voisinage (autre)	conflit de voisinage: nuisance arbre entre voisins	voisins	H	6	écoute plaignant	PM (orientation) Maire	oui	mai-16	août-16	4 mois
Tension	Tensions dans le quartier soula et plus particulièrement rue pripri/ incivilités envers les gendrames	jeunes/gendarmerie	jeunes entre 18 et 28 ans	8	échange, écoute	gendarmerie	oui	mai-16	août-16	4 mois
Conflit de voisinage (nuisances sonores)	nuisances sonores (chien)	voisins	F 19-25 H 36-50	2	ecoute + conseil de ne pas agir par acte de violence		oui	déc-16	déc-16	2 jours



Les conflits de voisinage concernent la majorité des conflits traités (5).



A noter qu'au-delà des conflits, les médiateurs ont pu faire des remontées portant sur la prévention de la délinquance et la tranquillité publique au sein des quartiers. Les territoires qui possédaient déjà un Conseil Local de Sécurité et de Prévention de la Délinquance CLSPD ont pu l'alimenter : Macouria, Cayenne, Matoury (on notera le cas de Cayenne qui a mobilisé un CLSPD extraordinaire suite aux remontées effectuées par les médiateurs concernant des faits de violence, et de la ville de Macouria qui a fonctionné avec des ateliers CLSPD thématiques opérationnels).

Les communes qui n'en possédaient pas, se sont mobilisées pour gérer les remontées de terrain en organisant des réunions de gestion des remontées s'approchant des formats prévus aux CLSPD. Cette dynamique est encore en cours et nécessite d'être renforcée sur le long terme.

Concernant la commune de Rémire Montjoly, de fortes tensions entre les habitants et la commune sont apparues suite aux débuts de travaux de construction d'un cimetière paysager dont le projet avait été pensé vers la fin des années 1990. Le projet du cimetière devait couvrir une partie du quartier et notamment le terrain de foot construit par les habitants. Ce projet n'a pas initialement été compris par les habitants qui se sont sentis dépossédés de leur seul espace socialisant qui fait partie de l'histoire de leur quartier. Une incompréhension par les habitants des travaux sont à l'origine des fortes tensions et manifestations contre le projet. En 2016, le rôle ici des médiateurs a été tampon, dans un travail d'écoute des habitants et de rappel de l'historique du projet. L'invitation à la réflexion sur d'autres formes d'expression de leur incompréhension et mécontentement (comme structurer leurs réflexions afin qu'ils apportent des pistes de solutions) est ici un exemple de médiation peu visible mais travaillée dans le temps.

Par ailleurs, des remontées ont été faites auprès du DSU de Rémire afin d'alerter le DSU sur l'ambiance du quartier et en retour d'informer les habitants des suites.

Préconisation commune à l'ensemble des quartiers :

- Poursuivre la démarche de structuration des remontées entre l'équipe de médiation et les institutions (identification d'interlocuteurs, organisation de réunions techniques, retour de l'information auprès de l'AKATIJ ...)

2.5 Développement de la Cohésion sociale

Processus de création et de réparation du lien social, la médiation sociale vise à développer des actions avec la population afin de favoriser le vivre-ensemble, la rencontre, la valorisation positive du quartier... et permettre de développer la capacité à agir des habitants. Il s'agit du deuxième axe de travail de l'expérimentation.

2.4.1. Restauration et densification du lien social

En interagissant avec la population, les médiateurs connaissent les habitants des quartiers, créant ainsi une relation privilégiée avec eux.

Par quartier, la répartition des échanges⁷ se présente ainsi :

2014/2015

Nombre de conversations		%
AEC	407	21%
Cabassou	674	35%
Zénith	850	44%
TOTAL	1931	100%

2016

Nombre de conversations		%
AEC	347	20%
Cabassou	583	34%
Soula	321	19%
Zénith	468	27%
TOTAL	1719	100%

Constats communs à l'ensemble des quartiers

Globalement, les habitants sont attachés à leur quartier, ils en parlent beaucoup autant du point de vue de leur parcours personnel que pour le rapport que le quartier peut entretenir avec l'extérieur. En effet, ils sont assez préoccupés par leur rapport entre les communautés et par le sentiment de stigmatisation. Certains faits de violence, de défiance et des difficultés communautaires sont régulièrement évoqués par la population.

La préoccupation des adultes pour la jeunesse ressort nettement des échanges. Lors des conversations, avant de parler d'eux-mêmes, les adultes reviennent très souvent sur la

⁷ NB : une même conversation peut se tenir avec plusieurs habitants en même temps.

Le nombre d'échanges varie en fonction de plusieurs facteurs :

- étendue du quartier,
- présence ou non d'équipements publics (lieux propices à la rencontre),
- maîtrise des langues usitées dans les quartiers (Quartier Arc en Ciel : arrivée d'un médiateur lusophone en 2016),
- sollicitations des habitants,
- dynamique de projet initiée dans le quartier.

vie des jeunes et des enfants dans les quartiers : manque d'équipements, manque d'activités proposées, soutien scolaire ...

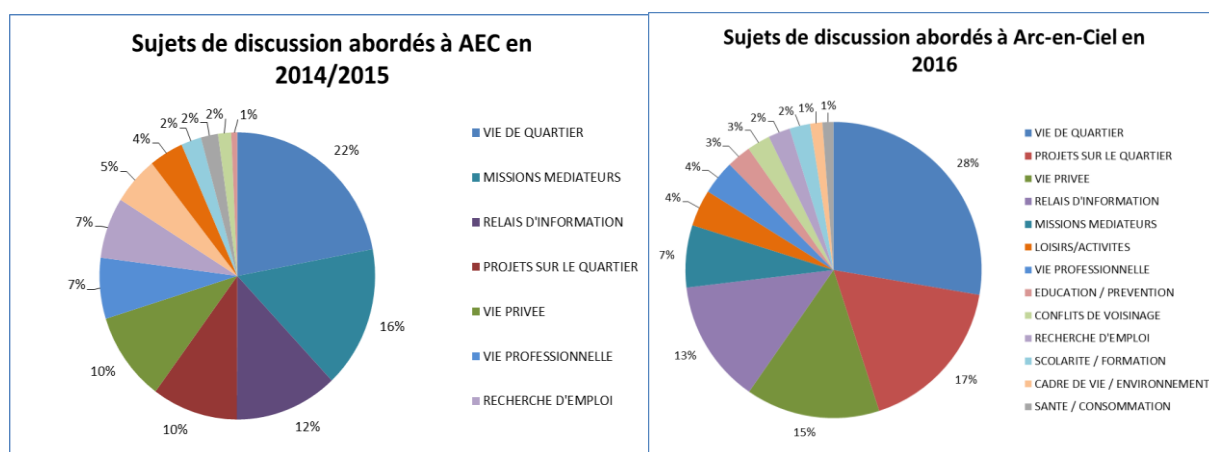
Si la vie quartier est le premier sujet abordé par les habitants, la présentation des missions de « médiations ainsi que les actions de médiation » constitue le sujet d'une grande partie des discussions avec les habitants en 2014/2015. Cela met en évidence l'implantation de l'équipe sur les territoires, laquelle a encore besoin d'expliquer ses fonctions.

En 2016, les médiateurs et leurs missions étant identifiés, le lien de confiance établi, les discussions s'orientent plus nettement sur les projets du quartier (cf. les missions du médiateur) marquant ainsi une forte volonté habitante de s'investir pour leur quartier. Les habitants se confient également plus facilement aux médiateurs sur leurs problématiques personnelles (thématique vie privée).

En additionnant les thématiques « vie professionnelle » et « recherche d'emploi », on constate que pour l'ensemble des 3 quartiers en 2014/2015, la préoccupation principale des habitants touchait à l'emploi et la formation : manque en termes de diversité de formations professionnelles sur le territoire guyanais, difficultés d'accès à l'information sur l'orientation et d'insertion professionnelle. Toutefois, cette thématique ne ressort pas en 2016, laissant penser une meilleure compréhension par la population des missions et rôle des médiateurs.

Enfin, la thématique « relais d'information » est très présente : elle concerne la transmission d'informations au sein du quartier, des médiateurs aux habitants et inversement. C'est de cette façon que les médiateurs font passer les informations concernant les futurs évènements sur le quartier, les créations d'associations... mais aussi des informations personnelles dans les orientations individuelles qu'ils opèrent concernant les recherches d'emploi, les projets professionnels ou encore problèmes de logements.

Arc en Ciel



En 2014/2015, les deux premières thématiques qui ressortent concernent la « vie de quartier » et les « missions des médiateurs ».

La thématique « relais d'information » est reprise à 12% et 13% dans les conversations. Elle reprend majoritairement les informations sur les évènements du quartier transmises par les médiateurs aux habitants et inversement.

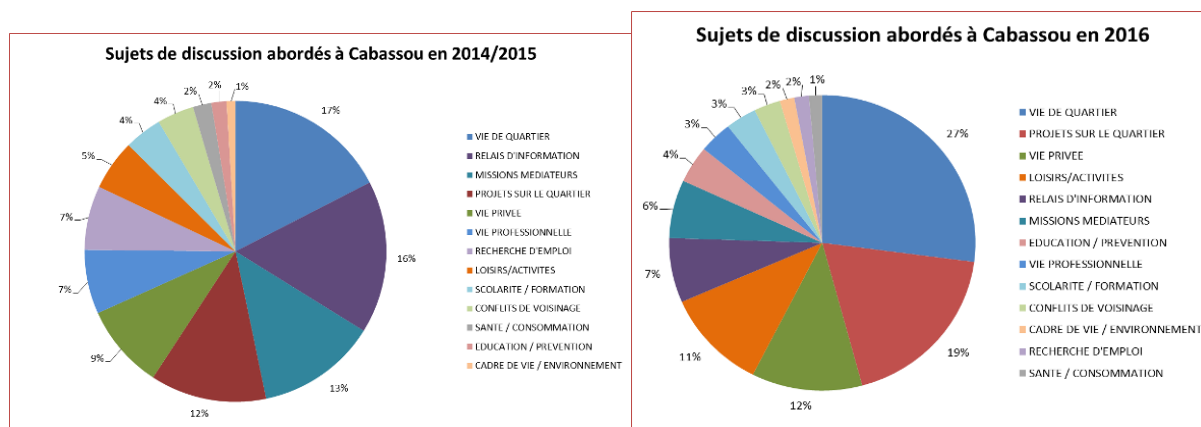
La quatrième thématique « projets sur le quartier », traduit un intérêt des habitants pour leur quartier et une volonté de le dynamiser notamment à travers un projet d'embellissement du quartier afin de le sortir de l'image « poubelle » qu'il peut avoir. Le manque d'équipements pour les jeunes revient régulièrement dans les conversations sur le quartier. La mise en œuvre effective du projet d'embellissement se reflète ainsi dans les conversations tenues en 2016 (17%).

Enfin, on peut observer qu'entre la phase d'implantation, et 2016, une relation de confiance s'est tissée entre les habitants et les médiateurs avec des conversations plus personnelles (« vie privée »).

Préconisations :

- Associer la population aux décisions d'aménagements du quartier : choix des mobiliers, positionnement des équipements...
- Appuyer la population dans ses démarches d'animation et d'aménagement du quartier.

Cabassou



Parmi les premières thématiques évoquées en 2014/2015 et 2016, on retrouve la « vie de quartier », les « projets sur le quartier », et le « relais d'information », ce qui reflète un fort dynamisme du quartier : les habitants ont beaucoup d'attentes en ce qui concerne les animations disponibles et ont la volonté d'en créer. Ils font le lien entre l'animation du quartier et les phénomènes d'errance des jeunes, cela les motive donc fortement pour proposer des projets à destinations des jeunes via l'organisation d'évènement pour les jeunes, une volonté de monter des associations, ainsi qu'un fort intérêt des habitants pour leur quartier.

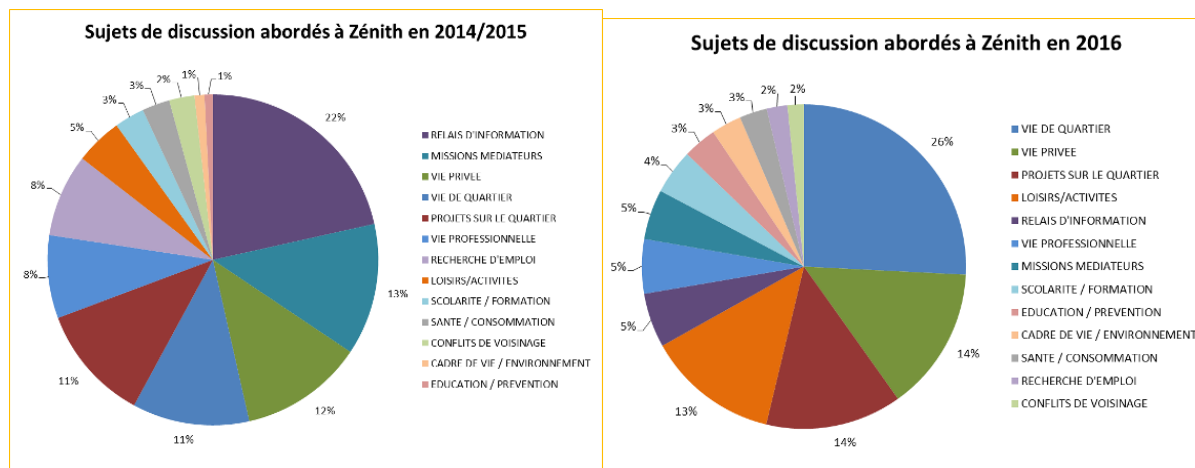
Dans la thématique « vie de quartier » (17 et 27%): des conflits interpersonnels et des tensions sont rapportés par la population.

La thématique Loisirs/activités qui revient à 11% en 2016, montre que les habitants utilisent notamment le city stade, qui permet la pratique de loisirs et activités en plein air et même parfois les partager avec les médiateurs (danse, foot, ...).

Préconisations :

- Associer les habitants à l'organisation, au fonctionnement et à l'animation du LCR.
- Développer le partenariat avec les forces l'ordre afin de sécuriser la population et de faciliter le lien avec la population

Zénith



En 2014/2015, la première thématique évoquée concerne les événements qui sont organisés sur le quartier, ce qui reflète le dynamisme du territoire (thématique « relais d'information »). Cela laisse à supposer un bon travail de relais effectué par les médiateurs dès lors qu'ils sont informés d'un événement, mais aussi un réel dynamisme sur le quartier en termes d'animation. (En 2016, la part « relais d'information » est toutefois minorée avec moins d'évènements à relayer sur le quartier).

Ce dynamisme trouve son corolaire dans la capacité des habitants à se mobiliser pour leur quartier avec la volonté d'organiser des évènements pour les jeunes et de créer des associations pour dynamiser la vie des jeunes.

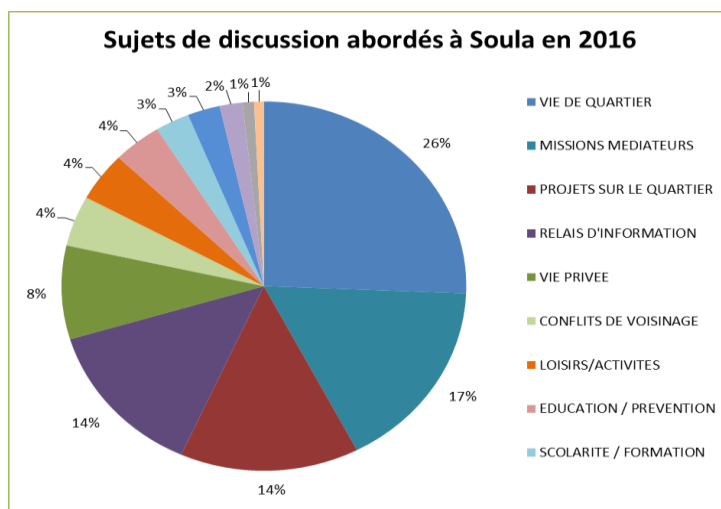
Les habitants se confient sur leurs vies personnelles et sur les difficultés qu'ils rencontrent en termes de logement notamment (12 et 14%). Les médiateurs ont décelé sur le quartier quelques cas de personnes âgées isolées. Ils se rendent donc régulièrement au domicile de certaines personnes qui sont face à cette problématique, et ont fait le lien avec le CCAS.

La thématique Loisirs/activités qui revient à 13% en 2016 montre que les habitants ont des équipements leur permettant la pratique de leur loisirs et activités en plein air et même parfois les partager avec les médiateurs (danse, foot, ...)

Préconisations :

- Renforcer le rôle d'animation du quartier par le LCR
- Favoriser l'implication des habitants au sein de leur quartier : démarches participatives, animation du quartier avec le LCR...
- Réfléchir à l'implantation d'un équipement sportif de type terrain de foot

Soula



La première et la troisième thématiques concernent la « vie de quartier » et les « projets sur le quartier ». Les habitants sont très concernés par la dynamique de leur territoire. Ils ont la volonté d'organiser des événements sur le quartier et souhaiterait un dynamisme associatif sur le quartier, surtout pour les jeunes.

La thématique 2 relative aux missions des médiateurs correspond donc à la phase d'implantation de l'équipe de médiation sur le quartier.

La thématique 4 « relais d'information » concerne la transmission d'information au sein du quartier, des médiateurs aux habitants et inversement.

La cinquième thématique « vie privée » reflète un besoin de la population de se livrer et une demande de suivi individuel.

Quelques conflits de voisinage sont à noter au sein du quartier, mais globalement il s'agit d'un quartier calme où règne une bonne ambiance même si les habitants notent souvent un manque d'activités et d'aménagements pour les jeunes avec un quartier perçu comme « trop calme » et enclavé. Les habitants ne se connaissent pas entre eux, il n'existe pas de « vie de quartier ».

Préconisations :

- Développer des services publics de proximité afin de travailler au désenclavement du quartier
- Favoriser l'implantation de lieux d'écoute de proximité
- Favoriser le mieux vivre ensemble autour de projets collectifs

Préconisations commune à l'ensemble des quartiers :

- Développer le partenariat avec les acteurs de l'insertion socio professionnelle au sein des quartiers : permanences de l'ADIE, Pôle Emploi, Mission Locale, RSMA, OPCA, forums pour l'emploi, job dating....

2.4.2. Implication citoyenne



La médiation sociale vise à développer la capacité à agir des habitants et favoriser la rencontre et les échanges entre divers types de populations au travers d'actions collectives montées sur les quartiers.

Le principe de base du travail mené avec la population est de partir de la demande habitante. Dans cette optique, les équipes, au démarrage de l'action, ont dû accentuer leur positionnement « d'aller

vers » pour provoquer la rencontre, les échanges et se faire connaître de la population.

C'est donc naturellement que les habitants, ayant fait part de leur volonté d'agir, ont été amenés à se constituer en groupe voire en association pour monter des projets et à solliciter des dispositifs comme le Fonds de Participation des Habitants (FPH).

Ainsi, les demandes pour le développement d'activités se sont peu à peu muées en demandes pour du soutien et de l'accompagnement de projets, rendant ainsi les habitants acteurs en lieu et place de leur rôle de consommateur.

Les principales motivations des habitants se sont articulées autour de leur volonté de créer du lien social dans les quartiers et de mettre en place des activités pour les jeunes (tournois sportifs, jeux, ciné-quartier).

Indirectement, cette capacité à agir a également été développée par la présence des médiateurs, jouant le rôle de passerelle entre les services municipaux et la population : demande de prêts de matériels par les services techniques, et liens de confiance établis entre élus et particuliers du simple fait de l'accompagnement de l'habitant et de son projet, par l'équipe de médiation.

Par ailleurs, l'expérimentation a mis à jour, par les sollicitations nombreuses des habitants en termes d'animations des quartiers, les manques importants du territoire.

Or, la médiation sociale ne peut pleinement se développer que lorsqu'elle se situe en complémentarité des autres partenaires présents sur le quartier. Ainsi le développement d'actions sur les quartiers requière la mobilisation des partenaires afin de soutenir les actions des habitants.

En outre, le travail de médiation est moins parasité par des demandes d'animation quand des animateurs ou des actions sont développées régulièrement sur les quartiers.

Témoignage sur l'accompagnement de projets

Notre mission de Cohésion Sociale prend vie notamment lorsqu'on accompagne les projets des habitants... c'est une constellation d'énergies qui se crée dont l'aboutissement est l'évènement, aussi petit soit-il.

Ce qu'un projet permet ? Des rencontres et du lien dans le quartier, que l'habitant croit en ses potentialités, et aux possibilités de monter une action positive, d'être « acteur » pour son quartier.

Le jour de l'action, représente juste l'étape finale du parcours fait de détours et d'embuches. Une simple action que des habitants pensent pouvoir organiser avec quelques jours d'avance comme un ciné quartier, représente des courriers de demande d'occupation de l'espace, d'information à la mairie, de sollicitation des services de police et gendarmerie par exemple. Les médiateurs jonglent donc entre travailler le maintien de la motivation qui est née autour du projet et la réalité des démarches à envisager... Il s'agit de faire le lien entre les habitants et les institutions. Par exemple, lorsque les médiateurs accompagnent un habitant sur la rédaction d'un courrier, l'équipe travaille en amont sur le sens de ces courriers, la temporalité, la nécessaire attente des réponses... L'accompagnement de projet constitue cet espace pour créer des connexions dans et hors quartier, renforcer les liens, travailler la communication... et toujours avec la posture du faire avec et jamais à la place de...

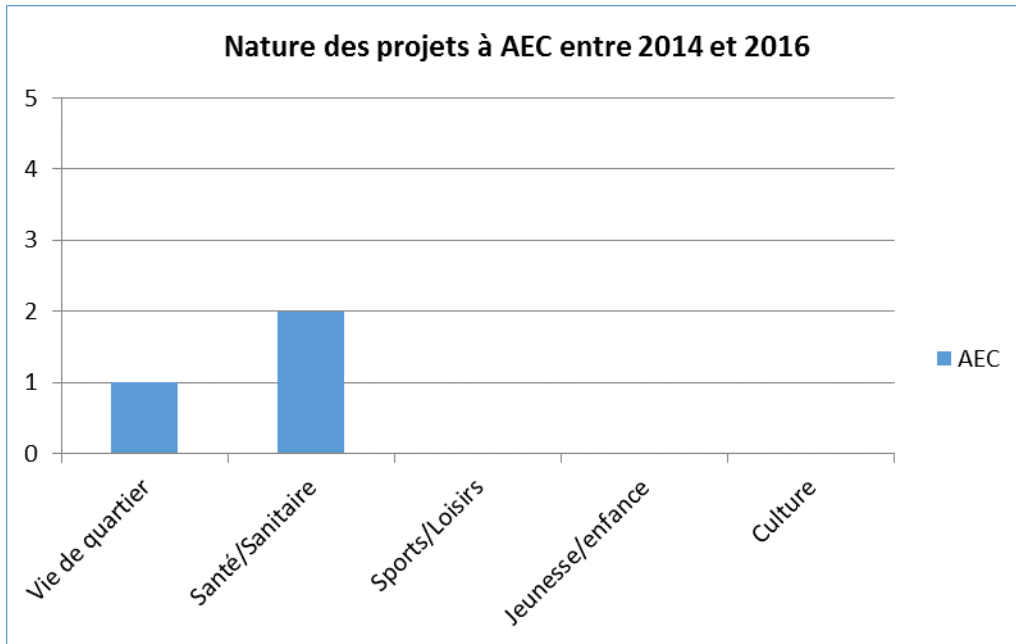
Les projets c'est aussi le temps des bilans des actions, et s'asseoir pour revenir sur ce qui s'est fait et comment l'améliorer. Cela représente beaucoup d'énergie et de communication en interne pour l'équipe, afin de n'oublier aucune étape et marcher à côté de l'habitant, à son rythme, en l'ouvrant sur des petites passerelles pour qu'il y voit plus clair sur les fonctionnements liés à ce que peut offrir notre société.

Et la récompense c'est le jour de l'action : enfants, jeunes, adultes, toutes les énergies sont présentes pour le quartier, et la solidarité recherchée est bien là présente le temps d'une journée... charge à l'équipe après de remobiliser ses forces pour le maintien de ces liens.

Chaska COMBEAUX – Coordinatrice Service Médiation Sociale

Arc en Ciel

3 projets dont 1 à l'initiative des habitants



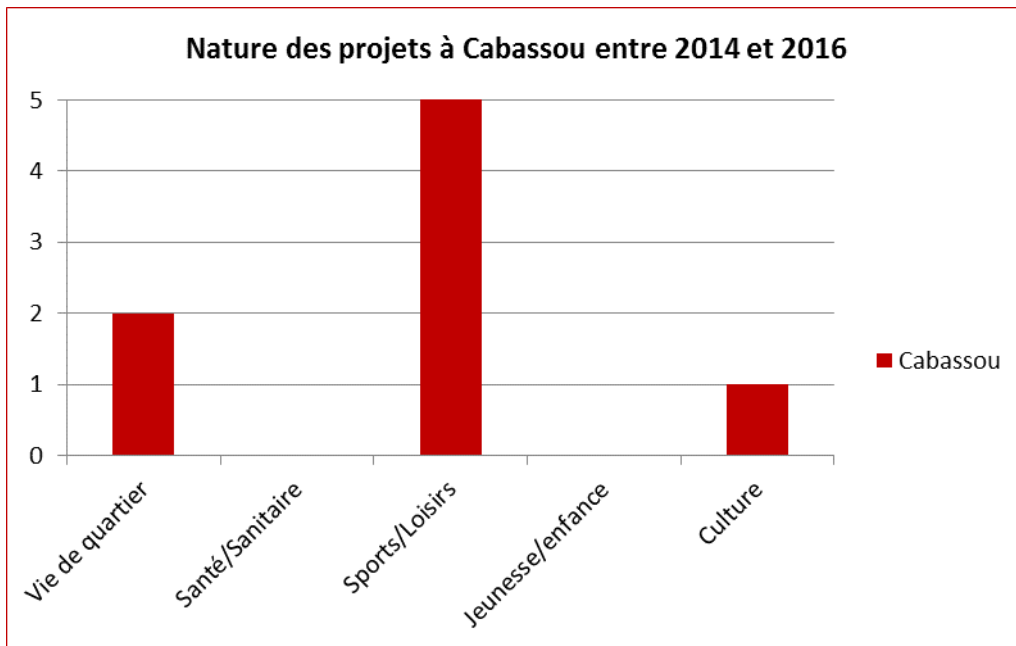
Thématique	Intitulé	Description	objectif	Organisateurs	Nbre de rencontres	Nbre de participants	Partenaires	Points Positifs	Points d'amélioration
2015									
Santé/Sanitaire	Santé Féminine		Prévention cancers sein et col de l'utérus	Eglise quadrangulaire	Fin janvier 2015 : émergence de l'idée 5 mars : action 4	30	AGDOC	Les participants ont trouvé que la rencontre était intéressante et ont témoigné	Participation plus faible que prévue
Santé/Sanitaire	Prévention des violences faites aux femmes et prévention VIH		Sensibiliser, faire connaître l'Arbre Fromager, repérer des habitantes ressource	Arbre Fromager	Début mars 2015 : émergence de l'idée, décembre : actio, 5 temps consacrés à la mobilisation habitante	6		Temps d'échange puis atelier bien être mis à disposition pour travailler l'estime de soi	
2016									
Vie de quartier	Embellissement AEC	Embellissement du quartier pour lutter contre le dépôt sauvage d'ordure et l'image de déchetterie du quartier	- Améliorer la propreté du quartier - Mobiliser les habitants et valoriser leur participation, favoriser la cohésion du quartier - Sensibiliser les habitants à la propreté et saine du quartier ainsi qu'à la gestion des déchets - Embellir le quartier	Habitants			GRAINE Guyane CACL Mairie de Rémyre Montjoly Guyane Propre DAAC		

Peu d'actions se sont montées sur le quartier d'AEC. Cela s'explique :

- par la présence de la DAAC
- parce que les habitants se mobilisent déjà par eux-mêmes : construction du terrain de foot, organisation régulière de tournois de foot...

Cabassou

8 projets dont 5 à l'initiative des habitants
3 projets ont bénéficié d'un financement FPB



Intitulé	Description	objectifs	Organisateurs	Nbre de rencontres	Nbre de participants	Partenaires	Points Positifs	Points d'amélioration
2015								
Tournoi pour la paix	tournoi de sport + stands	Ravaleriser l'image du quartier, accompagner la montée en compétence d'une association du quartier, développer la participation citoyenne	Magnum Prodz	Janvier 2015 : émergence de l'idée, 4 juillet : action, 3 réunions informelles, 3 réunions formelles, nombreux échanges sur le quartier	150	FPB, sponsors, Eter/AIDES, Samu social, SAHABA, Yoga, AAI, Culmathèque, DSRU	Déplacement de Mme le Maire apprécié par les habitants, Multipartenarial, Bonne participation des habitants pour l'organisation et soutien à l'action	Communication trop tardive, Essouffement de certains habitants pour assister aux réunions préparatoires à l'événement
Chasse aux trésors	jeu	Créer un moment de convivialité sur le quartier	une habitante	2	15		Bonne participation et satisfaction des enfants participants, satisfaction de l'organisatrice	Communication trop tardive
Inauguration LCR	Réouverture du local après plusieurs années de fermeture, en présence de Madame le Maire et du Directeur de la SIGUV. Les médiateurs apportent un soutien ponctuel et se font le relais de l'information. A la suite de cet événement se tient le tournoi KBS Respect							
Tournoi de football	Tournoi de football	Sensibiliser aux bienfaits du sport, et au respect des règles	un groupe de jeunes du quartier	juillet 2015 : émergence de l'idée, octobre : action, 3 réunions informelles			Tenu de l'événement	A l'origine il devait s'agir d'un événement de plus grande ampleur autour de l'activité du basket mais les habitants se sont essouffés dans leur mobilisation
KBS Respect	tournoi de sport	Favoriser le lien intergénérationnel, développer la capacité à agir de la population, aider les plus jeunes à ne pas dépendre des plus âgés pour le prêt de matériel pour l'activité sportive	Plus d'une dizaine d'habitants	2 réunions formelles	150	Sponsors, Mairie, DSRU, Street soldiers	Les plus jeunes se sont mobilisés pour trouver des habitants pour organiser le tournoi, ce projet a donné envie aux habitants d'en faire d'autres, Bonne participation des habitants pour l'organisation le jour J	Difficultés pour maintenir la dynamique en amont de l'événement, sensibiliser les habitants sur l'intérêt de faire des bilans d'action
Fête de Noël	Une habitante organise un Noël pour les enfants et sollicite pour cela un FPB. Les médiateurs apportent un soutien ponctuel (4 réunions avec l'habitante) et se font le relais de l'information							
2016								
KBS An nou Vansé	Proposition d'activités sportives, ludiques, éducatives, artistiques et de sensibilisation à l'environnement pour les plus jeunes lors des vacances d'avril	Dynamiser les vacances des jeunes Créer des rencontres conviviales intergénérationnelles Sensibiliser les habitants au respect de l'environnement et gestion des ordures Valoriser les compétences du quartier, dynamiser et valoriser le quartier Développent le pouvoir d'agir des habitants	Habitants + soutien médiateurs	1 fois par semaine à partir du 26 février jusqu'à la manifestation du 18 au 29 avril	60 à 70 enfants par activités sur les 2 semaines, sachant qu'une activité a pu être fréquentée plus qu'une autre	- DSRU - Mairie de Cayenne - CALCL - Guyeux - La Culmathèque - Magic Joker - Entreprise du quartier (Dr Clim) - AKATU - Médiation sociale	- Habitants satisfaits et prêts à s'investir pour une prochaine édition - Format sur 2 semaines couvrant l'ensemble des vacances - Pas de débordement - Retours partenaires positifs - Implication d'habitants qui n'étaient pas organisateurs - Mise en lumière de l'action par les médias - contribue à améliorer l'image de Cabassou	- Organisation entre les habitants (médiateurs = soutien et non organisateurs) : achats, tâches, clé du local - Détérioration du matériel DI - Meilleure communication : présentation du FPB pour une plus grande visibilité et compréhension
Graff Cabassou	Embellissement du quartier via la création d'une fresque mettant en avant la culture guyanaise et l'histoire du quartier	Permettre un moment convivial dans le quartier Projet commun pour les habitants Embellir une partie du quartier, valoriser le quartier Échanger des savoirs, mettre en avant les talents du quartier Favoriser le respect de l'espace public	Monsieur Mathurin encadrant du projet	8 étapes sur 5 mois (durée du projet) de février à juin février à avril : préparation amont mai/juin : réalisation de la fresque et inauguration	une quinzaine d'enfants par atelier	- DSRU - PIRJU - SIGUV - APROSEP - AKATU - Médiation sociale	- Connexion entre habitants du quartier - Initiation à la peinture pour les enfants et jeunes - Participation des enfants - Déplacement des financeurs et acteurs pour l'inauguration - Hommage aux adultes décédés et figures pour le quartier - Diffusion de la fresque dans le clip de RIP JORDAN	- Collation à l'inauguration - Tenue adaptée à la peinture et au soleil - Engagement des partenaires

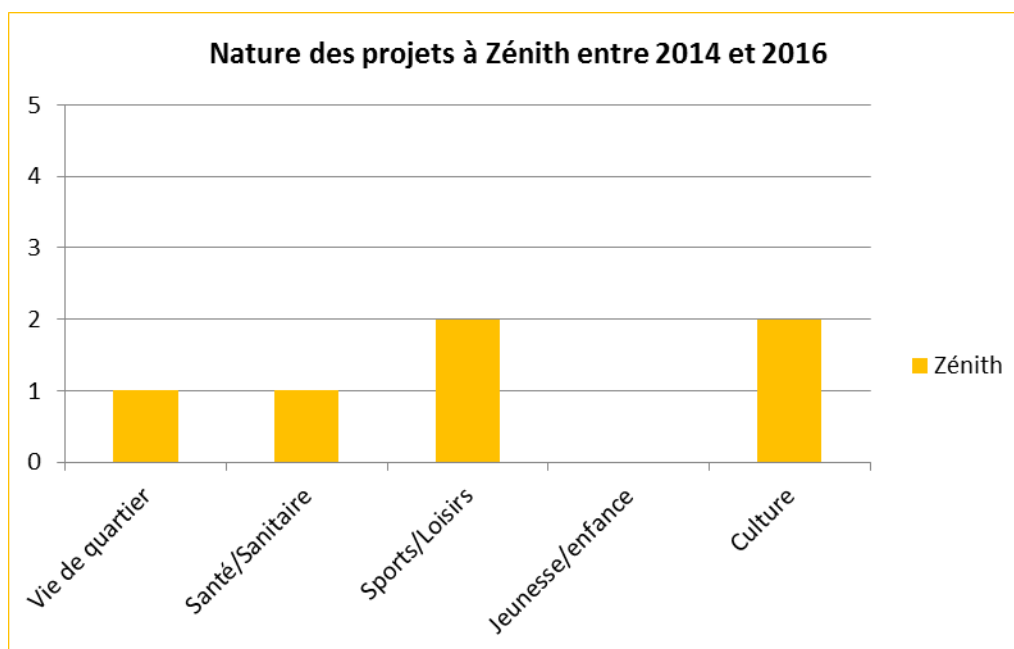
On notera que le LCR a été redynamisé depuis la mise en place des équipes de médiation.

La population était très en demande, après avoir connu une Maison de Quartier des plus dynamiques, qui permettait aux jeunes et jeunes adultes d'être moins en errance ou en situation de consommation sur le quartier.

Les habitants ont dès lors tendance à s'appuyer sur cet équipement pour construire et prévoir des projets, ce qui, une nouvelle fois, a permis de consolider leur capacité à agir

Zénith

6 projets dont 4 à l'initiative des habitants
4 projets ont bénéficié d'un financement FPH



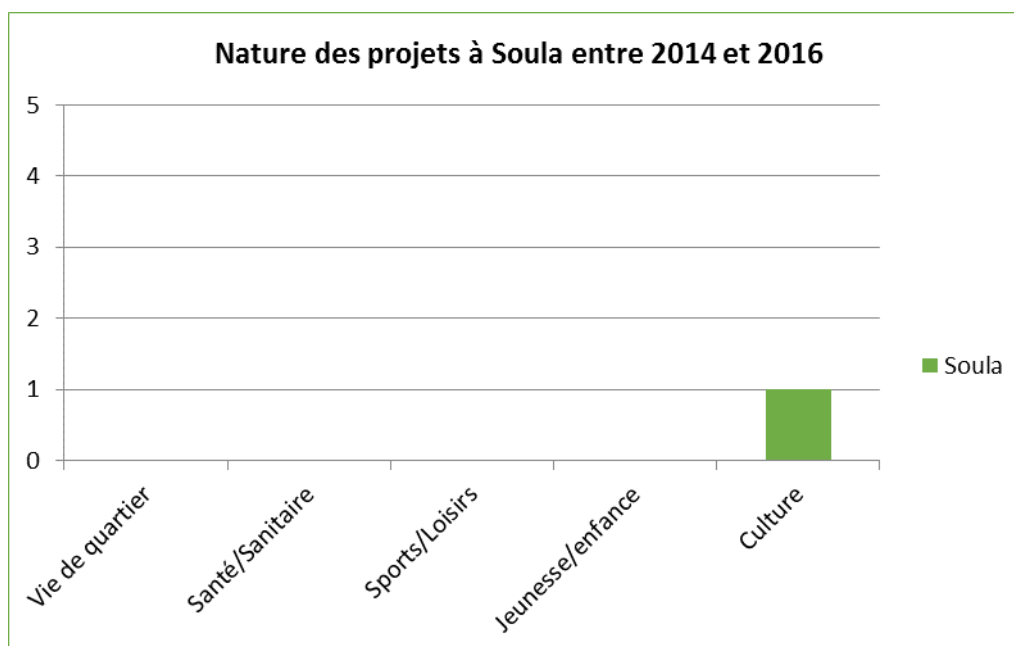
Intitulé	Description	objectifs	Organisateurs	Nbre de rencontres	Nbre de participants	Partenaires	Points Positifs	Points d'amélioration
2015								
Quoi de neuf pour mon quartier	Activité peinture	Faire émerger la parole habitante pour connaître les besoins et les attentes de la population	Médiateurs	2	30	GADI	A permis aux médiateurs de se faire connaître	Peu d'adultes
Chodré Kontré	Tournoi de football, tournoi de jeux vidéo, pique nique	Améliorer le vivre-ensemble, Offrir un temps de convivialité aux enfants et aux parents Favoriser la capacité à agir des habitants	Habitant	mars 2015 : émergence de l'idée 9 juin : action 7 réunions formelles 1 temps informel		Street soldiers, Mairie, DSU, Clubs de football	Multi-partenariat, participation de sponsors et de la Mairie. Bonne couverture presse	
Stand prévention pendant la journée mondiale de lutte contre le Sida	Stand prévention	Participer à un événement partenarial, se faire connaître	Entr'AIDES	Juillet à novembre 2015 7 réunions		SIS-Animation, DSU, Street Soldiers, Ushuaia, Comité de roller, Croix Rouge, Cultimathèque		
Action Noël	fête de Noël	Partager un temps de convivialité	9 habitants	Séptembre 2015 : émergence de l'idée 19 décembre : action 2 échanges informels avec les habitants 4 réunions formelles avec les habitants	86 enfants	Street soldiers, DSU, GADI, Ushuaia, Géant Casino, FPH	L'habitante s'est sentie soutenue par les médiateurs pour élaborer et organiser le projet Satisfaction des habitants et enfants	Problème de mobilité de l'habitant organisatrice mais pallié par les médiateurs. Essoufflement de certains habitants pour assister aux réunions préparatoires à l'événement
2016								
Marathon Zénith août 2016	Journée sportive (course à pied) à destination des jeunes du quartier	- Permettre aux enfants, jeunes et adultes du quartier de participer à une activité sportive pendant les vacances scolaires - Créer un lien entre les différentes générations d'habitants sur le quartier - Travailler positivement l'image du quartier	Habitants + soutien des médiateurs	10 rencontres de préparations du projet entre juin et août	80 coureurs (10-11/12-17/+18ans) + environ 150 habitants le jour J	- Mairie de Matoury (services techniques et DSU) - Associations du quartier - Street Soldiers et Ushuaia - PM et gendarmerie - Sponsors : DILD et LS du quartier - AKATU	- Participation financière du DSU - Participation et mobilisation des jeunes du quartier - Dynamique du quartier, volonté d'organiser d'autres événements	- Horaires : retard dans l'installation donc course au soleil (11h-13h) - Marathon "nocturne" ? - Plus de personnes mobilisées pour l'encadrement le jour J - Plus de point de ravitaillement pour les coureurs
Ciné quartier août 2016	Visionnage gratuit de film projetés en plein air	- Proposer un film en plein air pour cloûner les vacances scolaires - Rassembler les générations et créer du lien dans le quartier	Habitant + soutien des médiateurs (communication)	Réunions informelles (environ 3 courant août 2016)	Environ une centaine (enfants, jeunes et adultes)	- Association du quartier - Street Soldiers - AKATU	- Concrétisation du projet - Rassemblement des habitants du quartier - Poursuite de la soirée suite aux projections - Investissement financier personnel de l'entrepreneur du projet	- Meilleure sono - Rallonger le temps d'installation du matériel - Microphone pour annonce des débuts de films

Zénith a vu la mise en œuvre de projets aux thématiques variées.

Si les habitants ont été difficiles à mobiliser, les projets ont été vecteurs de cohésion sociale, ont permis de travailler le lien intergénérationnel et ont eu un effet moteur sur le quartier.

Soula

1 projet à l'initiative des habitants



Intitulé	Description	objectifs	Organisateurs	Nbre de rencontres	Nbre de participants	Partenaires	Points Positifs	Points d'amélioration
2016								
Projet ciné quartier août 2016	Projection de films pour les jeunes du quartier avec collation	- Contribuer au dynamisme positif du quartier - Partager un moment convivial entre habitants - Créer une animation pendant les vacances d'été - Favoriser la capacité à agir des habitants	Habitants	Emergence de l'idée en juin. 4 rencontres entre juillet et le 10 août (date de la projection)	Environ une cinquantaine : majorité d'enfants et quelques jeunes et adultes	Mairie de Macouria (services techniques et DSU) Police Municipale et gendarmerie	- Participation des habitants, et retours positifs - Implication des acteurs à différents niveaux - Aucun débordement	- Changement de lieu pour vie du quartier - Communication - Snack/roulotte - Partenariats asso quartier - Régularité de l'action (1fois/mois)?

Si un seul projet a été monté, il faut noter que l'équipe de médiation n'est intervenue qu'à partir de février 2016 sur le quartier, avec une phase de diagnostic de 3 mois. Il faut donc prendre en compte le temps de l'implantation sur le quartier.

Préconisations communes à l'ensemble des quartiers (en lien avec les nouvelles orientations de l'équipe de médiation) :

- Au-delà des projets ponctuels, appuyer le montage de projets collectifs à long terme
- Travailler l'ouverture des quartiers vers l'extérieur

2.4.3. Renforcement des relations entre les habitants et les institutions

Les médiateurs sociaux assurent un relais entre habitants et institutions, en complémentarité des personnels de proximité et des institutions présentes sur le quartier. Dans la pratique, le médiateur va accompagner l'habitant pour une prise de contact avec une institution, pour la fixation d'un rendez-vous, pour le suivi d'un dossier, pour faciliter la compréhension d'une réponse d'une institution... à la suite d'une demande individuelle.

La notion d'orientation implique toutefois que le médiateur n'aille pas travailler l'accompagnement individuel. Cependant, il reste vigilant au suivi des situations, une fois l'orientation réalisée.⁸

Une orientation est considérée comme résolue lorsque l'habitant s'est saisi du partenaire proposé. En revanche, cela n'indique pas si le problème de fond a trouvé une solution.

Constats communs à l'ensemble des quartiers :

Les orientations réalisées concernent en majeure partie :

- *le logement* : entretien, impayés, relogement... : elles font souvent l'objet d'orientations vers les bailleurs
- *l'insertion professionnelle* (cf. préoccupation des habitants) : orientation professionnelle, transmission de coordonnées, projet de création d'auto entreprise... Les médiateurs peuvent orienter vers plusieurs interlocuteurs : Pôle Emploi, la Mission Locale, les DSU, la DICS... Concernant la création d'entreprise, l'équipe de médiation peut s'appuyer sur l'ADIE.
- *les projets sur le quartier* : engagement des habitants pour faire évoluer leur espace de vie avec notamment la création d'associations. Les médiateurs n'effectuent pas, dans ce derniers cas, d'orientations mais transmettent les documents relatifs à la création d'association.

La durée des suivis effectués par les médiateurs varie de quelques jours à plusieurs mois.

Par ailleurs, lors de son activité d'orientation, l'équipe de médiation sociale a été fortement tiraillée pour sortir de son cœur de métier et maintenir son cadre d'intervention. L'expérimentation a mis à jour, par les sollicitations nombreuses des habitants, les manques importants du territoire en termes d'intervenants (manque d'assistants sociaux) et de structures sociales : centres sociaux, clubs de préventions spécialisés...

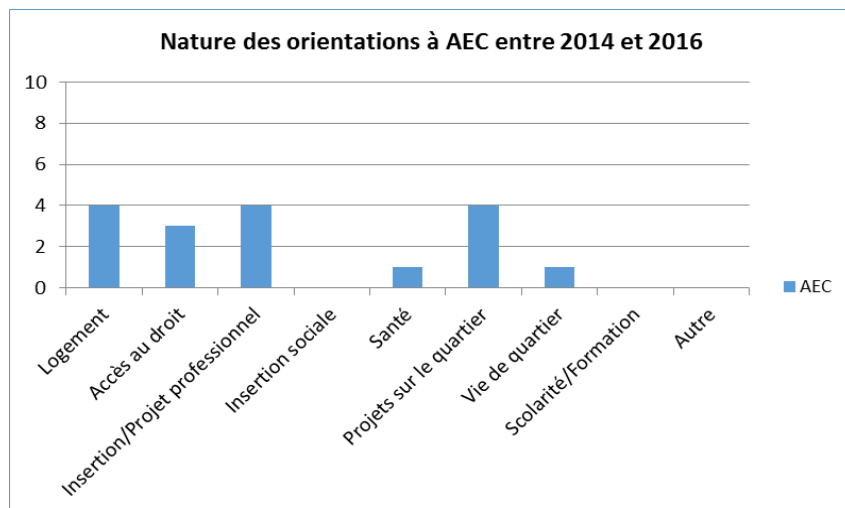
Le travail d'orientation du public étant fonction de la densité du tissu partenarial disponible, les médiateurs se sont donc confrontés à des difficultés d'orientation des publics.

Arc en Ciel

17 orientations réalisées :

- 14 abouties
- 3 non abouties

⁸ Source : Rapport d'activité 2015 Médiation Sociale, AKATIJ



Détail des orientations

Thématique	Sujet	Personnes concernées Sexe/Âge	Nombre d'actions	Orientation proposée (acteurs identifiés)	Résolution	Début	Fin	Durée
2015								
Accès au droit	Droit du travail	1 homme +50	5	Maison du droit et de la justice de St Laurent du maroni, CDAD et As de Secteur	oui	janv-15	juin-15	6 mois
Logement	Logement	1 homme +50	5	Pas de partenaire pour ce problème	oui	févr-15	nov-15	10 mois
Insertion/Projet professionnel	Volonté projet professionnel	1 homme 35-50	3	ADIE	oui	avr-15	mai-15	2 mois
Insertion/Projet professionnel	Volonté projet professionnel	1 homme +50	3	ADIE	oui	juil-15	déc-15	6 mois
Projet sur le quartier	Volonté création association	1 femme +50	4	DRJSCS, DSU	oui	juil-15	mars-17	20 mois
Projet sur le quartier	Volonté création association	1 homme 19-25	8	Préfecture	oui	oct-15	mai-16	8 mois
Santé	Handicap	1 homme 19-25	19	MDPH, Sésame, Préfecture, APAJH, CIMADE, CDAD, AS CTG	oui	nov-15	janv-17	14 mois
Logement	Logement	1 femme 35-50	3	AS de secteur, CLCV	oui	nov-15	juin-16	8 mois
2016								
Logement	Logement	1 homme 26-35	13	Mairie, CIMADE, DSU, bailleurs, Pole emploi, PACT	non (démarches en cours et déménagement habitant)	févr-16	déc-16	11 mois
Logement	Logement	1 femme 36-50 et 1 femme 19-25	16	PACT, Siguy	oui	avr-16	janv-17	10 mois
Accès au droit	Régularisation	1 homme 36-50	2	OPFRA	oui	mai-16	juin-16	1 mois
Insertion/Projet professionnel	Volonté projet professionnel	1 homme 26-35	3	UTPEG, ADIE	oui	août-16	août-16	7 jours
Projet sur le quartier	Volonté de création d'air de jeu	1 homme +50 et 1 femme 19-25	2	Voisins	oui	oct-16	mars-17	6 mois
Projet sur le quartier	Financement DSU + préparation projet tournoi foot	1 homme 26-35	2	DSU, Mairie, CTG	non	oct-16	mars-17	6 mois
Insertion/Projet professionnel	Demande d'aide à la rédaction + Recherche d'emploi	1 homme 19-25	5	DAAC, régie de quartier de RM, Mission Locale	non (déménagement)	oct-16	mars-17	6 mois
Accès au droit	Droit des étrangers	1 femme 26-35	4	Préfecture, MDM, régie de quartier, tribunal	oui	oct-16	mars-17	6 mois
Vie de quartier	Vie de quartier	1 homme 26-35 et 1 homme +50	2	DAAC, ADER	oui	nov-16	mars-17	5 mois

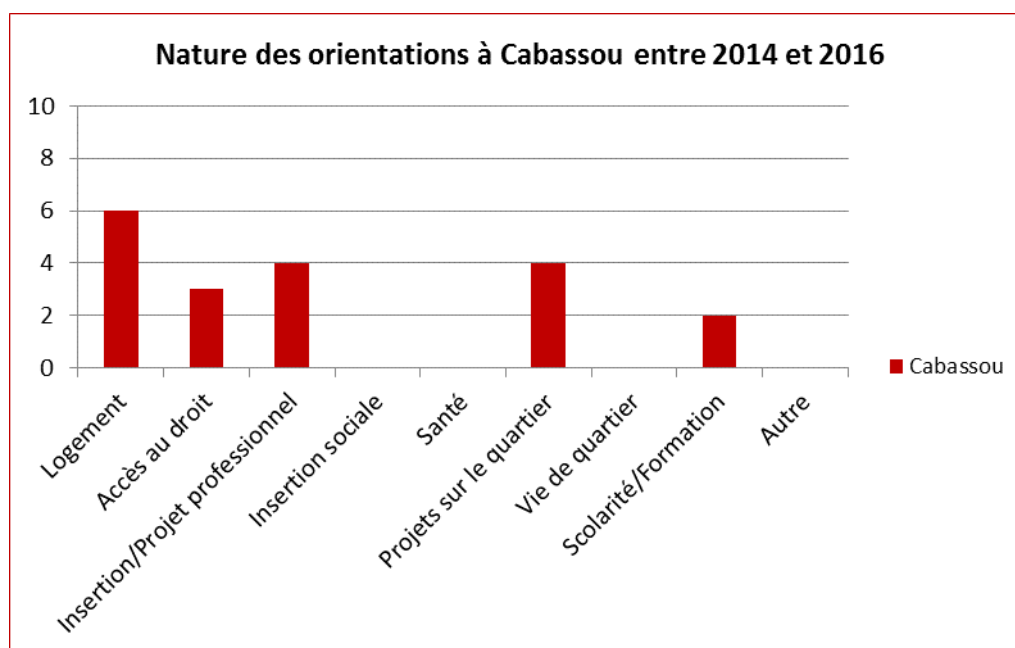
Recensement des partenaires institutionnels et associatifs

Accès au droit	Insertion/Projet professionnel	Logement	Projets sur le quartier	Vie de quartier	Santé
MJD	ADIE	Mairie	DRJSCS	DAC	MDPH
CDAD	UTPEG	CIMADE	DSU	ADER	Sésame
CTG (AS de secteur)	DAAC	DSU	Préfecture		Préfecture
OFPRA	Régie de quartier	Pôle emploi	Mairie		APAJH
Préfecture	Mission locale	PACT	CTG		CIMADE
MDM		CLCV			CDAD
Régie de quartier		SIGUY			CTG (AS)
Tribunal					

Cabassou

19 orientations réalisées :

- 9 abouties
- 3 non abouties
- 5 en cours
- 2 sans retour



Détail des orientations

Thématique	Sujet	Personnes concernées Sexe/Age	Nombre d'actions	Orientation proposée (acteurs identifiés)	Résolution	Début	Fin	Durée
2014								
Accès au droit	Démarche administrative pour droit de résidence	1 femme 35-50 et 1 femme 10-14	2	AS école	oui	nov-14	janv-15	3 mois
2015								
Insertion/Projet professionnel	Volonté projet professionnel	1 homme 25-35	1	ADIE	oui	janv-15	mars-15	3 mois
Accès au droit	Démarche administrative pour droit de résidence	1 homme 35-50	2	CIMADE	pas de retour mais démarches en cours	févr-15	févr-16	1 an
Logement	Logement	1 femme +50	3	Siguy	oui	avr-15	juil-15	4 mois
Accès au droit	Démarche administrative pour activité professionnelle	1 femme 25-35	5	CDAD, Mairie	non	mai-15	oct-16	17 mois
Logement	Logement	1 homme +50	4	AS de secteur et CESF	pas de suivi	juin-15	sept-16	16 mois
Scolarité/Formation	Formation professionnelle	1 homme 25-35	2	CNFPT	non	juin-15	déc-15	7 mois
Scolarité/Formation	Formation BAFA	1 femme 25-35	3	CTG/Pôle emploi	oui	juil-15	juil-16	12 mois
Projet sur le quartier	Volonté création association	1 femme 19-25 et 1 femme 35-50	3	Mairie, DSU, DSRU, DISCS	oui	juil-15	déc-15	6 mois
Insertion/Projet professionnel	Emploi	1 homme 19-25	4	ANCORAGE	oui	nov-15	mars-16	6 mois
Projet sur le quartier	Volonté création association	1 homme 19-25	5	Préfecture, CCI, DSRU	non	déc-15	mars-16	4 mois
Logement	Logement	1 homme +50 et 1 femme +50	20	Siguy et GUSP, agent de proximité, CACL	en cours (mais avec des résolutions)	déc-15		
2016								
Projet sur le quartier	Volonté création association	1 homme 26-35	6	DSRU, Mairie, APROSEP	en cours	janv-16		
Logement	Logement	1 femme 35-50	6	AS de secteur, assistante de DGASP, EDF, avocat, CESF	oui	févr-16	mars-16	2 mois
Insertion/Projet professionnel	Emploi	1 homme 19-25	1	ANCORAGE	oui	févr-16	févr-16	1 jour
Projet sur le quartier	Volonté création association	1 femme 26-35	5	APROSEP, préfecture	en cours	mai-16		
Insertion/Projet professionnel	Volonté projet professionnel	1 homme 36-50	3	ADIE, chambre des métiers, pôle emploi	en cours	juil-16		
Logement	Logement	1 homme 19-25	4	SAMU social, MDM	oui	nov-16	mars-17	5 mois

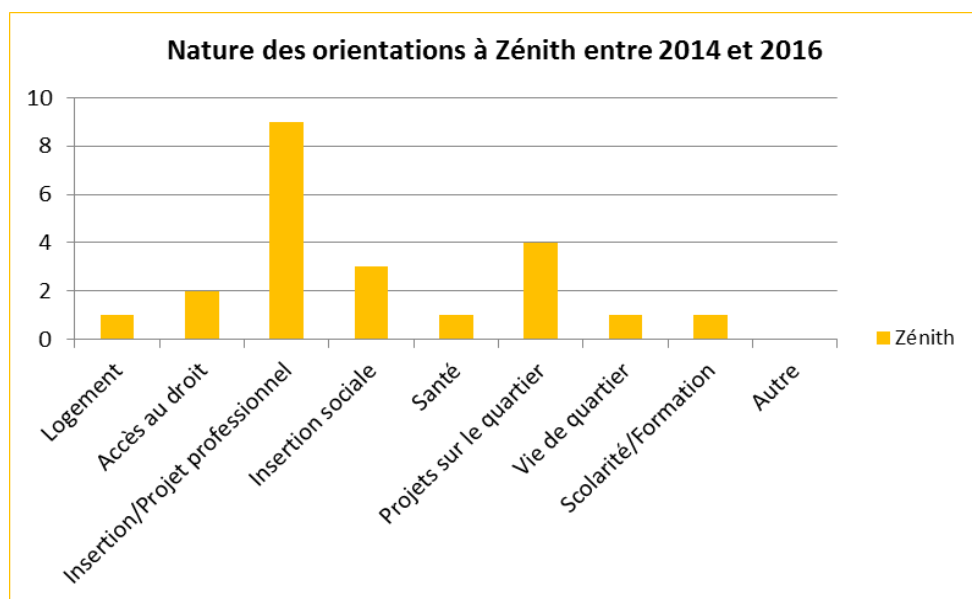
Recensement des partenaires institutionnels et associatifs

Accès au droit	Insertion/Projet professionnel	Logement	Projets sur le quartier	Scolarité/Formation
Rectorat (AS école)	ADIE	SIGUY	Mairie	CNFPT
CIMADE	ANCORAGE	AS de secteur	DSRU	CTG
CDAD	Chambre des métiers	CESF	DRDJS	Pôle emploi
Mairie	Pôle emploi	GUSP	Préfecture	
Mairie		CACL	CCI	
		EDF		
		SAMU social		
		MDM		

Zénith

22 orientations réalisées :

- 12 abouties
- 3 non abouties
- 7 en cours



Détail des orientations

Thématique	Sujet	Personnes concernées Sexe/Âge	Nombre d'actions	Orientation proposée (acteurs identifiés)	Résolution	Début	Fin	Durée
2014								
Insertion/Projet profe	Insertion professionnelle et gros problèmes familiaux	1 femme 25-35	9	Pôle Emploi, AS de secteur, AS de gendarmerie	non	nov-14	juil-15	9 mois
Insertion/Projet profe	Insertion professionnelle	1 femme 35-50	2	CAF, Semsamar	oui	nov-14	déc-16	2 mois
2015								
Insertion sociale	Précarité et insertion	1 femme +50	4	Ti dégra, As de secteur, AS Semsamar, MISE	oui	janv-15	mars-15	3 mois
Insertion/Projet profe	Insertion professionnelle	1 homme 18-25	2	nr	oui	avr-15	juin-15	3 mois
Insertion/Projet profe	Insertion professionnelle	1 femme 35-50	3	Mission locale MDA, service civiques, et PIJ	oui	avr-15	mai-15	2 mois
Insertion sociale	Précarité	1 femme 25-35	2	AS de secteur et épicerie solidaire, Ti dégra	oui	mai-15	mai-15	3 jours
Insertion/Projet profe	Insertion professionnelle	1 femme 25-35	1	Mairie de Matoury	oui	mai-15	mai-15	1 jour
Insertion/Projet profe	Insertion professionnelle	1 femme 25-35	2	DICS, formations	oui	mai-15	juin-15	2 mois
Logement	Logement	1 homme et 1 femme +50	26	AS de secteur, AS Siguy, SGDE, PôleEmploi, préfecture, AP Cayenne, Siguy, CAF, MDPH, SEMSAMAR, Agent de proximité, AS de secteur, CTG, CACL, CCAS, GMF	oui	juin-15	janv-17	19 mois
Vie de quartier	Vie de quartier	1 homme 19-25	2	Ushuaïa Street Soldiers, DSU	oui	juil-15	juil-15	18 jours
Insertion/Projet profe	Insertion professionnelle	1 homme 19-25	73	Greta, MDPH, club de prév de Kourou, hôpital de Kourou, Akatij, SAMU Social	en cours (suivi individuel)	sept-15		
Insertion/Projet profe	Insertion professionnelle et sociale	1 homme 19-25	11	DSU, le grand marché bio, pôle emploi, asso Ushuaïa	oui	oct-15	août-16	11 mois
Insertion/Projet profe	Insertion professionnelle et formation	1 homme 18	4	Street soldiers, DSU	oui	oct-15	déc-15	3 mois
Projet sur le quartier	Création évènement 'arbre de Noël'	1 femme 36-50	3	centre socio culturel, DSU, Gadj CSC	oui	nov-15	nov-15	15 jours
Accès au droit	Précarité administrative	1 homme 36-50	1	CIMAD	non	déc-15	déc-15	1 jour
2016								
Insertion sociale	Insertion sociale et professionnelle	1 homme 26-35	9	ADIE, CRPV, Siguy, Graines	non (en veille)	mars-16	sept-16	7 mois
Santé	Santé/Violence conjugale ?	1 femme 36-50	30	Infirmière libérale, Procureur de la république, Arbre fromager, CHAR, AS CHAR, CHAR cadre de santé service dermato, ISG, AS	en cours	mai-16	? Pas sur de la fin après passage de relais	
Projet sur le quartier	Projet video projection	19-25	1		en cours	août-16	?	
Projet sur le quartier	Projet culinaire	-10	1		en cours	sept-16		
Projet sur le quartier	Projet embellissement	26-35	2	voisins	en cours	oct-16		
Scolarité/Formation	Orientation scolaire	14-18	1	Crouss	en cours	oct-16		
Accès au droit	Surrendettement	36-50	3	IEDOM	en cours	déc-16		

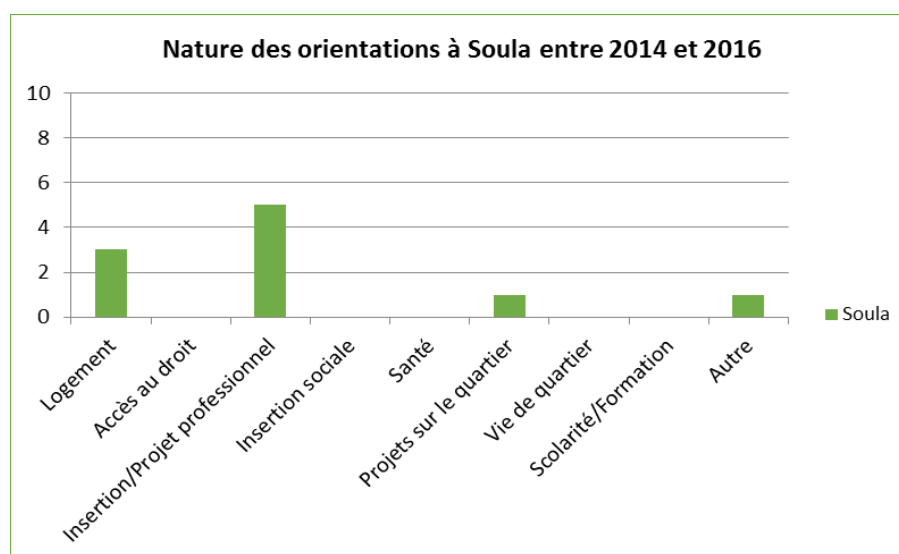
Recensement des partenaires institutionnels et associatifs

Accès au droit	Insertion/Projet professionnel	Insertion sociale	Logement	Projets sur le quartier	Vie de quartier	Scolarité/Formation	Santé
CIMAD	Pôle emploi	Ti dégra	SIGUY (AS)	Centre socio culturel	Ushuaia Street Soldiers	CROUSS	Procureur de la république
IEDOM	AS de secteur	AS de secteur	SIGUY (agent de proximité)	DSU	DSU		Arbre fromager
	AS de gendarmerie	AS SEMSAMAR	Pôle emploi	Gadj			CHAR
	CAF	MISE	Préfecture	CSC			Gendarmerie (ISG)
	SEMSAMAR	AS épicerie solidaire	AP Cayenne	Voisins			AS de secteur
	Mission locale MDA	ADIE	SGDE				
	Service civique	CRPV	CAF				
	PIJ	Graines	MDPH				
	Mairie	Siguy	SEMSAMAR				
	DICS		CTG				
	Greta		CACL				
	MDPH		CCAS				
	Club de prév Kourou		GMF				
	Hôpital Kourou		CTG (AS de secteur)				
	Akatij						
	SAMU social						
	DSU						
	Grand marché bio						
	Ushuaia Street soldiers						

Soula

10 orientations réalisées :

- 6 abouties
- 3 non abouties
- 1 sans suite



Détail des orientations

Thématique	Sujet	Personnes concernées Sexe/Age	Nombre d'actions	Orientations proposées (acteurs identifiés)	Résolution	Début	Fin	Durée
2016								
Logement	Logement	1 femme 36-50 et 1 homme 36-50	3	SIMKO	oui	mars-16	mai-16	3 mois
Insertion/Projet pro	Volonté de création d'une asso-entreprise	1 homme 26-35	1	ADIE	oui	avr-16	avr-16	1 jour
Insertion/Projet pro	Volonté de création de commerce	1 homme 19-25	1	ADIE	non (déménagement)	avr-16	août-16	5 mois
Logement	Logement	1 homme 36-50 et 1 femme 36-50	8	SIMKO, SIGUY	non	mai-16	sept-16	5 mois
Insertion/Projet pro	Mission locale + dispositif contrat civique insertion	1 homme 14-18	1	Mission locale	pas de suite, plus vu dans Q	mai-16	juin-16	2 mois
Autre	Fugue d'une collégienne	1 femme 14	4	CPE collège Soula, gendarmerie	oui	mai-16	juin-16	2 mois
Insertion/Projet pro	Job d'été	1 homme 19-25	2	PIJ LCR Soula	oui	juin-16	août-16	3 mois
Insertion/Projet pro	Demande d'orientation pour projet de restauration	1 homme 26-35	4	Mairie, SIGUY	oui	juin-16	mai-17	2-3 mois
Projet sur le quartier	projet de création d'une association	1 femme	2	DSU, MQ, asso du quartier	oui	juin-16	juin-17	1 an
Logement	Logement	1 femme 26-35	3	SEMSAMAR	non	août-16	avr-17	9 mois

Recensement des partenaires institutionnels et associatifs

Insertion/Projet professionnel	Logement	Projets sur le quartier	Autre
ADIE	SIMKO	DSU	Collège Soula
Mission locale	SIGUY	MDQ	Gendarmerie
PIJ	SEMSAMAR	Association du quartier	
Mairie			
Siguy			
LCR			

III – PERSPECTIVES DE LA MEDIATION SOCIALE DANS LES QUARTIERS EN GUYANE

3.1 Une reconnaissance nationale

Le développement de la médiation sociale en Guyane s'est fait de façon concomitante à une reconnaissance du métier au niveau national avec l'élaboration de la norme métier AFNOR.

Depuis 2015, des travaux communs sous l'égide de l'Etat (Commissariat Général de l'Egalité des Territoires CGET et Comité Interministériel de Prévention de la Délinquance CIPD) et avec l'expertise de l'Association Française de Normalisation AFNOR ont permis l'élaboration d'une norme expérimentale et d'application volontaire.

La norme XP X60-600 concerne le cadre du métier, sa mise en œuvre, son organisation et le suivi de ses activités et offre une garantie de qualité des prestations.

Le référentiel de la norme s'organise en 2 piliers :

- Le métier et ses activités
 - o La définition de la médiation sociale et ses principes directeurs ("aller vers" et "faire avec")
- Le cadre déontologique
 - o Les modalités d'intervention de la médiation sociale
 - o Le processus de médiation sociale
 - o Les dispositions d'organisation
 - o La contractualisation
 - o L'organisation de la structure de médiation sociale
 - o Le suivi, l'amélioration de l'activité et l'évaluation de l'utilité sociale

3.2 Quelle pérennité de l'expérimentation guyanaise ?

Néanmoins, en ce qui concerne cette expérimentation de médiation sociale, la question de sa pérennité est posée de manière récurrente, dans un contexte budgétaire contraint. Le Fond Interministériel et de Prévention de la Délinquance (FIPD) et les communes ont soutenu durant deux années l'expérimentation. Grâce à cela, des médiateurs ont été recrutés, conformément aux objectifs quantitatifs et qualitatifs en termes de compétences et d'exigence de qualification.

Pour autant, l'opérateur a souvent pris le risque de soutenir lui-même l'action sur des fonds propres dans l'attente du versement des subventions. Cette incertitude a pu essouffler à la fois l'équipe de médiation (questionnement autour de la poursuite ou non des contrats) et plus globalement l'AKATIJ qui fonctionne habituellement sur des financements structurels.

La survie du projet dépendra donc de l'investissement sur la durée des différents partenaires dont, en premier lieu, les collectivités territoriales : communes, Communauté d'Agglomération du Centre Littoral et Collectivité Territoriale de Guyane.

Par ailleurs, l'hybridation des sources de financements sera à rechercher auprès de nouveaux partenaires tels que les bailleurs sociaux, fondations privées (EDF par exemple), lesquels bénéficient par répercussion des effets positifs de la médiation sociale : réduction du nombre de dégradations, facilitation des relations, règlement des impayés, meilleure identification des besoins du quartier...

Convention d'utilisation de l'abattement TFPB

Cette disposition fiscale permet l'application d'un abattement de 30 % sur la base d'imposition de la TFPB lorsque les logements sont situés dans les quartiers prioritaires, via la convention d'utilisation de l'abattement TFPB entre le bailleur social, l'Etat, et les collectivité(s) locale(s).

La convention fixe les modalités d'utilisation de l'abattement. Un des champs d'utilisation concerne le « renforcement de la présence du personnel de proximité (par rapport à présence dans patrimoine hors quartier en politique de la ville) », lequel peut se décliner par la mise en place d'un service de médiation sociale.

Cette recherche devra aller de pair avec une plus grande valorisation de l'utilité sociale de la médiation sur le terrain.

L'évaluation, en catégorisant les interventions des médiateurs, vient ainsi apporter des arguments solides en faveur de la poursuite du projet auprès des actuels et potentiels partenaires :

- La médiation sociale est une forme d'intervention sociale dans un territoire en carence,
- La médiation sociale est un maillon de l'intervention sociale, qui agit en complémentarité avec les acteurs de l'intervention sociale déjà implantés sur le territoire,
- La médiation sociale assure, dans un contexte de climat de tensions sociales et d'insécurité en Guyane, une présence continue dans les quartiers
- La médiation sociale permet d'offrir un service adapté au plus près des besoins du quartier
- Les principes directeurs :
 - o « *l'aller vers* » semble être particulièrement approprié à ses territoires d'intervention en offrant à travers la rencontre des possibilités multiples : apaisement de tensions, amélioration d'une situation individuelle, émergence d'un projet,
 - o « *le faire avec* », l'accent est mis sur l'habitant en tant qu'acteur de son parcours de vie, de son quartier et permet de sortir d'une posture attentiste,
- L'échelle d'intervention intercommunale permet de mutualiser les coûts et d'agir à sur un territoire plus vaste avec l'intervention d'un seul opérateur

A l'aune de ce rapport, si les premiers résultats semblent encourageants, et seraient à corroborer par les ressentis des habitants et l'appréciation qualitative des partenaires, la médiation sociale est un processus qui demande du temps pour pouvoir constater pleinement ses effets au sein des quartiers (création du lien de confiance, identification des besoins...).

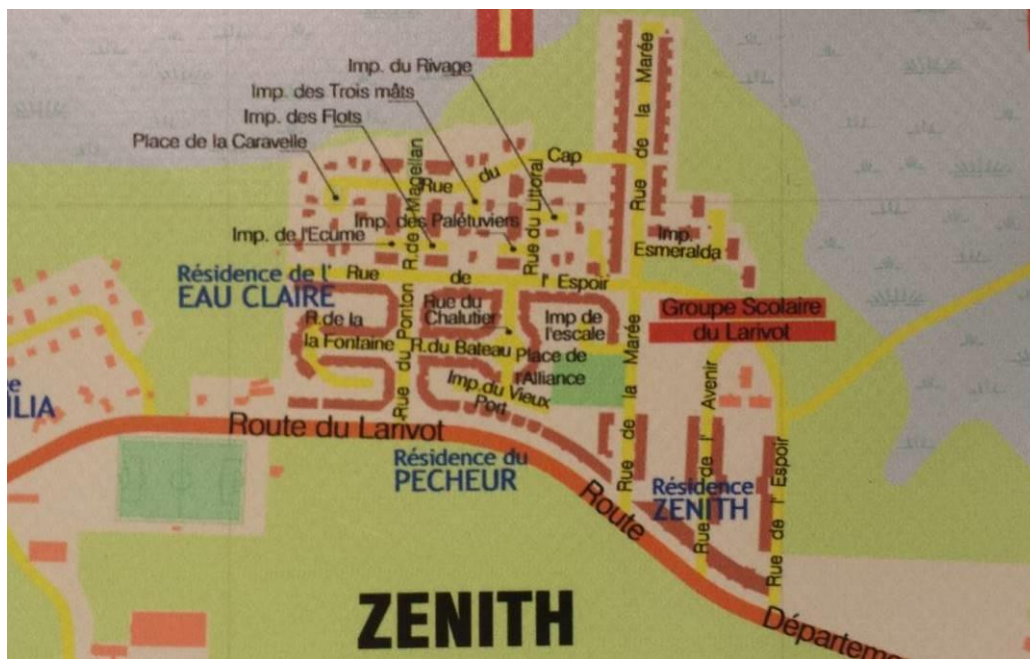
Préconisations pour la poursuite du projet de médiation sociale dans les quartiers :

- *Gouvernance* : Poursuivre la démarche de gestion de projet, en associant les partenaires à la prise de décisions concernant les orientations du projet (cadencement des réunions des instances de pilotage techniques et stratégiques)
- *Circulation de l'information* : Renforcer la structuration de la remontée d'informations auprès des partenaires
- *Valorisation* : S'appuyer sur la démarche d'évaluation pour valoriser et diffuser les résultats de la médiation sociale dans les quartiers
- *Partenariat* : Comment renforcer le partenariat et de la mutualisation des moyens ?
 - S'assurer du soutien des collectivités territoriales et de l'Etat dont l'engagement doit permettre d'assurer la pérennisation du projet
 - Hybrider les ressources financières : ouverture à de nouveaux partenaires publics et privés
 - ⇒ Ouvrir la réflexion sur des dispositifs tels que les groupements d'employeurs, lesquels permettent de mettre à disposition des médiateurs auprès des adhérents (collectivités, entreprises...) pouvant effectuer plusieurs types de médiation (sociale, énergie, scolaire, interculturelle...),
- *Médiation sociale en Guyane* : Ouvrir la réflexion sur les spécificités de l'exercice de la médiation sociale dans les quartiers en Guyane : quelle nouvelle forme d'intervention de proximité à construire, à mi-chemin entre la prévention spécialisée et la médiation sociale ?



Annexe 1 : Présentation des quartiers – Extrait du Rapport d’activité de l’AKATIJ - Médiation sociale 2016

Zénith



Le quartier de Zénith, fait partie de la zone du « Larivot ». Il est d’ailleurs communément appelé « Larivot » par les habitants. Selon l’Insee⁹, en 2013 le quartier est composé de 2276 habitants.

En termes d’infrastructures :

- Le quartier est doté d’un LCR, dont l’utilisation est plutôt réservée aux associations du quartier. Ce LCR est un espace intéressant comme lieu d’organisation d’évènement. Cependant sa construction ne permet pas qu’il soit utilisé pleinement (local non insonorisé, qui est inondable avec des dysfonctionnements récurrents en termes d’électricité).
- un Skate Park : situé au centre du quartier, il est le lieu où se réalisent les manifestations du quartier. Il permet l’organisation d’activités roller notamment. Ce skate park est cependant utilisé le plus souvent comme espace de foot par les jeunes.
- un espace de sable qui fait office de terrain de foot
- 3 aires de jeux pour les enfants, qui sont valorisées par les habitants. L’une d’entre elles est cependant peu utilisée (du fait de son emplacement moins central).

Commerces et autres activités :

- Un libre-service est situé à l’entrée du quartier. Il représente un lieu de regroupement important avec consommation d’alcool régulière.
- Une Autoécole
- Une dermatologue

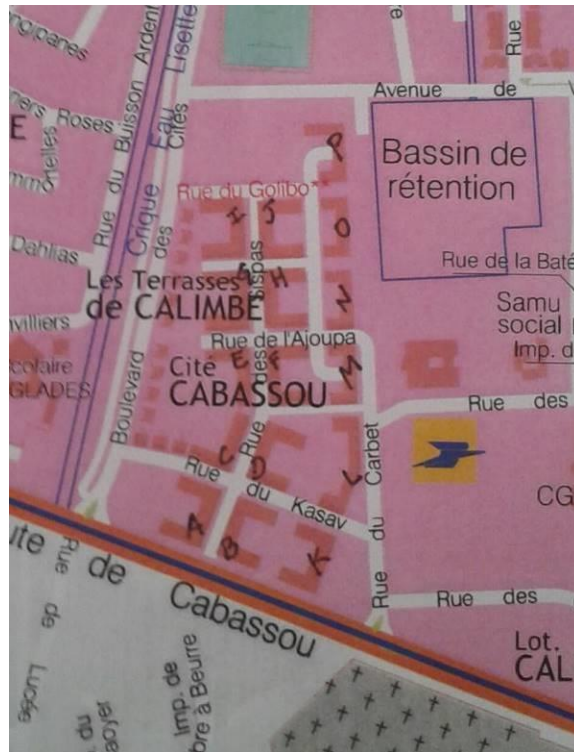
⁹ Source : Recensement de la population en 2013 Base infra communale (IRIS) Le Grand Larivot

- En 2016, s'est construite la pizzeria à l'entrée du quartier. Ce commerce est fortement apprécié des habitants du quartier et contribue à rendre positivement plus vivant le quartier.

Accessibilité :

Zénith est le quartier souffre de son enclavement. A titre d'illustration, les suivis PMI sont compliqués, puisque les mères préfèrent se déplacer à Cayenne, compte tenu des bus plus faciles d'accès.

Cabassou



En 2011, la cité Cabassou comprend 4 132 habitants¹⁰.

En termes d'infrastructures :

- le quartier dispose d'un city stade (terrain de basket et petit terrain de foot). Cet espace est pleinement utilisé par la population enfants et jeunes du quartier. Sa fonction est socialisante et positive.
- Une maison de quartier fermée depuis quelques années. Dans le passé, active, elle permettait une dynamique positive pour la jeunesse : activités pour les enfants et les jeunes. 2015 a permis sa réouverture en LCR (Local Commun Résidentiel). La gérance est faite par le DSRU.

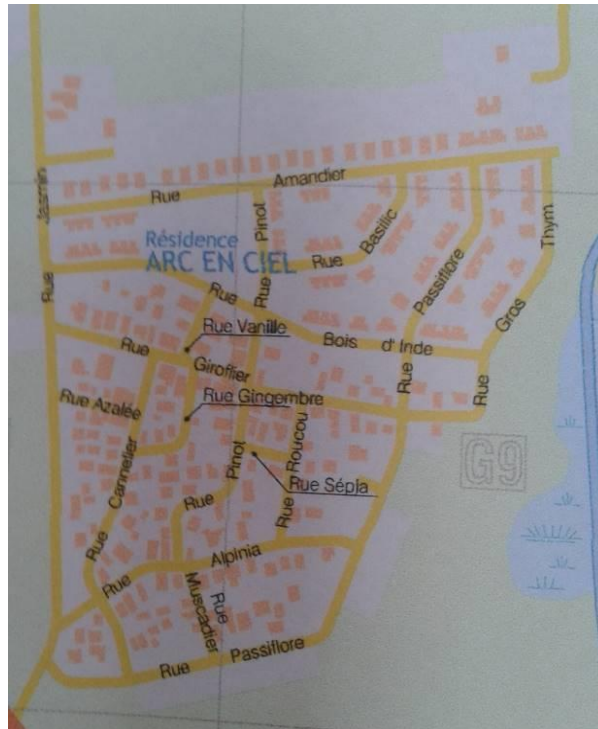
Plusieurs services sont présents au sein du quartier et favorise le lien avec l'extérieur :

- L'ADIE : rôle important dans l'accompagnement de jeunes entrepreneurs
- EQUINOXE formation : personnes de l'extérieur du quartier qui viennent chaque semaine et qui contribuent à l'ouverture du quartier vers l'extérieur
- Le SAMU SOCIAL : pas de lien direct avec les habitants du quartier
- Bureaux d'avocats

¹⁰ Source : Recensement de la population en 2013 Base infra communale (IRIS) IRIS Cabassou

- Autres services tels que laverie, transfert d'argent, une entreprise de climatisation, une entreprise de BTP : certaines entreprises s'investissent pleinement pour le quartier lorsqu'il y a des manifestations organisées pour le quartier (dons divers).

Arc en Ciel



La cité Arc en Ciel a été créée en 1988 par des pêcheurs brésiliens. Depuis, ce quartier spontané s'est vu évoluer. Les bidonvilles et les habitations insalubres ont peu à peu laissé place à des constructions en dur. La cité est toujours en cours de réhabilitation : RHI¹¹ depuis 2010 qui devait se terminer en 2012. La fin des travaux finalement prévus pour 2016 a été repoussée une nouvelle fois à 2017. La résidence a été agrandie avec la construction d'un lotissement de maisons individuelles dont le bailleur est la Siguy.

La population avoisine les 3536 habitants¹².

Infrastructures :

De par son histoire (quartier d'habitat spontané avec construction illégales de maisons), il n'a pas été envisagé avant le projet RHI de quelconques constructions d'espace de jeux ou sportif.

- Les habitants eux-mêmes ont construit leur terrain de foot qui est à l'entrée du quartier et qui peut être également utilisé comme lieu de manifestations au sein du quartier.
- L'association D.A.A.C. (Développement Accompagnement Animation Coopération), créée par des habitants du quartier dans les années 2000, est située au cœur du quartier (BP. 134). Elle s'est structurée et met en place aujourd'hui différentes actions telles que l'aide aux devoirs, le soutien à la parentalité, aides aux démarches administratives, actions de prévention en termes de santé etc. avec une équipe de médiateurs santé et médiateurs culturels.

¹¹ Réhabilitation de l'Habitat Insalubre

¹² Source : Recensement de la population en 2013 Base infra communale (IRIS) : IRIS Morne Coco BP 134

En 2015, mis à part les installations montées par la population, le quartier est quasiment dépourvu d'espaces « socialisants ».

La maison de quartier, au centre qui était avant très dynamique dans le passé a été détruite pour une reconstruction aux normes.

L'année 2016 a vu le jour la construction de petits commerces de type restauration qui permettent de créer une dynamique positive du quartier et de l'attrait de l'extérieur.

2016 a été l'année de la naissance de projet d'embellissement afin de lutter contre cette problématique dont souffre le quartier : l'insalubrité. Certains lieux sont des dépôts d'encombrants et d'ordures ménagères mélangés. En 2015, le quartier (en RHI) ne permettait pas le passage des camions poubelles dans toutes les rues. Fin 2016, toutes les rues étant rénovées, les passages sont devenus plus réguliers.

Enfin, le projet de construction du cimetière paysager qui est pensé vers la fin des années 1990, débute ses premiers travaux fin 2015. Le cimetière couvrira une partie du quartier et notamment le terrain de foot construit par les habitants.

Soula



En 2014 ; Soula I et II comptent 3 100 habitants¹³. Cependant, les logements construits étant livrés par phases, le nombre d'habitants serait déjà bien supérieur et devrait doubler d'ici quelques années. 2 500 logements en construction sont prévus pour accueillir à terme près de 10 000 habitants.

Le quartier étant vaste, il est composé de sous-ensembles, par ordre de construction dans le temps : SOULA 1 et SOULA 2 (essentiellement résidentiels avec quelques logements sociaux), la Zac de SOULA (logements sociaux construits en appartements).

Infrastructures :

¹³ Source : Contrat de Ville de Macouria

Le quartier de Soula souffre d'importants déficits en termes d'équipements, en services et en infrastructures. Toutefois, quelques équipements existent sur le quartier

- Un Local Commun Résidentiel (LCR) et d'une Maison de Quartier (MQ). La MQ et le LCR sont des espaces vivants où différentes activités sont proposées ainsi que des permanences (Mission Locale, Point d'Information Jeunesse (PIJ)). Un cyber carbet est également présent à la MQ.
- Un terrain de foot à SOULA 2, un terrain de basket à SOULA 1.

Services et commerces :

- 1 annexe Mairie est installée à SOULA2 (avec une borne CAF installée)
- Etablissements scolaires : 2 écoles primaires et 1 collège sont présents à SOULA
- 1 médecin et 1 kinésithérapeute (SOULA 2)
- libres services sont présents dans le quartier : l'un à SOULA1, l'autre à SOULA2. Ils représentent des lieux de regroupement avec consommation d'alcool régulière, mais moins importante que dans les autres quartiers.
- Fin 2016, un Supermarché a ouvert au niveau de la ZAC de SOULA, ainsi qu'un magasin de téléphonie mobile. La venue de commerces était très attendue des habitants.

Accessibilité :

SOULA est un quartier difficilement relié au centre de sa commune (Macouria) ou Cayenne. Les habitants déplorent le peu de transports réguliers et les prix élevés des transports qui ne contribuent pas à une bonne mobilité des personnes. Cela vient accentuer leur volonté de voir s'installer des entreprises au sein de leur quartier afin de favoriser l'accessibilité

Auteurs :
GIUGIALE Catherine, CRPV Guyane
LEEMANN Audrey, CRPV Guyane

Traitement Statistique :
Charlotte Luu DUC, CRPV Guyane