



## Médiateurs : dans les quartiers, pour quoi faire ?



Initié en 2009 en remplacement des correspondants de nuit, le dispositif « Médiateurs de quartier » fait l'objet d'une évaluation auprès des nombreux acteurs concernés : en premier lieu, les habitants/usagers, les professionnels de terrain, les institutions. Quels sont leurs besoins, leurs attentes, quel est l'impact réel de la médiation, quel pourrait-il être ? Comment la médiation peut-elle améliorer la vie au quotidien, la tranquillité dans les quartiers ?

### SOMMAIRE

#### ENJEUX PAGES 1 à 2

Entretien avec Gilles Nicolas, délégué à la Sécurité, à la Tranquillité publique, à la Sécurité Civile et au Stationnement

#### MÉTHODE PAGES 2 et 3

Une démarche en trois volets

#### ANALYSE PAGES 3 à 7

Les médiateurs apaisent les tensions dans l'espace public

#### PRÉCONISATIONS PAGE 8

Trois axes de travail pour conforter et améliorer le dispositif

### ENJEUX

**GILLES NICOLAS**, adjoint délégué à la Sécurité, à la Tranquillité publique, à la Sécurité Civile et au Stationnement.

#### « DÉNOUER LES TENSIONS »

La médiation est l'un des axes forts de la politique de tranquillité publique. Peu après sa mise en place, elle nécessitait une évaluation afin de clarifier son rôle et l'ajuster rapidement aux attentes et besoins des différents publics concernés.

Pourquoi être passé des correspondants de nuit aux médiateurs de quartier ?

L'évaluation du dispositif des correspondants de nuit, dix ans après sa mise en place, a confirmé que les missions qui leur étaient confiées n'étaient pas tout à fait effectuées. Au fil du temps, les pratiques s'étaient éloignées du cahier des charges de départ. Leurs horaires

les confrontaient à une délinquance de proximité dont le traitement relève de la police et ils ne pouvaient pas s'acquitter de leurs missions auprès de la plupart des habitants. Au total, ce dispositif était coûteux, peu efficace et peu visible. Nous avons donc choisi de remplacer les correspondants de nuit par les médiateurs de quartier, avec des horaires de travail, de 15h à 22h, pendant lesquels le dialogue est possible avec tous les habitants.

#### Au-delà du cas particulier des médiateurs de quartier, quelle est votre conception de la médiation ? Relève-t-elle du lien social ou de la tranquillité publique ?

Tout est lien social... La médiation participe à son renforcement en améliorant les relations entre habitants, en résolvant les petits conflits. Mais elle relève d'abord de la tranquillité publique, car son rôle est avant tout de dénouer les tensions avant qu'elles ne dégèrent. Il s'agit de prévention, d'information. La médiation doit permettre de créer ou de renouer le dialogue. Elle sert aussi à orienter les usagers vers le service ou le dispositif le plus à même de débloquent des situations conflictuelles ou susceptibles de le devenir. Les médiateurs

sont là pour réguler les différends entre personnes, pour garantir le calme à la sortie des collèges... Ils ne sont pas là pour résoudre les problèmes de délinquance.

#### Quelles sont les perspectives de la politique nantaise en la matière ?

Nous avons souhaité faire de la médiation le cœur d'action de la Ville en complément d'autres, mises en œuvre dans le cadre du Contrat Local de Sécurité. La présence des médiateurs de quartier est un signe fort, qui illustre clairement notre prise en compte de la demande de sécurité et de tranquillité publique des Nantais et les moyens que nous mobilisons dans ce but, sachant que nous ne devons pas agir à la place de l'État.

Le dispositif est en cours d'amélioration pour soutenir notre politique de prévention de la délinquance dans le sens des conclusions de l'évaluation. Nous devons tout faire pour mettre les médiateurs en position de remplir leur mission et jouer davantage notre rôle de pilote, avec les bailleurs sociaux.

## LES MÉDIATEURS APAISENT LES TENSIONS DANS L'ESPACE PUBLIC

Les médiateurs sont connus et appréciés mais encore peu sollicités voire mal identifiés.

Nécessaires pour prévenir et réguler les tensions dans l'espace public mais pas suffisants pour traiter les problèmes de tranquillité, les médiateurs de quartier ne peuvent constituer que l'un des maillons d'une chaîne d'intervenants.

### BIEN CONNUS DES JEUNES, ENTRE ACCEPTATION ET DÉFIANCE

Présents à la sortie des écoles, des collèges et de certains équipements sportifs ou socioculturels, les médiateurs sont jugés particulièrement efficaces pour réguler et prévenir les incivilités, les comportements dangereux des enfants et pré-adolescents (de 8 à 14 ans) dans l'espace public.

« Les élèves et leurs parents ont une image très positive des médiateurs. Les gens apprécient qu'ils arrivent à régler les problèmes sans faire appel à la police. »

Conseiller principal d'éducation

Les médiateurs de quartier font également un effort important pour rester en contact avec les jeunes de 15 à 19 ans. Ce sont d'ailleurs eux qui connaissent le mieux les équipes de médiateurs : leur nom, leur prénom, leurs principales missions...

« Les médiateurs ont tendance à être trop copains avec les jeunes. Ce n'est pas sérieux(...) en même temps, ils ne peuvent pas être trop fermes dans leur rôle. Si vous voulez faire taire des gens, il faut bien aussi les côtoyer, composer avec, discuter pour obtenir quelque chose. C'est bien d'être très courtois, y compris par rapport aux individus qui perturbent. »

Un homme, 45 ans, actif en couple, deux enfants

Deux jeunes sur trois considèrent que les médiateurs concourent à améliorer l'ambiance entre les gens et à sensibiliser chacun sur ses droits et ses devoirs. Reste que plus d'un quart manifeste de la défiance envers les médiateurs, suspectés de remplir une mission de surveillance quasi policière, voire d'être en lien avec la police en général (« les balances »). Ces jeunes sont les seuls à avoir un tel regard. Ils ne se sentent finalement pas vraiment concernés par le dispositif : ils n'en ont pas besoin ou le considèrent comme une gêne... Pour eux, il est plutôt destiné aux petits ou aux personnes âgées.

### UNE PRÉSENCE RASSURANTE POUR LES FAMILLES ET LES PERSONNES ÂGÉES

Dans l'ensemble, les habitants se sentent bien dans leur quartier : près de la moitié disent se sentir « très bien » et plus du tiers « assez bien », notamment au Breil et un peu moins à la Bottière.

Plus de 8 habitants sur 10 déclarent se sentir bien dans leur quartier.



## MÉTHODE

**Le pilotage de la démarche :** l'évaluation – confiée à FORS Recherche Sociale – s'est déroulée entre janvier et octobre 2011, sous la conduite d'un comité de pilotage associant les partenaires financeurs du dispositif : la mission Prévention Ville de Nantes, les bailleurs sociaux (Nantes Habitat, La Nantaise d'Habitations, la Samo - Société Anonyme des Marches de l'Ouest) et la TAN. Elle a également associé une personnalité extérieure, Marwan Mohammed - chargé de recherches au CNRS et chercheur associé au Centre de recherches sociologiques sur le droit et les institutions pénales (Cesdip), dont les travaux principaux concernent les bandes de jeunes et les rapports entre famille et délinquance.

#### Une méthode en 3 volets :

##### • Volet 1 - État des lieux :

- analyse documentaire (données sur les quartiers et le territoire nantais et divers documents nécessaires à la compréhension de la politique publique et du dispositif "Médiateurs de quartier") ;
- des entretiens individuels (20) et collectifs (6) au-

près des principaux financeurs du dispositif (Ville de Nantes, Nantes Habitat, LNH, Samo, TAN), des principaux services partenaires ou partageant une mission de proximité sur les territoires (la Police nationale, la Prévention Spécialisée, les directions des Sports, de la Jeunesse et la mission Citoyenneté et Territoire de la Ville de Nantes, l'Accoord, Agence socio-culturelle de la Ville de Nantes), des responsables et équipes territorialisées de la mission Prévention et de l'association Optima, chargée du dispositif.

##### • Volet 2 - Diagnostic sur l'état de diffusion de la pratique de médiation au niveau local :

- des entretiens individuels (24) et collectifs (7) avec des acteurs de proximité sur les territoires d'intervention des équipes de médiateurs de quartier ; chargés de clientèle des bailleurs, adjoints de quartier, équipes de quartier, commissariats de quartier, équipes d'animation socioculturelle et sportive, éducateurs de prévention spécialisée, conseillers pédagogiques d'éducation de collèges, responsables d'associations de quartier, élus de quartier, commerçants ;

- des entretiens qualitatifs téléphoniques (21) avec des habitants dont neuf ayant sollicité ou bénéficié d'une intervention des équipes de médiateurs ;
- un questionnaire en face-à-face auprès de 309 habitants – usagers ou non du dispositif médiateurs de quartiers - résidents sur 4 des 7 territoires d'intervention (Bottière, Nantes Nord, Breil, Malakoff) ;
- deux rencontres collectives avec des groupes constitués d'habitants (6/8 personnes), autour du dispositif de médiation mais aussi, plus largement, d'une réflexion sur les besoins en matière de tranquillité publique et de lien social.

##### • Volet 3 - Élaboration de recommandations :

- un travail collaboratif avec l'instance d'évaluation sur les recommandations.

Au total, 340 habitants et plus de 90 professionnels ou acteurs associatifs partenaires des médiateurs de quartier ont été rencontrés pour apporter leur point de vue.

C'est vrai pour les jeunes : quasiment tous déclarent se sentir bien dans leur quartier, 69% « très bien ». Un sentiment probablement renforcé par la fréquence des contacts qu'ils entretiennent avec les autres habitants (64% des 15-19 ans répondent avoir « beaucoup de contacts » avec d'autres habitants contre 40% en moyenne).

« C'est bien de les avoir car la police ne se déplace plus pour des nuisances sonores, pour du tapage... Elle ne se dérange pas pour ça »

Une femme, 69 ans, retraitée, seule

La question de la sécurité divise davantage. D'un côté, à peine plus de la moitié des habitants jugent leur quartier sûr. De l'autre, le sentiment d'insécurité prévaut chez les femmes, personnes âgées de 40 à 60 ans et chez les couples avec enfant.

Les médiateurs de quartier participent dans une certaine mesure à rassurer les habitants (12% « tout à fait », 29% « plutôt »). Les femmes avec enfants et les personnes âgées sont notamment plus sensibles à une présence dans l'espace public, ce sont d'ailleurs elles qui ont la vision la plus positive du dispositif des médiateurs de quartier. 48% des femmes indiquent que les médiateurs contribuent à leur tranquillité quand elles se déplacent, 54% des 60 ans et plus.

#### REPÉRÉS MAIS RAREMENT SOLLICITÉS PAR LES HABITANTS

Le positionnement des médiateurs de quartier sur des objectifs et horaires différents de ceux des correspondants de nuit est bien compris. Intervenants de terrain, commerçants, habitants sont tous en mesure de donner une définition assez précise et fidèle du rôle des médiateurs : la régulation des incivilités et usages sur l'espace public, ainsi que la médiation dans le cadre de conflits interpersonnels. Mais les médiateurs sont

13% des habitants ont déjà sollicité les médiateurs.



Source : Fors-Recherche Sociale-Ville de Nantes, mai 2011

#### MÉDIATEURS DE QUARTIER, QU'EST CE QUE C'EST ?

"Médiateurs de quartier à Nantes" est un dispositif de la ville de Nantes, Nantes Habitat, La Nantaise d'Habitations, la Samo, l'État et la TAN, mis en œuvre par l'association Optima, depuis 2009.

24 médiateurs dont 4 responsables d'équipes sont présents dans 7 quartiers nantais – Bellevue, Bottière Pin-Sec, Breil, Dervallières, Halvêque-Ranzay, Malakoff et Nantes Nord du mardi au samedi de 15h à 22h.

Ils déambulent dans les espaces publics et communs et vont à la rencontre de l'ensemble des habitants et usagers nantais pour :

- prévenir et intervenir sur les conflits du quotidien et les comportements incivils et risqués par la médiation ;
- orienter et informer les habitants et usagers et relayer leurs demandes vers les services et acteurs du quartier ou de la ville.

insuffisamment connus en tant que personnes. 60% des personnes interrogées disent les connaître « assez mal » ou « pas du tout ». La proportion s'est inversée par rapport à 2005 : à la même question, 63% des personnes interrogées déclaraient connaître « plutôt » ou « tout à fait » bien les correspondants de nuit, plus visibles car seuls acteurs publics à être présents dans l'espace public la nuit et présents depuis plus longtemps dans les quartiers.

« Avant, il y avait dans l'entrée une plaquette qui indiquait : "si vous avez un problème, appelez les médiateurs". Aujourd'hui, il n'y en a plus. »

Un homme, 45 ans, actif, en couple, 2 enfants

Les habitants des nouveaux quartiers d'intervention\* appréhendent quant à eux moins bien le cadre et les limites des missions des médiateurs ; l'ancrage de l'usage et la pratique de la médiation sur un territoire nécessite manifestement du temps.

\*Nantes Nord depuis 2009, Bottière et Halvêque depuis 2010.

« Quand on voit des bagarres avec des cutters, des couteaux... bon c'est la police. Les médiateurs ne peuvent rien faire, et c'est dangereux pour eux. »

Une femme, 62 ans, retraitée, en couple

Les habitants disent solliciter assez peu les médiateurs dans leurs problèmes de vie quotidienne. Les 13% de personnes interrogées ayant eu recours à la médiation sont majoritairement des personnes inscrites dans la vie associative, des femmes ou des personnes âgées.

Habitants et commerçants interpellent plutôt les médiateurs sur l'instant afin d'apaiser une situation et de rétablir un dialogue lors de conflits entre habitants, bagarres entre enfants ou adolescents, tensions opposant des locataires à des jeunes jouant à des jeux de ballon ou étant rassemblés à proximité de leur domicile, etc.

Quand les problèmes s'installent, les locataires se tournent plus spontanément vers la police ou les bailleurs, même lorsqu'il s'agit de missions pour lesquelles les médiateurs sont bien identifiés, comme un conflit de voisinage. En cas de rassemblement dans l'immeuble, près de la moitié d'entre eux déclarent qu'ils ne contacteraient personne, tandis que 19% solliciteraient la police.

Plusieurs habitants ont aussi expliqué avoir spontanément pensé à solliciter les médiateurs face à un problème, mais y avoir renoncé faute de savoir comment les contacter.

Lorsqu'ils y parviennent, ils s'attendent à une prise en charge immédiate de leur demande, comme en témoignent certains habitants et responsables associatifs ayant fait appel aux médiateurs : ils auraient souhaité davantage de réactivité, puis de suivi de leur demande.

#### UTILES FACE AUX INCIVILITÉS

Systématiquement plébiscités pour leurs qualités humaines et relationnelles, les médiateurs sont également appréciés pour leur investissement et leur indéniable professionnalisme ; d'ailleurs insuffisamment valorisés selon certains autres professionnels.

La compétence des médiateurs en gestion de conflit est reconnue... dès lors que les parties en présence

65% des habitants estiment qu'« on ne pourrait pas se passer d'un tel dispositif ».



Source : Fors-Recherche Sociale-Ville de Nantes, mai 2011

sont accessibles au dialogue. Une limite vite atteinte en présence de groupes gênant fortement la tranquillité publique ou de personnes qui se mettent à distance des institutions.

Le travail de médiation dans le cas de comportements perturbateurs, dans les espaces publics comme dans les halls d'immeuble, ne peut avoir qu'un impact limité lorsque des groupes ont un intérêt fort à « garder » un territoire, le plus souvent pour du trafic.

Toutes les personnes interrogées reconnaissent qu'il n'est pas dans les compétences des médiateurs de résoudre des situations de délinquance avérées et que, dans sa conception, ce dispositif se veut généraliste. De nombreux acteurs considèrent néanmoins que les jeunes perturbateurs sont le public cible du dispositif. Ainsi, même si l'action de prévention en direction des plus jeunes peut être reconnue, elle est toujours amoindrie par un constat d'échec. Les médiateurs sont jugés principalement à travers leur capacité à intervenir dans les rassemblements perturbateurs, précisément là où l'outil de la médiation, la parole, est le plus souvent mise en difficulté...

« Leur rôle est d'apaiser les tensions entre tout le monde, discuter, éviter que ça dégénère. Ils sont là pour régler les petits problèmes de voisinage, le tapage nocturne, les bagarres de couples, les regroupements de jeunes dans les cages d'escaliers. Ils font des petites leçons de morale aux jeunes afin qu'ils ne crient pas, ne saccagent rien, aillent plutôt faire des activités dans le quartier. »

Un commerçant

### DES HABITANTS ATTACHÉS AU MAINTIEN DU DISPOSITIF

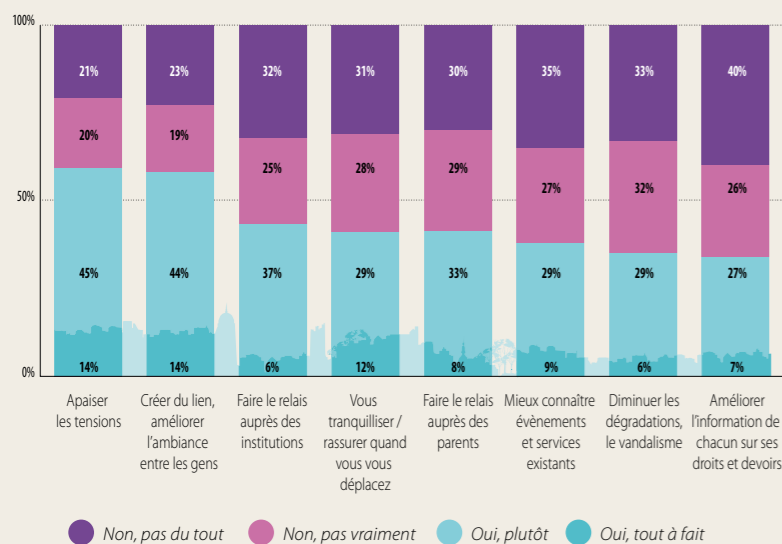
Malgré ses limites, les habitants se montrent relativement attachés au dispositif : 65 % estiment qu'« on ne pourrait pas vraiment ou pas du tout se passer d'un tel dispositif ».

« C'est intéressant d'avoir des adultes dans l'espace public, qui s'autorisent à intervenir sur des actes déviant, même mineurs, (...) et à rappeler à la règle(...) Ils font partie de la communauté éducative. »

Un responsable d'équipement

Bien qu'ils reprochent parfois aux médiateurs de ne pas jouer un rôle plus répressif, ils savent, au fond, que l'enjeu de la médiation n'est pas là. Des répercussions positives sont néanmoins possibles sur le long terme, même s'il est difficile de les identifier très concrètement et de les mesurer. Les médiateurs ne résolvent pas les plus gros problèmes mais, pour une majorité d'habitants (59%), ils contribuent à apaiser les tensions et à créer du lien social ou encore à améliorer l'ambiance du quartier (58 %).

### DANS VOTRE QUARTIER, vous avez le sentiment ou l'impression que les médiateurs contribuent à...



Source : Fors-Recherche Sociale-Ville de Nantes, mai 2011

« Les médiateurs sont quasiment les seuls aujourd'hui à être présents sur les lieux où sont les jeunes, à des heures où plus personne n'est là. »

Un élu de quartier

### DES COLLABORATIONS ENCORE INSUFFISANTES DANS LA PRATIQUE

Ce sentiment d'une action « en surface », « à l'instant », ne tient pas seulement aux médiateurs ; mais aussi aux partenaires de terrain. Comme le disent plusieurs personnes : « dans le contexte des quartiers, que peuvent seuls les médiateurs ? ». Quand il y a échec, c'est celui de l'ensemble des acteurs de proximité. Les professionnels de terrain sont parfaitement conscients que l'impact du dispositif tient à leur capacité à se saisir des informations transmises par les médiateurs, à les prendre en compte, à déployer une chaîne d'actions partagées...

« Les médiateurs sont dans le prolongement de notre boulot à l'extérieur. Notre action s'arrête au portail. C'est bien d'avoir un relais dehors, aux abords de l'établissement et plus loin. »

Un Conseiller principal d'éducation

Des exemples de collaborations positives existent, mais elles sont souvent dues à la qualité des relations interpersonnelles, à l'initiative d'un acteur local ou d'une d'équipe de médiateurs.

Tous les acteurs rencontrés (Éducation nationale, organismes HLM, Prévention Spécialisée, équipes de quartier...) considèrent désormais les médiateurs comme des acteurs publics à part entière dans les quartiers. En revanche, l'articulation avec les bailleurs et les éducateurs de la prévention spécialisée reste à consolider.

Les médiateurs soulignent quant à eux la difficulté des conditions d'exercice de leur métier : horaires difficilement conciliables avec une vie familiale et sociale, changement dans les équipes, manque de perspectives d'évolution... Ces contraintes génèrent un important *turn over* dans les équipes, qui fragilise l'ancrage de l'action des médiateurs sur le territoire.

### DES FRONTIÈRES DIFFICILES À DESSINER

L'ancienneté de la médiation favorise la consolidation du partenariat, mais ce dernier est régulièrement contrarié par le sentiment d'une concurrence plus que d'une complémentarité : les médiateurs sont tiraillés entre plusieurs dimensions parfois difficilement compatibles (prévention, médiation, sécurisation, éducation) qui n'ont pas fait l'objet d'une réflexion partagée avec le grand nombre d'acteurs qu'elles impliquent. La plupart des intervenants dans le quartier soulignent par exemple que, en cas de conflit avéré entre locataires, le rétablissement du dialogue et la recherche de solutions fait partie du rôle des médiateurs. Mais ils ne sont pratiquement jamais sollicités sur ce registre, qui semble, pour les bailleurs sociaux, relever de leurs compétences propres.

« Pouvoir faire appel à des personnes connues dans le quartier c'est bien. La vue de gens connus produit en soi de l'auto-régulation (...) Ce sont des adultes en plus sur un territoire. Des adultes posés, attentifs, capables de faire circuler la parole et retomber la pression dans les espaces publics. C'est un élément de la palette à disposition des politiques pour régler les problèmes de l'urbain. »

Un représentant d'association

### PLÉBISCITÉS POUR LEUR CONNAISSANCE DU CLIMAT DU QUARTIER

Les partenaires et acteurs de terrain reconnaissent à la médiation une plus-value, nouvelle et importante pour eux : la veille sociale territoriale. Cette fonction est le premier facteur de reconnaissance des médiateurs dans le tissu local.

« On est comme des médecins généralistes : on diagnostique et on relaie. »

Un médiateur de quartier

Le regard forgé par la déambulation, l'observation régulière de l'usage des espaces publics, les échanges quotidiens avec des habitants, commerçants, profes-

### DES CORRESPONDANTS DE NUIT AUX MÉDIATEURS DE QUARTIER

L'évaluation du dispositif des correspondants de nuit, menée en 2005, faisait valoir une bonne notoriété de l'équipe de médiation auprès des habitants des quatre quartiers dans lesquels elle intervenait. En revanche, elle mettait en évidence un certain nombre de limites :

- mise en difficulté pour intervenir sur certains actes délictueux (regroupements importants, lieux de deal...) en soirée ou dans la nuit, pour lesquels la médiation ne semble pas une réponse appropriée ;
- inscription dans l'environnement partenarial insuffisante, du fait d'une présence sur le terrain (de 19 h à 2 h) au moment où la plupart des acteurs institutionnels et associatifs n'y sont plus ;
- peu d'interventions après 22 h ;
- faible nombre d'habitants bénéficiaires (aide à la personne pour l'essentiel).

La Ville a alors souhaité repositionner le dispositif plus clairement sur les objectifs de tranquillité publique :

- un travail favorisant la cohabitation dans l'espace public et la manière de vivre ensemble,
- une présence plus visible dans l'espace public en journée,
- le développement du partenariat,
- une action centrée sur la prévention des incivilités.

sionnels divers intervenant dans le quartier, apportent un éclairage pertinent et complémentaire à la vision des autres intervenants dans un quartier. À travers leur participation aux rencontres partenariales sur les thématiques de tranquillité publique, jeunesse et vie quotidienne, à travers les échanges informels réguliers qu'ils entretiennent sur le terrain, les médiateurs favorisent une connaissance partagée, régulièrement actualisée et plus complète du climat social dans les quartiers.

## CE QUI VA CHANGER

L'action des médiateurs doit être précisée, améliorée et inscrite clairement dans un dispositif intégrant tous les acteurs de la tranquillité publique.

### 1 Clarifier le rôle des médiateurs

Les institutions porteuses du dispositif, en particulier la Ville de Nantes et les bailleurs sociaux, s'engagent à clarifier et à préciser leur communication sur le rôle des médiateurs : **ils agissent dans le champ social de la relation entre habitants et usagers, en proximité des services de la Ville et des bailleurs.**

Leur mission est d'intervenir par le dialogue, le rappel des règles de vivre ensemble, sur des situations du quotidien — conflits, prise de risque, information — en tant qu'adultes et relais auprès de l'ensemble des habitants et usagers. Ces situations doivent être bien différenciées de celles liées à des faits de délinquance, (trafic par exemple), qui concernent la police avec laquelle les médiateurs n'entretiennent aucun lien.

Ils doivent en revanche appeler police secours en cas de mise en danger immédiate et orienter les habitants vers l'appel au 17 lorsque les situations ne sont pas de leur ressort.

### 2 Structurer les partenariats

Les médiateurs travaillent trop souvent en solo. Leur action ne peut pourtant être réellement efficace que s'ils la mènent en partenariat avec les autres acteurs du quartier et d'autres services, de la Ville et du bailleur social. Si ces partenariats existent à l'échelle du quartier, il faut d'une part **communiquer sur les bonnes pratiques pour les étendre** et d'autre part **les formaliser pour que la place de chacun soit plus lisible pour les habitants et usagers nantais** et que les relais soient pris plus efficacement sur les situations.

Cela passe par des temps de rencontre réguliers entre les professionnels, des bilans sur les actions menées et une concertation préalable sur la complémentarité des actions, y compris avec les habitants.

### 3 Améliorer les modes d'intervention des médiateurs

Parmi les facteurs de réussite du dispositif de médiation sociale, il y a le temps et les outils. Le dispositif est encore récent (deux à trois ans selon les quartiers) et son action, pour être efficace, doit s'inscrire dans le temps. Par ailleurs, il faut régulièrement remplir la « **boîte à outils** » des médiateurs en fonction des besoins qu'ils repèrent sur le terrain. Parmi ces outils : leur connaissance du rôle d'un bailleur social et des modes d'attribution des logements, de la politique jeunesse de la ville et des dispositifs en place pour les jeunes, leurs compétences sur les notions de droits et de devoirs... mais également une méthodologie d'intervention précise qui leur octroie une spécificité dans « l'aller vers » les habitants et notamment les jeunes en groupe.

### Les perspectives de la médiation à l'horizon 2013

Un comité de pilotage technique, constitué de la Ville de Nantes et des bailleurs sociaux a été constitué pour réfléchir à la future commande pour 2013, en tenant compte des enseignements de l'évaluation. Cette nouvelle place de la médiation sociale et la forme du dispositif dans les quartiers seront intégrées à la politique volontariste et transversale en faveur de la prévention et de la délinquance aujourd'hui portée par les élus de la collectivité.

**LES CAHIERS DE L'ÉVALUATION** des politiques publiques ont pour objet de répondre aux engagements de transparence et de publicisation des résultats d'une démarche d'évaluation qui associe les citoyens et la société civile. Les cahiers participent ainsi de l'animation du débat public sur des questions qui croisent politiques publiques municipales et sujets de société, tels qu'ils se posent à Nantes et que la Ville souhaite partager avec les acteurs locaux et nationaux. La Ville de Nantes s'est engagée à développer une pratique de l'évaluation qui s'appuie sur les principes de la Charte de la Société française de l'évaluation des politiques publiques.

**Directeur de la publication :** Pascal Bolo

**Co-directrices de la publication :** Francine Fenet et Sandra Rataud

**Rédaction :** Pascale Wester (journaliste), Audrey Daniel (responsable des études, mission évaluation Ville de Nantes).

**Ont participé à ce numéro :** Dominique Lopez, Rim El Sayed, Myriam Primault.

**Coordination :** Nathalie Giraudon

**Mise en page :** Vu par...

**Impression :** Goubault imprimeur

**Diffusion :** 1 000 exemplaires