

Convention de coopération

Citéo – Institut Catholique de Lille – Ville de Cappinghem – Ville de Lille, commune associée de Lomme

Juin 2017

Entre

l'Institut Catholique de Lille, ci-après dénommé l'ICL, dont le siège se situe 60 boulevard Vauban à Lille (59000)
Représenté par Monsieur Pierre Giorgini, Président Recteur

la ville de Cappinghem, dont la Mairie se situe 58bis rue Poincaré à Cappinghem (59160)
Représentée par Monsieur Christian Mathon, agissant en qualité de Maire

la ville de Lille, commune associée de Lomme, dont la Mairie se situe Place Augustin Laurent à Lille (59000)
Représentée par Monsieur Roger Vicot, Maire délégué, agissant en cette qualité en vertu des délibérations du Conseil Communal de Lomme du 21 juin 2017 et du Conseil Municipal de Lille du 23 juin 2017,

Et

Citéo Ademn, opérateur de médiation sociale, dont le siège social se situe 71 rue de Paris à Lille (59000)
Représenté par Madame Caroline LE DANTEC, agissant en qualité de Directrice Générale,
Ci-après dénommé Citéo,

Il est convenu ce qui suit.

I. PREAMBULE ET OBJET

En 2015, l'ICL a sollicité Citéo pour expérimenter un service de médiation sociale au sein du quartier Humanité, qui poursuit la construction de ses derniers îlots, situé sur la commune associée de Lomme et sur la ville de Cappinghem. Cette action de médiation sociale s'est inscrite parmi les expérimentations pilotes validées par le Conseil Régional Nord-Pas de Calais et la Mission Régionale d'Appui au développement des emplois en médiation sociale, qui visent à identifier les champs d'extension possibles et pertinents de la médiation sociale contribuant au mieux vivre et agir ensemble des populations.

Le suivi et l'évaluation des activités de médiation menées auprès des usagers (habitants, résidents des structures médico-sociales, salariés, étudiants, chaland) et des différents acteurs du quartier (bailleurs, syndicats de copropriété, centres de formation, structures sanitaires et médico-sociales, villes) ont démontré l'utilité sociale et les performances du dispositif expérimental. Cette construction « au fil de l'eau », en lien avec les Ateliers Humanité, nous permet aujourd'hui de modéliser un service de médiation sociale, territorial et mutualisé.

Les phases d'étude et d'expérimentation ont permis de faire valoir les plus-values de la médiation pour les acteurs et usagers du quartier. L'objectif visé est la pérennisation du service, financé par l'ASL Humanité dès janvier 2018. Aussi, l'ICL, la ville de Cappinghem et la commune associée de Lomme souhaitent maintenir les activités du médiateur de Citéo sur le quartier Humanité pendant la phase transitoire de préfiguration du 1^{er} janvier au 31 décembre 2017.

II. MISSIONS DE MEDIATION

Le médiateur intervient sur le quartier ou sur des évènements et actions en lien avec le quartier. Les objectifs généraux et opérationnels de ses activités se déclinent autour des quatre axes suivants :

AXE 1 – AMELIORATION DU CADRE DE VIE

- Rétablir un cadre de vie agréable, serein et épanouissant grâce à l'adoption par l'ensemble des habitants et usagers du quartier de comportements respectueux des autres et de leur environnement,
- Contribuer à un sentiment de bien-être, voire restaurer, pour certains, un sentiment de sécurité,
- Alimenter l'observatoire permanent du quartier, contribuer à l'expertise territoriale et à la définition d'actions préventives,
- Consolider l'outil de partage des données et de coordination des actions avec les différentes parties prenantes du dispositif.

AXE 2 – COHESION SOCIALE ET APPROPRIATION POSITIVE DU QUARTIER

- Faciliter la connaissance du projet et la compréhension des co-responsabilités du quartier,
- Faciliter l'appropriation positive du quartier et l'adhésion au projet Humanicité,
- Favoriser les rencontres entre les différents publics,
- Créer des passerelles entre le quartier et son environnement.

AXE 3 – IMPLICATION DES USAGERS/ ACTEURS DU QUARTIER

- Développer le pouvoir d'agir de l'usager/acteur du quartier,
- Co-construire avec les usagers du quartier des solutions pour résoudre les dysfonctionnements et prévenir les tensions,

AXE 4 – EVALUATION PARTAGEE ET MODELISATION

- Co-définir avec les parties prenantes et les futurs commanditaires des indicateurs de suivi et d'évaluation simples et mesurables,
- Mesurer la performance du service de médiation en vue de sa pérennisation.

III. COUT ET FINANCEMENTS

Coût global 2017

50 675 € (cinquante mille six cent soixante-quinze euros) net de TVA, incluant

- Citéo : **43 675 € (quarante-trois mille six cent soixante-quinze euros) net de TVA** - intervention d'un médiateur, dotations et encadrement compris,
- ATH : **7 000 € (sept mille euros) net de TVA** – locaux équipés et suivi de la médiation et contribution à la mesure de performance.

Financements

- Ville de Lille, commune associée de Lomme : **10 000 € (dix mille euros)**, subvention à Citéo
- Ville de Capinghem : **20 000 € (vingt mille euros)**, subvention à Citéo
- ICL : **20 675 € (vingt mille six cent soixante-quinze euros)**, dont **13 675 € (treize mille six cent soixante-quinze euros)**, sur appel de fonds trimestriel à échoir par Citéo, pour ses interventions.

IV. GOUVERNANCE, EVALUATION ET ENGAGEMENTS

Gouvernance et pilotage

| Instance | Fréquence | Objet | Participants |
|--------------------|--|--|---|
| Comité de pilotage | <ul style="list-style-type: none"> - Lancement - Bilan à mi-parcours - Bilan annuel | <ul style="list-style-type: none"> - Définition des objectifs des activités de médiation, des indicateurs de suivi et d'évaluation de performance - Co-définition et validation des plans d'actions - Evaluation des résultats et impacts de la médiation | <ul style="list-style-type: none"> - ICL : à désigner - ATH : Directeur - Ville de Capinghem : Maire - Ville de Lille, commune associée de Lomme : Maire délégué de Lomme - ASL Humanicité : un représentant du Conseil de Direction - Métropole Européenne de Lille : à désigner - Citéo : Manager coordinateur Pôle Vie de la Cité, Médiateur |
| Comité de suivi | Mensuel | <ul style="list-style-type: none"> - Suivi des activités de médiation et des résultats - Co-construction des actions - Traitement des situations complexes | <ul style="list-style-type: none"> - ATH : à désigner - Ville de Capinghem : à désigner - Ville de Lille, commune associée de Lomme : à désigner - ASL Humanicité : un représentant du Conseil de Direction - Citéo : Manager coordinateur Pôle Vie de la Cité, Médiateur <p>Selon l'ordre du jour :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Représentant des copropriétaires (président de copropriété et /ou syndic de copropriété et/ou conseil syndical) - Bailleurs - Structures médico-sociales - Services de police - Autres acteurs - ... |

Par ailleurs, Citéo s'engage à participer aux instances du territoire, selon sollicitations :

- cellules de veille des deux villes
- groupes thématiques relatifs à l'amélioration du cadre de vie et aux projets dans le quartier (CostrATH, Groupe Mutualisation, Groupe évènementiel, ...)

Suivi des activités et évaluation partagée

- **Relais direct du médiateur social de Citéo** : par contact direct, par téléphone, par fiche de signalement (transmis aux interlocuteurs identifiés par mail via la base de données Medios)
- **Traçabilité des réalisations et résultats sur base de données d'activités Citéo (Médios)**
Codes d'accès personnalisés donnés à chaque signataire pour une mise à disposition sécurisée des données de réalisations et de résultats, sur le périmètre d'intervention respectif de chacun.

- **Synthèse mensuelle et tableau de bord de la médiation**

Suivi des missions réalisées sur le terrain, analyse partagée des résultats et des évolutions par thématiques prédéfinies avec les parties prenantes.

Suivi des indicateurs de réalisations et de résultats prédéfinis avec les parties prenantes.

Préconisations d'ajustements opérationnels, d'actions coordonnées visant la résolution durable des problématiques.

- **Bilan**

Bilan, évaluation des résultats et impacts des activités de médiation

Mise en perspectives 2018

Engagements

Les signataires s'engagent à :

- transmettre toute information sur le quartier et ses évolutions,
- désigner des interlocuteurs internes dédiés afin d'assurer l'interface permanente avec Citéo, tant dans le suivi des activités que dans le traitement des problématiques soulevées par le médiateur dans le cadre du service apporté,
- participer au suivi et à l'évaluation partagée des réalisations, résultats et impacts de la médiation sociale.

Fait à _____ le _____ en quatre exemplaires originaux

Pour l'Institut Catholique de Lille

Monsieur Pierre Giorgini, Président Recteur

Signature et cachet

Pour Citéo,

Caroline LE DANTEC, Directrice Générale,

Signature et cachet

Pour la Ville de Cappinghem

Monsieur Le Maire

Signature et cachet

Pour la Ville de Lille, commune associée de Lomme

Monsieur Le Maire délégué

Signature et cachet

ANNEXES

1 – Organisation des activités de médiation

2 – Engagement de confidentialité des informations

ANNEXE 1

ORGANISATION DES ACTIVITES DE MEDIATION

1. Cadre de référence des activités de médiation sociale

Les activités et l'action des professionnels de la médiation sociale s'inscrivent en cohérence avec la norme nationale de la médiation sociale, la charte déontologique et le référentiel des activités de médiation sociale et culturelle (cf. France Médiation, réseau national d'acteurs de la médiation sociale – www.francemediation.fr).

Les missions du médiateur social sont complémentaires aux actions d'observation et de facilitation menées par les Ateliers Humanité. Elles s'organisent autour du contact auprès des acteurs, habitants et des usagers, de l'identification des dysfonctionnements et leur résolution et de l'émergence et l'accompagnement de projets. Elles s'appuieront sur le référentiel d'activités de la médiation sociale¹ et notamment :

- la présence active de proximité,
- la gestion de conflits en temps réel ou sur temps différé,
- la veille sociale territoriale,
- la mise en relation avec un partenaire,
- la concertation avec les habitants et les institutions, la veille technique,
- la facilitation et/ou gestion de projets,
- la sensibilisation et/ou formation,
- l'intermédiation culturelle.

La médiation sociale agit en complémentarité avec l'ensemble des parties prenantes, sans se substituer aux responsabilités des Ateliers Humanité, des villes, des bailleurs, des syndicats, des structures du quartier, des forces de l'ordre et autres acteurs concernés par la vie du quartier.

Les personnels de Citéo ont par ailleurs une obligation de discrétion et de confidentialité dans l'exercice de leurs missions.

2. Déroulement et organisation des activités de médiation

Le médiateur intervient sur le quartier ou sur des événements et actions en lien avec le quartier, sur une base annuelle de 1607 heures et une moyenne hebdomadaire de 35 heures. Dans le cadre de sa mission, il pourra être amené à travailler le week-end, les jours fériés et la nuit.

Les interventions en médiation sociale suivent le déroulement suivant :

- Définition d'une **feuille de route annuelle** : objectifs généraux et actions prévisionnelles définies sur l'année
- Définition d'une **feuille de route mensuelle**, déclinaison opérationnelle des objectifs généraux de la feuille de route annuelle
- **Réalisation quotidienne des activités** de médiation sociale et **enregistrement des activités** dans la base de données de Citéo (Medios)
En cohérence avec la démarche qualité de Citéo et la certification ISO 9001 de ses activités, l'activité des médiateurs sociaux affectés répond à une structuration précise dans son organisation et résultats attendus.
Un processus à part entière définit les activités indispensables à l'organisation, au déroulement et au suivi des activités des médiateurs sociaux de Citéo. Ce processus est décliné en modes opératoires qui spécifient la manière dont les médiateurs sociaux doivent réaliser les activités prédéfinies.
- **Analyse et synthèse mensuelle** des interventions et des données enregistrées et préconisations d'actions

¹ Référentiel national France Médiation, www.francemediation.org

- **Partage des connaissances et des préconisations** avec les signataires et autres partenaires lors des instances de suivi de la médiation et autres instances territoriales identifiées.

PROJET

ANNEXE 2

ENGAGEMENT DE CONFIDENTIALITE DES INFORMATIONS

Les supports informatiques fournis par **le(s) signataire(s)**, et tous documents de quelque nature qu'ils soient résultant de leur traitement par **Citéo** restent la propriété **du (des) signataire(s)**.

Les données contenues dans ces supports et documents sont strictement couvertes par le secret professionnel (article 226-13 du code pénal). Conformément aux articles 34 et 35 de la loi du 06 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, **Citéo** s'engage à prendre toutes précautions utiles afin de préserver la sécurité des informations et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des personnes non autorisées.

Citéo s'engage donc à respecter, de façon absolue, les obligations suivantes et à les faire respecter par son personnel, c'est-à-dire notamment à :

- ne prendre aucune copie des documents et supports d'informations confiés, à l'exception de celles nécessaires pour les besoins de l'exécution de ses missions, objet du présent contrat,
- ne pas utiliser les documents ou informations traités à des fins autres que celles spécifiées au présent contrat,
- ne pas divulguer ces documents ou informations à d'autres personnes, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales,
- prendre toutes mesures permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des fichiers informatiques en cours d'exécution du contrat,
- prendre toutes mesures, notamment de sécurité matérielle, pour assurer la conservation des documents et informations traités tout au long de la durée du présent contrat,

et en fin de contrat à :

- procéder à la destruction de tous fichiers manuels ou informatisés stockant les informations saisies,
- ou à restituer intégralement les supports d'informations selon les modalités prévues au présent contrat.

A ce titre, également, **Citéo** ne pourra sous-traiter l'exécution des missions à une autre société, ni procéder à une cession de marché. [Les supports d'informations qui lui seront remis devront être traités sur le territoire français métropolitain.]

Le(s) signataire(s) se réserve(nt) le droit de procéder à toute vérification qui lui (leur) paraîtrait utile pour constater le respect des obligations précitées par **Citéo**.

Il est rappelé que, en cas de non-respect des dispositions précitées, la responsabilité du titulaire peut également être engagée sur la base des dispositions des articles 226-17 et 226-5 du code pénal.

Le(s) signataire(s) pourra(-ont) prononcer la résiliation immédiate du contrat, sans indemnité en faveur du titulaire, en cas de violation du secret professionnel ou de non-respect des dispositions précitées.