



“ Donner du sens et créer du lien : bien plus qu'une affirmation à CITEO, et, plus que jamais, une valeur partagée par toutes et tous ! ”

A l'heure où il est essentiel de se réinventer et d'être plus solidaire que jamais, Citéo innove pour maintenir ses activités de médiation sociale et prendre part aux initiatives qui jaillissent un peu partout.

Le bien vivre ensemble n'a jamais été aussi menacé, le rôle de médiateur prend alors tout son sens pour maintenir le lien en cette période exceptionnelle.

Nous avons pensé que nos missions étaient plus qu'essentielles à l'heure du confinement, qu'il fallait trouver comment nous transformer pour contribuer à maintenir le bien vivre ensemble, à notre mesure. Nous sommes fiers de participer, à notre manière, à l'effort collectif.

Ainsi, nous avons souhaité mettre les projecteurs sur quelques initiatives 2.0 prises pour venir en soutien à nos clients et partenaires.

En 22 ans d'existence, Citéo s'est imposé sur 3 territoires (la Métropole Européenne de Lille, les Hauts de France et l'Île-de-France) comme un expert incontournable de la médiation sociale dans 6 secteurs (transport/mobilité, chantier, urbain, scolaire, hospitalier, énergie). Nos 200 collaborateurs interviennent là où il s'agit de gérer le bien vivre et agir ensemble. Avec le confinement, nous avons dû remettre en question notre manière de procéder pour innover dans nos méthodes d'intervention. Notre cœur de métier a été bouleversé mais il reste indispensable pour maintenir le lien social. La transformation de Citéo repose sur les femmes et les hommes qui la composent et qui ont su proposer et expérimenter de nouvelles formes de médiation qui répondent aux enjeux de cette situation exceptionnelle : la médiation 2.0 est née.

ET SI SE TRANSFORMER ÉTAIT DEVENU UNE  
NÉCESSITÉ IMPÉRIEUSE ?

# VERS UNE MÉDIATION 2.0

## Expérimentations et réussites du dispositif médiateurs à l'école 2.0

Citéo a souhaité poursuivre son engagement en se montrant réactif et innovant : le projet de médiation sociale à distance ou médiation 2.0 permet aujourd'hui, et ce depuis le 24 mars, de poursuivre cette continuité éducative auprès des élèves en quartiers prioritaires de la ville en cette période de crise sanitaire. La médiation 2.0, ce sont des échanges téléphoniques entre médiateurs et familles confinés, en lien avec les acteurs de l'éducation nationale et les partenaires du territoire. Cette action est née d'une démarche partagée avec les chefs d'établissements, les représentants des communes et les délégués du Préfet des territoires concernés, en concertation avec le réseau France Médiation et l'ANCT.

En plus d'une continuité pédagogique, l'objectif de la médiation 2.0 est de maintenir le lien social en s'assurant, d'une part, du cadre et des conditions d'apprentissage des élèves et, d'autre part, de l'accompagnement citoyen et le lien avec les parents, tout en sensibilisant sur le contexte actuel et les consignes de confinement. Il est essentiel pour le médiateur de garder le lien avec les acteurs des établissements scolaires et du territoire, afin de garantir la cohérence éducative auprès des élèves des quartiers prioritaires. Ceci permet avant tout d'assurer les relais efficaces, selon les situations vécues par les élèves et partagées avec le médiateur lors des échanges téléphoniques.

# 12

### Collèges dans le dispositif médiation 2.0

\*du 23/03 au 02/04

2 à Bagnolet, 1 à Anzin, 2 à Denain, 1 à Dunkerque, 1 à Lille, 1 à Mons-en-Baroeul, 3 à Roubaix et 1 à Wattrelos

# + 560

### Nombre de familles appelées par les médiateurs

\*du 23/03 au 02/04

*"Ma principale mission s'articulait dans un premier temps autour d'appels téléphoniques auprès des familles afin de prendre des nouvelles : que ce soit pour des problèmes de connexion à internet, des problèmes de suivi pédagogique et enfin pour le respect des gestes barrière et des règles de confinement. Les familles ont très bien réagi à ces appels et étaient rassurées qu'un lien continue à se faire, entre eux et l'extérieur mais aussi avec le collège. A présent, je m'occupe essentiellement des élèves présentant un profil en difficulté pour les accompagner et éviter ainsi tout décrochage."*

**Alicia DELLI-COLLI - Médiatrice scolaire au collège Georges Politzer de Bagnolet**

## La médiation urbaine 2.0 c'est possible et ça marche !

La médiation urbaine se poursuit dans le Nord, quartier d'Humanicité (Lomme, Capinghem), à Mons-en-Baroeul et à Hellemmes où les médiateurs et Aurélie Miroir (cheffe de projet médiation urbaine) ont dû adapter leurs missions aux besoins actuels.

Contacter, rassurer et mettre en lien sont devenus leur quotidien. L'enjeu est de garder une écoute attentive des habitants, de répondre à leurs besoins et de détecter leurs problèmes à distance.

*"Il y aura un avant et un après, je pense et j'espère que ce que l'on vit aujourd'hui permettra d'anticiper et de prévenir des situations similaires à l'avenir. La médiation est un dispositif majeur dans cette situation. J'ai pu recenser une quarantaine de personnes vivant seules et pas forcément connues des institutions. Cette connaissance du public peut me permettre un travail complémentaire avec les services de la ville comme les bailleurs ou les béguinages... Certaines personnes pourront vraiment s'apercevoir du rôle important du médiateur dans le mieux vivre-ensemble et surtout dans la création de lien."*

**Julie FRANCOIS - Médiatrice urbaine sur le quartier d'Humanicité**



“

*La mairie de Capinghem m'appelle concernant un couple d'habitants qui ne peut pas se déplacer pour faire des courses alimentaires : je les appelle pour les mettre en lien avec un habitant prêt à les aider.*

”

# CONTINUITÉ DE SERVICE CHEZ CITÉO



Citéo continue sa prestation de médiateurs **Welcomers** sur le réseau Ilévia, transports en commun de la métropole lilloise. Le cahier des charges a été revu à la baisse dès la troisième semaine de mars et cette tendance se confirme avec une diminution de la continuité de services à hauteur de 30% du cahier des charges depuis le 1er avril. Les médiateurs adoptent et rappellent les gestes barrières en vigueur. Malgré cette situation difficile, la bonne humeur et la solidarité sont au rendez-vous pour gérer au mieux le bien vivre ensemble sur le réseau et le respect des consignes sanitaires.

*"Substitution aux personnels d'agences commerciales même si dans les missions de remonte file, nous le faisons également mais pas de la même façon. Nous faisons beaucoup plus de "social" notamment en direction de SDF, migrants (recherche de solution d'hébergement, pour se nourrir, contact avec les relais sociaux...)."*

## WELCOMER

La **médiation à l'hôpital** continue et assure la continuité de ses missions sur deux sites d'intervention : les urgences du CHU de Lille et les urgences de l'hôpital St Vincent de Paul à Lille. Les médiateurs sont en soutien du personnel soignant pour fluidifier et faciliter les soins. Ils informent les patients sur les nouvelles mesures et sur l'organisation des soins en veillant à la protection de chacun.

*"Il faut être conscient de la situation, être vigilant, il faut aussi se protéger soi-même et protéger les personnes que l'on côtoie dans la vie privée et professionnelle. Il est important aussi de continuer à vivre, de garder le moral, de rester efficace et vigilant malgré la situation actuelle."*

**Jean Ludovic SINAMA - Médiateur aux urgences du CHU de Lille  
et de l'hôpital St Vincent de Paul à Lille**