



Ville de Vevey
Service de la cohésion sociale
Secrétariat
Rue du Simplon 14
1800 Vevey

BILAN DU PROJET PILOTE DE LA MEDIATION URBAINE VEVEYSANE (MUV)

HISTORIQUE DU PROJET

Le modèle de médiation urbaine de terrain mis en place à Vevey s'inspire de dispositifs similaires déjà éprouvés en Suisse et en Europe¹. Sur la durée, ces modèles ont démontré leur efficacité partout où ils ont été implantés. Le Service de la cohésion sociale de la Ville de Vevey (COS) a ainsi développé un projet pilote avec pour objectif de répondre aux préoccupations exprimées par la population en offrant la possibilité de dialoguer directement, notamment face au sentiment d'insécurité lié au deal de rue et aux tensions dans l'espace public.

La Municipalité prend ainsi en compte les besoins de ses habitants en apportant une réponse concrète et immédiate, incarnée par la médiation urbaine, placée sous l'égide du Service de la cohésion sociale. Ce choix reposait sur la conviction que les problématiques liées au deal de rue et à la présence de dealers dans l'espace public relevaient directement des compétences de ce service. Cependant, il ne faut pas oublier que cette mission ne peut en aucun cas remplacer les fonctions répressives, qui relèvent exclusivement de la police et de la justice.

Disposant d'un budget « auxiliaires » pour ce dossier et d'une Décision de la Municipalité d'agir par plusieurs mesures, le Service de la cohésion sociale a rapidement recruté une chargée de projet spécialisée dans le secteur social pour piloter la mise en œuvre du dispositif.

Une équipe de 4 médiatrices et médiateurs urbains (MUV) représentant 2.3 EPT a été ainsi recrutée, formée et accompagnée sur le terrain. Parallèlement, un mandat spécifique en sécurité a été donné pour évaluer la pertinence et la dimension d'un dispositif de vidéosurveillance.

Conception du projet et organisation

¹ <https://www.lausanne.ch/officiel/administration/securite-et-economie/secretariat-general-se/unites-administratives/domaine-mediation-urbaine-accueil-et-securite.html>
<https://www.yverdon-les-bains.ch/votre-commune/les-services-de-ladministration/securite-police/observatoire-de-la-securite/mediation-nocturne>
<https://www.geneve.ch/actualites/correspondant-nuit-extension-dispositif-secteur-paquis-grottes-gervais>

Courrier : Ville de Vevey
Service de la cohésion sociale
Secrétariat
Rue du Simplon 14
1800 Vevey

tél. : +41 21 925 53 18 www.vevey.ch/
courriel : cohesion.sociale@vevey.ch

Horaires : 08h00 – 12h00 ou sur rendez-vous

Lors de cette première étape, la Cheffe de service, la chargée de projet et l'équipe ont défini les principes directeurs de la mission ainsi que l'organisation et le périmètre d'intervention. Ce périmètre, désigné comme une « zone de tension », concerne la gare et ses environs. Dans cette zone, l'équipe observe les dynamiques en lien avec le deal de rue ainsi que les éventuels troubles à l'ordre public. Elle a également pour mission de s'intéresser aux ressentis de la population fréquentant ce périmètre liés au sentiment d'insécurité, d'impunité et aux incivilités.

Afin de renforcer leurs compétences, une formation de quatre jours axée sur les outils de médiation et l'harmonisation des méthodes d'intervention a été organisée et dispensée par un coach spécialisé. Une immersion de certains membres de l'équipe dans les dispositifs de médiation urbaine lausannoise et genevoise ont permis de partager avec leurs collègues certaines bonnes pratiques.

La première mission assignée aux MUV a été déclinée en trois étapes :

1. **Observation** : Dresser un état des lieux sur le terrain et effectuer un reporting.
2. **Se rendre visible et communiquer** : Assurer une présence rassurante et apaisante, dialoguer, aiguiller, désamorcer des tensions latentes afin de contribuer à atténuer le sentiment d'insécurité de la population dans l'espace public en journée et en soirée. Les horaires sont variables selon les besoins observés sur le terrain.
3. **Piloter le dispositif et l'évaluer en continu par du monitoring.**

Des colloques d'équipe réguliers ont eu lieu et ont permis de clarifier :

La mission des MUV

- Être visible dans l'espace public en étant identifiable auprès de la population
- Identifier dans l'espace public les zones et les moments de grande affluence .
- Prévenir le sentiment d'insécurité et désamorcer les malentendus.
- Tisser des liens avec les usagers dans la zone de tension de la gare et des alentours.
- Orienter le public dans le réseau social local.
- Mener toutes les actions de médiation à même de favoriser la cohésion sociale.

Les valeurs de l'équipe

- Faire preuve d'ouverture d'esprit en manifestant de l'intérêt, de la curiosité et de la compréhension pour les idées qui diffèrent en partie ou totalement des siennes.
- Faire preuve de flexibilité en s'adaptant aux circonstances particulières.
- Avoir une bonne connaissance des missions et des limites
- Tendre vers la tolérance et être inclusif.
- Adopter une attitude neutre.
- Faire preuve d'empathie, de patience, de maîtrise de soi et garder une posture professionnelle.

Les premières sorties dans l'espace public se sont faites de manière discrète et sans chasubles ou vestes. Ces sorties ont permis aux MUV d'observer discrètement toutes sortes d'interactions liées ou non au deal de rue. Les observations faites durant ces sorties ont permis de cartographier les endroits où il a été observé de la consommation d'alcool ou de stupéfiants, du deal, de la mendicité et/ou de la grande précarité ainsi que des incivilités et même parfois des altercations.



Le 27 juin 2024 a eu lieu le lancement officiel de la Médiation Urbaine Veveysane dans l'espace public. Un stand de présentation a été installé devant la gare et derrière lequel, la Municipale, la Cheffe de service de la Cohésion sociale ainsi que la coordinatrice du projet et les médiateurs-trices urbains ont pu répondre aux questions des habitants et des passants. Il a été ainsi communiqué que les MUV interviendraient du jeudi au dimanche de 14h00 à 22h30 en fonction des besoins observés sur le terrain, des plaintes prises en compte et de l'affluence des usagers. Ces horaires ont été réévalués en fonction de la saison et d'autres points d'attention, notamment « les chemins de l'école ».

BILAN DES OBSERVATIONS DES PROBLÉMATIQUES DE L'ESPACE PUBLIC

Le deal de rue

Dans le cadre des sorties, plusieurs problématiques ont été identifiées dans l'espace public, en lien avec le sentiment croissant d'insécurité. Étant donné que le mandat initial du dispositif visait à aborder principalement le deal de rue les observations ont été concentrées principalement sur la présence et les activités des dealers, notamment dans la zone de la gare.

1. Concentration des dealers dans la zone de la gare

Les dealers sont nombreux et utilisent la gare comme point central pour leurs activités de vente. Leur mobilité est élevée, et ils se déplacent par divers moyens de transport : à pied, en train, en bus, en trottinette électrique ou en voiture, souvent accompagnés de leurs clients.

2. Usage intensif de l'espace public

Les dealers exploitent les infrastructures accessibles :

- *Lieux de repos* : parcs, abris et bancs.
- *Points de forte affluence* : pour établir des contacts ou conclure des ventes.
- *Commerces* : pour se réapprovisionner ou effectuer des achats.

3. Relations avec le public et perception de l'insécurité

- *Absence de violence directe* : aucun acte violent de leur part n'a été constaté, à l'exception de quelques disputes internes.
- *Comportements problématiques* : Certains accostages ont été insistants, voire agressifs, suscitant de l'agacement et un sentiment de harcèlement chez les passant-e-s.
- *Sources de tension* : Des rassemblements bloquant des points de passage, des nuisances sonores, la consommation d'alcool ou de cannabis en public ont contribué au sentiment d'insécurité.
- *Communication préventive* : Lorsque cela était possible, des messages de sensibilisation et de prévention ont été transmis et ont été reçus avec ouverture et sans agressivité.

4. Éléments positifs observés

Malgré les problématiques relevées, des interactions positives sont malgré tout à relever :

- *Aide et entraide* : Assistance à une personne en fauteuil roulant, prêt d'un chargeur de téléphone, ou partage d'un banc avec d'autres usager-ère-s de la gare.
- *Cohésion sociale* : Certains comportements témoignent d'un partage et d'une forme de solidarité entre les dealers et d'autres utilisateurs de l'espace public. N'oublions qu'eux aussi sont des humains dans une grande précarité.

Bénéficiaires et personnes nécessitant l'aide du réseau socio sanitaire

Il a été constaté une augmentation significative des personnes en situation de précarité ou nécessitant un soutien du réseau socio sanitaire dans l'espace public. Un contact a été établi avec plusieurs d'entre elles, recueillant des récits de vie qui témoignent de parcours marqués par des difficultés multiples :

- *Précarité économique*
- *Sans-abrisme*
- *Dépendances* : alcool ou substances stupéfiantes

1. Orientation vers le réseau socio sanitaire²

Certaines de ces personnes, peu familières avec la région ou le réseau d'aide disponible, ont été orientées vers des structures locales telles que :

- *AACTS*
- *Le Hublot*
- *Autres services spécialisés de la région lausannoise*

2. Interactions et gestion de la sécurité

Lors des échanges avec des personnes consommant des produits des mesures strictes ont été appliquées pour garantir à la fois leur sécurité et celle des MUV :

- *Maintien d'une distance sécuritaire.*
- *Évaluation préalable de l'état de conscience de la personne.*
- *Communication rassurante, en précisant que nous n'appartenions ni à une autorité sécuritaire ni à un organisme répressif.*

Dans certains cas, il n'était pas possible d'engager une conversation, notamment lorsque la personne était sous l'effet immédiat du produit (phase de montée). Dans ces situations, les MUV laissaient la personne tranquille tout en restant à proximité pour intervenir en cas de mise en danger.

3. Déchets liés à la consommation dans l'espace public

Une augmentation notable des déchets liés à la consommation dans des zones spécifiques a été remarquée, notamment à Saint-Martin. Ces déchets incluent :

- *Aiguilles et garrots*
- *Nacl et ascorbine*
- *Pochons et cellophane*
- *Aluminium et canules à crack*
- *Emballages de préservatifs*

Ces observations ont été systématiquement documentées et rapportées au Service de la cohésion sociale et aux acteurs du réseau socio sanitaire local.

Pour des raisons de sécurité, ces déchets n'ont ni été manipulés, ni ramassés par les MUV.

4. Élaboration d'un guide pratique sur la consommation

Une collaboratrice ayant suivi une formation spécifique sur les produits psychoactifs et les gestes de premiers secours a développé un guide pratique destiné à :

- *Reconnaître les différents produits, leurs effets et les types de déchets associés.*
- *Identifier les situations de mise en danger.*
- *Garantir la sécurité des intervenant·e·s sur le terrain.*

Ce guide a permis de définir un cadre clair d'intervention. Il a également contribué à uniformiser les pratiques sur le terrain et à encadrer les actions dans des situations critiques.

Littering et incivilités dans la zone d'activité

² Voir cartographie et flyer en cours d'élaboration

Une augmentation notable des déchets abandonnés a été observée dans l'ensemble de la zone d'activité. Plus spécifiquement, il a été relevé une accumulation de mégots, bouteilles en verre, cannettes, emballages alimentaires et autres débris dans des lieux stratégiques tels que la gare, Saint-Martin et la Place du 14 Juin.

Ce phénomène s'intensifie particulièrement durant les weekends, période où l'affluence des usager·ère·s de l'espace public est plus élevée et où les services de voirie sont moins opérationnels.

À plusieurs reprises, des interventions ont eu lieu auprès de groupes, notamment de jeunes, auxquels ont été transmis des messages de sensibilisation visant à prévenir l'abandon des déchets. Toutefois, pour maximiser l'impact de ces initiatives, ces interventions gagneraient à être renforcées par la distribution d'outils pratiques et responsabilisants, tels que des cendriers de poche ou des sacs poubelle.

QUELQUES CHIFFRES

1. Nombre de sorties sur le terrain :

Durant la période opérationnelle), 121 sorties ont été réalisées dans différents secteurs : périmètre autour de la gare, bord du lac, quartier nord de la gare et centre-ville.

2. Typologie des interlocuteur·trice·s :

Les interactions sur le terrain ont permis de dialoguer avec divers groupes sociaux, principalement :

- *Usager·ère·s de la gare (42 %) :*
Comprend les habitant·e·s de Vevey, travailleur·euse·s, et personnes en transit. Les échanges portaient principalement sur la présentation des missions du dispositif M.U.V.
- *Commerçant·e·s :*
Contact limité mais constructif, permettant de gagner leur confiance. Ces échanges ont facilité la diffusion de flyers pour des événements liés à la mission.
- *Bénéficiaires du réseau sociosanitaire (15 %) :*
Groupe incluant des personnes en situation de précarité, d'isolement ou de consommation. Certains échanges ont permis d'orienter des individus vers des structures telles qu'AACTS ou Le Hublot. Toutefois, un réel besoin de prise en charge plus large a été constaté, dépassant les capacités du dispositif.
- *Dealers (12 %) :*
Les contacts, difficiles à établir au départ en raison de la méfiance, ont permis de transmettre des messages préventifs et d'encourager une cohésion sociale. Cependant, ces échanges ont fortement diminué en novembre, en raison du renouvellement des dealers et d'un recentrage des missions du dispositif.
- *Police :*
Contacts limités sur le terrain afin de préserver une indépendance mutuelle dans les interventions. Cependant, des échanges réguliers hors terrain ont permis d'assurer un partenariat constructif.
- *Partenaires sociosanitaires :*
Peu de contacts sur le terrain, mais des collaborations renforcées lors de la seconde phase du projet via des plateformes et rencontres locales et cantonales.

3. Thématiques des interpellations et échanges :

Une diversité croissante de sujets a été observée au fil du projet, les principaux étant :

- *Présentation du dispositif M.U.V. et de ses missions :*
Thématique dominante, en raison du caractère pilote et peu connu du projet.
- *Deal de rue et consommation (18 %) :*
Sujet récurrent en raison de l'augmentation du deal dans la zone autour de la gare. Ces échanges reflétaient les attentes des usager·ère·s envers la municipalité et leur incompréhension face à cette problématique. Le dispositif a surtout joué un rôle d'écoute, de relais d'informations et de prévention.
- *Précarité et orientation sociosanitaire (10 %) :*
Dialogues avec des personnes sans-abris ou en situation de consommation, souvent orientées vers des structures adaptées. Un besoin accru de prise en charge a été noté.
- *Incivilités (9 %) :*
Problèmes rapportés : ébriété, pollution sonore, consommation de cannabis et urines dans l'espace public. Les auteur·rice·s étaient hétérogènes. Certaines situations nécessitaient une alerte aux autorités.
- *Insalubrité :*
Littering constaté aux abords de la gare.
- *Harcèlement et violence :*
 - Harcèlement principalement lié aux interactions entre dealers et usager·ère·s. Souvent perçu comme une crainte plus qu'un acte concret, le dispositif a assuré une présence rassurante et un rôle de relais vers les autorités.
 - Actes de violence, souvent entre dealers, ont été rapportés par des interlocuteur·rice·s et traités avec la même posture que pour le harcèlement.
- *Gestion des plaintes :*
La coordinatrice, en collaboration avec ASR a fait un courrier type de réponse afin d'informer les plaignant·e·s des mesures prises par la Ville.

CONCLUSION ET PERSPECTIVES:

Le projet M.U.V. a démontré son efficacité en matière de médiation urbaine et de réduction du sentiment d'insécurité dans l'espace public. Toutefois, une partie de la population exprime le besoin de mesures sécuritaires renforcées, telles que l'installation de caméras ou une présence policière accrue. Afin d'optimiser ce dispositif, des ajustements sont nécessaires, notamment en améliorant les infrastructures, en renforçant les partenariats socio-sanitaires et en pérennisant les actions préventives.

Ce projet a constitué une base solide pour une approche globale de la gestion des tensions dans l'espace public. Son impact a dépassé la problématique du deal de rue : les médiateurs et médiatrices urbain·e·s ont également été confronté·e·s à des enjeux plus larges tels que la précarité, l'exclusion sociale et la marginalisation.

Le projet pilote, mené sur plusieurs mois, a permis de tirer des enseignements précieux, soulignant la nécessité d'intégrer ces actions dans le cadre du Travail Social de Proximité (TSP). Ce dernier constitue déjà un levier essentiel pour renforcer la cohésion sociale. En reprenant les principes de la médiation urbaine, il adopte une démarche plus globale et préventive. L'objectif ne se limite plus à la gestion des

tensions, mais vise à intervenir en amont pour répondre aux besoins des habitants, soutenir les publics fragilisés et améliorer le bien-être général, tout en prévenant l'insécurité.

L'intégration des missions de médiation urbaine au sein du TSP garantirait la continuité et l'efficacité à long terme de ces actions. Les tâches des travailleurs sociaux hors murs (TSHM) incluraient notamment :

L'observation du terrain et des évolutions sociétales dans l'espace public.

Une présence visible et rassurante pour la population.

La prévention des tensions et des conflits.

L'écoute, l'information et la communication avec les habitantes et habitants.

Par ailleurs, une collaboration étroite avec les différents services municipaux et associations déjà engagés sur le terrain (voirie, espaces verts, TSHM de l'AACT) ainsi qu'avec la police permettrait une meilleure mise en commun des observations. Le développement d'un observatoire social favorisera une prise de décision plus réactive et efficace.

Enfin, des formations conjointes entre ces différents acteurs contribueront à l'élaboration d'un langage commun, facilitant ainsi la coopération et la compréhension mutuelle malgré les spécificités professionnelles de chacun.

Vevey, le 31 janvier 2025

QUELQUES VIGNETTES TIREES DU JOURNAL DE BORD DES MUV

A la rue des Communaux, nous avons été interpellés par un homme, la quarantaine qui fumait un joint devant l'entrée de l'hôtel Vision. Il nous a demandé qui nous étions. Nous lui avons expliqué le dispositif et ses missions. Il nous a expliqué qu'il venait d'Algérie, avait une situation sociale compliquée et pas de permis de séjour, ainsi qu'aucun endroit stable où dormir. Nous l'avons orienté vers le Hublot. Il nous a répondu qu'il connaissait ce lieu mais qu'il n'y avait déjà plus de places pour ce soir. Nous lui avons conseillé de voir sur les autres logements d'urgences sur Lausanne et l'avons également orienté chez AACT s'il avait d'autres besoins (repas, repos en journée, douche, lessive).

Aux escaliers menant au Quai 8 mars, nous avons été interpellés par une femme veveysane depuis 20 ans, la cinquantaine. Elle nous a demandé qui nous étions et que représentaient les initiales MUV. Nous lui avons présenté le dispositif et ses principales missions en insistant sur point du mandat qui nous met à disposition de toute la population. Elle nous a parlé de son rapport aux dealers: « J'ai remarqué que si je ne les regarde pas dans les yeux, ils m'interpellent moins. » Selon, elle, le simple fait de les saluer peut amener à un rapport de séduction qui la met mal à l'aise. Elle a également expliqué qu'elle a suivi l'évolution du deal à Vevey qui s'est progressivement ouvert et centralisé dans l'espace public de la gare. Elle nous a confié que son entourage a eu des liens avec la consommation et l'addiction. Elle a encouragé l'équipe présente et félicité et soutient le dispositif.

Place du 14 juin, un dealer que nous ne connaissions pas nous interpelle suite à une remarque que nous lui avons fait concernant la musique qu'il écoutait. Il nous a parlé du Nigeria . Il était détendu, amical et jovial. Nous avons eu un échange cordial. Il semble qu'il était légèrement désinhibé (alcool ? marijuana ?). A côté de lui d'autres dealers étaient présents sur les côtés à écouter la conversation. L'un d'entre eux portait un chapelet en bois autour du cou. Un peu plus tard nous avons croisé à nouveau le dealer avec qui on a échangé dans le tunnel pour aller au quartier des 2 gares, il marchait en écoutant de la musique forte. Nous lui avons fait signe de diminuer un peu la musique.

Vu à 20h20, sous le passage souterrain qui commence rue des communaux et mène au parking derrière la gare. En arrivant, en bas des escaliers on a vu 2 hommes assis par terre en train de préparer leurs produits, en chauffant à l'aide d'un briquet (crack).

Ils séparaient le produit avec une lame a rasoir, utilisant tout le matériel nécessaire pour leur dose posés à même le sol (cuillère, briquet, seringue, pipe en métal, bouteille, aluminium...). Ils étaient concentrés dans leur préparation des produits. Ils étaient assez nerveux, pressés de consommer. Nous les avons abordés en leur disant que ce n'est peut-être pas le lieu adapté et que ce n'était pas sécuritaire pour eux.

Nous les avons laissé faire leur consommation. Aucun autre passant n'est passé à ce moment-là. Nous avons observé à distance. l'un des deux hommes, de suite après avoir consommé s'est en allé prendre son train voie 2. Le deuxième est resté pour consommer le dos tourné dans un coin. Après 3 minute il s'en allé par le parking derrière la gare à pied. Ils n'ont pas laissé de déchets. Ils n'ont pas eu de comportements agressifs, ils nous ont posé la question « qui on était ? ». Ils ont a peine écouter notre réponse car pressés de consommer. Ils n'ont pas craint notre présence et notre présence n'a pas changé leur décision de consommer dans ce lieu public.

A notre deuxième sortie, dans la salle d'attente de la gare sur la voie 1, nous avons rencontré un homme de septante ans précarisé, alcoolique que nous avons déjà rencontré. Nous avons brièvement discuté avec lui. Il semblait conscient et portait deux sacs de course. Cependant, il sentait très fort et semblait avoir une très mauvaise hygiène. Nous lui avons demandé comment il allait et s'il avait besoin de quelque chose. Il dort actuellement dans le Parc de Montbenon, à Lausanne, sous un arbre. Il dit n'avoir besoin ni de nourriture, ni d'une orientation. Cependant, il voulait de l'alcool ou de l'argent et nous a montré sa bouteille de rosé. Il nous a également fait part d'une situation qui l'a mis en colère où un homme est venu au parc à Lausanne le réveiller pour lui proposer de l'argent contre une fellation. Nous l'avons orienté vers l'association d'AACTS et il nous a dit les connaître et être en bon contact avec eux. Il nous a également fait part de son passé, lorsqu'il résidait dans un EMS à Pully et ne supportait plus les contrôles que l'on lui administrait face à sa prise d'alcool, il s'en est donc allé. Nous l'avons salué en lui rappelant notre fréquente présence dans la zone en cas de besoins.