

## **Retour d'expérience**

### **Une entité de médiateurs urbains en Ville de Neuchâtel**

Cet article décrit la mise en place d'une nouvelle entité de médiateurs urbains qui se base sur le retour d'expérience et l'observation participante dans d'autres structures en Suisse. Lors de la création de l'entité, la lecture d'articles concernant des dispositifs européens et nord-américains a donné des pistes de réflexion et offert une base de travail. Il restait à penser le concept en adéquation à son environnement.

La notion de conflit est une constante dans le comportement humain. L'être humain vit avec et à travers les différends qui sont généralement perçus comme improductifs. Ils incarnent une menace, un combat, une lutte de pouvoir, une épreuve et engendrent des sentiments éprouvants comme la colère ou la peine. Mais le conflit n'est-il pas un passage obligé et créateur pour se renforcer, s'enrichir et progresser ? Oui mais...qu'en est-il par exemple sur l'espace public ?

L'affrontement est généralement soudain, vif et court. Il engendre un sentiment d'insécurité et de peur pour les parties comme pour les spectateurs. Il y a de plus en plus souvent, de la part des autorités, une volonté d'anticiper d'éventuelles tensions, un souhait de responsabiliser les citoyens au bien-commun. Ainsi le paysage de la médiation sociale est entrain de se dessiner.

En Suisse, elle a fait ses premiers pas à Zürich dans les années 90 pour répondre à l'usage problématique de l'espace public lié à la scène de la drogue. En 2017, une douzaine de dispositifs évoluent selon les attentes politiques et l'environnement urbain qui leur sont propres. L'objectif initial de ces différentes entités se rejoint et se décline dans les grandes lignes comme suit : assurer la veille sociale, encourager une cohabitation harmonieuse, faire baisser le sentiment d'insécurité, répondre aux problématiques liés à l'espace public.

La terminologie est variée. En Suisse alémanique, plusieurs entités sont appelées SIP – Sécurité Intervention Prévention. En Suisse romande, le qualificatif le plus répandu est celui de Correspondant de nuit. Ces dispositifs polymorphes ont comme point commun le fait que cette médiation sociale est essentiellement institutionnalisée, communale, qu'elle tend vers une médiation plutôt sécuritaire et que le travail est nocturne, plus précisément en soirée et en début de nuit. Le parcours professionnel de ses acteurs est très diversifié. Ces derniers proviennent du monde social, médical, culturel, mais également de celui de la nuit.

Quant à l'entité de Neuchâtel, ouverte le 1er octobre 2015, elle est née d'une volonté politique guidée par le succès rencontré par les médiateurs urbains qui ont œuvré dans les espaces dédiés lors de l'Eurofoot 2008. Cette entité constitue un élément de la stratégie sécuritaire adoptée par le Conseil général dans le cadre du programme politique 2014-2017. Cette démarche est proactive et s'inscrit dans la perspective de repenser le système et de

l'adapter aux défis contemporains des zones urbaines. Neuchâtel est une ville d'environ 34 000 habitants et le chef-lieu du canton du même nom. La définition de la médiation choisie est celle proposée par Ghyslaine Thorion « *La médiation urbaine, mode local de régulation sociale, facilite le vivre-ensemble, permet la participation citoyenne dans l'expression des besoins, la recherche de solution consensuelle ou la conception de projets. Elle est un moteur de transformation sociale. Elle sert le maintien ou la création de liens sociaux, la prévention des conflits et le rétablissement du dialogue entre les publics.* »<sup>1</sup>

En ville de Neuchâtel, le souhait est de favoriser le lien social et la cohabitation sur les espaces publics et renforcer le sentiment de bien-être. Ecrit plus négativement : de faire baisser le sentiment d'insécurité, notion subjective difficilement évaluable de par le fait qu'il n'existe pas d'indicateur concret.

Les trois missions principales de l'entité sont :

L'**information** au sens général du terme, les médiateurs urbains renseignent sur les services publics existants, mais aussi sensibilisent les citoyens à certaines problématiques sociales et personnelles telle que la consommation excessive de substances. Cette information revêt également un rôle d'orientation et de soutien pour les personnes en souffrance.

La **médiation** qui, comme écrit plus haut, propose un accompagnement et un soutien à la résolution de conflits. La présence et l'écoute des médiateurs amène à une atténuation des tensions, ce qui permet une recherche des solutions équitables pour les parties. Lorsqu'une solution émerge, les médiateurs restent attentifs à la mise en action.

La **sensibilisation** qui favorise une meilleure cohabitation et responsabilise les citoyens au respect du bien commun et du vivre ensemble, ce qui permet de lutter contre les comportements inadéquats.

L'intervention des médiateurs urbains amène à une meilleure compréhension des uns et des autres, donc à plus de tolérance et de respect des besoins de chacun. La sensibilisation aide à ce que tous participent à la construction d'un vivre ensemble respectueux et responsable. Certains actes sont objectivement incivils comme le fait de jeter les mégots à terre et certains comportements relèvent plus du respect du bien-vivre de l'autre. L'exemple type est l'impact sonore, les sorties de boîtes de nuit ou des soirées festives hors murs. D'un couvre feu quotidien et total à 22 heures résultera une ville sans vie et l'inverse provoquerait un tohu-bohu. C'est d'un juste équilibre qu'émane l'harmonie d'une société.

D'autre part, les médiateurs urbains offrent une écoute active qui permet d'apaiser les tensions et les angoisses. Sachant que la souffrance est d'ordre émotionnel, ils sont des détecteurs de problèmes et par leur écoute et leur savoir-faire, ils aident les personnes en situation de fragilité à dépasser l'expression des besoins factuels et faire émerger leurs besoins réels. Ils sont le réceptacle du salmigondis des émotions, aident les personnes à mettre un peu d'ordre dans cet imbroglio et les mobilisent pour tendre vers une prise en charge. Les médiateurs urbains rentrent en scène également lorsque les personnes occasionnent des problèmes sur ou en lien avec les espaces publics.

---

<sup>1</sup> Ghyslaine Thorion, *La médiation, moyen de prévenir la crise urbaine en France ?* In Communication et organisation 32 (2007) La ville dans tous les sens. <http://communicationorganisation.revues.org/318>

Une des caractéristiques de leur prérogative est la marge de manœuvre acceptée en zone grise et de l'assurance de la confidentialité et de la neutralité. Les médiateurs urbains n'ont pas de devoir de dénonciation sauf dans les cas de figures sous-mentionnés, comme tout citoyen, tels que :

1. maltraitances intra familiales : coups et blessures, menaces, inceste, négligence grave, etc.
2. viols, abus ou contraintes sexuelles
3. coups et blessures entraînant des lésions corporelles lors de bagarres, règlements de comptes, etc.
4. mise en danger d'autrui : gros trafics de stupéfiants ou d'armes, conduite dangereuse de véhicule à moteur pouvant entraîner des dommages à autrui

La présence sur le terrain couvre l'après-midi et la soirée. Il s'avère que la présence diurne permet de tisser des liens privilégiés et de gagner en capital confiance. Elle est source d'échanges avec les acteurs importants de la communauté, tels que les commerçants mais également les institutions publiques et privées. Une meilleure connaissance des tâches de chacun ouvre la voie aux projets transversaux et à une collaboration efficace.

La journée est aussi le moment des rencontres avec des citoyens susceptibles d'interpeller les médiateurs urbains le soir pour des impacts sonores provoqués par les occupants nocturnes des espaces publics. Ce lien de confiance est un préalable nécessaire pour être intégré au paysage urbain et pour tisser des liens privilégiés. D'ailleurs, il est intéressant de noter que certaines interventions liées à des conflits se sont produites en plein jour, alors qu'il est reconnu que la nuit est le moment où les problématiques de jour s'exacerbent.

Depuis, le nombre de demandes de collaborations de différents services et interlocuteurs au sein de l'administration et l'expérience de terrain montrent que cette entité a une action transversale qui offre une vision globale et analytique sur bien des préoccupations. L'entité répond ainsi à un projet commun qui est de formuler des diagnostics sur des problèmes et besoins repérés (incivilités, déprédations, violences, occupations inadéquates des lieux) ainsi que concernant le sentiment d'insécurité, le dispositif des relais et la veille sociale. Ils évaluent également des situations inhabituelles qui ne rentrent pas dans les procédures établies liées aux missions du département. Suite aux diagnostics posés, une gestion par objectif peut être initialisée avec une réflexion sur les mesures à prendre, les méthodes et outils à utiliser, les collaborations à mettre en place et les ressources en termes temporel et budgétaire. Ce tout permet de donner des réponses intelligentes plus en adéquation et de manière pérenne.

Accueillir et fonder une entité de médiation sociale en milieu urbain peut paraître une gageure pour un département de sécurité. Grâce à la confiance, l'écoute, l'ouverture d'esprit et d'analyse du chef de service de la Sécurité et de son équipe, le pari est réussi et l'entité a évité de tomber dans certains écueils, tant au niveau déontologique qu'au niveau opérationnel. Pour rappel et exemple, une des particularités de la médiation sociale est que ses acteurs agissent dans une zone grise, paramètre qui paraît de prime abord en inadéquation avec les missions d'un service de sécurité.

L'entité a le privilège d'être partie intégrante d'une réflexion générale au sein de la direction de la sécurité. Le système sécuritaire actuel souffre parfois d'une exécution des missions à l'ancienne venant de la période post moderne. Le repenser pour qu'il colle au plus près des changements qui se produisent dans notre société, voilà un défi passionnant à fort potentiel de développement !

## Webographie

Mylène Jaccoud, « Origines et fondements de la médiation sociale au Québec : un double ancrage. » *Nouvelles pratiques sociales* 212 (2009): 93–108. DOI : 10.7202/038964ar

Ghyslaine Thorion , « La médiation, moyen de prévenir la crise urbaine en France ? »  
In *Communication et organisation* 32 (2007) La ville dans tous les sens.  
<http://communicationorganisation.revues.org/318>

H Vieille-Grosjean, RS Tsehay « Les médiateurs sociaux : limites et enjeux d'un dispositif »,  
In *Sociétés et jeunesses en difficulté* no 12 (2011) - [sejed.revues.org](http://sejed.revues.org)

Isabelle Ferre, « Ville et médiation : note de synthèse » *Le Cubitus* (2002)  
[http://www.cdu.urbanisme.developpement-durable.gouv.fr/IMG/pdf/mediationnote\\_cle01fa31.pdf](http://www.cdu.urbanisme.developpement-durable.gouv.fr/IMG/pdf/mediationnote_cle01fa31.pdf)