



## **LA VILLE DE NEUCHÂTEL COMMUNIQUE**

Aux représentants des médias

### **La Sécurité urbaine renforce ses effectifs**

## **Des médiateurs au service des citoyens**

**La société évolue, la Sécurité urbaine de la Ville de Neuchâtel aussi. Soucieuse de proposer des actions appropriées et contemporaines pour favoriser le bien-vivre ensemble, elle renforce ses effectifs avec la mise en place ce jour d'une entité de médiation urbaine composée de cinq personnes. Les prestations proposées constituent un élément de la stratégie sécuritaire adoptée par le Conseil général. Cette nouvelle cellule s'inscrit dans le cadre du programme politique 2014-2017.**

Le mot médiation est de plus en plus à la mode. Il est utilisé dans des contextes divers, comme dans la culture par exemple. Ainsi dans les musées, l'action des médiateurs culturels ou scientifiques rend plus accessible la compréhension d'une oeuvre d'art ou d'un discours scientifique qui, parfois, paraît abstrait.

La médiation est une intervention qui facilite la recherche de solutions par les parties en conflit. Le médiateur est un tiers qui accompagne ce processus. C'est donc dans le sens premier du terme que la nouvelle entité de médiation urbaine en Ville de Neuchâtel prend son inspiration et la pratique. Elle est une alternative à la répression et une promotion de la tolérance. La médiation adopte une technique de communication respectueuse et sécurisante et une approche qui donnent un sentiment de confiance et de respect.

Les médiateurs urbains interviennent auprès des citoyens et favorisent une qualité de vie harmonieuse. Ils orientent les personnes auprès des services compétents. Ils interviennent dans la résolution des conflits d'usage de l'espace public ainsi que pour des conflits interpersonnels ou communautaires. Les médiateurs s'assurent d'une attitude juste pour répondre aux besoins des diverses situations rencontrées. Leur mode d'action est un accompagnement dans une réflexion constructive, à la recherche de solutions alternatives et pérennes, avec la participation active des parties.

Précision importante : les médiateurs ne sont pas des agents de surveillance ou de répression. Ils ne peuvent pas accomplir des actes relevant des forces de l'ordre. Ils ne sont pas des travailleurs sociaux non plus et, par principe, ils passent le relais aux structures adéquates. Les médiateurs urbains sont des acteurs actifs de veille sociale, des facilitateurs du lien social, avec trois missions principales : l'information, la médiation et la régulation.

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

**La médiation** : les médiateurs proposent un accompagnement et un soutien à la résolution de conflits. Leur présence et leur écoute entraînent une atténuation des tensions qui permet une recherche de solutions équitables pour les parties. Lorsqu'une solution émerge, les médiateurs restent attentifs à la mise en action et veillent à la pérennité du changement.

**La régulation** : ils s'agit d'utiliser le dialogue et la proximité lors de comportements inadéquats. Les médiateurs sont présents dans les espaces publics afin de favoriser une meilleure cohabitation et responsabiliser les citoyens au respect du bien commun et du vivre ensemble, ce qui permet de lutter contre les incivilités.

La nouvelle cellule de médiateurs urbains de la Ville de Neuchâtel est formée de cinq personnes, dont une responsable, Fabienne Finat. Travaillant en binôme, les médiateurs sillonnent la ville principalement l'après-midi et le soir, du mercredi au samedi pendant l'hiver, ainsi que le dimanche en été. Ils sont reconnaissables par la couleur verte de leur veste.

Le savoir-être du médiateur urbain privilégie les relations humaines, l'intérêt pour les personnes. Il est discret tout en étant visible.

Neuchâtel, le 09.12.15

Direction de la Sécurité

Renseignements complémentaires: **Pascal Sandoz**, conseiller communal, directeur de la Sécurité, tél. 032 717 72 00

**Fabienne Finat**, responsable des médiateurs, tél 032 722 22 22,  
courriel: [fabienne.finat@ne.ch](mailto:fabienne.finat@ne.ch)