

ISAM BOHLI

LE TIERS

INATTENDU

Dans les coulisses
de la médiation urbaine



« Le véritable pouvoir du médiateur urbain
réside dans son absence de pouvoir. »

Auteur :

Isam Bohli

Accompagnement éditorial et mise en page :

Sabrina Bohli

Conception de couverture :

ADN Conception Graphique

© 2026 Isam Bohli
Tous droits réservés.

Publié en autoédition
Imprimé à la demande par Amazon KDP

Dépôt légal : septembre 2026
ISBN : *En cours d'attribution*

Première édition 2026

Aucune partie de cet ouvrage ne peut être reproduite, stockée ou transmise, sous quelque forme que ce soit, sans l'autorisation écrite de l'auteur, sauf dans les cas prévus par la loi. Les dénominations et concepts méthodologiques présentés dans cet ouvrage restent la propriété intellectuelle de leur auteur.

ISAM BOHLI

Le Tiers Inattendu

Dans les coulisses
de la médiation urbaine

AUTOEDITION

SOMMAIRE

Avant-propos.....	7
Introduction.....	19
PARTIE I - DÉFINIR LA MEDIATION URBAINE DEPUIS LE TERRAIN.....	27
Chapitre 1 : L'émergence de la médiation urbaine	29
Chapitre 2 : Rôle, missions et piliers du médiateur urbain....	37
Chapitre 3 : Le pouvoir du médiateur urbain réside dans son absence de pouvoir	58
PARTIE II - COMPRENDRE LA MEDIATION URBAINE	89
Chapitre 4 : Les formes d'intervention du médiateur urbain	90
Chapitre 5 : Comprendre les publics sans les enfermer	106
Chapitre 6 : Les territoires, leurs codes et leurs équilibres.	126
Chapitre 7 : Les limites de la médiation urbaine.....	146
PARTIE III - ANCRER LA MEDIATION URBAINE DANS LA VILLE.....	164
Chapitre 8 : Du capital relationnel au partenariat durable .	166
Chapitre 9 : De l'instinct à la méthode.....	182
Chapitre 10 : La volonté politique : donner un cadre à la médiation urbaine	204
Chapitre 11 : De l'expérience à la théorie	214
Conclusion	220
Index des récits de terrain	223
Glossaire.....	225
Bibliographie	228
Remerciements	231
A propos de l'auteur.....	233

Avant-propos

Après plus de vingt ans dans la médiation sociale, dont dix ans consacrés à la médiation urbaine, j'ai fini par ne plus réussir à encaisser tout ce que ce parcours m'avait amené à vivre. La répétition des situations violentes, les tensions du quotidien, les responsabilités auprès des équipes que j'encadrais avaient fini par laisser des traces.

Lors de mes premières années comme médiateur, un éducateur spécialisé m'avait dit : « Les métiers du social, il ne faut pas y rester plus de dix ans, sinon tu pètes un plomb ! » À l'époque, je ne partageais pas du tout cette opinion. Je pensais qu'avec de la motivation, de la passion et suffisamment de « solidité », on pouvait tenir bien plus longtemps. Mais ça m'est pourtant arrivé.

Dans ces métiers de première ligne, je pense que beaucoup de professionnels n'osent pas montrer leurs failles. Il y a la peur d'être catalogué comme faible, de ne plus être regardé de la même manière ou d'être freiné dans son évolution professionnelle. On valorise beaucoup la résistance, la disponibilité, la capacité à encaisser. On parle moins de la fatigue qui s'accumule, de la lassitude, de l'usure émotionnelle. Reconnaître son épuisement, ce n'est pas se poser en victime. C'est prendre au sérieux ce que ces métiers exigent de nous. Et parfois accepter que, pour continuer à aider les autres, il faut d'abord savoir s'arrêter.

Pourquoi j'écris sur la médiation urbaine ?

J'écrivais bien avant de devenir un médiateur urbain. L'écriture a toujours été pour moi une manière d'analyser ce que je vivais. J'ai commencé très jeune à écrire des textes de rap et de la poésie urbaine. Quand tu es en permanence dans l'affrontement, la précarité ou les tensions du quartier, tu es d'abord dans l'émotion. Et dès que tu décides d'en faire un texte, quelque chose change. Tu dois essayer de comprendre

ce que tu vis en prenant de la hauteur et trouver les mots justes.

Plus tard, lors de la rédaction de mon mémoire dans le cadre du DESU (Diplôme d'Études Supérieures Universitaires) consacré à la précarisation sociale et aux conduites à risque, j'ai découvert autre chose : le plaisir de la recherche. Lire, enquêter, confronter des idées, rapprocher ce que je voyais sur le terrain de ce que d'autres avaient étudié a été un véritable déclic. Et quand j'ai commencé, en 2011, à travailler dans un service de médiation urbaine sur des horaires décalés, de 16h à minuit, j'ai continué à écrire en reliant et analysant ce que je vivais la nuit en maraude, avec ce que j'avais lu le jour dans les livres. J'écrivais pour perfectionner mes interventions sans avoir l'intention de publier mes réflexions. Puis un jour, c'est devenu une évidence.

Dans ce service de médiation urbaine, j'ai évolué de médiateur à des fonctions d'encadrement, d'abord comme coordinateur adjoint puis coordinateur d'équipe, avant d'assurer temporairement la responsabilité de l'ensemble du service de médiation urbaine. Évoluer au sein du service m'a permis de voir le métier sous plusieurs angles : celui du terrain, au contact direct des habitants et des situations, celui du coordinateur qui accompagne les équipes, organise les interventions et travaille avec les partenaires du territoire puis celui du responsable de service qui doit aussi inscrire l'action de médiation dans les attentes plus larges de la collectivité. Ces différentes fonctions ont nourri ma réflexion au fil des années et m'ont permis de mieux comprendre les limites de la médiation urbaine, son cadre, ses acteurs, ses publics, mais aussi les tensions, les équilibres et les possibilités qui traversent ce métier.

Le burn-out comme point de rupture

Mon épuisement ne venait pas seulement des situations rencontrées dans la rue. Il venait aussi de cette tension permanente entre la réalité du terrain et tout ce qui gravite autour d'un métier encore parfois mal compris dans son essence, ses contours, ses limites et ses contraintes. Derrière un service de médiation urbaine se croisent en effet des enjeux de tranquillité publique, de cohésion sociale, de prévention, de politique de la ville et de relation avec les habitants. Il faut répondre aux attentes des élus, travailler avec les services municipaux, les bailleurs, la prévention spécialisée, les acteurs associatifs ou encore les services de l'État, tout en veillant à ce que les réalités du terrain ne se perdent pas dans les dispositifs et les objectifs institutionnels. À cela s'ajoutent les exigences de pilotage : produire des indicateurs, rendre compte de l'activité, suivre les actions, objectiver les résultats. Tout cela est nécessaire. Mais une partie essentielle du travail de médiation urbaine reste difficile à mesurer et ne rentre pas toujours dans une case : une présence qui évite qu'une situation dégénère, une parole donnée au bon moment, une confiance construite pendant des mois, un conflit qui n'a finalement pas eu lieu.

Il fallait aussi composer avec le décalage qui peut exister entre les missions réelles du médiateur urbain et ce que l'on peut attendre concrètement de lui sur le terrain. Et puis il y a une autre réalité dont on parle peu : on ne fait pas ce métier en laissant totalement son histoire personnelle à la porte. Certaines situations rencontrées peuvent réveiller ce que l'on pensait avoir dépassé ou oublié. J'ai alors traversé une période où je n'arrivais plus à travailler et j'ai arrêté d'écrire pendant un long moment.

Avec le recul, cet arrêt a été douloureux, mais il a aussi été nécessaire. Il m'a obligé à regarder autrement mon rapport au métier, au conflit, à la responsabilité et à ma propre

histoire. C'est aussi à ce moment-là que beaucoup de choses ont commencé à se réorganiser. Les scènes de terrain sont devenues des exemples à transmettre. Certaines intuitions sont devenues des concepts. Des pratiques que nous utilisions presque instinctivement ont commencé à devenir des méthodes pédagogiques. De là sont nés des parcours de formation.

C'est à partir de là que ce livre a vraiment pris forme. J'avais envie de raconter la médiation urbaine telle que je l'avais vécue pour proposer un outil qui pourrait être utile pour les services de médiation urbaine : ce qui fonctionne, ce qui apaise, ce qui use, ce qui reste invisible, les contradictions du terrain mais aussi tout ce que l'on comprend seulement lorsqu'on y a passé suffisamment de temps. En écrivant ce livre, j'ai aussi fait un travail d'introspection. Je me suis rendu compte que ma posture de médiateur n'avait pas commencé en 2011, avec mon entrée dans le métier. Elle s'était construite bien plus tôt.

Une place de tiers bien avant le métier

J'ai grandi aux Courtilières à Pantin en Seine-Saint-Denis, un quartier désigné à l'époque comme une zone urbaine sensible. J'étais l'aîné d'une fratrie de dix enfants. J'ai donc pris très tôt certaines responsabilités et j'essayais souvent de faire le lien entre mes frères et sœurs, mes parents et parfois les institutions. Lorsque j'avais onze ans, au moment du divorce de mes parents, un épisode m'a particulièrement marqué, on m'avait demandé de témoigner. J'ai refusé car j'avais le sentiment qu'on me demandait de choisir un camp. Je voulais rester le fils des deux, pas devenir le juge de l'un ou de l'autre. Cette scène appartient au passé et je la raconte parce qu'elle m'a appris très tôt quelque chose que je transposerai ensuite dans mon métier : la place du tiers

devient fragile lorsque le médiateur urbain exerce son métier là où il a construit son histoire personnelle.

Cette position, je l'ai aussi retrouvée dans le quartier. Très tôt, j'ai appris à circuler entre différents codes : ceux de la rue, ceux de l'école, ceux des institutions. Entre la prise de risque et la nécessité de se protéger. Entre des univers qui pouvaient parfois se croiser sans vraiment se comprendre. Mon quotidien demandait alors beaucoup d'adaptation, d'observation et de vigilance. J'ai évolué au sein de plusieurs groupes d'amis très différents. Certains avaient décroché de l'école ou étaient impliqués dans des activités illicites, d'autres poursuivaient leurs études ou trouvaient leur voie dans le sport, la musique, l'écriture ou le cinéma. Ces groupes pouvaient parfois être éloignés les uns des autres, voire en conflit. J'avais tendance à ne pas me laisser enfermer dans un camp. Je pouvais circuler entre ces univers parce que les liens que j'entretenais avec chacun étaient sincères. Des années plus tard, alors que nous étions au restaurant avec mes frères et un ami proche, une coïncidence m'a particulièrement marqué. En parlant de moi, il a utilisé une image que je n'avais jamais employée pour me décrire :

« Isam, c'était comme une clé PTT¹. Il allait partout, avec tout le monde. » Ce qui m'a frappé, c'est qu'à ce moment-là, il n'avait pas encore lu ce livre et ne connaissait pas son contenu. Il ne savait pas non plus que j'étais en train de mettre en mots certaines de ces expériences. Il avait simplement exprimé, avec ses propres mots, ce qu'il avait observé de moi au fil des années. Avec le recul, cette coïncidence m'a fait réfléchir. Sans le savoir, il venait de mettre une image sur une capacité que je cherchais moi-même à comprendre : celle de pouvoir circuler entre des

¹ La clé PTT est une appellation héritée de l'ancienne administration des Postes, Télégraphes et Téléphones. C'est un type de clé qui permettait à certains professionnels autorisés, notamment les facteurs, d'accéder à différents équipements ou parties communes..

personnes, des groupes et des univers différents, sans perdre la sincérité du lien que j'entretenais avec chacun. Dans la rue, la confiance, la loyauté et l'honnêteté ne sont pas des notions abstraites. Elles déterminent concrètement avec qui tu peux marcher et savoir sur qui tu peux compter. Mais cette position avait ses limites. Dans mon quartier, certaines situations ne te laissaient tout simplement pas la possibilité de rester en retrait. Quand une question de loyauté ou de justice se pose, ne pas choisir peut être vécu comme une trahison.

« C'est lui ou la famille ! »

A l'époque, dans mon quartier, un ami avait proféré des menaces contre l'une des figures du quartier qui m'avait mis au pied du mur. Il m'a demandé de choisir mon camp :

« C'est lui ou la famille ? ». J'avais beau penser que ces menaces étaient probablement des paroles en l'air, cela n'avait plus d'importance. Elles avaient été prononcées. Dans ce contexte, choisir un camp devenait presque inévitable, voire vital et un « mauvais choix » pouvait m'amener à une mort sociale. C'est alors qu'à contrecœur, j'ai dû trancher. Face à cette situation, avec le recul de médiateur, je constate aujourd'hui que je ne pouvais que prendre parti car dans un contexte de codes de la rue, la neutralité n'a pas toujours sa place.

Il y a aussi des moments dans la vie d'un quartier où trouver un tiers pour sa protection ou la protection des siens peut devenir une question de survie. A cette même période, lorsqu'un de mes proches a exposé notre famille à de graves menaces liées à une histoire de terrain, je devais trouver quelqu'un qui soit crédible, écouté, capable de parler aux personnes concernées et de calmer la situation avant qu'elle ne bascule. Dans ces moments-là, ce qui compte, ce n'est pas seulement qui tu connais, c'est la confiance que tu as

construite au fil du temps. Cela sert parfois à pouvoir appeler la bonne personne avant qu'une situation ne devienne irréversible.

Ceux qui ont compté

Dans cette histoire de liens et de tiers, certaines personnes ont compté dans la trajectoire de mon parcours. Je pense notamment à Marie-Thérèse, une religieuse que mes parents avaient rencontrée par l'intermédiaire de la famille. Pendant près de douze ans, elle est venue presque chaque samedi à la maison. Elle aidait ma mère à apprendre le français, nous accompagnait dans nos devoirs et soutenait mes parents dans certaines démarches administratives, notamment dans leur recherche d'un logement. Aujourd'hui, j'y reconnais plusieurs dimensions que je retrouverai plus tard dans la médiation sociale : la régularité de la présence, la confiance, l'accompagnement vers l'autonomie et cette fonction de passerelle entre une famille et les institutions.

J'ai également rencontré des éducateurs. Avec eux, j'ai eu une image concrète de ce qu'un travailleur social pouvait représenter pour un jeune : quelqu'un qui revient, qui propose, qui ouvre des possibilités, qui accompagne sans réduire la personne à ses difficultés. Lorsque je repense à cette expérience, elle m'a appris une chose qui m'a servi en médiation urbaine : ce qui compte, c'est la manière dont on arrive, la clarté de sa place et la sincérité de la relation.

D'autres expériences importantes ont également construit mon parcours. La première a été mon engagement au sein de l'association Les Engraineurs. À travers l'écriture et la réalisation de courts-métrages, nous avons découvert le monde associatif et surtout la possibilité, pour des jeunes du quartier, de devenir auteurs et acteurs de leurs propres histoires. L'association inscrivait son action dans une démarche de médiation sociale, en utilisant la culture pour

créer du lien, faire circuler la parole et construire des passerelles avec les jeunes. Cette expérience m'a profondément marqué car cette association ne m'avait pas proposé qu'une activité : elle m'avait donnée une place.

C'est dans cette dynamique qu'est ensuite née l'association Musik A Venir, créée avec des proches. La musique n'était plus seulement un moyen de s'exprimer. Elle devenait aussi un support de médiation, de reconstruction de l'estime de soi et d'insertion sociale. La méthode utilisée avait quelque chose de particulier et c'est ce qui a fait la réussite de ce projet. Le jeune n'y entrait pas comme « jeune en difficulté ». Il y venait comme artiste. Et cela changeait beaucoup de choses. Le lien créé autour de la musique permettait ensuite de parler d'autres sujets, parfois beaucoup plus difficiles, et de remettre certains jeunes en relation avec des institutions dont ils s'étaient éloignés.

La réussite de cette association ne s'est pas construite seule. Une responsable de la vie associative et des quartiers de la commune a cru dans ce que nous étions en train de construire. Elle nous a permis d'accéder à des moyens auxquels nous n'aurions pas pu accéder seuls : des locaux, des financements, des interlocuteurs, mais aussi une forme de reconnaissance. Sans son soutien, Musik A Venir serait peut-être restée une bonne idée entre amis. Avec cet accompagnement, l'association a pu grandir, toucher plusieurs centaines de jeunes venus de l'Ile-de-France alors qu'elle avait l'objectif de toucher simplement des jeunes localement. Cette expérience m'a aussi appris quelque chose que je retrouverai plus tard dans la médiation sociale : avoir une bonne idée et créer du lien sur le terrain ne suffit pas toujours. Il faut aussi rencontrer, au sein des institutions, des personnes capables de reconnaître ce qui fonctionne et de créer les passerelles qui permettent à une initiative de prendre sa place.

C'est aussi grâce à cette expérience associative que nous avons été repérés par des professionnels de la Mission Métropolitaine de Prévention des Conduites à Risque de Bobigny. Leur regard a été important pour moi. Là où nous pensions simplement faire notre travail au quotidien, ils voyaient dans notre expérience quelque chose qui pouvait être partagé avec d'autres professionnels. Ils nous ont ensuite orientés vers le DESU consacré à la précarisation sociale et aux conduites à risque. Ce passage a changé ma manière de comprendre ce que nous faisons. J'ai découvert qu'une expérience de terrain pouvait aussi produire de la connaissance, à condition de prendre le temps de la questionner, de la confronter à d'autres travaux et de ne pas considérer que le vécu suffit à tout expliquer.

Du terrain à la transmission

Ce livre est né de toutes ces étapes : de l'écriture de rue à celle d'un mémoire, de la médiation sociale construite autour de la culture à la médiation urbaine, des nuits passées dans les quartiers aux nuits de maraude, du monde associatif au travail dans une collectivité, puis de l'intervention à la formation. Il ne s'agit pas d'un manuel de recettes. Je ne prétends pas non plus détenir une vérité unique sur la médiation urbaine. Je propose un regard construit depuis une expérience particulière : celle de quelqu'un qui a d'abord vécu les quartiers de l'intérieur, qui y a ensuite agi à travers la médiation sociale, avant d'exercer plus spécifiquement la médiation urbaine et de regarder progressivement ces pratiques avec les outils de la recherche et de la formation. C'est le fait d'avoir connu les deux côtés de la barrière qui m'a permis de comprendre autrement la médiation sociale puis urbaine.

Ma femme m'appelle parfois « le sociologue des temps modernes ». La formule me fait sourire. Je ne sais pas si elle

est juste, mais elle dit quelque chose de ma manière de fonctionner : observer, essayer de comprendre, chercher ce qui se joue derrière ce que l'on voit immédiatement. C'est aussi de cette manière que j'aborde la médiation urbaine dans ce livre : non pas seulement en parlant « sur » les quartiers, mais en essayant de penser « depuis » les quartiers.

Ce livre n'a pas la prétention d'être complet. Il pose une réflexion personnelle et professionnelle construite au fil des années, avec mes convictions, mes interrogations et parfois mes désaccords. Je veux surtout transmettre ce que le terrain m'a appris, sans glorifier les erreurs ni les difficultés traversées. Parce qu'au fond, une phrase résume probablement mieux que toutes les autres la manière dont je regarde aujourd'hui mon parcours : ce que j'ai vécu m'a construit, c'est ce que j'en fais qui me définit.

Introduction

Le médiateur urbain, une réponse aux fractures sociales ?

Le mal-être qui traverse nos villes n'est pas un phénomène nouveau. Bien avant les quartiers que nous connaissons aujourd'hui, les sociétés ont été traversées par des rivalités entre groupes, des conflits autour des territoires et des affrontements liés à l'honneur, à l'appartenance ou au pouvoir. La ville contemporaine n'échappe pas à cette réalité. Les formes changent, les acteurs changent, les contextes changent, mais une constante demeure : dès lors que des personnes ou des groupes se sentent menacés, défiés, exclus ou dépossédés, le conflit peut dépasser les seuls individus concernés.

De nombreux acteurs de terrain décrivent aujourd'hui des situations où la violence touche des habitants qui ne sont inscrits dans aucun réseau structuré, parfois très jeunes, et où des désaccords ordinaires prennent une ampleur inattendue. Ce ne sont plus seulement les personnes déjà engagées dans des activités illicites qui peuvent être confrontées à ces logiques : des personnes jusque-là éloignées de ces réalités peuvent elles aussi s'y retrouver entraînées.

Une phrase d'un ami résume bien cette transformation : « Avant, tu pouvais rentrer chez toi et être coupé du quartier. Aujourd'hui, le quartier peut rentrer dans ta chambre. » Elle traduit une évolution importante : la frontière entre l'espace physique et l'espace numérique s'est en partie effacée. L'école, le quartier et la maison pouvaient autrefois apparaître comme des espaces relativement distincts. Désormais, ce qui se joue dans l'un peut rapidement se prolonger dans les autres. Les réseaux sociaux ont ainsi modifié une partie des situations que les acteurs de terrain peuvent rencontrer. Un conflit peut commencer dans la rue, se poursuivre en ligne et revenir quelques heures plus tard

sur le terrain, parfois amplifié par des personnes qui n'étaient même pas présentes au départ. L'effet inverse est également possible : une tension née en ligne peut se prolonger dans la rue. Le conflit ne s'arrête donc plus nécessairement à l'endroit où il a commencé.

Les réseaux sociaux ne créent évidemment pas la violence à eux seuls. Ils peuvent cependant accélérer la circulation des provocations, des humiliations, des réputations et de la recherche de reconnaissance. Sur le terrain, ces situations me paraissent, depuis quelques années, plus difficiles à lire. Ce qui restait autrefois limité à quelques personnes peut désormais être exposé à des dizaines, voire des centaines de regards. Je ne veux pas dire pour autant qu'avant, tout allait mieux : ces réalités existaient déjà. La réputation, l'image et le jugement du groupe ont toujours compté dans les conflits. Mais elles peuvent aujourd'hui se construire et se prolonger différemment car les réseaux sociaux peuvent leur donner une audience, une vitesse et une portée nouvelles.

C'est un changement important pour la médiation urbaine. La scène ne se situe plus nécessairement là où le médiateur urbain la découvre. C'est précisément ce qui m'interroge. Comment continuer à prévenir lorsque les situations changent ? Comment créer du lien avec des personnes qui ne demandent plus rien aux institutions, ou qui ne savent tout simplement plus vers qui se tourner ? Et comment penser la médiation urbaine lorsque les difficultés rencontrées dépassent largement la seule question du conflit ?

C'est à partir de ces questions que je m'appuie sur mes années d'expérience de terrain pour examiner la place du médiateur urbain, ses possibilités d'action et ses limites, dans un espace public désormais en interaction permanente avec l'espace numérique.

J'ai cherché à rassembler ce que le terrain m'avait appris : comprendre un territoire avant de vouloir agir sur lui, construire le lien avant que la crise n'éclate, savoir quoi faire lorsque la situation sort du cadre, rester présent après l'incident et, surtout, apprendre de chaque intervention. Car en médiation urbaine, l'enjeu n'est pas seulement de résoudre ce qui se passe sur le moment. Il est aussi de préserver les conditions du lien pour ce qui viendra après.

Les besoins ne suivent pas toujours les périmètres administratifs

La médiation urbaine m'a également enseigné que les difficultés rencontrées sur un territoire ne suivent pas toujours les frontières administratives des dispositifs qui doivent y répondre. Dans la ville où j'exerçais, notre service de médiation urbaine intervenait sur plusieurs quartiers, qu'ils soient ou non classés prioritaires. Pourtant, selon les secteurs, nous ne disposions pas toujours des mêmes partenaires ni des mêmes possibilités de relais.

Cette expérience m'a conduit à une question qui traverse ce livre : que peut faire le médiateur urbain lorsqu'il a réussi à rencontrer une personne, à faire émerger un besoin, mais que le relais n'existe pas, n'est pas accessible ou n'intervient pas sur ce territoire ? La réponse ne peut pas être de transformer systématiquement le médiateur urbain en travailleur social ou en éducateur. Mais elle ne peut pas davantage consister à considérer que son rôle s'arrête toujours au simple fait de donner une adresse. Je reviendrai sur cette zone particulière de la médiation urbaine, sur les compétences complémentaires qu'elle peut nécessiter et sur la manière dont un service peut organiser la continuité de l'accompagnement.

Des fractures qui ne concernent plus un seul public

Ce qui a changé aussi, c'est le contexte général dans lequel tout cela se joue. Les crises se succèdent, les guerres et les conflits internationaux entrent quotidiennement dans nos vies par les images et l'information en continu, et les questions de justice, d'égalité ou de respect des règles occupent une place importante dans les discussions.

Il y a aussi une question d'exemplarité. Que ce soit dans le monde politique ou le monde du « show-business », les jeunes observent les contradictions qu'ils peuvent y percevoir. Sur le terrain, j'ai entendu plusieurs fois cette interrogation, formulée de différentes manières : pourquoi respecter une règle lorsqu'on a le sentiment qu'elle ne s'applique pas de la même façon à tout le monde ? On peut discuter cette perception, la nuancer ou même la contester. Mais lorsqu'elle existe, il faut savoir l'entendre. Et ce malaise ne concerne plus uniquement les jeunes des quartiers populaires. On le retrouve dans des milieux sociaux très différents et à tous les âges. Des étudiants se mobilisent pour leurs droits ou leur avenir, des fonctionnaires descendent dans la rue pour défendre leurs conditions de travail, des salariés expriment leur colère, des retraités manifestent eux aussi lorsqu'ils considèrent que leurs droits ou leur niveau de vie sont menacés. Les revendications ne sont pas les mêmes et il ne s'agit évidemment pas de mettre toutes ces situations sur le même plan. Mais elles montrent une chose : le sentiment de ne pas être entendu, compris ou traité équitablement n'appartient ni à une génération, ni à un quartier, ni à une catégorie sociale. Les fractures ne suivent donc plus forcément les frontières auxquelles nous avons pris l'habitude de les associer.

Une place à trouver, pas une solution à tout

Face à toutes ces situations, il serait tentant de présenter le médiateur urbain comme celui qui pourrait résoudre ce que les autres n'arrivent plus à résoudre dans l'espace public. Ce serait une erreur. La médiation urbaine n'a pas vocation à tout prendre en charge et le médiateur urbain ne doit surtout pas devenir celui vers qui l'on renvoie tout ce qui ne trouve pas immédiatement de réponse ailleurs. Ce serait dangereux pour le métier comme pour les professionnels de lui attribuer une responsabilité qui dépasse son rôle. En revanche, il existe des moments où une présence de proximité peut faire une différence. Un médiateur urbain peut entendre ce qui n'a pas encore été formulé, repérer qu'une situation commence à se dégrader, permettre une première discussion, empêcher qu'une personne reste seule sans soutien ou, dans certaines situations, contribuer par sa présence à dissuader certains comportements avant qu'ils ne deviennent des passages à l'acte. Ce sont ces espaces, ces interstices où le médiateur urbain peut intervenir là où les autres ne vont pas nécessairement, qui m'intéressent. Ces espaces entre la situation qui se dégrade et la réponse qui doit être construite, entre une personne qui ne sait plus vers qui se tourner et les dispositifs capables de l'accompagner. Non pas parce que le médiateur urbain serait une réponse supérieure aux autres, mais parce qu'il invite à réfléchir sérieusement à sa place, à ce qu'il peut faire et à ce qu'il ne doit pas faire. Le médiateur urbain doit connaître ses limites, savoir passer le relais lorsque c'est nécessaire, mais aussi disposer de compétences suffisamment larges pour accompagner et orienter une personne lorsqu'aucun relais adapté n'est immédiatement disponible. C'est cette articulation entre proximité, compétences et partenariat que je souhaite interroger dans cet ouvrage.

Au fil de mes échanges avec différents professionnels et de mes observations de terrain, un constat revient : chaque service de médiation urbaine semble avoir construit sa propre manière de faire.

Il existe bien un socle commun dans les définitions et les grandes missions de la médiation urbaine. Mais dès que l'on entre dans la pratique, les différences deviennent importantes. Certains services privilégient la présence dans l'espace public. D'autres développent davantage l'accompagnement social. Certains nouent des partenariats avec des entreprises pour favoriser l'insertion des jeunes. D'autres organisent des activités ou utilisent des moments informels pour créer du lien. D'une ville à l'autre, les différences concernent aussi les statuts eux-mêmes : agents municipaux, salariés associatifs, prestataires privés, parfois intervenants indépendants. Cette diversité n'est pas forcément un problème car chaque territoire a ses réalités. La difficulté apparaît lorsque des professionnels qui portent le même nom et exercent des missions proches ne disposent pas toujours des mêmes repères pour agir. C'est un peu comme si deux équipes entraient sur le même terrain. Elles en connaissent les grandes lignes, mais l'une joue avec les règles du football tandis que l'autre applique celles du rugby. Chacune peut être convaincue de bien faire. Pourtant, elles ne parlent pas tout à fait le même langage.

Or la médiation urbaine ne peut pas être seulement une fonction définie sur le papier. Elle repose aussi sur un savoir-être, des compétences, des codes professionnels, une connaissance du territoire et une capacité à ajuster sa posture aux situations. On peut ainsi rencontrer un médiateur urbain qui connaît parfaitement son quartier sans maîtriser encore toutes les compétences du métier. À l'inverse, un professionnel peut être très bien formé aux techniques de médiation sans connaître les habitants, les codes et les

équilibres du territoire sur lequel il intervient. C'est entre ces deux réalités que se situe ma réflexion : quelles compétences, quels savoir-faire, quels savoir-être, quelles limites d'intervention et quels réflexes devraient être partagés par tous les médiateurs urbains, quel que soit leur employeur ou leur territoire ?

Il ne s'agit pas d'imposer une méthode unique à toutes les villes, ni de prétendre qu'il n'existe qu'une seule manière de faire. Il s'agit plutôt de rechercher ce qui pourrait constituer une base professionnelle commune : des repères, des postures et des compétences suffisamment solides pour être partagés, tout en laissant à chaque équipe la possibilité de s'adapter à son environnement.

C'est cette recherche que je poursuis à travers ce livre : non pas expliquer aux autres comment ils doivent faire, mais mettre en lumière ce que le terrain m'a appris et proposer des pistes pour construire une médiation urbaine plus cohérente, plus lisible et plus proche des réalités rencontrées.

C'est à partir de ces constats qu'une question s'est progressivement imposée à moi : la médiation urbaine est-elle suffisamment pensée et structurée pour agir face à la complexité réelle des territoires ?

C'est pour cette raison que ce livre commence par revenir aux fondements du métier. Avant de parler de méthodes, d'outils ou de professionnalisation, il faut d'abord comprendre ce qu'est la médiation urbaine, ce qu'elle permet et jusqu'où elle peut aller.

PARTIE I -

**DÉFINIR LA MEDIATION
URBAINE DEPUIS LE TERRAIN**

*« La vision du monde pousse à lutter l'un contre
l'autre, on perd son temps lorsqu'on ne sait pas
rencontrer l'autre. »*

Albert Jacquard