



La médiation de voisinage : comment ça se passe ?

La médiation est un processus par lequel des médiateurs/médiatrices aident des personnes ou des groupes pris dans un conflit :

- à raconter ce qui s'est passé,
- à établir ou rétablir la communication entre eux,
- à explorer et choisir leurs propres solutions,
- à conclure si possible un accord réaliste, juste et satisfaisant pour tous.

• Quels conflits ?

Tous ceux que vous n'arrivez pas à résoudre et pour lesquels vous ne souhaitez pourtant pas saisir la justice. Par exemple :

- conflits de voisinage au sujet du bruit, des animaux, de la propreté, du vandalisme, de l'intolérance...
- conflits entre personnes vivant ensemble, conjoints, colocataires, membres d'une famille,
- entre collègues de travail,
- entre parents et enseignants,
- entre membres d'une équipe, d'une association, d'un comité,
- entre groupes.

• Comment demander une médiation ?

Toute personne en conflit peut prendre contact avec un des centres de médiation. Un intermédiaire (parent, voisin, assistant social, police, justice, etc.) peut également le faire.



• Qui sont les médiateurs / médiatrices ?

- Ce sont des personnes ordinaires, formées aux techniques de médiation : écouter, apaiser, clarifier.
- Ni juges, ni arbitres, ni experts, ni conseillers dans le conflit.
- Les médiateurs/médiatrices sont strictement tenus à la confidentialité et à l'impartialité.

• Quel est le rôle du centre de médiation ?

- **accueillir la demande**, informer sur le processus de médiation et vérifier si une médiation est appropriée
- avec l'accord de la première partie, **prendre contact** avec le/s autre/s personne/s concernée/s pour leur proposer une médiation
- trouver des médiateurs/médiatrices et mettre sur pied une **séance de médiation**
- si la médiation aboutit à un accord (même partiel) et si les parties le souhaitent, **assurer un suivi** concernant la bonne exécution de cet accord dans les semaines ou les mois qui suivent
- si la médiation n'est pas appropriée ou si elle n'aboutit pas, **proposer un service plus adéquat** : médiation familiale, conseil conjugal, service de protection de la jeunesse, prud'hommes... ; ou suggérer des lieux pour se renseigner sur le droit : association de défense des locataires ou des consommateurs, permanence juridique, syndicat...

• Comment se passe une séance de médiation ?

- La séance se déroule au centre de médiation ou dans un autre lieu neutre convenu avec les parties.
- Elle réunit les parties en conflit et les médiateurs/médiatrices.
- Une séance dure environ deux heures et peut être renouvelée si nécessaire.

La médiation est une démarche volontaire, elle ne commence et ne se poursuit qu'avec l'accord de toutes les personnes concernées.

