



## Association genevoise pour la médiation de voisinage

AsMéd-GE  
7, avenue des Cavaliers  
1224 Chêne-Bougeries

Permanence téléphonique 022 321 11 55  
Répondeur 7/7 jours  
Permanence ouverte le jeudi de 18h30 à 20h30

[www.mediation-de-voisinage.ch](http://www.mediation-de-voisinage.ch)

[info-ge@mediation-de-voisinage.ch](mailto:info-ge@mediation-de-voisinage.ch)

---

### Qu'est-ce que la médiation ?

La médiation est un processus par lequel des médiateurs ou médiatrices aident des personnes ou des groupes de personnes prises dans un conflit à :

- o raconter ce qui se passe pour elles
- o établir ou rétablir la communication entre elles
- o explorer et choisir leurs propres solutions
- o conclure, si possible, un accord réaliste et satisfaisant pour tous.

**La médiation est volontaire. Elle ne commence et ne se poursuit qu'avec l'accord de toutes les personnes concernées.**

### Quels conflits ?

Tous les conflits que vous n'arrivez pas à résoudre et pour lesquels vous ne souhaitez pourtant pas saisir la justice, par exemple :

- o les conflits entre voisins au sujet de la propreté, des ordures, du bruit, des enfants, des animaux, du vandalisme, de l'intolérance
  - o les conflits entre des personnes qui vivent ensemble : conjoints, colocataires, membres d'une famille
  - o les conflits entre collègues de travail
  - o entre parents et enseignants
  - o entre membres d'une équipe, d'une association, d'un comité
  - o entre plusieurs groupes.
-

### **Comment demander une médiation ?**

Toute personne peut prendre contact avec la permanence de l'association genevoise pour la médiation de voisinage en appelant le 022 321 11 55.

### **Quel est le rôle de l'AsMéd-GE ?**

- o accueillir la demande et vérifier si une médiation constitue une réponse appropriée
- o prendre contact avec les autres personnes concernées
- o proposer une rencontre de médiation dès que possible et vérifier le consentement des parties à la médiation
- o trouver deux médiateurs ou médiatrices, ou plus de deux si nécessaire
- o offrir un cadre neutre, impartial et bienveillant pour le bon déroulement de la médiation
- o si les parties le souhaitent, assurer un suivi
- o orienter les parties, à leur demande, si la médiation n'aboutit pas.

### **Qui sont les médiateurs et les médiatrices ?**

Ces personnes sont formées à la médiation : écouter, apaiser, clarifier pour faciliter le dialogue entre les parties et les amener à trouver des solutions par elles-mêmes. Elles ne sont ni juges, ni arbitres, ni experts, ni conseillers dans le conflit. Les médiateurs et les médiatrices sont tenus au respect de la confidentialité, à l'impartialité et à la neutralité. Les médiateurs de l'AsMéd-GE sont bénévoles et leurs services sont offerts.

### **Comment se déroule une séance de médiation ?**

La médiation se déroule dans un lieu convenu avec les parties, si possible proche de leur domicile. Elle dure environ deux heures. Si nécessaire, une ou plusieurs autres séances pourront avoir lieu si les parties en font la demande. Dans certains cas, des séances séparées pourront aussi être organisées.

### **Quand la médiation est-elle appropriée ?**

La médiation est particulièrement appropriée dans la phase initiale des difficultés. En favorisant le dialogue, elle permet, dans la plupart des cas, de prévenir l'escalade du conflit et d'éviter le recours à l'intervention de tiers, comme la régie ou la justice, pour mettre fin au conflit.

---