

## 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)

---

### Rapport d'activité 2020 du comité

Le comité, composé, par ordre alphabétique, de Juan Castanon (Trésorier jusqu'au 1<sup>er</sup> octobre, date de l'AG), Marinette Dürr, Georges Gherardi (Trésorier), Catherine Pajot-Massard, Isabelle Raboud (Présidente), et Chrystelle Thiébaud, s'est réuni à six reprises en présentiel. Juan Castanon, trésorier, qui en fait partie de facto, n'a pas participé aux réunions.

Les membres du comité ont également participé aux quatre réunions en ligne avec les membres de la permanence composée, par ordre alphabétique, de Carole Aeschbach, Valérie Ayer, Janie Bugnion, Marinette Dürr, Gabor Farkas, Jérémie Girod, Georges Gherardi, Ivan Gonzalez, Luc Heimendinger, Hélène Mancheron, Catherine Pajot-Massard, Dominique Renaud et Anne Ryniker. Ces réunions se déclinent en deux volets d'une heure, le premier consacré au fonctionnement interne, le deuxième aux échanges (intervisions) sur les médiations.

#### Nouvelles stagiaires bénévoles

**Prisca Chaoui et Barbara Kraus Tunik**, aux profils riches et variés, toutes deux au bénéfice d'une formation au «Centre for Effective Dispute Resolution (CEDR) ont été accueillies comme nouvelles stagiaires bénévoles le 17 septembre.

L'AsMéd-GE accueille avec plaisir les personnes qui souhaitent se joindre aux membres de la permanence pour autant qu'elles aient une formation en médiation. Ces personnes doivent s'engager pour une année et adhérer aux principes et valeurs de l'association. Elles participent aux rencontres des membres de la permanence ainsi qu'aux formations et supervisions internes. Après une période d'adaptation, elles rentrent dans le tournus des permanences et des médiations.

#### Faits marquants

Pendant le premier confinement dû au Covid-19, l'accueil du jeudi soir à la permanence a été fermé durant les mois d'avril et mai de même que pendant la période estivale. Les membres ont continué à assurer la permanence téléphonique. En avril, un document a été élaboré pour aider les personnes vivant des conflits de voisinage à communiquer de manière non violente avec leurs voisins. Il a été posté sur les réseaux sociaux ainsi que le site de l'association : <http://mediation-de-voisinage.ch/rapports-de-bon-voisinage-5-etapes-pour-resoudre-un-conflit-grace-au-dialogue/>

Cette situation a été l'occasion de diffuser les messages de prévention : "Créez des liens avec vos voisins.e.s. N'attendez pas d'avoir un conflit pour aller leur parler. Quand les voisins vous énervent, l'AsMéd-GE

propose une méthode de gestion des conflits basée sur l'écoute réciproque et la recherche de solutions communes. Une alternative gratuite aux bouchons d'oreilles, coups de balais, et procédures judiciaires".

Fichier électronique des adresses: L'association a entamé la mise à jour du fichier, un travail de longue haleine, en contactant par téléphone, mail ou courrier les personnes et entités y figurant..

Statuts : Suite à l'assemblée générale (AG) reportée du 1<sup>er</sup> octobre, une refonte des statuts a été entamée après consultation des membres de la permanence, en vue de présenter un nouveau projet à l'AG 2021.

## Fonctionnement interne

- Assurance RC : Georges a trouvé une assurance à 180 CHF- nécessaire en cas de prêt de salle pour les dégâts pouvant être commis lors d'une médiation - auprès de la compagnie Helvetia et obtenu qu'elle prenne en charge la première prime à titre de soutien de l'AsMéd-GE.
- Cotisations : A l'issue de l'AG, la majorité des membres présents se sont prononcés pour une augmentation des cotisations à CHF 45.-, celle des membres collectifs se montant à CHF 65.-.
- Site internet et réseaux sociaux : Chrystelle, responsable de la communication a mis au fur et à mesure sur les pages-vitrines « AsMéd-GE» créées sur LinkedIn et sur Facebook, relai du site, des informations en lien avec les dates de fermeture et réouverture de l'accueil à la permanence. Elle y a également posté le document mentionné plus haut « Rapports de bon voisinage, 5 étapes pour résoudre un problème grâce au dialogue ». De nombreux contacts ont été nécessaires avec l'AsMéd-VD avec qui nous partageons le site internet.
- Trésorerie : Lors de l'AG reportée du 1<sup>er</sup> octobre, Georges Gherardi sur proposition du Comité, a été nommé trésorier de l'association. Il a accepté de trier et de mettre en ordre toutes les archives et de reprendre les comptes depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020.

## Formation continue et Intervisions

- 10 octobre : journée de formation (8h30 – 17h) sur « Revisiter nos fondamentaux ». Facilitateur : Norbert Apter, Directeur de l'Institut OdeF, l'un des pionniers dans le déploiement des Méthodes d'Action humanistes selon J.-L. Moreno. Un résumé des points essentiels de la journée comprenant des exercices pratiques a été envoyé aux membres de la permanence. Lien vers l'article concernant la création d'un climat relationnel constructif mentionné/rédigé par Norbert Apter. <https://www.odef.ch/relation-action/rendre-non-necessaire-la-defensive-agressive/>
- Intervisions : trois intervisions en ligne, d'une heure, ont suivi les réunions des membres de la permanence des 20 février, 16 juin et 17 septembre. Elles sont l'occasion d'échanges sur les médiations, dans le respect de la confidentialité. Des attestations sont délivrées.

## Relations publiques

- 7 janvier : Isabelle et Georges, revêtus de gilets rouges 'Médiateur', ont participé au traditionnel « apéritif des vœux » organisé par la Mairie de Chêne-Bougeries. Des échanges ont ainsi eu lieu avec des représentants d'associations, des personnes invitées, dont des nouveaux résidents de la commune, ainsi qu'avec la Police municipale. Des cartes rouges, format carte postale, et des flyers ont été largement distribués.
- 3 février : Isabelle et Georges ont également participé à la rencontre organisée par les autorités de Chêne-Bougeries dans le but de faire connaître à la population les associations actives sur la commune dans les domaines culturel ou social. Remise ici encore de cartes de visites et flyers.

- 21 février et 27 février : Deux interventions de 2h30, d'Isabelle, dont celle du 27 février avec Valérie, à Camarada, association pour l'accueil et la formation de femmes migrantes et de leurs enfants en âge préscolaire, pour quelque 10 participantes. Thèmes : conflits de voisinage, informations sur l'AsMéd-GE et bref exercice de médiation. Distribution de cartes rouges.
- 3 septembre : Georges a participé à l'émission de la RTS « Guichet spécial : Les conflits de voisinage » en faisant connaître l'AsMéd-GE et VD. Lien vers l'émission de la RTS : <https://www.rts.ch/la-1ere/programmes/on-en-parle/11543677-guichet-les-conflits-de-voisinage-03-09-2020.html?mediaShare=1>

## Rencontres avec d'autres entités de la médiation

- 5-7 février : Le premier Congrès international de toutes les médiations s'est tenu à Angers pendant 2 jours et demi. Il a rassemblé 630 congressistes de 21 nationalités et 90 intervenants venus des 5 continents, qui ont animé 20 sessions, dont deux plénières ouvertes au grand public : la médiation restaurative (5 février) et la médiation citoyenne (6 février). Parallèlement aux interventions du congrès a été organisé un village de la formation proposant notamment un world café (6 février). Le congrès s'est déroulé tout entier dans un remarquable esprit de bienveillance et d'ouverture. 6 suisses ont participé à ce congrès : Janie Bugnion, intervenante dans la plénière sur la médiation restaurative, Anne-Catherine Salberg, animatrice dans le world café, avec Luc Heimendinger, Gabor Farkas, Nathalie Herren, Marie-Claire Corminboeuf. Pour en savoir plus : <https://www.mediations2020.com/>
- 6 février : Plusieurs membres de l'AsMéd-GE dont certains font partie du comité de la Fédération Genevoise MédiationS (FGeM) ont participé à l'AG de cette dernière. La partie administrative et statutaire a été suivie d'une analyse, par le Conseiller d'Etat Mauro Poggia, du suivi de la motion 2449-A du Grand Conseil genevois ayant pour but le développement de la médiation dans le canton de Genève. Un cocktail dinatoire a clôturé la soirée.
- 30 septembre (19h - 21h) – soirée avec Mme Nathalie Le Thanh, Responsable et médiatrice principale de l'Organe de médiation de la Police (OMP). Thèmes : activités respectives et échanges sur des sujets d'intérêt commun.
- 8 octobre : AG du Groupement Pro Médiation (GPM). Carole et Georges. Agnès Strack Perdrix, nouvelle présidente. A souligner la mise à disposition d'une permanence téléphonique gratuite pour répondre aux angoisses générées par la crise sanitaire, avec pour but de proposer une écoute et d'orienter vers les structures de médiation adaptées aux besoins. Le GPM souhaite s'investir dans la mise en œuvre d'un film promotionnel d'environ 1 minute (fin 2021) présentant les champs de médiation les plus représentés. Il pourra se décliner sur différents supports. Le film sera mis gratuitement à disposition des organisations membres du GPM. A la demande d'un député et membre de la Commission des droits de l'homme, trois médiateurs du GPM ont été auditionnés par ladite Commission qui a ensuite adopté une liste de propositions adressées au Conseil d'Etat. Parmi ces propositions destinées à réformer le système de protection de l'enfance figure celle « d'accroître le rôle de la médiation et de la conciliation dans des situations de conflit familial ».

## P'tits déjeuners mensuels de la médiation

Participation de plusieurs de nos membres aux P'tits déjeuners du premier mercredi du mois organisés sous les auspices de la Chambre Suisse de Médiation Commerciale en partenariat avec la Chambre de Commerce et d'Industrie de Genève. Dès avril 2020 les rencontres ont eu lieu en ligne.

## Statistiques 2020 de la permanence

Douze médiateurs•trices se sont relayé•e•s chaque semaine pour assurer l'accueil à la permanence du jeudi de 18h30 à 20h30. La personne chargée de l'accueil est également responsable de la permanence téléphonique pendant la semaine qui court du jeudi dès 20h30 au jeudi suivant à 20h30.

Nombre d'appels traités : 96, dont 26 sur recommandation de régies, 10 de la police, 9 de l'Asloca, Coopérative de l'habitat associatif (CODHA) : 2 ; Association de propriétaires Pic-Vert : 1 ; Radio suisse romande : 1 ; TSR : 1 ; Ministère public : 1 ; Ville de Genève : 1 ; Maison de quartier : 1 ; Membre de l'AsMéd-GE : 1 ; Journal de Meyrin : 1 ; Assistante sociale : 1 ; Divers : amis, personnes concernées et autres sources ne figurant pas sur la main courante.

Motifs : 52 demandes de renseignements, 44 de renseignements, informations, écoute et conseils.

Causes : 61 en lien avec les nuisances sonores diurnes et ou nocturnes provoquées par les voisins dont 39 en raison de déplacements de chaises, bruits des talons, claquement de portes, robinetterie, aspirateurs, 14 de sous-locations et gestion des biens communs, 13 des enfants, 13 de comportements et problèmes relationnels, 8 de violences verbales et incivilités, 3 d'animaux, 2 de la Fête des Voisins, 2 de la musique, 2 du télétravail et du besoin de calme.

A titre informatif voici le lien vers le site officiel du canton de Genève concernant le « bruit de voisinage », les bruits excessifs, les bruits nocturnes ou en dehors des jours ouvrables ainsi que les niveaux autorisés : <https://www.ge.ch/bruit-voisinage>

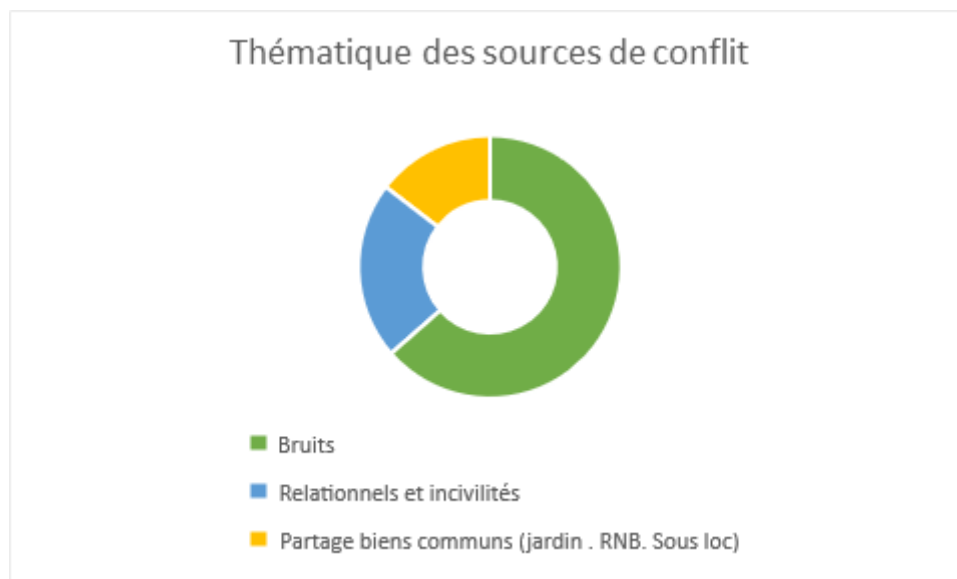
Nombre de passages à la permanence physique du jeudi soir: 6

Nombre de médiations : 13

### Commentaire

Premier constat : augmentation du nombre de cas traités sur recommandation des régies : 26 contre 20 en 2019 ; de la police : 10 contre 4 en 2019.

Deuxième constat : les bruits et nuisances sonores diverses restent l'une des causes majeures des problèmes de voisinage. L'absence de communication, source de malentendus, de méfiance et de préjugés ainsi que les problèmes comportementaux représentent les raisons profondes des litiges entre voisins. Plus il y a de liens, plus il y a de tolérance, de respect et de compréhension. Il faut dire aussi que la mauvaise isolation des bâtiments est en passe de devenir un problème de société, voire de santé, certaines personnes devant recourir aux somnifères ou antidépresseurs. D'aucuns disent faire beaucoup d'efforts pour ne pas gêner leurs voisins, ce qui est vécu comme un empiètement sur leur vie privée surtout lorsqu'ils doivent renoncer à inviter des proches.



Troisième constat : une légère augmentation des médiations par rapport à 2019 (10).

La première écoute permet souvent à la personne de réfléchir et de décider d'aller parler, voire d'entamer une approche non violente avec les voisins. Par peur, d'aucuns renoncent à aller plus loin. Lorsque la partie A souhaite entamer une procédure de médiation avec son/ses voisin.s (B), il arrive souvent que ce dernier n'y trouve pas d'intérêt, refuse catégoriquement ou ne répond pas aux courriers. Pour des raisons liées à la confidentialité des données, nous ne contactons pas les régies pour obtenir son numéro de téléphone, sauf si la régie est au courant du conflit et a recommandé une médiation. Cette situation explique la différence entre le nombre de demandes de médiation (52) et les médiations faites (13). Les accords conclus en médiation l'ont été principalement de manière orale (8) et ont porté sur des engagements tels que : s'échanger des numéros de téléphone, des adresses électroniques, se dire bonjour, sourire, se serrer la main (avant le premier confinement), se contacter avant que le conflit ne dégénère, voir contacter un expert pour mesurer le niveau de bruit.

## Comptes 2020

Les comptes de l'association ont été repris par Georges Gherardi au 1<sup>er</sup> janvier de l'exercice écoulé. Ils sont tenus avec rigueur et font apparaître déjà en 2020 une diminution de la perte qui s'était dangereusement amorcée en 2019.

Suite à la suggestion de notre nouveau trésorier d'anticiper par un vote des membres par voie de circularisation électronique, une légère augmentation des cotisations va sans doute permettre à notre association de sortir des chiffres rouges dès 2021.

Ceux de 2020 présentent un capital propre de l'association qui s'élève à 15'109.25 CHF et une perte nette ramenée cette année à 1'253.70 CHF selon la vérification des comptes qui a été réalisée par Lydia Duccini et Pascale Byrne-Sutton.

## Remerciements

1. Aux membres du comité et de la permanence pour leur engagement sans faille et leur motivation
2. A la Mairie de Chêne-Bougeries pour la mise à disposition du local qui nous permet de mener à bien notre engagement citoyen basé sur le bénévolat et la gratuité, et aussi pour l'intérêt qu'elle porte à la médiation.
3. A l'Espace de Quartier Le 99 pour la mise à disposition d'une salle pour deux médiations,
4. Aux Espaces de quartier qui, en cas de besoin, mettent une salle à disposition pour nos médiations.
5. A toutes les personnes et entités qui, par leur soutien, don, témoignages, collaboration, nous aident à poursuivre la promotion de nos activités et à favoriser le développement de la médiation de voisinage.

Pour le comité

Isabelle Raboud  
Présidente