



## 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 2019 du comité et de la permanence

Le comité, composé, par ordre alphabétique, de Juan Castanon, Marinette Dürr, Georges Gherardi, Catherine Pajot-Massard, Isabelle Raboud (présidente), et Chrystelle Thiébaud, s'est réuni à cinq reprises. Juan Castanon, trésorier, en fait partie de facto. Il a participé à une réunion.

Le comité s'est réuni à six reprises avec l'équipe 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.

#### Fait marquant :

Le 18 juin, plusieurs médiateurs de l'AsMéd ont répondu à l'appel de la Fédération Genevoise MédiationS (FGeM) pour animer un stand à la Place du Molard à l'occasion de la Journée mondiale de la médiation, après un premier test le 8 juin. Vêtus de gilets rouges "Médiateur", les membres de l'AsMéd ont donné des informations, répondu à des questions concernant des problèmes de voisinage ou d'ordre familial. Des cartes rouges de présentation de l'AsMéd, au format carte postale, ainsi que des flyers ont été distribués.

Ce fut l'occasion de diffuser des messages de prévention : "Créez des liens avec vos voisin.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".

#### Fonctionnement interne :

- Le comité a augmenté la fréquence de ses réunions afin de répondre aux défis liés à la vie de l'association, ouverte à l'accueil de stagiaires et nouveaux membres, et prendre des décisions après consultation des membres de la permanence.

- Google drive: Georges a développé et restructuré le google drive en fonction des besoins de l'association. Il est un outil de référence : y figurent notamment les procès-verbaux des réunions depuis 2011 ainsi que les documents destinés au fonctionnement interne et à l'organisation des médiations.
- Equipement informatique : Georges a équipé le local de permanence d'un ordinateur avec grand écran, connecté à internet, ce qui permet d'accéder à la main courante lors des permanences.
- Site internet : Chrystelle est responsable de la gestion du site et des adresses collectives. Elle a ajouté les deux rubriques "Comité" et "Rapports d'activité" sous l'onglet AsMéd Genève.
- Réseaux sociaux: Chrystelle a créé sur LinkedIn et sur Facebook des pages-vitrines « AsMéd-Genève », qui permettent de reprendre le contenu du site internet, en présentant les services, les horaires et l'adresse de manière permanente.

## Nouveaux bénévoles

L'AsMéd-GE accueille avec plaisir de nouveaux bénévoles, pour autant qu'ils aient une formation en médiation. Les bénévoles doivent s'engager pour une année et adhérer aux principes et valeurs de l'association. Ils rentrent dans le tournus des permanences et des médiations ; ils participent aux rencontres de l'équipe des permanents ainsi qu'aux supervisions et formations internes.

**Jérémi Girod** (médiateur accrédité Centre de médiation et d'arbitrage, Paris) et **Anne Ryniker** (CAS en médiation de l'Université de Genève) ont été accueillis comme nouveaux bénévoles en février et septembre respectivement.

## Stagiaires

**Carole Aeschbach** et **Valérie Ayer**, qui terminent leur formation au GPM, ont rejoint l'association en février et septembre respectivement.

## Formations continues et Intervisions :

- 2 février : Intervision avec Hélène Mancheron, membre de la permanence, sur *Les préférences comportementales et de communication sur la base du MBTI (test de personnalité)*.
- 11 mai : une journée de formation continue à propos de *La métaphore en médiation*, animée par Fabienne Alfandari.
- 19 septembre : formation sur le thème *Médiation : quelles valeurs ? quelles attitudes ?* avec Michel Mégard, membre fondateur et ancien formateur de l'association. Echanges en petits groupes sur des réflexions telles que *à quel moment faire ou ne pas faire de médiation, l'importance d'écouter la vérité de chacun avec respect, prendre du recul pour se recentrer en cas de gêne*. Réflexions en petits groupes sur *l'engagement citoyen* qui, selon Michel Mégard, est un peu comme le service civil pour le bien-être de la communauté.

- 28 novembre : Table ronde organisée par la Fédération Genevoise MédiationS et Janie Bugnion, membre de la permanence et administratrice de l'Association nationale des médiateurs (ANM) en France sur le thème de *La médiation pénale et la justice restaurative : regards croisés de deux procureurs généraux*, avec Jacques Dallest, procureur général de Grenoble, et Olivier Jornot, procureur général de Genève.

## Relations publiques

- 8 janvier : Participation de Georges et d'Isabelle au traditionnel « apéritif des vœux » organisé par la Mairie de Chêne-Bougeries. Y étaient notamment invitées les personnes nouvellement résidentes ainsi que les associations œuvrant sur la commune. Des cartes rouges et des informations ont été remises à la Police municipale ainsi qu'à de nouveaux résidents. Des échanges ont eu lieu avec les voisins du local de la permanence et d'autres associations.
- 14 janvier et 21 mai: Participation d'Isabelle à deux conseils de maison du *99 Espace de quartier* aux Charmilles, concernant l'occupation des locaux mis à disposition par L'Espace.
- 23 et 29 janvier, 15 février et 16 décembre: Interventions d'Isabelle auprès de Camarada, association pour l'accueil et la formation de femmes migrantes et de leurs enfants en âge préscolaire, pour quelque 12 participantes par intervention. Exercices d'écoute basés sur des situations vécues; échanges sur les conflits de voisinage ; indications pour contacter l'AsMéd-GE et sur le déroulement d'une médiation. Distribution de cartes rouges, format carte postale.
- 8 juin : Interview presse d'Isabelle au Parc des Franchises avec William Riceputi de Radio Fréquence Banane, la radio des Universités de Genève et Lausanne, et LibrAdio, une radio engagée du quartier des Grottes.
- 8 juin : Participation de plusieurs membres à la Place du Molard lors du test du stand de la FGEM.
- 18 juin : Présence en nombre de membres de l'AsMéd-GE à la Place du Molard lors de la Journée mondiale de la médiation. Le stand de la Fédération est désormais à disposition pour des événements à venir.
- 15 juillet : Entretien presse d'Isabelle par téléphone pour le magazine Femina, suite à la demande, via le secrétariat de la FSM, de Nicolas Poinot, journaliste responsable de la rubrique Dossier. Ci-dessous le lien vers le dossier *Mes voisins, ces gens bizarres* paru le 21 juillet et posté par Chrystelle sur les réseaux sociaux et sur le site de l'AsMéd-GE : <http://mediation-de-voisinage.ch/dossier-presse-cest-linconnu-qui-nourrit-les-conflits/>
- 17 juillet: A l'initiative de Jérémie, Isabelle a déposé à l'Asloca, plusieurs cartes rouges, format carte postale. Elle leur a également envoyé copie du dossier susmentionné. Après accord de la réceptionniste, Isabelle lui a remis, le 31 juillet, une affiche plastifiée.
- 2 août : A la demande de Daniela Stabile du centre de documentation de Cité Seniors, Isabelle lui a remis 30 cartes rouges, format carte postale, ainsi que 30 flyers.
- 18 octobre : Jérémie a remis une trentaine de flyers à l'Asloca.

## Rencontres avec d'autres entités de la médiation

- 5 février : Plusieurs membres de l'AsMéd-GE ont participé à l'AG de la Fédération Genevoise MédiationS (FGeM) dont notre association est membre. Plusieurs membres font partie du comité de la FGeM. Georges Gherardi après avoir, en tant que trésorier, redressé la situation délicate dans laquelle se trouvait la fédération, a été élu président de la FGeM à l'unanimité. Il a alors décidé de procéder à la constitution d'un comité exécutif qui axe ses actions en faveur du développement de la médiation dans le canton avec pour ambition d'entraîner les médiatrices et médiateurs ainsi que les associations de médiation vers des actions concrètes.
- 26 avril: A la demande d'Agnès Strack Perdrix, Vice-Présidente du GPM, une rencontre ayant pour but de mieux connaître l'AsMéd-GE, a eu lieu au local de la permanence en présence d'Isabelle, Georges et Chrystelle.
- 2 octobre : Catherine, Carole, Janie et Luc ont participé à l'AG ordinaire du Groupement Pro Médiation (GPM). Le GPM souhaite accentuer les synergies entre les différentes associations romandes de médiation de manière à joindre nos forces dans nos efforts de promotion. Le GPM souhaite soutenir et accompagner toute initiative prise dans ce sens. Le GPM travaille actuellement sur la construction d'un DAS en entreprise qui devrait débiter à Yverdon en septembre 2020. Plusieurs formations continues sont mises sur pied par le GPM en lien avec les intérêts des membres (cf. sondage envoyé en début d'année aux membres du GPM). Deux formations sont planifiées:
  - L'approche systémique en médiation face aux addictions :  
<https://mediations.ch/wp-content/uploads/2019/11/descriptif-FC-Approche-systémique-face-aux-addictions.pdf>
  - Les approches interdisciplinaires pour les transitions familiales à haut conflit mobilisant des mesures de protection de l'enfant: quels avantages?  
[https://mediations.ch/wp-content/uploads/2020/01/Save-the-date\\_place-de-lenfant.png](https://mediations.ch/wp-content/uploads/2020/01/Save-the-date_place-de-lenfant.png)
- 28 novembre : Janie Bugnion, membre de la permanence et membre de l'Association nationale des médiateurs (ANM) en France, a organisé en partenariat avec la Fédération Genevoise MédiationS et la Haute école de travail social de Genève (HETS) la table ronde : *La médiation pénale et la justice restaurative, regards croisés de deux procureurs généraux*, avec la participation de Jacques Dallest, procureur général de Grenoble, et Olivier Jornot, procureur général de Genève.  
<https://www.hesge.ch/hets/actualites/2019/mediation-penale-et-justice-restaurative-regards-croises-deux-procureurs-generaux-0>

## P'tits déjeuners mensuels de la médiation

Participation de divers membres à six P'tits Déjeuners de la médiation à la Chambre de Commerce et d'Industrie de Genève, lesquels ont lieu le premier mercredi du mois. Parmi les thèmes abordés : *Un bon arrangement plutôt qu'un mauvais procès; Comment continuer à promouvoir la médiation auprès des avocats et du public?; Les médiateurs se mouillent* (concernant l'exposition itinérante du Collectif Interculturel de Médiation); *De l'approche analytique à l'approche systémique, une révolution ou un effet de mode ?*

## Départs /Pause

Kasia Nalband, Audrey Schneckenburger et Grazianna Riccardi ont quitté l'équipe des permanents tout en souhaitant rester membres de l'association. Lisa Morand a indiqué avoir besoin de faire une "parenthèse".

## Statistiques 2019 de la permanence

Douze personnes médiatrices membres de la permanence et quatre stagiaires se sont relayé.e.s pour assurer la permanence physique du jeudi, de 18h30 à 20h30, au local situé à l'Avenue des Cavaliers No 7. Le membre chargé de la permanence physique est également responsable d'assurer la permanence téléphonique pendant une semaine, du jeudi dès 20h30 jusqu'au jeudi de la semaine suivante à 20h30.

Demands reçues (Partie A) : 76 (68 par téléphone, 6 par mail, 2 lors d'une visite à la permanence) dont 29 demandes de médiation, 36 de renseignements, 3 de conseils et 6 de rappel.

Vingt personnes ont contacté l'AsMéd-GE sur recommandation de leur régie, dont la Gérance immobilière municipale (3), Naef (3), Cogérim (2), Pilet et Renaud (2), Bertrand Tournier (1), Comptoir immobilier (1), Grange (1), M3 Real Estate (1), Nicod (1), Régie du Mail (1), Régisseurs associés (1), Rosset (1). Le nom de deux autres régies n'a pas été précisé sur notre main courante.

L'Asloca (9) ainsi que les entités suivantes ont également recommandé la médiation : Police (3), Police municipale des Charmilles (1); Maison genevoise des Médiations (1); site internet de l'AsMéd-GE (1); site internet de la Ville de Genève (1); brochure de la Ville de Genève (1); avocat (1); propriétaire (1), ami (1).

Motifs des appels : bruits (25), harcèlement (5), odeurs / fumées de cigarettes ou cannabis (4); problèmes de voisinage (6), menaces et intimidation (1), nuisances (1), inondation (1), haie (1), dégât sur scooter (1), "vol" du mari (1), demande d'information concernant la formation de 40h aux attitudes de médiation (1).

Démarches auprès de la partie B : lettres envoyées (23), mail (1), téléphone (1)

Entretiens : physiques à la permanence et, exceptionnellement, au domicile (8), téléphoniques (8).

Séances de médiation : 10

## Commentaire :

Dans plusieurs cas, les premières discussions avec l'AsMéd-GE ont permis aux personnes qui nous ont contactés en raison d'un problème de voisinage (que nous appelons les parties A) de recevoir une écoute et d'avancer dans leur réflexion et leur connaissance du processus de médiation.

Suite au premier entretien, certaines parties A ont décidé de discuter directement avec leurs voisins (que nous appelons les parties B) alors que d'autres ont eu besoin de réfléchir. Plusieurs parties A ont renoncé à transmettre une demande de médiation à leur voisins, se disant trop pressées.

Lorsque les parties B ont été contactés, elles ont à plusieurs reprises indiqué ne pas vouloir donner suite à la demande de leurs voisins. Dans un cas, la situation s'est résolue d'elle-même suite à la prise de contact avec la partie B.

Les médiations ont permis aux parties de s'écouter, de s'expliquer, de pleurer, de s'excuser et de chercher des solutions. Parfois, elles se sont dites prêtes à s'entraider. Une des médiations a été suivie d'un accord écrit. Un des cas s'est résolu par le déménagement d'une des parties. Plusieurs attestations de non-médiation ont été envoyées.

Vingt personnes se sont adressées à l'AsMéd-GE sur recommandation de leur régie, ce qui représente une augmentation par rapport à 2018 (16). De même, selon notre main courante, davantage de régies ont recommandé la médiation (12) par rapport à 2018 (6).

La différence entre le nombre de médiations demandées (29) et le nombre de médiations effectuées (10) relève de la difficulté d'obtenir une réponse aux lettres envoyées à la partie B - copiée à la partie A -. Lorsqu'elle répond, la partie B refuse souvent de rencontrer son voisin en médiation qui, par essence est un processus basé sur une démarche volontaire. En l'absence de réaction d'une partie B, nous ne contactons pas les régies pour obtenir son numéro de téléphone, cette pratique étant liée à la confidentialité des données.

## Comptes 2019

<b>Compte CCP</b>		
<b>Solde au 31.12.2018</b>	<b>SFr 11'429.45</b>	
	<b>Entrées</b>	<b>Sorties</b>
Cotisations	1'420.00	
Formations	300.00	1'400.00
Dons	2'180.00	
Intérêts	0.00	
Frais administratifs	90.05	2'244.35
Frais divers	0.00	1'520.57
<b>Total</b>	<b>SFr 3'990.05</b>	<b>SFr 5'164.92</b>
<b>RESULTAT EXERCICE 2019</b>	<b>-1'174.87</b>	
<b>Solde au 31.12.2019</b>	<b>SFr 10'254.58</b>	

Comptes signés par Juan Castanon, trésorier, et approuvés le 03.02.2019 par les vérificatrices Lydia Duccini et Pascale Byrne-Sutton.

## Remerciements :

1. Aux membres du comité et de la permanence pour leur engagement et leur motivation
2. A la Mairie de Chêne-Bougeries pour la mise à disposition d'un 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, de manière ponctuelle, d'une salle pour des médiations,
4. Aux Espaces de quartier qui sont ouverts, en cas de besoin, à mettre à disposition une salle pour une médiation.
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 la permanence

Marinette Durr

Pour le comité

Isabelle Raboud  
Présidente