

Rapport d'activité 2020

2020... Année fort troublée, pour notre association comme pour le reste du monde !

Plusieurs de nos « actives » nous ont quittés, surchargées par les changements d'habitudes de travail rendues obligatoires par le Covid-19. Et du côté des médiations, plusieurs ont été rendues impossibles – ou attendent encore de pouvoir être réalisées ! – du fait du nombre limité de personnes autorisées à se réunir.

Pourtant les conflits ne sont pas stoppés par le virus ; au contraire, l'ambiance anxieuse d'une part, l'obligation de rester bien davantage à la maison d'autre part, n'ont fait qu'accentuer nombre d'entre eux. L'augmentation des appels que nous avons reçus en témoigne. Il est donc particulièrement dommage – et dommageable pour les intéressés – que nous soyons ainsi paralysés par les normes de sécurité sanitaire.

Comme quoi la sécurité *sociale* – comprise comme : *de la société* – diffère parfois fortement de la sécurité *sanitaire* !

Inutile de dire que nos relations publiques ont elles aussi souffert de la pandémie : l'heure n'était guère à solliciter des rendez-vous à des inconnus...

Quelques chiffres balises

- 5 membres de comité (un départ, une arrivée).
- 11 permanent·e·s, 17 médiatrices et médiateurs, en tout 18 actives et actifs.
- 48 membres cotisants.
- 133 appels (106 en 2018) dont 8 ont débouché sur une médiation (6), 39 s'étant limités à une aide par téléphone (27), 46 s'étant arrêtés (28), soit par refus d'une des parties, soit du fait d'autres circonstances.

Les 40 appels dont le « mode de clôture » n'est pas notifié correspondent à des conversations téléphoniques conclues par un message du genre « Je vais réfléchir, au besoin je vous rappelle » qu'aucun rappel n'a suivi.

Activités de la permanence

5 actives et actifs nous ont quittés en 2020. Heureusement, **3 nouvelles personnes** ont rejoint l'équipe, comblant partiellement ce trou. Néanmoins, plusieurs personnes ont réalisé un nombre de permanences très supérieur à ce qui est généralement demandé. Qu'elles en soient ici tout particulièrement remerciées !

Notre permanence téléphonique est toujours tenue 2 fois par semaine : les lundis soir de 19h à 21h et les vendredis matin de 9h à 11h, à l'exception des jours fériés et des vendredis pendant les vacances scolaires d'été.

Outre les demandes provenant directement des personnes en conflit, nous relèverons ici que plusieurs instances, soit nous demandent des médiations *au nom de* personnes auxquelles elles sont liées, soit *recommandent* à ces personnes de nous appeler. Tel est le cas de diverses **régies immobilières**, de l'**ASLOCA**, de la **gendarmerie cantonale** ainsi que de divers corps de **polices** communales ou intercommunales.

Séances de médiation

8 dossiers ont abouti à des *séances* de médiation. Ce chiffre étonnamment bas – comme chaque année ! – révèle, nous le rappelons, autant l'excellent travail réalisé par les permanent·es au téléphone,

suffisant à rassurer ou éclairer une partie importante des sollicitateurs, que les refus d'entrée en matière de la partie adverse (seulement 19 cas sur 133).

6 de ces médiations se sont conclues par un accord, total ou partiel, sur les divers aspects des conflits impliqués ; 5 d'entre elles après une unique séance (de 2 h environ), 1 après deux séances.

Les deux autres médiations n'ont permis aucune avancée ; il arrive en effet que des personnes, théoriquement demandeuses d'un règlement de leur conflit ou du moins acceptant l'idée d'une médiation, refusent, une fois sur place, tout compromis, voire toute réelle écoute de leur adversaire ; auquel cas la médiation ne permet à l'évidence aucun accord. Nous acceptons cet état de fait, qui peut correspondre à une très forte nécessité interne vécue par une personne, même si de manière générale nous nous efforçons de vérifier *avant* d'organiser une séance de médiation que l'état d'esprit de chacune des personnes impliquées s'y prête.

Une de ces médiations a dû se tenir par écrans interposés, l'urgence nous ayant dissuadés de faire attendre les personnes qui la souhaitaient une hypothétique détente des contraintes sanitaires. Expérience étonnante, et seulement en partie satisfaisante : les émotions jouent un rôle très important en médiation, et il est beaucoup plus improbable d'être touché émotionnellement devant son écran qu'en face-à-face (eh oui, on avait ce mot avant d'inventer l'affreux "présentiel" !) De ce fait, le comité a décidé que cette pratique devait rester exceptionnelle.

Autre innovation, nous avons appris à travailler avec des masques. Même si cela complique la lecture des expressions non-verbales, l'habitude prise par nombre d'entre nous de porter un masque à journée faite a fini par nous rendre acceptable ce que nous estimions impossible encore au printemps dernier !

Les conflits traités étaient comme d'habitude très variés ; citons pour exemple :

- Un comité d'association assez jeune dans sa composition actuelle, portant des responsabilités importantes, avec des fonctionnements encore peu explicites pour certains... Des agacements et des interprétations qui mettent le feu aux poudres... Et parallèlement à cela, un vrai désir perceptible chez chacun de mieux se comprendre et de mettre en place des usages plus efficaces.

Deux séances ont suffi à ce groupe pour retrouver une communication plus fluide, une certaine confiance, et pour accepter l'idée qu'un comité a besoin de temps et de dialogue pour trouver sa cohésion.

- Des accusations symétriques de harcèlement entre un locataire et son concierge. Aucun accord, juste une recommandation – qui semble avoir été suivie – de manifester *politesse et retenue* réciproques.
- Un locataire qui refuse de payer son loyer depuis plus d'un an en rétorsion de prestations à ses yeux réduites.
- ...Et toujours des problèmes de bruit, que ce soit dans des immeubles mal isolés phoniquement ou causés par des activités à l'extérieur (jeux de balles, petites fêtes...)

Activités du comité

Le comité s'est réuni 6 fois dans l'année et a accompli beaucoup de travail, comme toujours très divers. Les propos ci-dessous en reflètent le principal.

Nous avons longuement débattu des différences entre notre pratique habituelle et celle proposée par le courant de la « médiation transformative », venu des États-Unis. Ce débat s'est prolongé lors d'une de nos « réunions des actifs », où des discussions et des jeux de rôles ont permis d'opérer un tri entre ce qui semble utile et raisonnable *dans le cadre qui est le nôtre*, et ce qui au contraire nous semblerait contre-productif. Nos séances de médiation se pratiquent désormais selon ces manières de faire modifiées, et les actives et actifs qui n'ont pu participer à la réunion précitée y seront introduits... aussitôt que la situation sanitaire permettra à nouveau de nous réunir !

Nous avons aussi révisé notre procédure d'accueil de nouveaux bénévoles, et rendue plus efficace la gestion de notre boîte aux lettres info-vd@mediation-de-voisinage.

Notre assemblée générale 2020 a pu se tenir en présentiel, mais nous avons renoncé à l'habituelle partie d'information générale accompagnée de quelques victuailles, au vu de la situation sanitaire.

Mentionnons encore que vu le peu d'échanges remarqué au long des dernières années, nous avons épuré notre fichier d'adresses de presque toutes les adresses de « correspondants » qui y figuraient, pour certaines depuis la création de l'AsMéd-VD, il y a un quart de siècle !

Relations publiques

Le 17 septembre, nous avons participé à une soirée de réflexion sur le thème « Comment promouvoir la médiation dans le canton de Vaud ? », organisée par divers acteurs de ce champ. Soirée intéressante, mais qui – du moins à la date où nous écrivons ces lignes – n'a débouché sur aucune proposition concrète de promotion *commune* de tous les champs de la médiation, si divers.

Nous avons pu envoyer des présentations écrites de l'AsMéd-VD :

- au Conseil communal de Lausanne, qui souhaitait recevoir des représentants d'associations ; malheureusement nous sommes à ce jour sans nouvelles de cette très revigorante initiative.
- à la Société d'utilité publique Vaud (SVUP), pour mise à disposition sur son site : cf. <https://svup.ch/svup/membres>.

Nous avons par ailleurs rencontré le responsable des « correspondants de nuit » à la Ville de Lausanne, aux fins de connaissance mutuelle.

L'AsMéd-VD a été mentionnée en tant que ressource dans la brochure éditée par l'association Ecoquartiers, « Réinventons le bien vivre ensemble »

Que chacune des personnes qui a fait vivre notre association au long de cette année particulièrement difficile soit ici chaleureusement remerciée ; que ce soit tenir des permanences, animer des séances de médiation, participer au comité, tenir notre comptabilité et notre trésorerie, ou tout simplement payer une cotisation de membre témoignant d'une fidélité à notre association : toutes ces activités sont indispensables à notre fonctionnement et au succès de notre mission d'intérêt public. Nous sommes heureux de pouvoir ainsi la maintenir bien vivante !

Le 25 mai 2021



Philippe Beck, président