

# MÉDIATION DE VOISINAGE

## Plan par étapes pour les citoyens



Vous souhaitez, en tant que citoyen, médiateur ou coordinateur local, lancer un processus de médiation ?

Ce dépliant vous indique comment faire. Il répond aux questions suivantes : la médiation, comment ça marche ? Quel moyen est-il préférable d'utiliser pour trouver une solution ? Qu'est-ce qu'une déclaration d'intention ? Y a-t-il des accords que vous devrez ensuite respecter ?

## 1 Signalement

Signalez un conflit de voisinage ainsi que votre demande de médiation à la personne de contact spécifique (un médiateur désigné ou le coordinateur local).

## 2 Sélection du médiateur

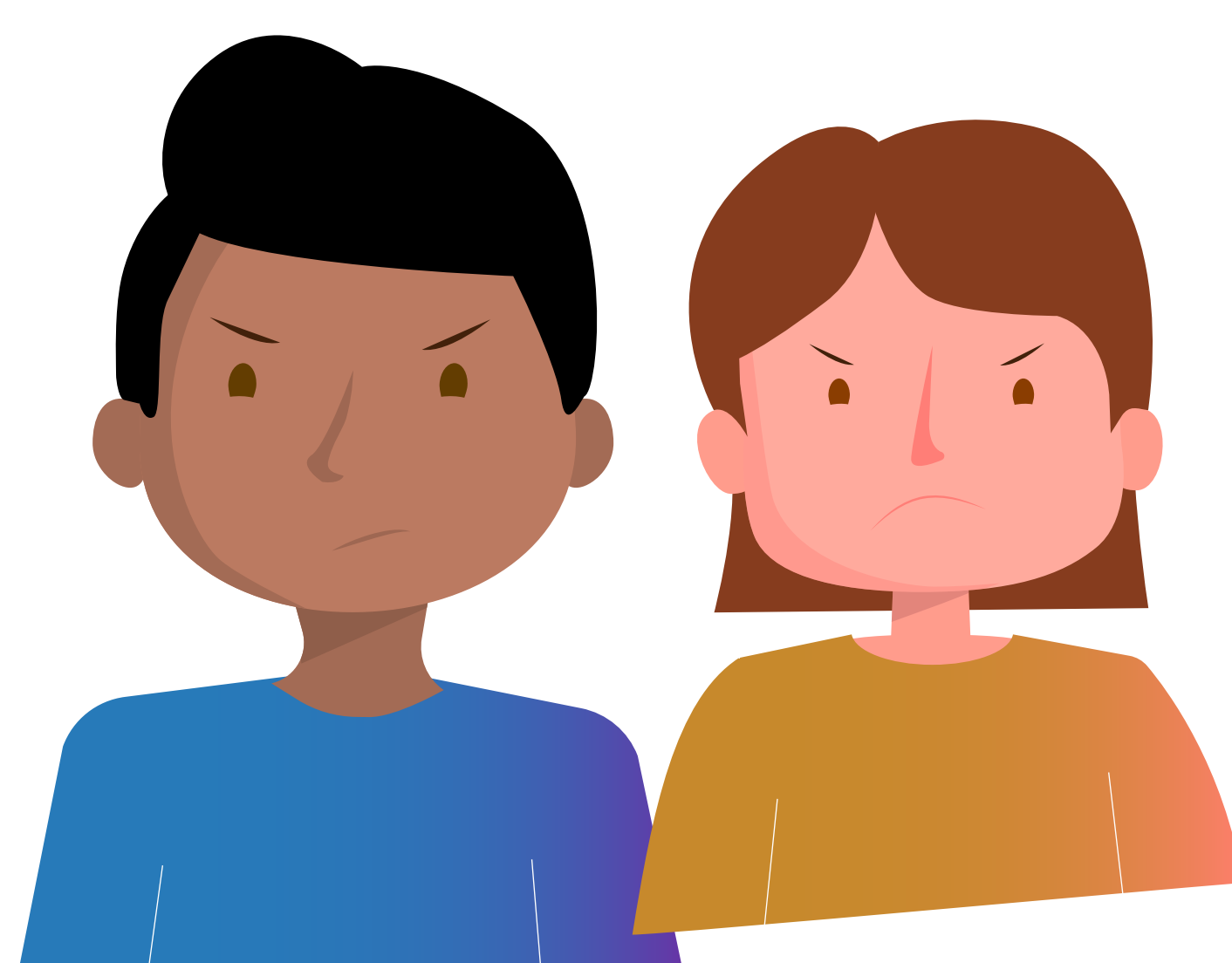
Après le signalement et l'éventuel entretien avec la partie plaignante, un médiateur disponible est désigné pour votre dossier.



## 3 Entretien avec les parties impliquées

### A La partie demandeuse

La partie ayant introduit la demande de médiation est entendue. Si le conflit remplit les conditions pour faire l'objet d'une médiation, le médiateur expliquera les possibilités et les limites de la méthode.



### B L'autre partie

Le médiateur explique également à l'autre partie ce que la médiation implique. Il souligne la neutralité qu'il observe dans la procédure.

## 4 Entretien de médiation

Les deux parties sont amenées, de préférence de manière directe, à communiquer entre elles.

### PHASE 1 Accueil

Les deux parties sont accueillies de manière impartiales par le médiateur.

### PHASE 2 Début de l'entretien

Explication de la procédure, du rôle neutre joué par le médiateur et des règles du jeu à respecter par les deux parties.

### PHASE 3 Informations sur les faits et les émotions

Chaque partie donne sa vision des faits. Le médiateur pose des questions, mais n'émet aucun jugement.

### PHASE 4 Les intérêts et les souhaits

Concertation en étant dans la compréhension de l'autre et axée sur l'avenir souhaité pour les deux parties.

### PHASE 5 Chercher une solution

Les deux parties proposent des solutions. Le médiateur ne décide pas pour eux.

## 5 Déclaration d'intention

Des accords et engagements concrets sont éventuellement rédigés et signés.

## 6 Accords concernant la communication à des tiers

Le médiateur convient avec les parties de ce qui peut être communiqué à des tiers.

### Le saviez-vous ?

L'ensemble de la procédure de médiation de voisinage est gratuite.



En raison du **Covid-19**, nos services ont temporairement mis en place des mesures supplémentaires pour des raisons sanitaires.