



Médiation de Quartier

REMERCIEMENTS

Nous tenons à remercier tout particulièrement les membres du groupe de travail, composé de manière équilibrée de médiateurs de quartiers professionnels francophones et néerlandophones, d'experts universitaires dans ce domaine et de représentants de services fédéraux, provinciaux et locaux disposant d'une expertise en la matière. Grâce à leur implication et participation active, les membres du groupe de travail ont apporté une contribution essentielle à la réalisation du présent manuel.

Nous souhaitons également faire de ce manuel un document dynamique qui pourra grandir au même rythme que la pratique de médiation. Il vous sera donc périodiquement possible de télécharger une actualisation de ce manuel depuis notre site web : www.besafe.be.

Les personnes suivantes ont contribué au manuel :

Bruyndonckx Els (coordinatrice, service de médiation, Ville d'Anvers)
Buonatesta Antonio (coordinateur de l'Asbl Médiate)
Daems Sarah (coordinatrice, service de médiation, Ville de Saint-Trond)
Declerck Johan (professeur à Université catholique de Louvain)
De Decker Marc (coordinateur Asbl Egregoros, Commune d'Evere)
Delathouwer Robert (coordinateur, médiateur de quartier, Province du Brabant Flamand).
Deleye Malory (Province du Brabant Flamand).
Deveux Emilie (attaché, Politique des Grandes Villes)
Dubois Christophe (aspirant au FNRS, Université de Liège)
Eeckhout Pascal (médiateur, service de prévention, de la Ville de Châtelet)
Gayse Barbara (Commission fédérale de médiation, SPF Justice)
Gizzi Franco (coordinateur, service de médiation, Ville de Charleroi)
Geuens Theo (formateur en médiation de quartier)
Hambach Eva (directrice du 'Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk')
Leprince Nathalie (coordinatrice, service de médiation, Ville de Namur)
Lancksweerd Eric (expert en médiation)
Mostinckx Jef (médiateur volontaire expérimenté)
Rion Lionel (médiateur, service de prévention de la Ville de Verviers)
Ruisi Maria (médiatrice, service de médiation, Ville de Namur)
Timmerman Joelle (présidente de l'union professionnelle des médiateurs)
Troch Natalie (coordinatrice, service de médiation, Ville de Gand)
Verbeeck Pieter (coordinateur de l'asbl Suggnomé)
Wyseure Barbara (fonctionnaire de prévention de la Ville de Nieuwport)

Pour la Direction Sécurité locale intégrale

Delarue Céline
Diquas Alexandre
François Axelle
Lahiani Amel
Murengerantwari Sylvie
Van der Borgh Tommy
Vandenhoeck Julien

Illustrations

Christian-Michel Joiris
Sylvie Klinkemallie

Coordination

Willekens Philip (directeur de la Direction Sécurité locale intégrale)

PRÉFACE

Face aux conflits de quartier, aux nuisances et autres problèmes qui en découlent, chaque autorité locale tente au quotidien de trouver les solutions qui permettent à chacun de ses citoyens d'évoluer au sein d'une société où il fait bon vivre. De tels conflits nécessitent une prise en considération spécifique, car le risque d'engendrer à plus long terme des situations explosives, un sentiment d'insécurité prononcé et une diminution importante de la qualité de vie ne doit pas être négligé.

Actuellement, ces situations problématiques sont principalement remises entre les mains des instances policières, des instances judiciaires ou entre les mains de services communaux ou locaux de prévention ou encore de sociétés de logement social.

Composante essentielle d'une intervention adéquate à la résolution de tels conflits, la médiation de quartier apparaît comme une méthodologie permettant à la fois de restaurer la communication entre les individus et à la fois de trouver une réponse adaptée aux intérêts des parties en conflits. Par la médiation de quartier, l'enjeu est double. En résolvant un conflit et en restaurant le lien social à l'échelle individuelle, la collectivité en sera inévitablement bénéficiaire.

Convaincu de la plus-value de cette méthodologie dans le contexte actuel, le SPF Intérieur souhaite encourager cette méthodologie d'intervention et offrir via son projet fédéral le soutien nécessaire aux villes et communes désireuses de se lancer dans l'aventure de la médiation de quartier.

Ce soutien se traduit d'une part, par un appui visant la mise en place de projets locaux de médiateurs de quartier volontaires et d'autre part, par un encadrement méthodologique des villes et communes participant à ce projet.

Le présent manuel, issu d'une collaboration active et fructueuse entre des représentants des services publics compétents, des médiateurs professionnels, des experts et des académiciens, représente une des facettes de l'accompagnement méthodologique prévu dans le cadre de ce projet.

Ce manuel a comme ambition d'être une source d'informations intéressantes pour toute personne ou organisme souhaitant découvrir la médiation de quartier. Ce guide fournit au lecteur à la fois de précieuses informations quant à la médiation de quartier et son processus mais aussi quant à la mise en place concrète d'un tel projet au niveau local.

A l'image de la méthodologie de la médiation de quartier, ce guide sera en évolution perpétuelle. Vous pourrez périodiquement télécharger des ajouts aux manuels placés sur notre site web : www.besafe.be.

Néanmoins, nous ne pourrions réaliser cet objectif de renforcement constant de la méthodologie que si nous sommes nourris des connaissances, des expériences, des instruments et meilleures pratiques des acteurs locaux de médiation de quartier. Je tiens dès lors à vous encourager à nous transmettre vos questions, remarques et proposition d'ajouts à l'adresse suivante : mediationdequartier@ibz.fgov.be.

J'espère que ce manuel et toutes ses informations apporteront à chaque acteur concerné, du médiateur de quartier au bourgmestre, le soutien nécessaire dans le développement de vos projets locaux.

Travaillons aujourd'hui au quartier de demain.

Philip Willekens

Directeur

Table des matières manuel médiation de quartier

1. Quartiers, conflits et médiation

1.1.	Le quartier en mouvement	8
1.2.	L'effritement des liens sociaux	10
1.3.	Les conflits de quartier	12
1.4.	... et leurs résolutions	12
1.5.	Une solution participative : la médiation de quartier	15
1.6.	Conclusions	17

2. Naissance et développement de la méthodologie de la médiation

2.1.	Approche historique de la médiation	20
2.2.	La médiation en Belgique	22
2.2.1.	La loi du 21 février 2005 modifiant le Code judiciaire	22
2.2.2.	La médiation scolaire	23
2.2.3.	La loi du 5 juillet 1998 relative au règlement collectif des dettes	24
2.2.4.	La loi du 13 mai 1999 relative aux sanctions administratives communales	24
2.2.5.	La loi du 10 février 1994 organisant une procédure de médiation pénale	25
2.2.6.	La loi du 22 juin 2005 introduisant des dispositions relatives à la médiation dans le Titre préliminaire du Code de procédure pénale et dans le Code d'instruction criminelle	27
2.3.	La médiation de quartier	28
2.3.1.	Ou médiation de voisinage	28
2.3.2.	Contexte	29
2.3.3.	Ce conflit peut-il être résolu par la médiation ou pas ?	30
2.3.4.	Principes fondamentaux de la médiation	31
2.3.5.	Place de la médiation de quartier au sein d'une politique locale de sécurité intégrale	32

3. Le médiateur

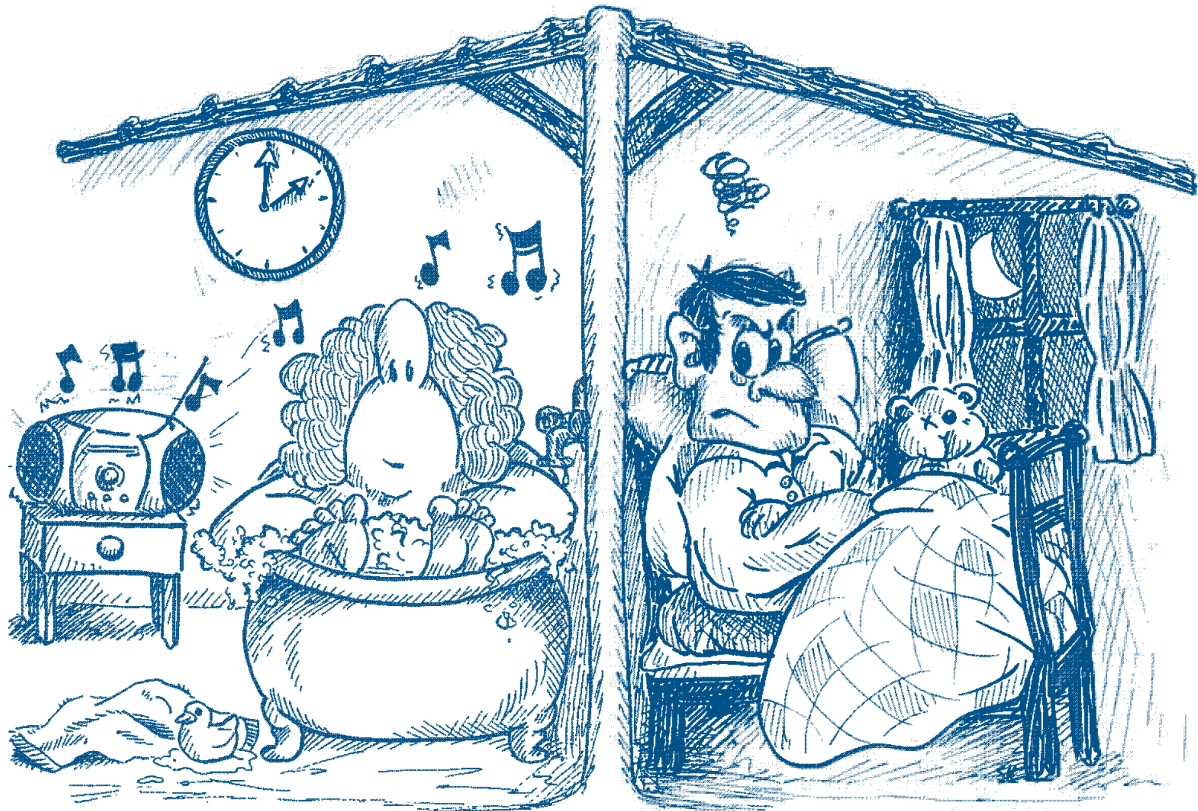
3.1.	Rôle au sein du processus de médiation	34
3.2.	Connaissances, aptitudes et attitudes	34
3.2.1.	Connaissances	35
3.2.2.	Aptitudes	35
3.2.3.	Attitudes	36

4.	Un projet de médiation de quartier	
4.1.	L'initiative de lancement d'une offre de médiation de quartier	38
4.2.	Préparation au lancement d'un projet local de médiation de quartier	38
4.2.1.	Encadrement et soutien	38
4.2.2.	Collaboration	39
4.2.2.1.	Partenaires directs	39
4.2.2.2.	Partenaires indirects	40
4.2.3.	Concertation de lancement	41
4.2.4.	Comité de pilotage	41
4.2.5.	Coordinateur médiation de quartier	42
4.2.6.	Lieu	44
4.2.7.	Publicité du projet	44
4.3.	Auto-évaluation du projet	45
4.4.	Facteurs critiques de succès	46
5.	Processus de médiation	
5.1.	Signalement	48
5.2.	Sélection du médiateur	48
5.3.	Entretien préliminaire avec les parties concernées	49
5.3.1.	La partie signalant le conflit	49
5.3.2.	L'autre partie	50
5.4.	Entretien de médiation	51
5.4.1.	Phase 1 - Accueil	52
5.4.2.	Phase 2 - Ouverture de l'entretien	53
5.4.3.	Phase 3 - Information concernant les faits et les émotions	53
5.4.4.	Phase 4 - Orientation sur les intérêts et les souhaits	54
5.4.5.	Phase 5 - Recherche d'une solution	55
5.5.	Déclaration d'intention	55
5.6.	Accords sur la communication à des tiers	56
6.	Communication et médiation de quartier	
6.1.	Les exigences de base de la communication	58
6.2.	Techniques de communication	58
6.2.1.	Eclaircir la situation	59

6.2.2.	Communication non verbale	59
6.3.	Feedback	60
6.4.	Ecouter activement	62
6.4.1.	Les aptitudes d'écoute non sélectives	62
6.4.2.	Aptitudes d'écoute sélectives	63
6.5.	Faire face à des personnes désagréables	65
6.6.	Attitude de résistance	67
7.	Le projet fédéral de médiation de quartier	
7.1.	Impulsion	70
7.2.	Un projet de soutien	71
7.2.1.	Le projet de médiation de quartier	71
7.2.2.	Plus-value du projet au sein d'une politique de sécurité locale intégrale	72
7.2.3.	L'arrêté royal et l'arrêté ministériels relatifs au projet médiation de quartier	73
7.2.4.	Travailler avec les volontaires	78
7.3.	Soutien méthodologique des villes et communes	84
7.3.1.	Formation	84
7.3.2.	Les coordinateurs fédéraux en matière de médiation de quartier	85
7.3.3.	Le réseau d'apprentissage en matière de médiation de quartier	85
7.3.4.	Le manuel médiation de quartier	85
8.	Annexes	
8.1.	Fédéral	88
8.2.	Local	
8.2.1.	Antwerpen	
8.2.2.	Châtelet	
8.2.3.	Charleroi	
8.2.4.	Marche	
8.2.5.	Vlaams-Brabant	
8.3.	Lexique	
8.4.	Répertoire d'adresses	

Quartiers, conflits et médiation

1. QUARTIERS, CONFLITS ET MÉDIATION



Tous les soirs, Monsieur B. éprouve des difficultés à trouver le sommeil depuis que sa voisine, Madame V. a fait des travaux de l'autre côté du mur de sa chambre. Dans son appartement, elle a déplacé la salle de bain. Désormais, la baignoire est concomitante à la cloison contre laquelle est placé le lit de son voisin. Le mur qui sépare les deux appartements contient des canalisations et supporte la robinetterie. La pièce est plus bruyante qu'elle ne l'était et le mur a perdu en isolation. Alors, tous les soirs Monsieur B. frappe avec rage contre la cloison pour manifester son mécontentement tandis qu'elle, exaspérée, prend des bains de plus en plus tardifs et monte le son de sa chaîne hi-fi pour couvrir le bruit des coups. ¹

¹ <http://www.justiceprivee.com/cas-pratiques-mediation-arbitrage/conflits-voisinage/mediateur-arbitre-tapage-nocturne>

1.1. Quartier en mouvement

Traditionnellement, on définit le quartier comme étant « une partie d'une ville ayant sa physionomie propre et son unité ¹ ». Or, force est de constater que le terme « quartier » fait de plus en plus référence à une subdivision géographique d'une ville sans aucune unité particulière. Le quartier n'est plus un ensemble homogène mais devient un lieu de séjour provisoire d'individus. En tant qu'espace public, celui-ci n'est pas investi suffisamment par ses habitants. Pourtant, un quartier n'est pas seulement un endroit où les gens vivent mais aussi un lieu où ils peuvent se rencontrer et tisser des liens.

La société actuelle a connu beaucoup de changements en bien peu de temps. Bien que bon nombre de ces changements aient contribué de manière importante au bien-être et à la liberté individuelle, ils ont aussi reconfiguré le tissu social de nos villes.

1 Cfr. Le Petit Robert



Même s'ils partagent le même quartier, le même immeuble, Monsieur B. et Madame V. ne se connaissent pas. Ils restent confinés chacun dans leur coin et partagent, contraints et forcés, le même environnement.

1.2. L'effritement des liens sociaux

Les individus sont donc membres d'une même société sans en avoir conscience. La toile des relations sociales entre citoyens est fragilisée et est réduite au respect de lois communes, édictées par l'Etat unificateur.

Autrefois, les personnes partageaient le plus souvent un même cadre intellectuel. A l'aube d'une société moderne, cela s'avère moins évident. A travers le temps, les individus se sont de plus en plus émancipés des liens traditionnels de classe, des liens familiaux et des rôles traditionnels spécifiques à l'âge et au sexe¹. Les modèles de pensée, grâce auxquels les personnes approchent leur environnement et ajustent leurs comportements, sont de plus en plus hétéroclites. La pensée des individus répond ainsi de moins en moins à un cadre commun admis par tous, mais se construit de plus en plus par les individus eux-mêmes.

Cet impact des changements socio-économiques que notre société a connus ces dernières années a par ailleurs été renforcé par l'augmentation de la mobilité géographique et la diffusion de nouveaux canaux d'information globaux. Notamment, en raison de ces derniers développements, les personnes sont confrontées au cours de leur existence à de nombreuses influences qu'ils intègrent ou non dans le développement de leur propre réflexion.

Bien que cette nouvelle richesse socioculturelle soit louable, nous ne pouvons ignorer l'influence que celle-ci a eue sur les liens sociaux entre habitants d'un quartier. En raison de l'existence de différents cadres de référence, les personnes interprètent leur environnement de manière différente. Leur réaction sera également différente et adaptée à celui-ci. Le comportement de certains voisins se montre imprévisible, voire incompréhensible. Ils ne se sentent nullement liés et sont parfois totalement différents. Ils ne forment pas une communauté mais plutôt un collectif d'individus.

Parallèlement à cette évolution, l'Etat s'est développé et offre aujourd'hui une riche panoplie de services à tous les citoyens. Cela a permis à certaines personnes de s'émanciper des autres et de s'épanouir.

Cette évolution implique une érosion voire une disparition des liens qui unissaient les individus d'un même quartier ou village. Ces liens perdent du sens et les personnes investissent de moins en moins l'action collective public pour se réfugier dans l'individualisme. Ce repli sur soi renforce nos difficultés à construire un projet de vie en commun et finit par ériger des barrières infranchissables entre les personnes.

1 Wildemeersch,D., 'Een verantwoorde uitweg leren. Over sociaal agogisch handelen in de risicomaatschappij', tekst van oratie aan de Universiteit van Nijmegen, 22 september 1995, p. 6



Madame V. est chez elle. Elle estime donc que les travaux dans sa salle de bain sont légitimes, peu importe les conséquences. Elle souhaite simplement disposer de son habitation en aménageant comme bon lui semble sa salle de bain. Et tant pis pour les nuits de Monsieur B...

1.3. Les conflits de voisinage...

Partant de ce ressenti, les comportements que les autres considèrent comme normaux et qui franchissent les limites de notre vie personnelle sont souvent perçus comme dérangeants et incommodants. Les tentatives de communication, quand elles existent, n'offrent pas de résultat tangible car chacun conçoit le problème selon son propre point de vue. Les réactions négatives qui s'en suivent sont donc ressenties par la partie concernée comme incompréhensibles et choquantes. Les deux parties peuvent donc s'enliser de plus en plus dans leur propre perspective et ne vont plus faire preuve d'empathie.

Les conséquences de tels conflits dont l'origine s'avère parfois insignifiante peuvent avoir un grand impact sur les sentiments d'insécurité et la qualité de vie des parties concernées.

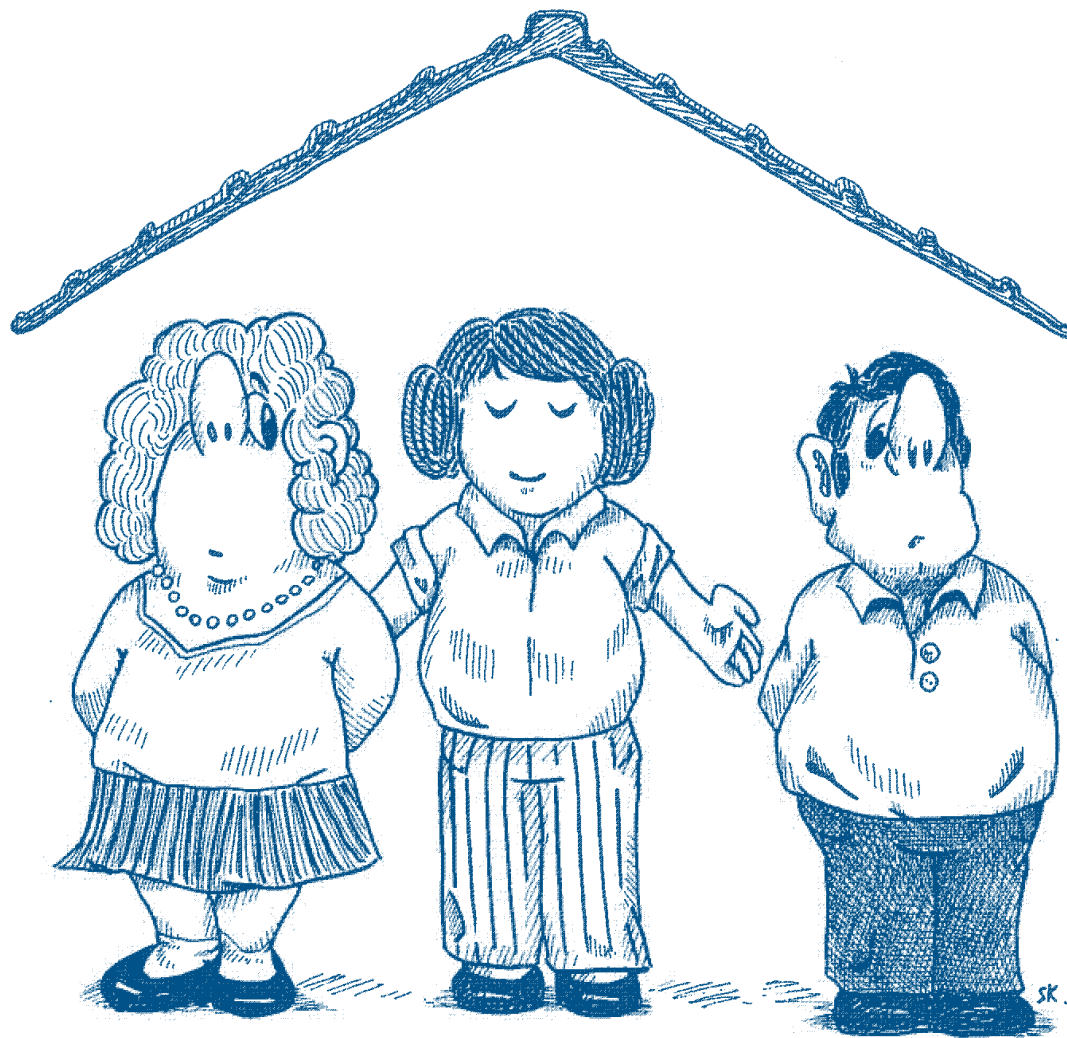
1.4. ... et leurs résolutions

Les individus sont isolés dans les conflits qu'ils rencontrent avec leurs voisins, leurs collègues, leur administration,... Plutôt que d'essayer de trouver des solutions négociées avec la partie adverse, leur seul recours est de s'adresser à la police ou à la justice. Les décisions rendues, le plus souvent par écrit, sans aucun contact entre les parties en conflit, les laisseront insatisfaites et prêtes à saisir à nouveau ces instances à la moindre contrariété. Dans certaines situations, les gens sont détruits par le conflit et n'osent rien entreprendre. Ils subiront en silence les inconvénients de leur voisinage jusqu'à ce qu'un évènement provoque une réaction disproportionnée, souvent irréversible....

Nous avons donc besoin d'un instrument social qui permette, dans ce nouveau contexte, la compréhension et qui retisse des liens entre les habitants d'un quartier. Une méthode qui explique les comportements et qui identifie l'origine des conflits, autorise la discussion et qui renforce simultanément la cohésion sociale.



De cet isolement naît le conflit entre Monsieur B. et Madame V. Ce conflit renvoie à une incompréhension réciproque. Plutôt que de dialoguer, il y a beaucoup à parier qu'ils appelleront la police pour trouver une solution. Mais souvent, cela ne servira qu'à attiser encore un peu plus la rancœur et à creuser plus profondément le fossé qui les sépare.



Au-delà de leur conflit de voisinage, Monsieur B. et Madame V. doivent réapprendre à tisser des liens pour dépasser leur différend et trouver une solution constructive. La médiation de quartier est un instrument potentiel de socialisation entre Monsieur B. et Madame V. qui permettrait de pacifier en profondeur leur différend.

1.5. Une solution participative : la médiation de quartier

Dans un contexte sociétal marqué par cette complexité, où chaque personne est porteuse de sa « propre parole » et de son « propre destin », la résolution des problèmes doit se construire au niveau des citoyens.

Lorsque nous reprenons tous les éléments auxquels la solution doit satisfaire, nous débouchons naturellement sur la médiation. Un processus de médiation réussi offre, en effet, aux deux parties une vue sur l'expérience et la perception de l'autre. Ainsi, le conflit est non seulement discutable mais peut aussi être résolu. Étant donné que les deux parties restent maîtres de leur conflit, cette solution peut être envisagée comme une solution dite « participative » et ce, parce qu'elle se construit directement entre les deux parties. Dans ce contexte, on peut s'atteler à une solution durable du conflit.

En obtenant une solution concrète à un conflit existant, grâce à l'interaction qui se produit au sein du processus de médiation, la cohésion sociale des quartiers se voit renforcer sensiblement. La médiation de quartier contribue également à la création d'un quartier agréable et sûr.



Monsieur B. et Madame V. sont leur propre porte-parole et la médiation peut les aider à « recoudre » le tissu social qui s'est déchiré entre eux.

1.6. Conclusions

Les évolutions socio-économiques, la mobilité sociale et géographique croissante et la globalisation des cultures ont affaibli les structures de socialisation et de régulation classique. De nouveaux lieux de socialisation et de régulation se sont imposés dans le contexte actuel. La médiation ne doit pas être vue comme une simple technique de gestion des conflits ou une alternative à la justice, mais comme un nouveau mode de régulation sociale. L'apparition de multiples formes de médiation peut être conçue comme l'émergence d'une pratique apte à gérer des sociétés complexes, voire « hypercomplexes ».

Dans les quartiers où chaque habitant dispose de ses conceptions de la réalité et de ses coutumes, la cohésion sociale et la régularisation des conflits ne se fait pas de manière naturelle mais doit au contraire se construire quotidiennement. La médiation offre aux parties y prenant part, l'espace nécessaire pour exprimer leurs opinions, expériences et émotions. Elle tente de créer une base commune à cet échange de points de vue. C'est précisément sur cette base commune que l'on pourra construire une solution durable et approuvée par tous.

Le fait que les protagonistes sont dépositaires du conflit et de ses éventuelles solutions revêt une importance fondamentale. Par ce biais, les habitants sont responsabilisés à résoudre eux-mêmes leur conflit. Ceci décuple la force des quartiers afin qu'ils soient davantage capables de formuler de manière autonome des solutions constructives aux problèmes rencontrés.

Naissance et développement de la méthodologie de la médiation

2. NAISSANCE ET DÉVELOPPEMENT DE LA MÉTHODOLOGIE DE LA MÉDIATION

Dans le précédent chapitre, nous avons abordé la médiation comme une réponse aux conflits qui voient le jour dans une société devenant de plus en plus complexe et hétérogène.

Mais qu'est-ce que la médiation ? En effet, nous avons tous une notion vague de ce concept. Il convient alors de poursuivre notre développement afin de mettre cette méthodologie à l'honneur. Le prochain chapitre nous présente les origines de la médiation, la manière de définir ce concept et les différents types de médiation.

2.1. Approche historique de la médiation

La médiation peut être définie comme l'action d'un tiers entre deux ou plusieurs personnes qui y consentent librement, y participent et auxquelles appartient la décision finale ; décision destinée soit d'une part, à faire naître ou renaître des relations nouvelles entre elles, soit d'autre part, à prévenir ou guérir des relations perturbées ¹.

Il est important de signaler que la médiation n'était, à sa naissance, pas une construction intellectuelle, autrement dit théorique. Il s'agit d'une réponse spontanée développée à travers et par la pratique au sein de divers contextes sociaux et institutionnels ². La théorie a donc été construite de manière inductive. Naturellement, au travers des pratiques existantes, plusieurs théories ont vu le jour.

Pour de nombreux auteurs ³, il est incontestable que le modèle du système judiciaire des États-Unis ait influencé l'émergence des courants européens de médiation. En effet, dans les années '70, Raymond Schonholtz a créé le « Community Board » (conseil communautaire). Juriste et professeur en droit, spécialisé en droit criminel, il avait remarqué que les décisions judiciaires en matière de résolution de conflits pouvaient être insatisfaisantes pour tous.

Il lança un mouvement dans un quartier de San Francisco qui connaissait une très grande diversité ethnique ainsi que le plus haut taux de délinquance juvénile et de criminalité. Son objectif de



1 Six, Jean-François, *Le temps des médiateurs*, Seuil, 1990

2 Deklerck, J. & Depuydt, A., "Re-liaison de la délinquance : Quelques réflexions sur les principes généraux et les différences culturelles de la médiation". In : Bonafé-Schmitt, J-P. & Jacob, M. (eds.), *Médiation et Justice Restauratrice : Actes du 2ème Séminaire International Francophone sur la Justice Restauratrice et la Médiation*, IUKB, Sion, Suisse, 2005

3 Cruylants Jean, Gonda Miche, Wagemans, *Droit et pratique de la médiation*, Bruylant, Bruxelles, 2008

départ était de dépasser le duel judiciaire pour rechercher la paix sociale, réduire les tensions sociales et raciales et diminuer l'insécurité. Les Community Boards étaient composés de volontaires habitant le quartier et écoutant les récits des conflits rapportés. L'attention était portée sur les points de vue et la motivation de chaque partie concernée par le conflit. Le but des Boards était de créer une solution acceptable par tous et ce, au rythme de chacun.

Aux Etats-Unis, néanmoins, la médiation est essentiellement perçue comme une alternative à la justice. Cela explique l'engouement pour cette matière. D'ailleurs, le terme « d'Alternative dispute resolution » est plus souvent employé que celui de « médiation ». Parallèlement au « Community Boards », le mouvement contemporain des méthodes alternatives de résolution des conflits (Alternative Dispute Resolution) est né dans les années '70. En Amérique, ce projet a vu le jour à cause des longues et des coûteuses procédures judiciaires.

En 1998, ce mouvement est reconnu officiellement grâce à « l'Alternative Dispute Resolution Act ». Ce document marque l'arrivée d'un tiers neutre compétent, autre que le juge, pour faciliter la résolution d'un conflit.

Dans les années 90', la médiation s'est développée dans plusieurs régions du monde : notamment au Québec, au Royaume-Uni, aux Pays-Bas, en Australie, en Amérique latine et en Extrême-Orient. D'emblée, elle eut un succès foudroyant. Peu de pays européens ont ignoré cette opportunité. Malgré tout, chaque pays développe sa propre conception de la médiation. Entre les pays, il existe des différences importantes et ce, dans les multiples domaines de la médiation. La médiation est non seulement exercée dans les conflits entre auteur et victime mais aussi entre membres d'une même famille, entre employeur et employé, entre école et élève et enfin, entre voisins d'un quartier.

Son succès a toutefois fait de la médiation un concept mal maîtrisé. De nombreuses pratiques ont accaparé le terme « médiation », entraînant un flou au niveau du concept.

2.2. La médiation en Belgique

En Belgique, la médiation apparaît sous différentes formes et est pratiquée dans une importante diversité de domaines. Afin d'approcher ce paysage complexe, voici les principales pratiques existantes au sein de notre pays.

2.2.1. La loi du 21 février 2005 modifiant le Code Judiciaire

La loi du 21 février 2005 modifiant le Code judiciaire différencie deux types de médiation :

- **la médiation volontaire** : Les parties ont recours à un médiateur en dehors de toute procédure juridique.
- **la médiation judiciaire** : Cette médiation a lieu dans le cadre d'une procédure judiciaire pouvant être recommandée par le juge moyennant l'accord des parties ou proposée par l'une des parties et ce, toujours en accord avec l'autre partie concernée. Dans ce cas, la procédure judiciaire est suspendue afin que les parties puissent recourir à la médiation pour dégager ensemble une solution au conflit qui les oppose. En cas d'accord, le juge ne garantit pas l'abandon des poursuites.

La loi du 21 février 2005 régit la médiation dans les trois domaines suivants :

- **la médiation familiale** :

Dans le cadre de ce type de médiation, le médiateur est un spécialiste du conflit familial. Le conflit porte sur un désaccord lié à une séparation ou un divorce et présente souvent une rupture de communication. Il s'occupe de situations dont se chargent le Juge de la jeunesse, le Juge de paix, le Tribunal de première instance et le Tribunal des référés dans le cadre de procédures en matière de divorces ou de mesures prises avant, pendant et après ceux-ci (hébergement des enfants, contribution alimentaire, résidences distinctes, liquidation patrimoniale et pension après divorce).



- **la médiation civile et commerciale :**

Le médiateur exerce son action dans tous les domaines qui recouvrent le droit des biens et des obligations quelles que soient la nature et la qualité de la personne. Il intervient en cas de désaccord avec un client ou un fournisseur, lors de litiges entre actionnaires ou administrateurs, de difficultés liées au logement ou encore de contestations en matière de factures, d'honoraires et de contrats.

- **la médiation sociale :**

Le médiateur s'occupe de toutes les discordes et/ou des conséquences de celles-ci, de nature individuelle ou collective, dans le cadre des relations de travail, au sens large. Il va, par exemple, aider les parties à résoudre certains problèmes liés au licenciement d'un travailleur, au harcèlement, etc.

2.2.2. La médiation scolaire

Dans un autre domaine, la médiation est également présente au sein des écoles. La médiation scolaire est essentiellement un dispositif de prévention du décrochage scolaire et de la violence en milieu scolaire. Les services de médiation sont internes ou externes à l'établissement. Cela varie d'une Communauté à l'autre. Ils interviennent à la demande des directions, des enseignants, des éducateurs, des élèves et/ou des familles, de services extérieurs (service d'accrochage scolaire, service de l'aide à la jeunesse,...). Ces services ont pour objectif de répondre aux problèmes relationnels entre des élèves, des parents d'élèves et des membres du personnel. Ils permettent également de prévenir les conflits pouvant survenir dans l'établissement.



La médiation scolaire relève d'une compétence communautaire. En Communauté française, elle a été instaurée par le décret du 30 juin 1998 visant à garantir à tous les élèves des chances égales d'émancipation sociale, notamment par la mise en œuvre de discriminations positives.

2.2.3. La loi du 5 juillet 1998 relative au règlement collectif des dettes

La médiation de dettes a été instituée par la « Loi du 5 juillet 1998 relative au règlement collectif des dettes et à la procédure de vente de gré à gré des biens immeubles saisis ». La médiation de dettes est un travail d'accompagnement des personnes surendettées destiné à leur permettre de mener une vie conforme à la dignité humaine et de rembourser leurs créanciers dans la mesure du possible. Le médiateur peut être soit un travailleur social, soit un avocat. Ce dernier est alors désigné par un tribunal. Dans ces deux cas, le médiateur étudie et contrôle les dettes. Il examine la situation globale du demandeur afin d'élaborer un plan de remboursement des dettes. Il intervient comme intermédiaire entre le créancier et le bénéficiaire de l'aide.



En se référant à la définition énoncée précédemment, ce type de médiation constitue une exception. En effet, les caractéristiques essentielles de la médiation sont absentes et le recours à cette appellation crée une regrettable ambiguïté. Les deux parties ne se retrouvent pas réellement en situation de conflit au sens premier du terme (« sentiments contraires qui s'opposent »). Le seul « conflit » retrouvé ici est une lutte du créancier afin de récupérer son dû. Le but n'est pas de rétablir la communication mais plutôt de négocier une solution afin de résoudre des problèmes financiers existants.

2.2.4. La loi du 13 mai 1999 relative aux sanctions administratives communales

La loi du 13 mai 1999 a introduit l'article 119bis de la nouvelle loi communale qui permet au Conseil communal de prévoir une procédure de médiation pour tous les individus qui ont commis une infraction au règlement général de police et qui est susceptible d'être sanctionnée par « une sanction administrative communale ».

Ce type de médiation s'inscrit dans le cadre des compétences attribuées aux Communes en matière de lutte contre les incivilités.

Depuis 2006, 27 arrondissements judiciaires disposent des services d'un médiateur en matière de sanctions administratives communales. L'objectif de ce type de médiation est de permettre à l'auteur de l'infraction de réparer ou d'indemniser le dommage qu'il a provoqué. La proposition de médiation est obligatoire pour tous les mineurs de seize à dix-huit ans accomplis au moment des faits.

Il ne faut pas confondre la médiation des sanctions administratives communales, avec la médiation pénale, explicitée ci-après, ou avec une transaction (visée par l'article 216bis du Code d'instruction criminelle). Si la médiation aboutit, le fonctionnaire sanctionnateur (communal ou provincial) reste libre de sa décision et peut maintenir la sanction administrative, l'adoucir ou ne pas l'infliger.

L'avantage de ce type de médiation est d'accorder une place à la victime, qui peut ainsi exprimer son mécontentement, et de permettre au contrevenant de prendre ses responsabilités.

2.2.5. La loi du 10 février 1994 organisant une procédure de médiation pénale

La loi du 10 février 1994 introduit la médiation pénale dans le Code d'instruction criminelle. C'est une procédure qui permet une rencontre entre l'auteur et la victime de l'infraction en présence d'un assistant de justice, travailleur social des Maisons de Justice. L'objectif de cette loi est d'éteindre les poursuites.

Au début de cette procédure, le procureur du Roi transmet le dossier à l'assistant de justice de son parquet. Ce dernier va d'abord s'entretenir avec les deux parties. Il les rencontre soit ensemble, soit séparément afin d'expliquer en quoi consiste la mesure. L'objectif est de parvenir à régler un différend sans l'intervention du juge. L'assistant de justice va non seulement analyser les motifs et les conséquences des faits mais aussi les motivations et les attentes des deux parties. Il va également écouter leurs explications, leur vécu et leurs propositions de solution. Sur cette base, il cherche un compromis.

Si un accord s'avère impossible, la procédure est arrêtée et le Procureur du Roi reprend le dossier. Dans le cas contraire, avec leur accord, l'auteur et la victime participeront à une audience de médiation, séance durant laquelle un arrangement sera éventuellement conclu entre eux. Cet accord sera officialisé par le Procureur du Roi dans un procès-verbal afin de garder une preuve de la bonne exécution de l'engagement.

La procédure doit être volontaire, concerner des majeurs et n'est valable que pour des petits délits ; c'est-à-dire ceux pour lesquels le Procureur du roi ne requerrait pas une peine d'emprisonnement de plus de deux ans.

L'intérêt pour la victime d'accepter cette procédure est la rapidité de la mesure, la possibilité de recevoir des explications et des excuses de l'auteur. Par cet arrangement, la victime tente de trouver un apaisement et une réparation à un dommage matériel, moral ou émotionnel. La victime est associée de manière active à la procédure. Pour l'auteur, la médiation pénale lui permet, s'il remplit ce à quoi il s'est engagé (versement d'indemnité, suivre une thérapie, suivre une formation...) de voir l'action en justice éteinte. Dans ce contexte, l'infraction commise ne sera pas inscrite dans le casier judiciaire de l'auteur.

Au niveau pénal, il existe également la médiation pénale pour les mineurs prévue par la loi du 15 mai 2006 modifiant la législation relative à la Protection de la Jeunesse et à la prise en charge des mineurs ayant commis un fait qualifié infraction¹. Ce processus se situe dans un contexte de « petite délinquance » juvénile. Lorsqu'un mineur commet un fait qualifié infraction, la police dresse un procès-verbal. Celui-ci est envoyé au Parquet qui prend connaissance des faits et détermine l'orientation du dossier. Outre le classement sans suite du dossier et le renvoi du jeune devant le Juge de la jeunesse, le Parquet de la jeunesse dispose encore d'un certain nombre d'autres possibilités : une lettre d'avertissement envoyée au jeune et à ses parents, un stage parental et la médiation. Ces deux dernières procédures sont appliquées depuis le 2 avril 2007.

Une médiation pénale pour mineurs peut être proposée au niveau du Parquet ou du Tribunal de la jeunesse. Elle doit être volontaire et il doit y avoir une reconnaissance des faits.

Un service de prestation éducative ou philanthropique (SPEP) peut être mandaté par les Juges de la jeunesse ou, dans certains cas, par le Parquet. Ce service a pour mission d'apporter une réponse éducative à la délinquance juvénile et vise la réinsertion sociale des jeunes concernés.

Dans le cadre de cette médiation, le médiateur réunit le mineur, ses parents et la victime. Un médiateur impartial assure la communication entre les deux parties. La médiation poursuit un double objectif :

- reconnaître et soutenir la victime ;
- attirer activement l'attention de l'auteur-mineur sur sa responsabilité.

La réparation peut être symbolique ou en nature. Le Parquet de la jeunesse évalue systématiquement s'il est opportun et possible de procéder à une médiation. Si ce n'est pas le cas, il peut porter l'affaire devant le Tribunal de la jeunesse. Si la médiation aboutit, le Parquet de la jeunesse décide de classer l'affaire sans suite ou de saisir malgré tout le Tribunal de la jeunesse.

1 Les lois du 15 mai 2006 et 13 juin 2006, modifiant la législation relative à la protection de la jeunesse et la prise en charge de mineurs ayant commis un fait qualifié infraction, sont expliquées par la Circulaire ministérielle du 7 MARS 2007 n° 1/2007.

2.2.6. La loi du 22 juin 2005 introduisant des dispositions relatives à la médiation dans le Titre préliminaire du Code de procédure pénale et dans le Code d'instruction criminelle (M.B. 27 juillet 2005)

Ce type de médiation se distingue de l'art. 216 ter du Code d'Instruction Criminelle (CIC) en ce qu'il ne constitue pas une alternative aux poursuites.

Cette médiation entre auteur et victime est un processus qui permet aux parties impliquées dans une procédure pénale de recourir à un tiers neutre en vue de gérer de manière concertée les difficultés relationnelles et matérielles résultant de l'infraction.

L'objectif est de faciliter la communication et d'aider les parties à parvenir d'elles-mêmes à un accord concernant les modalités et les conditions permettant l'apaisement et la réparation.

Toute personne ayant un intérêt direct dans une procédure pénale peut à tout moment solliciter une démarche de médiation auprès d'un service de médiation. Cette médiation ne s'avère pas être une mesure judiciaire imposée par un magistrat. Ce sont les parties elles-mêmes, les auteurs, les victimes, leurs familles et leurs proches, qui peuvent solliciter le service de médiation. Pour ce faire, il est indispensable que l'ensemble des acteurs judiciaires en contact avec les personnes concernées puissent les informer de cette possibilité.

Les médiations effectuées réunissent essentiellement des auteurs et victimes d'infraction, mais parfois, il est également possible et utile d'y associer leurs familles et leurs proches.

Ce type de médiation peut encore se dérouler après le jugement prononcé. Cette pratique qui découle d'une philosophie réparatrice a pour objectif de résoudre et de discuter d'un conflit qui a vu le jour à la suite d'un délit commis. La peine, aussi légitime qu'elle puisse être, qui est prononcée par un juge n'offre pas l'espace nécessaire pour le récit et les questions posées tant par l'auteur que la victime. La médiation peut souvent remédier à cette situation étant donné que dans le cadre de ce processus, les deux parties peuvent donner leur vision des faits. Cette pratique est à cet égard un espace où sont reconnues, dans leurs spécificités la souffrance de la victime et l'existence de l'auteur. Tant le processus de médiation que les accords finaux qui peuvent en découler visent à réparer les dommages matériel et immatériel qui ont été causés par le délit.

La loi du 22 juin 2005 prévoit également, auprès du Service Public Fédéral Justice, une « Commission déontologique médiation » pour les services de médiation. Celle-ci a pour mission d'élaborer et d'actualiser un code de déontologie en matière de médiation ainsi que d'assurer le suivi des problèmes déontologiques.

2.3. La médiation de quartier

2.3.1. Ou médiation de voisinage

Aussi bien dans la littérature que dans la pratique, la 'médiation de quartier' et 'la médiation de voisinage' sont utilisées sans distinction. Il s'agit pourtant bel et bien de deux pratiques distinctes.

La médiation de voisinage est généralement utilisée pour définir les pratiques de médiation entre deux parties, au maximum, qui habitent effectivement l'une à côté de l'autre

La médiation de quartier reprend, au sens strict du terme, les médiations entre des (groupes de) personnes qui

occupent le même quartier. Les personnes entre lesquelles la médiation a lieu ne vivent pas nécessairement les unes à côté des autres et « utilisent » dans certains cas le quartier sans réellement y résider. Un exemple d'une telle pratique est la médiation entre les habitants d'une place communale et des jeunes qui « zonent » sur cette même place en étant à l'origine de tapage nocturne.

Bien que la méthodologie de base reste identique à celle de la médiation de voisinage, les dynamiques spécifiques à une telle médiation s'avèrent plus complexes.

Nous avons choisi d'utiliser le terme médiation de quartier de manière exclusive. Dans le cadre de ce manuel, il faudra dès lors comprendre le terme 'médiation de quartier' comme se rapportant tant à la médiation de voisinage qu'à la médiation de quartier.



Sur base des expériences effectuées par d'autres services de médiation, les médiateurs engagés dans le cadre du projet médiation de quartier du SPF Intérieur réaliseront dans les faits probablement de la médiation de voisinage. Grâce à la définition donnée à ce projet, ces médiateurs pourront, si cela s'avère possible, également offrir une médiation pour des conflits de quartier plus complexes.

2.3.2. Contexte

La médiation de quartier est une pratique apparue comme une réaction naturelle aux développements sociaux décrits précédemment. Dans une société où les références intellectuelles et individuelles diffèrent, les conflits et leurs solutions sont de plus en plus complexes.

La réparation d'une relation ébranlée fait appel à un processus qui tente de comprendre les motivations de l'autre partie.

Sur cette base, une solution admise et acceptée par les deux parties peut alors être construite.

Si la recherche d'une solution au conflit est importante dans le cadre d'une telle approche, il serait fondamentalement inapproprié de la subordonner à un autre objectif important du processus de médiation de quartier : la restauration de la communication.

Cette reprise de la communication est essentielle en vue d'aboutir à une solution à long terme, permettant aux parties en conflit de régler également d'éventuelles futures divergences d'opinions. C'est précisément cette dynamique qui permet de renforcer la cohésion sociale d'un quartier et de limiter l'impact des tendances destructurantes décrites ci-dessus. La médiation n'échoue donc jamais réellement. En effet, même si un accord n'est pas signé, la relation est maintenant différente car des informations et des émotions ont pu être échangées.

Ce qui caractérise également le processus de médiation, c'est la place du médiateur en tant que facilitateur de communication neutre. Le médiateur offre un espace de paroles aux citoyens et stimule les parties impliquées à reprendre leurs rôles dans la résolution du conflit. La personne du médiateur et son rôle feront l'objet d'un développement ultérieur.



2.3.3. Ce conflit peut-il être résolu par la médiation ou pas ?

Bien que la médiation de quartier présente incontestablement de nombreux avantages, celle-ci présente également certaines limites. La médiation de quartier ne peut pas s'appliquer aux conflits revêtant un caractère pénal. Cette approche spécifique n'est pas la plus appropriée dans les situations de violences physiques graves ou d'autres faits criminels qui nécessitent une intervention formelle de la communauté.

D'autres critères d'exclusion pour un processus de médiation sont liés à la nature des parties. En effet, la médiation offre difficilement une solution lorsqu'une des deux parties présente de graves problèmes psychiques ou qu'il existe un rapport hiérarchique entre les deux parties (ex. employé - employeur).



2.3.4. Principes fondamentaux de la médiation

La médiation de quartier ne peut fonctionner que si un certain nombre de principes sont respectés. Ignorer ces principes va compromettre le processus de médiation et les éventuels accords entre les parties. Le médiateur doit être conscient que le respect de ces principes est essentiel pour son propre fonctionnement mais également pour celui des autres médiateurs.

Les principes de base de la médiation sont les suivants :

Caractère volontaire : Les parties doivent s'engager volontairement dans le processus de médiation et ne doivent subir aucune contrainte. La médiation est proposée et non imposée. Dans le cas contraire, celle-ci peut être ressentie comme une source de confrontation.

Ce caractère volontaire garantit aux parties l'autonomie, la responsabilisation et l'appropriation du différend qui les oppose. Cet aspect influence sensiblement la durabilité des accords pris en médiation. Il est dès lors essentiel de signaler aux parties qu'elles peuvent mettre fin à ce processus à tout moment.

Égalité : Les deux parties discutent de leur situation au sein d'une relation équilibrée. Il incombe au médiateur de réduire autant que possible les différences de pouvoir implicites qui pourraient exister (en raison de la maîtrise de la langue par exemple).

Confidentialité : Il est essentiel pour la réussite de la médiation que tous les sujets, même les plus sensibles, puissent être abordés. Les parties ne se placeront toutefois dans une telle position vulnérable que si un rapport de confiance a été réellement établi avec le médiateur et si elles savent que tant le médiateur que la partie adverse ne communiqueront pas l'information obtenue à des tiers.

Durabilité : Le médiateur ne doit en aucun cas formuler une solution à un problème concret. Toute médiation doit tendre à un changement de la relation et de la communication entre les parties. Afin de faire émerger une solution durable, et mutuellement acceptable, à ces relations conflictuelles, les deux parties doivent comprendre la pensée de l'autre partie et oser regarder son propre comportement de manière critique. Une telle réalisation demande beaucoup d'efforts du médiateur mais est la seule garantie d'une solution durable au conflit actuel et à une meilleure cohésion sociale du quartier.

Autonomisation : Contrairement aux autres méthodes de résolution de conflit, les parties restent maîtresses de leur conflit au cours de la médiation. Ce sont les parties elles-mêmes qui formulent une solution au conflit. Ces dernières doivent comprendre qu'elles ont une emprise sur leur propre vécu et qu'elles peuvent l'influencer positivement et de manière autonome. Le médiateur n'avance pas lui-même de solution toute faite et laisse les parties trouver une solution à leur rythme.

2.3.5. Place de la médiation de quartier dans une politique locale de sécurité intégrale

Un projet local de médiation de quartier ne peut réussir que s'il est ancré dans le réseau local de sécurité intégrale. Par le biais de la médiation de quartier, les villes et communes optent pour une approche entièrement préventive des conflits de voisinage. Non seulement, on met fin à la dégradation d'un conflit existant, mais on prévient également l'émergence d'autres conflits.

Une initiative de médiation réussie est une composante non négligeable de tout réseau de sécurité intégrale étant donné que les instances policières et judiciaires sont notamment déchargées de conflits qui leur seraient probablement confiés. Ainsi, ces instances disposent de plus de temps pour traiter en profondeur d'autres phénomènes.

Un aspect essentiel du lancement d'un projet de médiation est que les partenaires aient une connaissance des principes et des fondements de la médiation de quartier afin de savoir si un conflit peut ou non être transféré. Le coordinateur local du projet devra donc non seulement informer les partenaires (police, services communaux et autres), mais également gagner leur confiance. Cette collaboration peut être favorisée par l'information systématique des partenaires au sujet du traitement des conflits qui ont fait l'objet d'un relai. L'information donnée par le médiateur de quartier doit se limiter toutefois à mentionner, le cas échéant, que les parties sont parvenues non à un accord. En effet, fournir des informations sur les parties concernées porte atteinte au caractère confidentiel du processus de médiation. Dans certains cas, les parties peuvent souhaiter donner force de loi à leurs accords. Cela peut s'organiser avec un juge de paix dans le cadre de la conciliation.

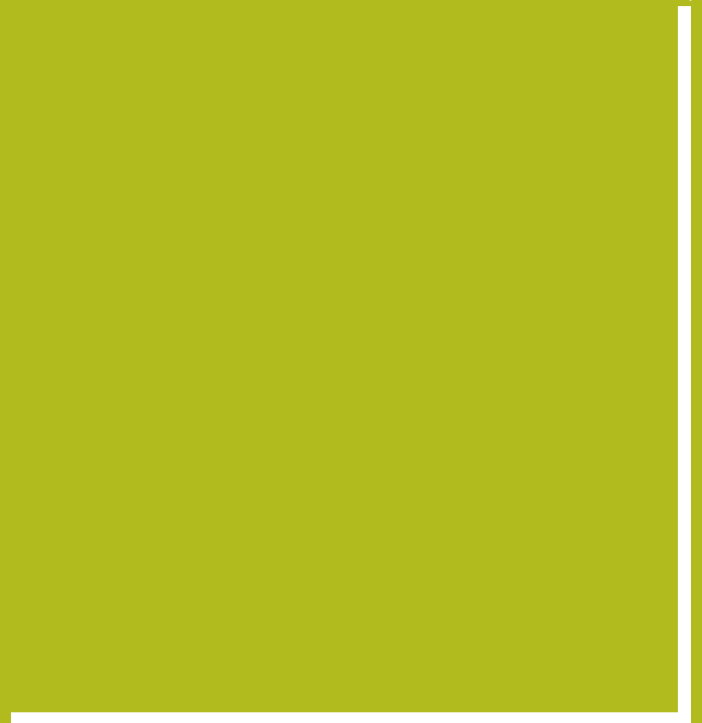
Étant donné que le médiateur, de par sa position, a un regard privilégié sur les problèmes de société existants, il représente un partenaire particulièrement précieux pour toute concertation de sécurité intégrale ou conseil de prévention.

Il est d'ailleurs important que le responsable de projet local et/ou le médiateur aient une bonne connaissance de la carte sociale locale afin de relayer, si nécessaire, les parties aux services compétents. ¹

1 Vous trouverez plus d'information sur celle-ci sur le site web suivant : <http://www.guidesocial.be>

Le médiateur

médiation de quartier



3. LE MÉDIATEUR

3.1. Rôle au sein du processus de médiation

Un médiateur est un tiers garant du processus de médiation qui intervient dans le but de résoudre un litige concret et de renforcer le lien social. Il se doit de maîtriser le cadre de la médiation mais ce n'est pas à lui à trouver un dénouement au conflit ou à convaincre une des deux parties. Il stimule la création de passerelles de communication sans pour autant trancher le litige. Les deux parties doivent être conscientes qu'elles sont détentrices de la solution à leur conflit. L'objectif du médiateur est de trouver des points communs aux parties. Il s'agit seulement d'un tiers qui s'efface et favorise la communication directe entre les parties et qui permet de rétablir la confiance et le dialogue. Le médiateur se doit d'être :

- **Neutre quant au contenu** : le médiateur ne formule pas de jugements de valeur sur l'information liée au contenu durant tout le processus de médiation. Un tel jugement influence en effet le résultat d'un entretien de médiation et retranche la plus-value du processus de médiation. Le risque que le résultat de l'entretien ne soit pas entériné par les deux parties est grand et l'accord ne sera dès lors pas respecté. Bien que cette neutralité de contenu semble évidente, elle requiert du médiateur une connaissance de soi poussée et un grand self-control pour ne pas faire apparaître des signes verbaux ou non verbaux d'approbation ou de désapprobation.
- **Impartial** : lors du processus de médiation, le médiateur doit laisser à chaque partie un espace pour exprimer son propre point de vue et ses sentiments. Il consacre à chaque partie autant d'attention et les encourage à communiquer en toute honnêteté leur perception du conflit.

3.2. Connaissances, aptitudes et attitudes

Afin de mener à bien les tâches liées à cette fonction, le médiateur doit disposer d'une connaissance approfondie du processus de médiation et maîtriser une série d'aptitudes. De nombreux médiateurs vont en outre souligner que la possession de certaines attitudes est tout aussi indispensable. Ces dernières s'apprennent moins facilement et sont fortement liées à la personnalité du médiateur. Ci-dessous, voici les principales exigences auxquelles le médiateur doit satisfaire.



3.2.1. Connaissances

Processus de médiation : Il va de soi que le médiateur doit disposer des connaissances nécessaires sur le processus de médiation et les mécanismes y afférents. Cela implique en outre que le médiateur comprenne précisément le rôle qu'il doit jouer dans le processus.

Carte sociale locale : Il importe également que le médiateur tout comme le coordinateur de projet aient une connaissance minimale de la carte sociale locale. En effet, le médiateur peut juger au cours de la procédure de médiation s'il est opportun qu'une des deux parties puisse disposer d'une assistance appropriée. S'il a une connaissance du tissu social, il peut immédiatement communiquer les données nécessaires à la personne concernée. C'est toutefois la partie elle-même qui entreprend la démarche de se rendre à l'assistance. En raison du caractère confidentiel de l'offre de médiation, le médiateur ne peut jamais, de sa propre initiative, communiquer l'information obtenue à des instances tierces.

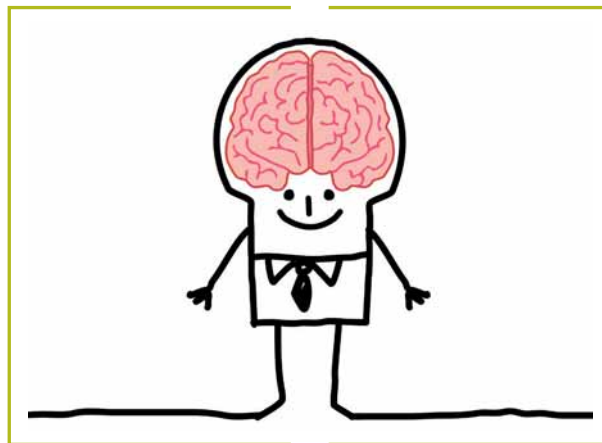
Le réseau local de sécurité intégrale : il est souhaitable que le médiateur de quartier ait une vue sur le réseau local de sécurité intégrale et de la place qu'il occupe dans ce paysage. Cette connaissance pourra améliorer la collaboration avec les autres partenaires de la chaîne de la de sécurité afin que des accords clairs puissent être établis sur le rôle de chacun dans la politique de sécurité.

3.2.2. Aptitudes

L'écoute active : le médiateur doit être en mesure d'interrompre ses propres pensées, évaluations, classifications, décodages et jugements de valeur, de façon à se centrer exclusivement sur le message de l'émetteur. L'écoute apporte l'apaisement, la sympathie, la clarté, la recherche, la collaboration, un mieux être et la prévention de problèmes futurs. C'est par l'écoute des émotions et des sentiments de chacun que le médiateur va découvrir le nœud du problème car les faits ne sont qu'un prétexte, la partie visible de l'iceberg.

Sens aigu de la communication : le médiateur peut transmettre un message par le biais de la communication verbale et non verbale. Il adapte son message au récepteur et interprète correctement le contenu des messages émanant des parties.

Facilitateur : le médiateur maîtrise l'art de créer un climat positif de discussion stimulant un dialogue ouvert.



3.2.3. Attitudes

Empathique : Le médiateur doit posséder la faculté d'écouter la personne en face de lui, avec ses sentiments, ses émotions et son vécu, et de se mettre à sa place sans la juger. Grâce à la compréhension dont le médiateur fait preuve, la partie ressent qu'on accorde suffisamment d'importance à son récit, ce qui favorise le dialogue.

Assertif : il s'agit d'une attitude par laquelle nous sommes capables de nous exprimer et de défendre nos droits sans empiéter sur ceux des autres. Il s'agit aussi de se respecter soi-même en s'exprimant directement, sans détour, mais avec considération. Dans un processus de médiation, le médiateur devra probablement rappeler aux parties les règles de la médiation. Il est essentiel qu'il puisse le faire de manière ferme mais respectueuse.

Positif : le médiateur est positif et continue à croire en une solution au conflit obtenue grâce à la médiation. Il est en mesure de communiquer cet état d'esprit positif aux parties concernées.

Vous trouverez en annexe de ce manuel un tableau reprenant ces caractéristiques.¹ Celui-ci peut-être utile dans le cadre de la procédure de sélection de médiateurs.

1 Van Buggen, J. en Schreuder-Tromp, M., De mediator en zijn competenties. In Breninkmeijer, R. F. M. e.a. (ed.) Handboek mediation, 2003, Sdu, Den Haag.: p. 83 - 85.

Un projet de médiation de quartier

4. UN PROJET DE MÉDIATION DE QUARTIER

4.1. L'initiative de lancement d'une offre de médiation de quartier

Démarrer un projet de médiation de quartier peut être une initiative prise par différentes instances locales comme par exemple le service social ou le service de prévention de la commune, des institutions locales, telles que le CPAS, une initiative d'animation socioculturelle,... Dans le cadre du projet médiation de quartier proposé par la Direction Sécurité locale intégrale, cette initiative est prise par la commune.¹

L'initiative prise par la commune ou la ville doit être entérinée par une décision du collège ou du conseil communal donnant le coup d'envoi effectif à ce projet réalisé à l'échelon local.

4.2. Préparation au lancement d'un projet local de médiation de quartier

4.2.1. Encadrement et soutien

Il est important que les Villes et Communes qui démarrent un projet de médiation de quartier disposent du soutien et de l'encadrement nécessaires. En faisant appel à l'expérience des services de médiation déjà existants, on peut en effet éviter qu'un nouveau projet doive passer par l'ensemble des phases du processus de croissance que les autres villes ont déjà expérimenté. Dans les annexes de ce manuel (disponibles sur clés USB), vous retrouverez une liste avec tous les projets établis en médiation de quartier et actuellement portés à notre connaissance. Nous vous invitons à nous contacter si votre service de médiation de quartier n'est pas repris dans notre annexe

Le SPF Intérieur prévoit également la création d'un réseau fédéral d'apprentissage au sein duquel les médiateurs de quartier pourront se réunir pour échanger leurs connaissances et leurs expériences de terrain.

1 Pour la rédaction de ce chapitre nous nous sommes inspirés des œuvres suivantes :

- FIERS, L en JANSEN, A., "Het succes van buurtbemiddeling, Resultaten van het evaluatieonderzoek", Utrecht, 26 maart 2004.
- PEPPER, B e.a., "Bemiddelen bij conflicten tussen burens. Een sociaal-wetenschappelijke evaluatie van experimenten met Buurtbemiddeling in Nederland", Eburon, Delft, 1999
- CENTRUM VOOR CRIMINALITEITSPREVENTIE EN VEILIGHEID, "Handboek buurtbemiddeling, Het instrument in de praktijk", Utrecht, 2008.
- PROVINCIE VLAAMS-BRABANT, "Draaiboek voor lokale projecten burenbemiddeling", 2008.
- VAN CAMP, T. EN SMEETS, K., "Analyse burenbemiddelingsprojecten in binnen- en buitenland", vzw Suggnomé,
- ANTWERPEN, "Buurtbemiddeling stad Antwerpen", Antwerpen 2010.

4.2.2. Collaboration

Afin de réussir le lancement d'un projet de médiation de quartier, il est important qu'il fasse partie d'une politique de sécurité mûrement réfléchie où une bonne collaboration avec tous les partenaires concernés est réalisée. Le coordinateur « médiation de quartier » local participe aux accords de collaboration déjà existants. Dans le cadre de ce présent projet, il conclut les nouveaux accords nécessaires.

Concernant la collaboration, deux distinctions peuvent être opérées. D'une part, il peut s'agir d'une collaboration avec des services et des instances directement concernés par le projet et d'autre part, il peut s'agir d'une collaboration avec des services et des instances pouvant indirectement renvoyer des situations de conflits vers les services de médiation.

4.2.2.1. Partenaires directs

Il importe de toujours tenir compte du contexte local qui diffère d'une commune à l'autre. Nous pouvons citer entre autres comme partenaires directs : la police locale (le service de proximité), le service de prévention, les managers de quartier, le service social, le service d'action sociale, l'aménagement de territoire, le CPAS, le travail de quartier, le service des gardiens de la paix, les institutions d'action sociale, les centres de santé mentale, les médecins généralistes, les organisations de jeunesse, les écoles...

Chacun de ces services peut offrir, au départ de ses propres ressources, un soutien à l'élaboration et à la mise en œuvre du projet. Cette collaboration peut prendre la forme de contacts informels ou bien la forme d'une participation des représentants de chaque service aux moments formels de concertation. Une transmission optimale d'information et une communication efficace entre les partenaires sont les conditions nécessaires à la réussite du projet. Grâce à ces contacts, il est possible d'adapter le projet si cela semble nécessaire.



Afin de concrétiser cette collaboration, il importe de conclure avec les partenaires des accords concrets et clairs quant aux aspects essentiels relatifs à la mise en œuvre du projet. Ces accords peuvent entre autres porter sur des éléments comme :

- Qui coordonne le projet ?
- Où est ancré le projet ?
- Comment et par qui sont associés les volontaires ?
- A quelles exigences de profil doivent satisfaire les volontaires ?
- Comment le projet est-il suivi et accompagné ?

4.2.2.2. Partenaires indirects

A côté des partenaires directement impliqués, nous pouvons également distinguer deux groupes de partenaires indirects. Premièrement, nous pouvons retrouver les organisations et instances pouvant renvoyer des conflits vers un processus de médiation de quartiers. Deuxièmement, nous retrouvons des instances ou services vers lesquels certains conflits sont renvoyés et pour lesquels une médiation de quartier ne peut pas permettre de trouver une solution.

Il est toujours possible pour le médiateur de communiquer aux parties concernées les coordonnées des services qui peuvent répondre à une demande d'aide.

En tant qu'instances de relai, on peut notamment penser au Parquet, au Juge de paix, aux organisations de l'action sociale et d'aide, à la police. Afin d'aboutir à une collaboration fructueuse, il est nécessaire de conclure des accords clairs et concrets en la matière. Ces accords doivent notamment reprendre une répartition des tâches et les modalités de renvoi. Il est également préférable de déterminer à l'avance la manière dont le médiateur donnera un feedback à l'issue du processus de médiation.

Dresser l'inventaire de l'ensemble des instances de relai est essentiel afin d'avoir une vue sur la portée du projet et plus particulièrement pour arriver à une délimitation claire des conflits qui doivent oui ou non être pris en considération pour une médiation de quartier.

Partant du principe que la médiation de quartier est une méthode complémentaire aux autres initiatives existantes, il y a lieu de dresser un inventaire des conflits pouvant être envoyés vers d'autres initiatives déjà existantes. Au moyen d'accords de collaboration, il est possible de vérifier quel service ou quelle instance sont les mieux adaptés pour régler certains conflits. Un tel réseau contribue à une répartition optimale des conflits connus.

4.2.3. Concertation de lancement

Avant le lancement du projet, il est opportun d'organiser une concertation marquant le démarrage de celui-ci. Cette concertation doit s'organiser au plus haut niveau. L'importance de celle-ci consiste en un signal donné de la part des acteurs clé tels que le bourgmestre, le chef de corps et le parquet. Il s'agit d'un signal informant qu'ils participeront pleinement au projet de médiation. Pour la réussite de ce projet, cette déclaration d'engagement des autorités est d'une importance cruciale. En outre, celle-ci confère au projet la portée nécessaire à son succès. La forme particulière de cette concertation peut différer d'une commune à l'autre. Par ailleurs, il est possible que cette forme de concertation coïncide dans un certain nombre de cas à la structure du comité de pilotage abordée ci-dessous.

4.2.4. Comité de pilotage

La création d'un comité local de pilotage précède généralement le lancement d'un projet de médiation de quartier et ce, parallèlement à la concertation de lancement présentée ci-dessus. Dans certains cas, il est possible que les partenaires présents lors de la concertation de lancement reprennent les tâches du comité de pilotage dans la phase suivante du projet. Dans d'autres cas, ce groupe structurel est doté d'une autre composition. Il est également possible que les tâches du comité de pilotage soient assumées par un organe déjà créé qui s'acquittera des tâches proposées de par sa composition. Tout ceci dépend du contexte local spécifique à chaque entité.



Ce comité de pilotage veille à la réalisation et la mise en œuvre d'un tel projet.

Afin d'assurer la réalisation et l'exécution du projet, le comité de pilotage va donner au coordinateur la mission d'élaborer un plan. Le comité veille à la mise en œuvre du plan de projet conformément aux accords convenus.

Un comité de pilotage composé de manière équilibrée contribue à l'ancrage du projet au sein du dispositif local. Il lui incombe de veiller au fait que les objectifs définis préalablement soient atteints et d'apporter des adaptations si nécessaire. Le comité de pilotage se réunit périodiquement durant toute la durée du projet.

La composition du groupe de travail doit refléter la diversité de tous les partenaires associés au projet. Plus concrètement, peuvent faire partie de ce comité de pilotage : les collaborateurs du service social de la commune, le fonctionnaire de prévention, la police locale, le coordinateur médiation de quartier, le juge de paix, les représentants des organisations d'action sociale concernées, ... La composition du comité de pilotage doit permettre la participation de personnes et d'instances pouvant contribuer positivement à la réalisation et à l'exécution du projet. Un comité de pilotage multidisciplinaire peut offrir, de par sa composition et son expertise, un soutien supplémentaire au projet tout en contribuant à l'adaptation et l'évaluation de celui-ci.

Pour un fonctionnement optimal au sein du comité de pilotage, il est important que les membres répondent à une série d'exigences :

- Les membres du comité de pilotage doivent pouvoir collaborer entre eux.
- Ils doivent avoir connaissance des sujets qui ont trait à l'exécution de la médiation de quartier ainsi que de sa méthodologie.
- Ils doivent disposer au sein de leur organisation d'une compétence décisionnelle nécessaire pour prendre des décisions de manière fluide et efficace.
- Les membres doivent créer au sein de leur organisation une assise pour la médiation de quartier.

4.2.5. Coordinateur médiation de quartier

Une exigence importante pour la réussite d'un projet en médiation de quartier est la désignation d'un coordinateur pour le projet. Ce dernier, chargé de l'état d'avancement du processus, assure l'organisation et la mise en œuvre du projet dans sa pratique journalière. Par ailleurs, le coordinateur se charge d'assurer les contacts avec les partenaires directs et indirects. Il est responsable du regroupement des signalements à l'issue desquels les conflits sont renvoyés vers un médiateur compétent ou vers une autre instance. En d'autres termes, cette personne doit disposer des connaissances et de l'expertise nécessaires pour statuer sur la nature des conflits et prendre la bonne décision.

Au vu de la fonction clé qu'occupe cette personne au sein du projet, il est essentiel que la désignation de cette personne tienne compte des exigences inhérentes à l'exercice de cette fonction.

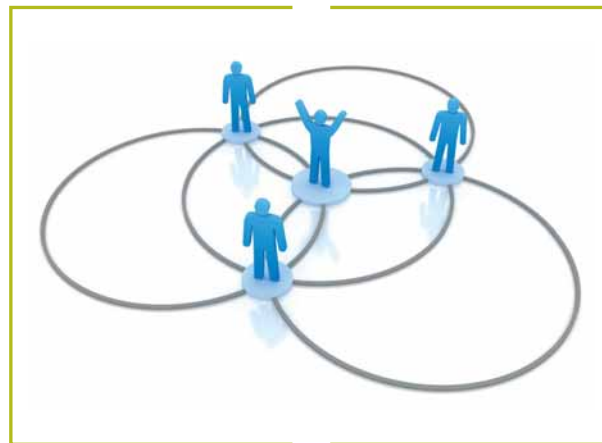
Le coordinateur exerce une influence non négligeable sur le développement et la mise en œuvre du projet. Il est dès lors opportun que cette personne dispose d'une bonne connaissance en ce qui concerne la structure et le fonctionnement des services communaux, en ce qui concerne le secteur de l'action sociale et des instances policières et judiciaires. Un profil pour cette fonction figure en annexe.

Idéalement, la commune engage à mi-temps un coordinateur pour s'acquitter de ces tâches. Dans les communes plus grandes, cette mission sera dévolue à un médiateur de quartier à temps plein.

Si la commune dispose uniquement de volontaires en médiation de quartier, cette mission sera accordée à un membre du personnel de la commune. Dans ce dernier cas, il faut alors tenir compte de la charge de travail supplémentaire que cela représente.

Plus spécifiquement, les tâches du coordinateur sont :

- rechercher un lieu d'établissement du projet ;
- assurer un encadrement logistique du projet ;
- assurer les contacts avec les partenaires ;
- élaborer un réseau de relai, d'orientation ;
- rechercher, sélectionner et coordonner les volontaires ;
- accompagner les médiateurs de quartier volontaires, notamment en les assistant lors des médiations ;
- mettre en place un dispositif de médiateurs ;
- être la caisse de résonances du projet et se charger de le faire connaître ;
- accomplir des entretiens préliminaires lors du signalement ou du renvoi d'un conflit ;
- mettre en œuvre, suivre et enregistrer les activités du service de médiation.



4.2.6. Lieu

Un lieu adapté doit être réservé aux entretiens de médiation. A cet égard, il faut tenir compte des exigences qui s'imposent pour ces entretiens. Un lieu agréable et chaleureux contribue à un climat de discussion ouvert et accroît les chances d'une médiation réussie.

La commune doit également réfléchir à l'ancrage organisationnel de l'offre de médiation de quartier. La médiation de quartier est de préférence ancrée au sein d'un service communal pour souligner le caractère neutre et indépendant, élément d'une importance considérable pour ceux qui font appel à cette méthode. A titre d'exemple, il peut s'agir d'un service de prévention, d'un service action sociale ou service ombudsman, d'un service d'animation socioculturelle, d'un centre d'action sociale, d'un centre de quartier, etc.

Le projet « médiation de quartier » doit disposer d'une liberté d'action et d'une autonomie suffisantes étant donné l'importance que revêtent la tâche et l'objet de ses interventions.

4.2.7. Publicité du projet

Afin d'assurer la réussite du projet et de pouvoir l'exploiter pleinement, il est essentiel de le faire connaître au public. Sans connaissance du projet, la population ne peut en faire un usage optimal. Comme déjà mentionné ci-avant, c'est généralement le coordinateur local « médiation de quartier » qui se charge de faire connaître le projet. A cet égard, il peut bien entendu faire appel à sa propre créativité lors de la conception de stratégies et de moyens de publicité. Sans porter atteinte à ce point ou vouloir imposer aux communes un mode de communication, on peut songer aux manières suivantes de faire connaître le projet :

- Articles dans le journal d'information de la commune ou ville.
- Ajout d'une page pour le projet sur le site web de la commune ou ville.
- Dépliants, prospectus et affiches.
- Sessions d'information.
- Etc.

4.3. Auto-évaluation du projet

Idéalement, le comité de pilotage planifie l'évaluation et ses modalités au moment de la phase préparatoire du projet. Généralement, il faut prévoir à la fois des évaluations intermédiaires et des évaluations finales. Ces évaluations se font à l'aide d'indicateurs proposés dans la phase préparatoire. Comme indicateurs possibles, on peut retrouver :

- Nombre de signalements en comparaison avec le nombre d'habitants.
- Proportions de signalements émanant de partenaires de réseau, de parties concernées et de tiers.
- Nombre de médiateurs (volontaires) relativement avec le nombre d'habitants.
- Nombre de signalements en comparaison avec le nombre de médiateurs (volontaires).
- Nombre de conflits résolus annuellement.
- Pourcentage de conflits résolus sur base annuelle en comparaison avec le nombre de signalements.
- Nombre de conflits où aucune solution n'a été trouvée mais où les relations entre les parties se sont améliorées considérablement.
- Nombre de conflits relayés vers d'autres instances.
- Proportion de renvois aux différents partenaires de réseau.

Les évaluations intermédiaires sont nécessaires pour pouvoir adapter le projet à temps et veiller que les objectifs proposés puissent être atteints. Des questions importantes peuvent voir le jour :

- Quels sont les résultats atteints jusqu'à aujourd'hui ?
- Quelles difficultés ont été rencontrées lors de la mise sur pied et de l'exécution du projet ?
- Les parties et partenaires concernés sont-ils satisfaits des résultats obtenus ?
- Les parties et partenaires concernés ont-ils les mêmes attentes ?

Lors de l'évaluation finale, on examine les résultats finaux du projet afin de voir si le projet constitue une plus-value et contribue à un environnement de vie plus sûr et plus agréable. L'évaluation se fait à l'aide de l'information récoltée



selon les indicateurs définis initialement. Nous conseillons aux villes et communes de mettre au point un système d'enregistrement électronique simple mais réfléchi afin que l'output du projet puisse être suivi à tout moment.

Il est par ailleurs important de disposer, outre ce suivi quantitatif, de données qualitatives utiles. En effet, celles-ci nous permettent d'aboutir à une analyse plus approfondie et nuancée. Les données suivantes peuvent être intéressantes dans ce cadre :

- une appréciation du projet par le(s) médiateur(s) ;
- une appréciation du projet par le coordinateur local ;
- une enquête avec des questions ouvertes auprès des personnes qui ont choisi la médiation ;
- une description des médiations tant réussies que non réussies.

Il revient au coordinateur de rédiger les rapports d'évaluation et de présenter le travail réalisé au comité de pilotage.

4.4. Facteurs de succès

Avant de clôturer cette partie, nous souhaitons attirer votre attention sur quelques facteurs critiques de succès dont il faut tenir compte. Lors de la mise en œuvre d'un projet de médiation de quartier, veiller aux conditions suivantes est essentiel :

- Le respect de la déontologie en matière de médiation (confidentialité, neutralité).
- Une publicité et une portée suffisantes pour la médiation de quartier auprès des partenaires de réseau.
- Une collaboration concrète des partenaires de réseau.
- Un suivi systématique et un enregistrement de tout processus de médiation.
- Une harmonisation, un feed-back et une évaluation réguliers des expériences acquises.
- La médiation de quartier doit être approchée comme une partie intégrée au dispositif de quartier.
- L'indépendance du projet est indispensable.
- Le coordinateur local dispose de suffisamment de temps pour réaliser ses missions.
- Le coordinateur et les médiateurs disposent des connaissances et aptitudes requises.
- L'échange d'expériences entre les coordinateurs et les médiateurs des différents projets.

Processus de médiation

5. PROCESSUS DE MÉDIATION

5.1. Signalement

Les conflits signalés en vue d'un processus de médiation de quartier doivent de préférence être centralisés auprès d'une personne de contact désignée à cet effet. Cette personne de contact est si possible un médiateur à temps plein. Toutefois, si la commune dispose uniquement de volontaires en médiation de quartier, le coordinateur devra probablement assumer cette fonction. Dans cette hypothèse, si la personne de contact n'est pas le coordinateur, il transmet le conflit après signalement au coordinateur en question qui se chargera du dossier ou de la demande.

Un principe important de la méthodologie de la médiation de quartier est le droit d'initiative généralisé. Conformément à ce principe, tout le monde peut signaler des conflits de voisinage. Toutefois, les parties impliquées dans un conflit de voisinage doivent savoir que leur conflit est proposé pour une médiation de quartier et savoir qui est à l'origine de cette demande. Si une tierce personne signale un problème auprès d'un médiateur, les parties doivent en être informées. Il revient aux parties de décider si elles répondent ou non à l'offre de médiation.

Idéalement le coordinateur ou un médiateur engagé à temps plein sont désignés en qualité de personne de contact. Dans ce cas, l'entretien au cours duquel le conflit a été signalé peut faire office d'entretien préliminaire.

Certaines communes préfèrent néanmoins travailler avec un numéro central sur lequel toutes les demandes des habitants sont regroupées. Dans ce cas, le coordinateur prend un deuxième contact avec la personne qui a signalé le conflit afin de planifier ou d'initier l'entretien préliminaire.

5.2. Sélection du médiateur

Dans les Villes et Communes où le signalement et l'entretien préliminaire avec la partie plaignante sont traités par le coordinateur, ce dernier doit procéder à la désignation du médiateur disponible qui va assurer le suivi du processus de médiation. Cela vaut bien entendu uniquement pour les communes travaillant avec plusieurs médiateurs. Lorsque c'est le cas, une répartition peut être opérée selon le degré de difficulté des conflits. Les conflits complexes peuvent être renvoyés aux médiateurs plus expérimentés alors que les conflits plus simples peuvent être transmis aux médiateurs qui disposent de moins d'expérience.

5.3. Entretien préliminaire avec les parties concernées

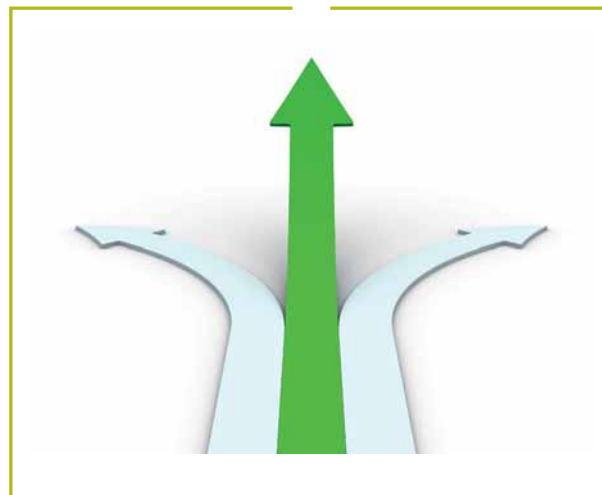
5.3.1. La partie signalant le conflit

Comme mentionné précédemment, l'entretien préliminaire avec la partie plaignante peut se faire en même temps que le signalement dans le cas où ce dernier est traité par le coordinateur local ou le médiateur de quartier. Dans les autres situations, le médiateur de quartier ou le coordinateur fixe un rendez-vous pour une visite à domicile. Si la partie plaignante préfère ne pas recevoir le médiateur à domicile, l'entretien préliminaire peut se dérouler dans un lieu de médiation neutre ou par voie téléphonique.

Si le médiateur effectue une visite à domicile et si la partie concernée est consentante, il doit toutefois être conscient qu'il doit conserver à tout moment sa neutralité. Les connaissances de la situation acquises de cette manière peuvent poser des difficultés au médiateur quant à une attitude neutre et impartiale dans le cadre d'une médiation. Dans le cas où une visite à domicile est préférable, le médiateur doit se montrer très attentif à cet égard.

Lors de l'entretien préliminaire, dans un premier temps, il s'agit d'écouter les problèmes de la personne « signalant » le conflit. Sur base des informations obtenues et au terme de ce premier entretien, la décision de proposer ou non le conflit à une médiation de quartier doit être prise. Si de cet entretien, un grave problème psychique ou d'utilisation de la violence apparaît, le constat qu'une médiation de quartier n'est pas la solution adéquate s'imposera et la proposition de renvoyer le conflit vers un autre service sera formulée, comme par exemple vers la police ou vers un organisme d'aide sociale.

Pour les situations pouvant être abordées par la médiation, le coordinateur explique aux parties concernées en quoi consiste la méthodologie de la médiation de quartier et quels sont ses objectifs. Lors de cet entretien, des explications seront fournies sur la méthodologie utilisée, sur les objectifs visés, sur les possibilités et les limites de ce type de démarche. L'impartialité du médiateur doit également être soulignée. Il faut ainsi éviter que la partie signalant le conflit ait éventuellement des attentes erronées. Pour choisir en toute connaissance de cause l'option de la médiation de quartier, il est important que le plaignant soit clairement informé des possibilités de cette méthode. À ce moment de la procédure, un dépliant concernant les principes de base de la médiation peut s'avérer utile.



Dans cette phase, le coordinateur doit également vérifier si le plaignant n'a pas déjà tenté de prendre contact lui-même avec les voisins. Si cela n'a pas encore été fait, il doit dans un premier temps le stimuler pour entreprendre cette démarche. Si cette démarche ne donne aucune réponse définitive ou si le conflit subsiste, le coordinateur peut consentir à démarrer une médiation.

Si la décision de lancer un processus de médiation est prise, le coordinateur établit un rapport écrit concis de l'entretien qui est alors transmis au médiateur chargé de se pencher sur le conflit.

5.3.2. L'autre partie

À l'étape suivante, le médiateur désigné s'entretient avec l'autre partie en conflit ou, éventuellement, avec les autres parties. Idéalement, le médiateur passe personnellement au domicile de la personne. Cet entretien peut toutefois aussi avoir lieu par téléphone ou au bureau du médiateur. Si celui-ci se déroule au bureau du médiateur, la partie concernée doit répondre à une invitation écrite émanant du médiateur.

Pour le médiateur, cet entretien peut être ressenti comme la partie la plus difficile du processus étant donné qu'il a le sentiment de passer pour celui qui apporte les mauvaises nouvelles. En même temps, il peut être perçu comme un mêle-tout ou comme une arme aux mains des voisins et se heurter à beaucoup de résistance. Il est dès lors opportun d'émettre un message de manière positive et d'utiliser un vocabulaire judicieux afin que le médiateur ne vienne pas avec une plainte mais bien avec un souhait. Il ne peut en aucun cas encourager une partie en conflit à reléguer l'autre partie sur le banc des accusés.

D'un ton calme et professionnel, le médiateur explique ce qu'implique le processus de médiation. Il souligne sa neutralité quant au contenu des informations obtenues et la volonté d'arriver, par le biais de cette méthode, à un quartier où il fait bon vivre.

Ensuite, en invitant le voisin à donner brièvement sa vision du conflit, le médiateur essaie de sentir, avant l'entretien de médiation proprement dit, où se situent les tensions. En laissant déjà un espace au récit de la partie adverse, la médiation permet aux deux parties d'exprimer leurs expériences et sentiments, ce qui accroît leur confiance dans le processus.

Lorsque la partie en question souhaite éviter une confrontation directe, on peut également proposer une médiation indirecte. La médiation indirecte est une forme de médiation où le médiateur ne confronte pas directement les parties mais mène, dans une première phase, des entretiens séparés avec une partie et ensuite avec l'autre. Dans ce cas, le médiateur explique à chacun le résultat de l'entretien avec la partie adverse. On assiste à un va et vient du médiateur entre les deux parties concernées. D'une partie à l'autre, il tente ainsi de restaurer la communication (directe).

Malgré certains efforts et l'application de diverses techniques de négociation et de communication, il se peut que la deuxième partie en conflit ne souhaite pas collaborer au processus de médiation. Si l'autre partie montre, malgré les explications du médiateur, qu'elle n'est pas intéressée, il est préférable que le médiateur accepte cet état de choses et qu'il ne tente pas d'associer à tout prix celle-ci au processus.

Une telle attitude est en effet en contradiction avec la définition de la médiation de quartier où l'implication des parties est centrale. La médiation part du principe que les deux voisins doivent avoir la volonté d'arriver à une amélioration de la situation. Si ce n'est pas le cas, la médiation s'avère impossible. Un manque de conviction personnelle concernant la raison d'être du processus de médiation ou un manque de confiance dans cette méthodologie se traduiront par un échec. Toutefois, il est important de communiquer les coordonnées du service de médiation au cas où la partie souhaiterait finalement collaborer.

Après avoir réalisé les deux entretiens préliminaires et avoir récolté des informations supplémentaires relatives au conflit, le médiateur se doit d'évaluer si le conflit se prête à une médiation. Les informations obtenues lors de ces discussions peuvent amener le médiateur à conclure que la nature ou la gravité du conflit ou la nature des parties ne se prêtent pas à une médiation. Dans ce cas, le processus de médiation ne peut pas se poursuivre et les parties sont redirigées vers un service plus approprié. Si le médiateur évalue, au contraire, qu'une médiation est possible, celui-ci entame la phase suivante du processus.

5.4. Entretien de médiation

L'entretien de médiation est l'étape la plus importante étant donné que les deux parties sont amenées, directement ou indirectement, à communiquer entre elles.

L'objectif de la médiation étant de renouer le dialogue entre les voisins, il va de soi qu'une rencontre et un entretien direct entre les parties en conflit sont les objectifs à atteindre. Ce n'est qu'à travers une telle procédure que les parties apprennent qu'elles disposent des clés pour résoudre leur conflit. Un entretien de médiation direct offre une plus grande garantie pour une résolution durable des conflits actuels et prévient de manière efficace l'émergence de conflits futurs.



Néanmoins, une médiation indirecte n'est pas à exclure. Les résultats d'une médiation indirecte ne se limitent pas à offrir une solution au conflit actuel. L'essentiel est de voir la médiation indirecte comme une transition vers la médiation directe. Une médiation indirecte offrira aux deux parties une meilleure perception de l'autre et accroîtra la confiance en la médiation. Il faut à chaque fois offrir la possibilité de recourir à une manière directe d'entrer en médiation et ce, dès que le terrain a été préparé en la matière.

Le processus décrit ci-dessous se rapporte donc à une médiation directe.

Quand les deux parties ont fait connaître leur volonté de prendre part au processus de médiation, un entretien de médiation est organisé. Le médiateur planifie une date pour un entretien entre les deux parties. Sous la conduite du médiateur, les parties sont alors amenées en terrain neutre pour s'entretenir sur le conflit existant. Cet entretien a lieu au bureau du service de médiation de quartier ou dans un endroit neutre.

Le médiateur veille à tout moment à conserver son impartialité. En outre, il doit stimuler les voisins à dialoguer, sans lui-même mener l'entretien. L'objectif consiste, en effet, à apprendre aux parties à renouer le contact et à trouver des solutions aux problèmes existants.

Certaines phases de cet entretien peuvent être distinguées :

5.4.1. Phase 1 - Accueil

Afin que l'entretien de médiation puisse se dérouler dans les meilleures conditions, il est important de tenir compte de quelques prescriptions organisationnelles pouvant contribuer à la réussite de l'entretien de médiation.

Dans un premier temps, il faut veiller à ce que l'accueil des parties se déroule correctement. Lorsqu'une des parties arrive, il faut éviter que le médiateur soit déjà en conversation avec l'autre partie. Une telle attitude risque de semer le doute quant à la neutralité et l'impartialité du médiateur. Pour ces mêmes raisons, le médiateur prendra toujours une position entre les deux parties et ne se mettra pas à côté d'une des deux parties.



Dans un second temps, il faut éviter que les deux parties attendent trop longtemps ensemble dans la salle d'attente. Cela pourrait engendrer inutilement une escalade de tensions qui pourrait compliquer, voire rendre impossible, la recherche de solutions.

5.4.2. Phase 2 - Ouverture de l'entretien

Le médiateur ouvre l'entretien et explique clairement aux parties quel est l'objet de celui-ci. Il donne des explications sur la procédure à suivre, explique l'impartialité et la confidentialité de l'entretien.

Les règles de la médiation sont les suivantes :

- Les parties prennent volontairement part au processus et peuvent l'arrêter temporairement ou définitivement ;
- se montrer sincère ;
- ne pas insulter ;
- laisser l'autre partie s'exprimer librement ;
- s'écouter mutuellement avec respect ;
- communiquer au maximum en parlant de soi (je) et non en disant tu (ne pas dire : 'tu fais cela pour m'harceler', mais 'je pense que tu fais cela uniquement pour m'harceler').

5.4.3. Phase 3 - Information concernant les faits et les émotions

Il est demandé à chaque partie de donner sa vision des faits sans interrompre l'autre partie. Par après, il est possible de réagir à ce qui est dit. Le médiateur demande laquelle des deux parties souhaite commencer. L'impartialité du médiateur est ainsi garantie.

Il est important que le médiateur ne montre aucun signe de jugement, aucun signe verbal ou non verbal d'approbation ou de désapprobation. Il ne peut donner aucune direction à la solution du conflit. Dans cette phase du processus, les parties



peuvent donner toute l'information à propos des faits et des émotions.

Dans cette phase, le médiateur pose notamment des questions sur les aspects suivants :

- La nature du conflit, à savoir les aspects objectifs, matériels et financiers de celui-ci.
- Les aspects émotionnels du conflit avec une attention pour les brimades éventuelles, la rancœur, la menace et/ou le déni.
- La relation entre les parties. Comment s'entendaient-elles avant le conflit ? Se connaissaient-elles ?
- Les solutions déjà entreprises afin de résoudre le conflit.
- Les événements qui ont précédé le conflit et qui ont envenimé la relation.

Le médiateur veille à ce qu'aucune des parties ne prenne trop longtemps la parole afin que l'autre partie reste attentive. Si une des deux parties parle trop longtemps, le médiateur peut intervenir en résumant les propos.

5.4.4. Phase 4 - Orientation sur les intérêts et les souhaits

La phase suivante n'aborde plus les faits ayant entraîné un conflit ou les sentiments qui en découlent mais les besoins sous-jacents et les émotions dépeintes lors de la précédente phase. En ayant une vue sur les besoins et motifs, et en regardant vers un avenir souhaitable pour les deux parties, il s'agit de renforcer la dignité de chacun et de rétablir la communication. L'objectif est que les deux voisins comprennent les émotions, les intérêts et les besoins réciproques. Les médiateurs font clairement ressortir ces besoins à l'aide de questions ponctuelles, ce qui permet aux parties de comprendre comment leur comportement est perçu par l'autre et quelles sont les raisons expliquant la frustration ou l'énervement. Le résultat espéré de la médiation est que la compréhension mutuelle construite soit présente de manière permanente. Les intéressés vont mieux comprendre les comportements de l'autre afin d'éviter la rancœur. Il est à espérer que cette compréhension permettra aux voisins de trouver de manière autonome une solution commune si un conflit devait à nouveau éclater.

5.4.5. Phase 5 - Rechercher une solution

Si, à l'issue de l'étape précédente, les parties font preuve de compréhension mutuelle, l'étape suivante, à savoir la recherche d'une solution au conflit, s'en retrouve facilitée. Le médiateur propose aux deux parties de trouver des réponses à leur conflit. Cette proposition est faite afin qu'elles puissent conjointement contribuer à restaurer la situation. Le médiateur s'abstient dès lors de tout commentaire.

Les parties discutent ensemble des avantages et des inconvénients inhérents aux différentes solutions possibles. Dans ce cadre, il faut toujours garder à l'esprit qu'il n'y a ni perdant ni gagnant. Les solutions proposées doivent être spécifiques et concrètes. Le médiateur lui-même ne propose pas de solutions toutes faites et il ne tranche pas. A la fin de cette phase, les parties ont choisi et trouvé une solution.



5.5. Déclaration d'intention

Le processus de médiation se clôture dans certains cas par la conclusion d'accords concrets cosignés par les deux parties dans une déclaration d'intention. Idéalement les parties rédigent elles-mêmes cette déclaration d'intention afin que celle-ci soit acceptable pour chacune d'entre elles. De cette manière, les parties prennent l'entière responsabilité de la résolution du conflit et l'émancipation recherchée est pleinement atteinte.

Le médiateur peut également rédiger la déclaration d'intention à la demande des parties.

Quelle que soit l'option choisie, cette déclaration d'intention doit en effet reprendre des engagements équilibrés et mutuellement acceptables.



Le médiateur explique clairement que les accords et la déclaration d'intention n'ont pas une valeur juridique contraignante mais bien une valeur sociale contraignante. Une déclaration d'intention écrite est plutôt envisagée comme un point d'appui pour s'assurer du suivi du conflit.

L'expérience des projets existants en médiation de quartier nous apprend toutefois que cette dernière pas n'est pas toujours souhaitable. La confiance mutuelle vacillante que les deux parties ont acquise à travers la procédure peut en effet être ébranlée par une telle demande « formelle ».

5.6. Accords sur la communication à des tiers

Contrairement à la déclaration d'intention qui n'est pas obligatoire, il est toutefois nécessaire que le médiateur convienne avec les parties ce qui peut être communiqué à des tiers au sujet du déroulement du processus de médiation. Il s'agit ici d'une information pouvant notamment être communiquée à des instances de relai pour leur donner un feed-back sur le conflit qu'ils ont transféré à la médiation. Sans l'accord des parties, les médiateurs peuvent seulement communiquer dans quelle mesure le processus de médiation a abouti.

L'enchaînement des phases du processus de médiation, décrit précédemment, part du principe que les choses se déroulent de manière optimale, permettant de passer à chaque fois à l'étape suivante. En réalité, il peut y avoir toutefois des situations où le déroulement idéal tel que présenté ci-avant sera différé, voire interrompu. Les résultats du processus de médiation peuvent dès lors prendre les formes suivantes :

- La communication est restaurée et le conflit est résolu.
- Les participants ont conclu des accords pour mettre fin au conflit mais ne veulent plus se rencontrer.
- La communication est rétablie mais le conflit n'est pas résolu.
- Un entretien de suivi est nécessaire. A ce moment, rien n'est encore perdu. L'objectif de l'entretien de suivi consiste à poursuivre le processus et à restaurer la communication.
- Le conflit est dans une impasse totale et les parties ne veulent plus se parler. Lorsque le conflit est bloqué et que les parties ne veulent plus se parler, le médiateur doit constater qu'il n'y a plus d'assise pour une recherche commune de solutions au conflit par le biais de la médiation. Si possible, le médiateur renvoie le conflit à une organisation ou une instance partenaire qui a la mission de rechercher la solution à de tels conflits. A cet égard, le médiateur se limite à communiquer les coordonnées de l'instance en question et il ne prend pas contact de sa propre initiative.

Communication et médiation de quartier

6. COMMUNICATION ET MÉDIATION DE QUARTIER

Dans le cadre de la médiation de quartier, une bonne communication est indispensable. Pour réaliser ses tâches correctement, le médiateur de quartier doit pouvoir comprendre les principes de base théoriques inhérents à la communication et les techniques d'entretien permettant de mener à bien ses entretiens.¹

6.1. Les exigences de base de la communication

Pour communiquer avec succès, la communication doit tendre vers quatre exigences :

- **Orientée vers un public visé** : La communication est orientée vers le récepteur du message. Pour être certain que le message est compris, le médiateur doit prendre en considération le style de communication de chacun et doit choisir un style de communication adapté à ses interlocuteurs ;
- **Communication efficace** : Dans le cadre de la médiation de quartier, en communiquant, il s'agit de rétablir la communication entre les parties en conflit afin de trouver une solution au différent qui les oppose ;
- **Communication efficiente** : Plus le processus se déroule facilement et rapidement, plus la communication sera efficiente ;
- **Communication acceptable** : La communication doit tenir compte des normes sociales et éthiques. Lors d'une médiation, le médiateur cherche ce qui est « acceptable » dans la communication pour chacune des parties. À cet égard, il peut s'agir notamment de laisser l'autre s'exprimer, de ne pas proférer de mensonges ou d'insultes, etc. Lors de tout entretien, le médiateur veille au respect de ces règles essentielles.

6.2. Techniques de communication

Pour mener à bien un processus de médiation, il existe une série de techniques importantes que le médiateur peut utiliser. Celles-ci lui permettent de jouer un rôle de régisseur. Ce sont par exemple des gestes permettant d'empêcher l'évolution négative de l'entretien ou au contraire, de favoriser une issue positive.



¹ Inspiré sur le 'handboek buurtbemiddeling' d'Antwerpen

6.2.1. Eclaircir la situation

Il s'agit d'une aptitude visant à identifier à temps les imprécisions ou les malentendus afin de les intégrer soi-même dans l'entretien. L'objectif de la technique est de clarifier les attentes mutuelles des partenaires.

Lors de cette procédure de clarification, on parle de « métacommunication », terme souvent utilisé pour désigner la pratique suivante : « un entretien sur l'entretien ». Pendant cette phase, il s'agit de prendre distance avec l'entretien réalisé au même moment. L'entretien de médiation en tant que tel est interrompu pour parler du déroulement-même de l'entretien. Dans ce contexte, le médiateur aborde la structure de l'entretien plutôt que de mettre en avant la relation entretenue entre les interlocuteurs.

La métacommunication est essentielle pour clarifier les intentions des interlocuteurs et clarifier leurs relations.

6.2.2. Communication non verbale

La communication est également constituée d'une dimension non verbale importante. La posture du corps, l'expression du visage, les émotions, les gestes, l'attitude, l'intonation sont déterminants sur la manière dont un message peut être envoyé ou reçu.

Pour le médiateur, il est important de tenir compte du langage corporel de chacun. Les aspects suivants peuvent être distingués :

- **Posture** : Au début de l'entretien, les personnes adoptent souvent une posture fermée et se détournent les unes des autres. Ensuite, au cours de l'entretien, l'attitude peut devenir plus ouverte. A ce moment, il peut être question d'un rapprochement entre les personnes ;
- **Mimique** : Les émotions peuvent se lire sur les visages des personnes. Il peut alors être important de prendre en considération cette dimension. En effet, chacun est préoccupé avec sa propre histoire et peut ne pas remarquer l'émotion que cela suscite chez l'autre ;
- **Voix** : Les voix sont également importantes. Les personnes haussent-elles le ton ou au contraire parlent-elles à voix basses ? Le débit de parole est-il rapide ou lent ? Ces éléments donnent souvent des informations sur la manière dont le conflit s'actualise ;
- **Interaction entre les parties** : Les parties réagissent-elles de manière non verbale en hochant la tête, en soupirant, en penchant le corps en avant ou en s'asseyant en retrait ? Les réactions suivent-elles ce que l'autre dit ? Hochent-elles la tête au bon moment ou à tort et à travers ? Sont-elles davantage absorbées par leurs pensées ou s'écoutent-elles mutuellement ? Le médiateur peut toujours confronter l'une ou l'autre partie en lui faisant part de ses observations. Quand l'entretien est ponctué de remarques désobligeantes ou de gestes déplacés, le médiateur se doit de faire une remarque à ce sujet ;

Lors de l'entretien de médiation, la manière dont le médiateur se comporte est d'une grande importance. En effet, les personnes vont l'observer et voir comment celui-ci réagit. Elles vont, par exemple, tenter de savoir si le médiateur est en accord avec eux. Etant donné que la partialité est à éviter, le médiateur doit absolument surveiller la façon de comporter.

La direction dans laquelle le médiateur regarde et ses mouvements de tête ont ainsi un impact sur le déroulement de l'entretien. Par un hochement de tête, on témoigne de la compréhension de la situation. La manière dont le médiateur va hocher la tête peut faire une grande différence. Si on hoche la tête doucement, on invite l'interlocuteur à poursuivre ses propos. Si on hoche rapidement la tête, cela peut être interprété comme une approbation de ce que l'interlocuteur dit. Faire un petit geste de la tête en direction de celui qui écoute est une invitation à réagir. Hocher la tête activement en direction de l'interlocuteur, c'est lui faire savoir que ce dernier doit se montrer attentif aux propos de l'autre partie.

Pour cette raison, il est alors conseillé au médiateur de hocher la tête avec la même intensité quand il s'adresse à chaque partie en conflit.

Si une des parties s'exprime positivement ou apporte une solution, il peut être intéressant de hocher la tête avec détermination pour valider ce qui est dit. Il est aussi toujours possible de faire un 'hum' d'approbation afin de montrer son accord sur la tentative de rapprochement. Il est important de réagir de manière neutre sur les questions de contenu.

Si les personnes restent sur leurs positions et font peu d'efforts pour se rapprocher, vous pouvez montrer une désapprobation en fronçant délibérément les sourcils ou en secouant la tête en signe de protestation.

Il convient aussi de regarder équitablement les personnes. En ne regardant pas tout le temps celui qui parle mais également celui qui écoute, vous pouvez guider l'entretien. En éloignant de temps à autre votre regard de celui qui prend la parole, les parties vont apprendre à se regarder l'une l'autre et ne plus uniquement fixer leur regard sur vous. De ce fait, vous pouvez également mieux analyser le déroulement de l'entretien. Vous remarquez alors à temps quand une personne veut réagir à une affirmation.

Lors d'une médiation, la conversation peut également être dirigée à l'aide d'une certaine gestuelle, par exemple via les mains. Quand une des parties prend la parole trop longtemps ou quand les partenaires se perdent dans leurs pensées, des gestes de la main et/ou un contact visuel peuvent être utilisés pour les freiner ou justement les inviter à s'exprimer.

Le médiateur dispose donc d'une grande panoplie de techniques grâce auxquelles il peut rediriger la conversation de manière naturelle. Interrompre avec des mots a par exemple souvent moins d'impact. Un interlocuteur interrompu oralement, peut ressentir cette attitude comme un rejet. De plus, les mots ont pour effet d'attirer l'attention sur vous.

6.3. Feedback

Le feed-back est une information observable que l'émetteur reçoit sur la manière dont son message arrive ou est arrivé chez le récepteur. Le feed-back est très important pour une bonne communication étant donné que les personnes ne connaissent pas souvent l'effet de leur message sur les autres individus. On peut apprendre du feed-back si la réaction des autres est utilisée comme un miroir de leur propre comportement. Si nous sommes compris ou perçus autrement que nous le souhaitons au départ, nous pouvons adapter notre comportement, en reformulant, en corrigeant, en donnant davantage d'explications, en utilisant une autre intonation et en évitant toute incompréhension.



Un bon feed-back répond aux caractéristiques suivantes :

- **Descriptif** : Le feed-back doit être axé sur un comportement observable et non sur une personne. Les jugements de valeur et les remarques moralisatrices doivent être évités. Par exemple, il convient de mettre en avant qu'une personne a pris davantage la parole plutôt que de lui dire qu'il s'agit d'une personne dominante ;
- **Spécifique** : L'objectif du feed-back est que chacun puisse en tirer un enseignement. Pour cette raison, il doit être le plus spécifique possible ;
- **Utilisable** : Le feed-back doit porter sur le comportement qu'une personne peut effectivement changer. Montrer à une personne des défauts qu'elle ne peut pas changer, accroît la frustration et met le médiateur en danger ;
- **Actuel** : Éviter de ressortir de vieilles histoires. Se rappeler de vieux événements peut aboutir à certaines tensions ;
- **Correct** : Si le feedback est donné en groupe, on peut demander à chacun de définir ce qu'il ressent ou de donner une opinion. Les malentendus peuvent alors être évités ;
- **Pas de méchanceté** : Le feedback sert à aider et non à blesser. La méchanceté ne doit pas être employée dans le cadre d'un feedback.

6.4. Ecouter activement

Pour réaliser un entretien, une autre aptitude importante est l'écoute. Pour apprendre à connaître les attentes de chacun, écouter attentivement est nécessaire. Par l'écoute, il s'agit de laisser les personnes s'exprimer et déterminer l'orientation de l'entretien. L'action d'écoute du médiateur a comme fonction principale d'encourager les interlocuteurs à poursuivre leur récit. L'écoute est essentielle pour construire une bonne relation avec toute interlocuteur.

Ecouter activement, c'est écouter l'entièreté du récit des interlocuteurs. On crée un climat de confiance, de compréhension et d'acceptation. L'autre personne peut alors se sentir en sécurité. Le temps consacré à l'écoute peut être utilisé pour vérifier que le message d'une personne est effectivement passé et est reçu en correspondance avec ce qu'elle a voulu émettre.



Ecouter activement est plus qu'une simple technique. En premier lieu, écouter activement est une attitude, une certaine disposition d'esprit, une propension à « ouvrir » ses oreilles. En tant que partenaire, vous devez accorder du temps et de l'énergie pour écouter. Il est essentiel de pouvoir accepter l'opinion et les sentiments de ses interlocuteurs, même s'ils sont en contradiction avec les vôtres.

Dans le contexte de la médiation, deux techniques d'écoute active peuvent être distinguées : les aptitudes d'écoute sélectives et non sélectives.

6.4.1. Les aptitudes d'écoute non sélectives

Avec les aptitudes d'écoute non sélectives, le médiateur exerce peu d'influence sur l'entretien. Il laisse à chacun l'espace pour raconter son récit. Il réagit seulement en accordant de l'attention, ce qui peut avoir un effet stimulant dans l'expression de soi. Dans ce cadre, le médiateur peut utiliser d'une part, le comportement non verbal et d'autre part, le comportement verbal.

Les comportements non verbaux suivants indiquent une attention et un intérêt envers l'autre personne et son message :

- **L'expression du visage** : Par l'expression du visage, on peut généralement remarquer si une personne est intéressée par ce qui est dit ou bien si elle a « la tête ailleurs ». L'expression du visage est souvent directement liée aux sentiments de la personne. Un sourire peut par exemple montrer de l'intérêt, de la bienveillance et de la sympathie ;
- **Contact visuel** : Avoir un contact visuel peut produire un effet stimulant lors de l'entretien ;
- **Posture corporelle** : Au départ de l'attitude corporelle, l'attention et l'implication d'une personne peuvent être remarquées. Par exemple, se pencher vers l'interlocuteur montre de l'intérêt envers lui ;
- **Mains** : Les mains placées sur le visage donnent en général une impression d'écoute critique. L'attitude la plus marquante est celle du pouce sous le menton et de l'index le long de la joue. Jouer avec une bague ou tout autre objet peut par contre donner une impression d'ennui. En croisant les bras, il peut s'agir d'une impression de résistance et en plaçant les mains dans le cou, une impression de supériorité
- **Gestes encourageants** : Des gestes de soutien via les mains et la tête peuvent témoigner de l'attention et encourager l'autre à poursuivre son récit.

Il est également important de suivre d'une manière verbale l'entretien. De cette manière, le médiateur montre qu'il se rallie autant que possible à ce qui est dit en n'abordant pas d'autres sujets. En d'autres termes, il s'en tient à de petits encouragements pour développer l'expression de chacun. Des exemples sont entre autres : "hm, hm", "oh ?", "et alors ?", "poursuivez" ou simplement répéter un ou quelques mots sur un ton interrogateur.

6.4.2. Aptitudes d'écoute sélectives

Outre les capacités d'écoute non sélectives, le médiateur peut également recourir à des attitudes d'écoute sélectives. En voici quelques techniques :

- **Poser des questions** : Poser des questions est une démarche essentielle lors d'un bon entretien. Elle a surtout pour objectif d'aider la personne à exprimer ses souhaits et ses pensées. A cette fin, deux types de questions peuvent être utilisées : des questions ouvertes et des questions fermées.

Pour formuler des questions, les mots comme qui, quoi, où, quel, pourquoi,...sont bien souvent utilisés. Contrairement aux questions fermées, les questions ouvertes créent un espace plus conséquent pour formuler une réponse. Par ce biais, le répondant peut s'exprimer sur ce qu'il souhaite ou attend. En

permettant de donner des avis et des idées, les questions ouvertes donnent davantage de possibilités d'expression et permettent au médiateur d'entendre ce qui est important pour les personnes en conflit.

Les questions fermées sont souvent formulées en commençant par un verbe. Cette forme d'interrogation est adaptée non seulement pour obtenir une information spécifique ou complémentaire mais aussi pour vérifier si le récit a été compris. Elles peuvent également être utilisées pour délimiter un sujet. Les réponses données à de telles questions se présentent bien souvent sous la forme d'une confirmation. L'inconvénient des questions fermées réside alors dans la réponse limitée qui s'en suit nécessairement. Ces questions ont souvent un caractère suggestif avec un effet clair sur la direction de l'entretien. Néanmoins, il peut être utile d'y recourir pour obtenir des informations exactes, par exemple dans la phase de finalisation de l'entretien où l'on vérifie si une solution a été trouvée ou pas.

- **Insister** : En tant que médiateur, il convient de ne pas trop vite conclure à l'exactitude des propos tenus par les personnes. Afin de vérifier la compréhension d'une situation, le médiateur se doit de poser des questions supplémentaires et ce, afin de clarifier les informations données. Cette démarche est également indiquée quand le médiateur a l'impression, via les comportements non verbaux, que les personnes n'ont pas dit ce qu'elles souhaitent réellement exprimer. Cependant, en insistant de trop les personnes peuvent se sentir poussées dans leurs derniers retranchements. Le médiateur doit alors être conscient des limites de chacun.
- **Reformuler** : En reformulant, le médiateur présente l'essentiel de ce qu'une personne dit. Cette technique présente les avantages suivants : les personnes se sentent écoutées et invitées à poursuivre leur récit. En tant que médiateur, elle permet également de vérifier que le message a bien été compris. La possibilité de réagir et de s'exprimer à nouveau est alors donnée à chacun. Lors d'une reformulation, le médiateur utilise ses propres termes en créant la possibilité de diriger l'entretien.

Des exemples de reformulation sont notamment : "Si j'ai bien compris, vous dites" ou "Vous voulez dire que..."

- **Renvoi du sentiment** : En renvoyant les sentiments vers les personnes, le médiateur montre qu'il tente de comprendre ce qu'elles ressentent lors dans l'entretien et face à la situation conflictuelle. Les personnes se sentent alors comprises et acceptées. Par cette technique, le médiateur peut également vérifier si son ressenti était exacte ou non.

Des exemples sont : "Je suppose que cela vous a irrité", "Ce qui est arrivé est difficile".

- **Concrétiser** : Le médiateur demande aux personnes de raconter d'une manière précise le déroulement des événements. Pour ce faire, il s'agit d'encourager l'expression des personnes en écoutant activement et en

insistant si nécessaire. Les techniques de la reformulation et du renvoi des sentiments peuvent y contribuer.

- **Résumer** : En résumant, il convient de « structurer » les propos de chacune des parties. Tout comme la reformulation et le renvoi des sentiments, cette technique permet de vérifier la compréhension du récit. Une personne en désaccord avec le médiateur peut réagir et réexpliquer ce qu'elle souhaitait précisément exprimer. La différence avec les techniques de reformulation précédentes est que le résumé porte sur une plus longue partie du récit. Le médiateur peut également demander aux personnes de résumer leurs propos. Les malentendus sont alors corrigés ou évités.

Exemple : "Pouvez-vous résumer ce que monsieur ou madame vient de dire ?"

- **Ré-énoncer** : Cette technique concerne l'expression d'une personne placée dans un autre cadre. Par cette technique, le médiateur peut ouvrir l'entretien à une nouvelle manière d'appréhender la situation et faire en sorte que les éventuelles frustrations des parties en conflit soient traduites en termes positifs. Cette aptitude est utile pour permettre de transformer une revendication et de l'adapter aux besoins et intérêts de chacun.

Exemples : Le discours 'je me sens impuissant' peut être réénoncé en 'je vois que vous vous sentez impliqué et que vous souhaitez que les choses soient différentes, n'est-ce pas ?' ou le discours "Il met du désordre" en "Vous aimez la propreté".

6.5. Faire face à des personnes désagréables

En tant que médiateur, vous risquez de rencontrer des personnes désagréables et vous devrez mener avec elles des entretiens constructifs. Quand un médiateur est confronté à de telles personnes, il y a deux questions qui sont essentielles : savoir "pourquoi une personne présente un comportement désagréable" ? et "pourquoi le médiateur trouve la personne désagréable ?".

Il est essentiel que le médiateur se demande pourquoi, dans certains situations, des personnes se comportent de manière désagréable. Il peut s'agir d'un comportement de fuite ou il peut s'agir d'un signe indiquant que la personne ne souhaite pas participer à la médiation. Le stress peut également être une explication possible. Certaines personnes se comportent de manière désagréable afin de déstabiliser les autres.



Pour travailler de manière adaptée avec des personnes désagréables, il est essentiel de garder à l'esprit qu'il ne s'agit pas de personnes « désagréables » mais de personnes présentant un comportement difficile, comportement qui est dès lors source de problèmes. Avec ces personnes, il s'agit davantage d'un trouble de la communication avec l'environnement direct. Par expérience, ces personnes ont développé un style comportementale « désagréable », ce qui semble leur avoir donné à court terme certains avantages. Pour les autres personnes, ce comportement peut paraître, irritant ou encore blessant. Un certain égoïsme ou une certaine obstination peuvent être à l'origine d'une telle manière d'être.

Le médiateur doit essayer de trouver la cause de ce comportement difficile afin que la personne concernée en soit consciente et comprenne qu'il existe d'autres manières de se comporter. Le médiateur doit également se demander s'il n'est pas lui-même à l'origine de ce comportement ennuyeux chez la personne.

Un comportement ennuyeux n'est pas une donnée objective. Pour cette raison, le médiateur doit analyser de manière critique ses propres opinions afin de savoir dans quelle mesure il s'agit d'un jugement personnel.

Pour faire face aux personnes présentant un comportement désagréable, quelques éléments peuvent être énoncés :

- **Conservez toujours votre bonne humeur** : Ne prenez pas le comportement désagréable personnellement. Cette personne peut se comporter de cette manière avec tout son entourage. Les personnes au comportement désagréable vivent souvent selon leurs propres règles. Il convient alors de ne pas rentrer dans ce jeu ;
- **Opérez une distinction entre les personnes désagréables et les situations désagréables** : Lors d'une médiation, les personnes, se trouvant dans une situation de conflit peuvent se comporter de manière plus irritable que dans la vie ordinaire. Face à cette situation, il s'agit de montrer de la compréhension et de l'accepter. Quand une personne réagit de manière désagréable, il convient de rester aimable et de trouver éventuellement une solution pour améliorer cet aspect de la médiation ;
- **Ajustez vos attentes** : Souhaiter que les personnes collaborent facilement à la réalisation de vos objectifs n'est pas réaliste. Par rapport à vos attentes personnelles en tant que médiateur, il convient d'avoir un regard critique. Est-ce que celles-ci sont raisonnables ou bien doivent-elles être adaptées ;
- **Approchez le problème de manière rationnelle** : Le comportement désagréable de certaines personnes peut provoquer chez le médiateur une série de sentiments ou d'émotions. Afin de les utiliser d'une manière adéquate dans le processus de médiation, le médiateur doit en être conscient et ne pas se laisser submerger par ceux-ci ;
- **Métacommunication** : De manière stratégique, le médiateur peut interpeller les personnes ayant un comportement désagréable. En effet, les parties en conflit ont fait le choix de résoudre leur différend par le

biais de la médiation et cela requiert un engagement. Souvent, les personnes ne sont pas conscientes de leur manière de se comporter, la métacommunication permet alors généralement de nommer le comportement et de le mettre en évidence.

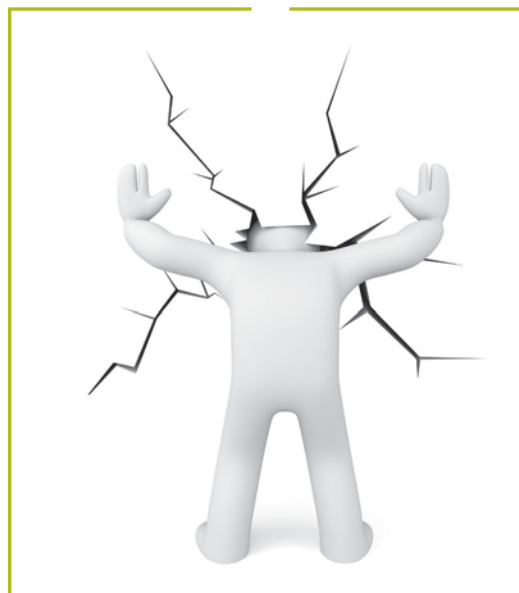
6.6. Attitude de résistance

Pour différentes raisons, les individus peuvent avoir un comportement de résistance. Par exemple, les personnes n'aimant pas les changements font tout pour conserver leur point de vue initial.

La résistance peut être liée à la peur de l'inconnu ou encore au fait de voir sa liberté limitée. Souvent, les personnes manifestent une certaine résistance quand des limites jugées malhonnêtes leur sont imposées. La résistance est une situation intense car les personnes peuvent réagir de manière émotionnelle, entêtée et irrationnelle.

Pour faire face à une attitude de résistance, le médiateur peut recourir à une série de techniques. Celles-ci ont comme caractéristique commune de permettre au médiateur de découvrir ce que la personne perçoit comme injuste dans la situation. Une série de techniques peuvent être distinguées :

- **Nommer** : Le médiateur doit exprimer clairement qu'il ressent de la résistance. Cela permet alors de donner à chacun l'occasion de réagir et de pointer les éventuels obstacles au processus de médiation ;
- **Reconnaître** : Le médiateur doit montrer de la compréhension à l'égard de l'attitude de résistance présente chez une personne. Se sentant alors comprise, la résistance ressentie peut alors diminuer ;
- **Interroger** : Afin de réagir aux obstacles présents, le médiateur peut directement interroger les parties en conflit sur ce qui bloque l'évolution du processus de médiation ;
- **Aller vers l'autre et inverser la situation** : Donner raison à la personne et aux réserves qu'elle émet permet d'augmenter les points sur lesquels la personne est en désaccord. Néanmoins, puisque cette technique est inhabituelle, il se peut que cette personne cèdera sur d'autres aspects de la médiation ;
- **Profiter de la résistance** : Souvent, les personnes savent de manière précise ce qui fonctionne et ce qui peut



être amélioré. La résistance s'exprime souvent quand le changement n'est pas en leur faveur. Il est dès lors important de laisser chacun s'exprimer afin d'apprendre leur point de vue et de découvrir ce qui peut être amélioré.

Une stratégie alternative nommée « intervention paradoxale » peut également être utilisée. Après avoir en vain essayé de briser l'attitude de résistance à l'aide des techniques reprises ci-dessus le médiateur peut essayer de stimuler ce comportement indésirable afin d'obtenir néanmoins l'effet souhaité. En se comportant de manière inattendue, le médiateur déstabilise, surprend et brise un certain automatisme. La personne peut alors relativiser son comportement et prendre conscience qu'il peut se comporter différemment. Nous tenons à souligner que l'utilisation de cette technique n'est pas une chose aisée et que celle-ci doit être manipulée avec précaution. Une « intervention paradoxale » se compose de différentes dimensions que le médiateur peut utiliser pas à pas. Les différentes étapes sont progressives et lorsqu'une étape ne produit aucun effet, il convient de passer à l'étape suivante. Les différentes étapes sont :

- **Ne pas juger, écouter activement et garder une ouverture d'esprit** : Le médiateur ne juge pas le comportement de résistance des personnes en conflit. En se montrant curieux et disponible, il fait preuve d'une écoute active et encourage, de manière verbale et non verbale, les personnes à s'exprimer. Cette technique peut déstabiliser les personnes qui s'attendent à une autre réaction de la part du médiateur. Il n'est alors plus nécessaire de témoigner de l'agressivité envers lui.
- **Accepter et prendre en considération** : Lors de cette étape, de manière verbale, le médiateur accepte le comportement de résistance. En faisant écho et/ou en paraphrasant ce que les participants disent, le médiateur restitue le message négatif sans émettre de jugement («salaud », dites-vous). Il confronte alors les personnes à leurs propres opinions et les prend en considération, plus que les personnes elles-mêmes qui s'attendent à ce que le médiateur désapprouve ou normalise. De cette manière, le médiateur peut également inviter les parties à reconsidérer une partie de leur message négatif ("Ce n'est pas si grave").
- **Accepter et mettre positivement en évidence** : Le médiateur ne juge pas le comportement de résistance et le met en évidence de manière positive. De cette manière, il lui accorde de l'importance. (Par exemple : « c'est important que vous soyez critique à mon égard, ça me permet de rester attentif »). Le message est paradoxal en ce qu'il permet de souligner positivement un comportement à l'origine négatif. Le médiateur attend alors des réactions comme : "Ce n'est pas trop nécessaire ", "Ce n'est pas si grave que ça" ou "Je ne fais pas que critiquer".

Le projet fédéral de médiation de quartier

7. LE PROJET FÉDÉRAL DE MÉDIATION DE QUARTIER

7.1. Impulsion

La Direction Sécurité locale intégrale a pour mission de soutenir les Villes et Communes dans l'élaboration, l'exécution et l'évaluation de leur politique locale de sécurité intégrale. Elle est chaque jour en contact avec les Villes et Communes et peut leur fournir, sur demande, les meilleures pratiques en matière de prévention de phénomènes de criminel et de nuisances.

Dans le cadre de ses missions, la Direction a reçu de la part de différentes Villes et Communes le signal qu'elles sont de plus en plus confrontées à des conflits de voisinage. Comme indiqué précédemment dans le premier chapitre, l'explication y afférente se retrouve dans les différentes évolutions sociétales qui présentent un caractère désintégrant.

C'est précisément en raison de cette désintégration sociale que la communication entre les différents habitants est inexistante et que les citoyens font appel de plus en plus, dans pareilles situations, aux instances policières et judiciaires. Bien que ces dispositifs offrent dans la plupart des cas une solution au conflit en question, ils ne rétablissent que dans de rares cas la communication. La base du conflit reste alors présente de manière latente et après un certain temps, le conflit initial éclate à nouveau avec plus d'intensité.

Une telle situation implique en outre une charge de travail importante pour les instances policières et judiciaires et explique qu'elles consacrent moins de temps à leurs missions de base ou qu'elles se voient contraintes à ne pas donner suite au conflit.

Afin de soutenir les Villes et Communes dans la lutte contre de tels phénomènes et partant du succès de divers projets belges et étrangers, le Conseil des Ministres a décidé d'offrir une impulsion annuelle aux projets de médiation de ces entités. Au moyen de la médiation de quartier, la police et la justice sont en effet déchargées de conflits qui n'entrent pas nécessairement dans leurs priorités. Le plus important encore est qu'une médiation de quartier réussie rétablisse la communication entre les différentes parties et offre ainsi une solution plus durable au différend qui les oppose.

7.2. Un projet de soutien

7.2.1. Le projet de médiation de quartier

Afin de promouvoir la méthode de la médiation de quartier, comme technique permettant d'apporter une réponse adaptée à la problématique des nuisances sociales au sein des quartiers, une décision du Conseil des Ministres du 12 juin 2009 a permis d'offrir à toutes les Villes et Communes la possibilité de participer à un projet de soutien leur permettant de lancer un travail de médiation de quartier ou de renforcer tout dispositif de médiation de quartier existant sur leur territoire.

Cette offre lancée en juillet 2009, par l'intermédiaire d'un appel à projet à l'ensemble des Bourgmestres de Belgique, comprend et peut apporter à chaque Ville et Commune désireuse de s'investir dans ce projet :

- **Un incitant financier par médiateur bénévole**, qui peut être utilisé pour le financement des frais suivants :
 - Dépenses du volontaire ;
 - coûts liés aux formations théoriques et pratiques supplémentaires, autres que celle organisée par le SPF Intérieur ;
 - les coûts liés à l'assurance du volontaire ;
 - les coûts liés à la publicité de l'offre de médiation.
- **Un manuel relatif à la médiation de quartier** : fil conducteur de la méthodologie tant pour les coordinateurs locaux des services de médiation de quartier que pour les personnes engagées bénévolement dans ce projet.
- Une **formation théorique gratuite** à la médiation de quartier pour chaque bénévole.
- Le **suivi et le soutien permanents** des médiateurs de quartier bénévoles par deux coordinateurs fédéraux (1 Pl et 1 Fr).
- **Création d'un réseau d'apprentissage** : rencontre des médiateurs professionnels et bénévoles en vue d'un échange de notions théoriques et de bonnes pratiques.

7.2.2. Plus-value du projet au sein d'une politique de sécurité locale intégrale

Le projet de soutien du SPF Intérieur en matière de médiation de quartier a pour but principal d'aider les Villes et Communes à formuler une solution préventive aux conflits de quartier tout en retissant le lien social de ce dernier.

Le projet de « médiation de quartier » aura une plus-value qui ne se limite pas aux objectifs nommés. Ce projet peut apporter aux Villes et Communes qui s'y inscrivent les bénéfices suivants :

- Établir ou rétablir le lien social dans les quartiers.
- Accompagner les médiateurs dans la recherche et l'élaboration de solutions mutuellement acceptables à des conflits existants.
- Prévenir, voire désamorcer les conflits en conviant les médiateurs à entretenir une approche positive, constructive des conflits.
- Éviter la judiciarisation d'un conflit qui risque d'avoir un impact négatif sur le climat de voisinage.
- Réduire les tensions consécutives au sentiment d'insécurité en créant les conditions de la reprise de dialogue.
- Soulager les pouvoirs locaux de problématiques de proximité qui peuvent entre autres faire l'objet d'une médiation.
- Encourager les personnes à développer une perception réaliste, objective des droits et devoirs de chacun en les invitant, le cas échéant, à consulter les instances compétentes en la matière.
- Promouvoir une culture de la médiation, de l'altérité, du dialogue.
- Encourager des attitudes citoyennes de responsabilité active.
- Informer les personnes de l'existence de services publics ou associatifs qui pourront améliorer la qualité de vie du citoyen sur différents plans.
- Privilégier le travail en réseau - mise en place d'espace de concertation avec les partenaires de terrains.

Tout en permettant de tendre vers ces différents objectifs, la médiation de quartier est également une méthodologie qui permet une approche efficace d'un phénomène particulier, le phénomène des nuisances sociales. Les « nuisances sociales » cachent souvent des conflits de quartier qui à force de se répéter présentent des conséquences non négligeables sur le sentiment de bien-être et de sécurité du citoyen.

Nous tenons néanmoins à souligner que la médiation de quartier connaît aussi des limites. Dans certains cas, le médiateur sera amené à conclure que les conflits présentés demandent une réponse plus structurelle qui dépasse la solution interpersonnelle de la médiation de quartier. Nous encourageons donc les Villes et Communes à être attentives aux évolutions de ce phénomène en restant à l'écoute des médiateurs eux-mêmes, les travailleurs de rue, des gardiens de la paix et autres acteurs de terrain.

7.2.3. L'Arrêté royal et l'arrêté ministériels relatifs au projet médiation de quartier

Un arrêté royal datant du 21 février 2010 relatif à l'introduction, au suivi et à l'évaluation du projet médiation de quartier, a été publié en date du 15 mars 2010 au Moniteur belge. Cet arrêté est accompagné d'un arrêté ministériel datant du 26 février 2010 (MB : 15/03/2010) qui prévoit d'une part, la répartition des impulsions financières accordées à l'ensemble des Villes et Communes engagées dans le projet et d'autre part, la mise en place d'une coordination fédérale.

L'arrêté royal et l'arrêté ministériel contiennent toutes les dispositions légales relatives au projet de soutien 'médiation de quartier' tel que celui-ci a été conçu par le Service public fédéral Intérieur en collaboration avec les différents partenaires rencontrés.

Cet arrêté se compose de 7 chapitres qui se répartissent de la manière suivante :

• Chapitre 1 : Définitions

Ce premier chapitre contient des définitions relatives au présent projet et ce, afin d'éclairer les différentes parties prenantes sur la manière dont certains termes spécifiques sont à concevoir et à comprendre dans la législation en vigueur. Une attention particulière est apportée aux termes suivants : médiation de quartier, volontaire, convention et commune.

Dans ce contexte, les définitions suivantes sont à retenir :

- **Médiation de quartier** : méthodologie par laquelle un tiers favorise le dialogue entre plusieurs parties en conflit qui habitent le même quartier dans le respect de la confidentialité et de la liberté individuelle et sans émettre de jugement.
- **Volontaire** : toute personne physique qui réalise un travail de volontariat, tel que déterminé à l'article 3 de la loi du 3 juillet 2005 (cfr. Point C).
- **Convention** : accord annuel de médiation de quartier conclu entre d'une part le Ministre de l'Intérieur et d'autre part une Commune.

- **Chapitre 2 : Conditions pour la conclusion d'une convention**

Ce chapitre présente la procédure qui doit être suivie par les villes et communes désireuses de s'inscrire dans le présent projet et énonce clairement les critères pris en considération pour la réalisation d'une répartition des impulsions financières octroyées. En effet, les soldes éventuels sont répartis en fonction d'un classement qui tient compte de manière proportionnelle des conditions suivantes :

- la population communale la plus élevée;
- la densité de population la plus élevée.

- **Chapitre 3 : le volontaire**

Le volontaire engagé dans le cadre d'un projet local en médiation de quartier, outre des conditions particulières exigées par l'autorité locale, doit également satisfaire aux conditions énoncées à l'article 7 du présent arrêté royal. Le volontaire engagé par la Ville ou Commune ne doit pas avoir été condamné à une peine correctionnelle ou criminelle (sauf condamnations pour des infractions à la législation relative à la sécurité routière). Le volontaire doit également satisfaire aux conditions en matière de formations et de cours pratiques. Cela implique concrètement que le volontaire doit suivre la formation gratuite organisée par la Province et répondant aux exigences du SPF Intérieur (voir chapitre 5 de l'arrêté royal).

- **Chapitre 4 : Dispositions financières**

Ce chapitre porte attention sur les dispositions financières relatives au projet. Il met en évidence l'impulsion financière de 1.500€ accordée par volontaire engagé par la Commune et ce, dans le cadre d'une convention signée entre le Ministre de l'Intérieur et le Bourgmestre de la Commune concernée.

Au vu de l'article 10, cette aide financière ne peut être utilisée que pour le financement des frais suivants :

- Les dépenses du volontaire.
- Les coûts liés aux formations théoriques et pratiques supplémentaires. Il s'agit de formations que le volontaire souhaite faire en supplément de celle organisée dans le cadre du projet initié par le SPF Intérieur.
- Les coûts liés à l'assurance obligatoire du volontaire.
- Les coûts liés à toutes les dépenses réalisées afin de faire la publicité de l'offre de service de médiation de quartier.

Il importe de mettre en évidence que la Commune doit, dans le cadre cette convention, constituer un dossier financier reprenant l'ensemble des dépenses reportées sur l'impulsion financière. Les pièces essentielles qui seront exigées par le SPF Intérieur sont une liste détaillée de tous les frais introduits et une déclaration sur l'honneur du receveur communal. La Commune peut demander aux volontaires des preuves de paiement dans le cadre de son propre suivi financier.

Ce dossier financier peut être requis à tout moment et se doit d'être transmis au SPF Intérieur dans un délai d'un mois à compter de la date de la fin de la convention. Dans ce contexte, toute dépense non justifiée ou ne respectant pas les conditions d'affectation peut être refusée ou réclamée par l'instance fédérale.

• Chapitre 5 : Formation

Une formation de base en médiation de quartier de 30 heures est prévue pour tous les volontaires et coordinateurs locaux engagés dans le cadre du projet de soutien fédéral « médiation de quartier ». Cette formation organisée à un échelon provincial respecte le programme de formation établi et formulé par le SPF Intérieur en collaboration avec ses différents partenaires. Ce cursus met en lien des éléments théoriques et des outils ou instruments pratiques relatifs à la méthodologie de la médiation de quartier.

La formation proposée doit offrir aux bénévoles les connaissances de base et nécessaires afin de pouvoir entamer un processus de médiation dans le cadre d'un différend entre des personnes issues d'un même quartier. La formation reprise ci-dessous a été réalisée sur base du manuel médiation de quartier rédigé avec un groupe d'experts.

La formation doit contenir les éléments suivants :

Approche théorique de la médiation et de la médiation de quartier.

- Bref historique de la médiation.
- Définition de la médiation et de ses principes fondateurs : principe de responsabilisation, d'équité, d'indépendance et de neutralité.
- La typologie des différentes médiations (médiation scolaire, médiation pénale, médiation de dettes,...).
- Les différentes formes de médiation (médiation directe, indirecte,...)
- Spécificité de la médiation comme mode alternatif de résolution de conflits.

- Spécificité de la médiation de quartier : définition de la médiation de quartier, les objectifs, le contexte et les acteurs de la médiation de quartier, les caractéristiques de la médiation de quartier

Notions devant être explorées lors de la formation :

- Médiateur sans pouvoir de contrainte
 - Impartialité
 - Médian
 - Tiers
 - Processus dynamique
 - Temporalité
 - Adhésion volontaire
 - Acteur de la gestion de ses propres conflits
 - Création d'espace lieu et temps d'échanges de paroles
 - Besoins, intérêts, points de vue de chacun,
 - Solutions amiables
 - Accords
 - Médiation directe et indirecte
 - Responsabilité
 - Citoyenneté
 - Lien social
 - Confidentialité
- Approche de la notion de conflits et des mécanismes du conflit.

Le processus de médiation de quartier : les différentes étapes/phases d'un processus de médiation et les actes à poser pour chacune des étapes

- Avant la médiation ;
- Pendant la médiation
- Après la médiation

Techniques et méthodes d'approche en médiation de quartier

- Apprentissage de techniques d'observation de la situation et des personnes concernées ;
- Apprentissage de techniques de communication (écoute active, assertivité, neutralité, communication suscitant des solutions chez les personnes concernées par le processus de médiation, empathie, importance de la communication verbale et non verbale) ;
- Apprentissage de techniques de médiation (win-win, feedback, technique du sandwich +/-/+,..., position intermédiaire) ;
- Apprentissage de techniques de résolution de conflits.

Aptitudes, habiletés et caractéristiques du médiateur

- Apprentissage à la prise de conscience de l'attitude du médiateur : neutralité, secret professionnel, facilitateur de communication et de résolution de conflits (approche de la déontologie de la profession du médiateur), importance de mettre à distance son cadre de référence en tant que médiateur ;
- Apprentissage à la prise de conscience des limites du médiateur bénévole, apprentissage de la différence entre médiateur professionnel et volontaire ;
- Apprentissage d'une analyse et d'un diagnostic corrects d'une situation conflictuelle afin que le médiateur connaisse ses potentialités et ses limites face à la situation, le cas échéant orienter vers un service de médiation professionnel ;
- Apprentissage de la rédaction de rapports circonstanciés et d'élaboration d'accords en vue de la résolution du conflit.

Mises en situation pratiques : exercices de médiation (jeux de rôle)

- **Chapitre 6 : Suivi et évaluation du projet**

Un suivi et une évaluation constante du projet réalisé sont également requis par la législation en vigueur. Dans ce cadre, le SPF Intérieur prévoit la désignation à un niveau fédéral de deux coordinateurs (un pour chaque rôle linguistique) et ce, pour une période d'une année. Ces deux coordinateurs sont chargés d'accompagner les Villes et les Communes engagées dans le projet dans la mise en place, l'exécution et l'évaluation de leur dispositif local de médiation de quartier. Ils sont les garants d'un soutien permanent aux Villes et Communes concernées.

En parallèle à ce soutien fédéral, des outils d'évaluation sous la forme de fiches techniques sont mis à disposition des villes, communes et des volontaires en médiation de quartier. En effet, chaque demande ou processus de médiation, reçu par la Commune, doit être enregistré au niveau local. En fin d'exercice, une évaluation finale est également réalisée par le coordinateur fédéral. Pour ce faire, la Ville ou Commune doit présenter un dossier d'évaluation dûment complété. Il importe en tant que coordinateur local d'assurer un suivi régulier, minutieux et concret du projet développé localement.

Une évaluation cohérente et précise du projet constitue une base importante pour le développement adéquat et efficace de la médiation de quartier.

- **Chapitre 7 : Dispositions finales**

Les dispositions finales de cet arrêté royal concernent essentiellement la date d'entrée en vigueur de la présente législation.

L'arrêté ministériel du 26 février 2010, quant à lui, se compose de deux chapitres. Il traite plus particulièrement de la répartition des moyens alloués aux Villes et Communes engagées dans le projet et de la mise en place d'une coordination fédérale visant à soutenir et accompagner le projet au niveau local. La liste exhaustive des Villes et Communes participant au projet est reprise en annexe 1er de cet arrêté.

7.2.4. Travailler avec des volontaires

Dans le cadre de projets menés en Belgique et à l'étranger, l'expérience a démontré que les médiateurs professionnels ne sont pas les seuls à pouvoir mener un travail de médiation. Moyennant une formation de base approfondie et un encadrement approprié, les bénévoles peuvent eux aussi faire aboutir un processus de médiation de quartier. La décision de mobiliser des bénévoles dans le cadre de ces projets est un choix conscient, qui ne repose pas que sur des principes purement économiques. Les bénévoles locaux connaissent en effet le quartier et savent ce qui s'y passe. La crainte de l'inconnu est souvent

moins présente que chez un médiateur professionnel. Le rapport de forces inconscient qui existe parfois entre le médiateur et les parties concernées est moins important avec un médiateur bénévole, ce qui permet un déroulement plus « horizontal » de la procédure de résolution du conflit.

Opter pour des médiateurs bénévoles, c'est aussi investir dans le capital social du quartier. Même en dehors de son travail de médiation, le bénévole met l'accent sur l'importance de la communication et peut contribuer à long terme au renforcement de la cohésion sociale de son quartier.

Si un médiateur bénévole est à même de résoudre la plupart des conflits de voisinage, seuls des médiateurs professionnels ou expérimentés réussiront à mener à bien une médiation dans des situations conflictuelles complexes et intenses. Les bénévoles ne peuvent en aucun cas remplacer les médiateurs professionnels, mais doivent plutôt être envisagés comme complémentaire au réseau professionnel.

Pour cette raison, il convient de concevoir le projet de volontaires en médiation de quartier sous deux angles différents :

D'une part, pour les Villes et Communes ayant déjà un dispositif de médiation de quartier assuré par des professionnels, le projet de volontaires peut être défini comme dispositif venant en renfort : les bénévoles sont des relais pour les médiateurs professionnels autant qu'un appui dans le cadre de situation conflictuelle ayant un faible degré d'intensité.

D'autre part, pour les Villes et Communes ne disposant pas de médiation de quartier, le projet de volontaires peut être un moyen d'approcher une méthodologie nouvelle pour l'autorité Communale.

La loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires (publiée au MB le 29 août 2005)

Les Villes et Communes faisant appel à des bénévoles doivent toujours veiller à ce que ces derniers soient engagés dans les limites légales prévues. Les médiateurs de quartier bénévoles sont dès lors tenus de se conformer aux dispositions de la loi 3 juillet 2005. Dans ce cadre, il importe de prendre en considération lors de l'engagement de volontaires les éléments présentés ci-dessous :

Le champ d'application de la loi

- Elle régit le volontariat exercé sur le territoire belge.
- Elle régit également le volontariat exercé en dehors de la Belgique mais organisé au départ de la Belgique à condition que la personne volontaire ait sa résidence principale en Belgique et ceci sans préjudice des dispositions applicables dans le pays où le volontariat s'exerce.

Définitions présentes au sein de la loi

- Le volontariat doit être réalisé par une personne physique.
- Le volontariat signifie :
 - toute activité ;
 - qui est exercée sans rétribution ni obligation ;
 - au profit d'une ou plusieurs personnes autres que celle qui exerce l'activité, d'un groupe ou d'une organisation ou encore de la collectivité dans son ensemble;
 - qui est organisée par une organisation autre que le cadre familial ou privé de celui qui exerce l'activité ;
 - et qui n'est pas exercée par la même personne et pour la même organisation dans le cadre d'un contrat de travail, d'un contrat de services ou d'une désignation statutaire.
- Le terme organisation signifie : toute association de fait ou personne morale de droit public ou privé, sans but lucratif, qui fait appel à des volontaires.

Première obligation imposée par la loi

Avant que le volontaire n'entame ses activités au sein d'une organisation, celle-ci doit lui remettre l'information suivante, qui peut éventuellement être consignée dans une note d'information et qui doit au minimum préciser :

- La finalité sociale et le statut juridique de l'organisation (s'il s'agit d'une association de fait, l'identité du ou des responsables de l'association).
- Que l'association a contracté une assurance en responsabilité civile relative aux risques liés au travail de volontariat.
- Si d'autres risques liés au volontariat sont couverts et, dans l'affirmative, lesquels.
- Si le volontaire peut recevoir une indemnité de frais, et si oui, dans quels cas et selon quel système.
- Que l'activité exercée par le volontaire implique le respect du secret professionnel, auquel cas le texte de l'article 458 du Code pénal est entièrement reproduit.

Responsabilité de l'organisation et du volontaire

La loi du 3 juillet 2005 aborde également la responsabilité civile du volontaire et celle de l'organisation. De la même manière que les commettants sont responsables des dommages causés par leurs préposés, chaque organisation est responsable civilement des dommages causés par le volontaire à des tiers dans l'exercice de ses activités volontaires.

Quant au volontaire qui, dans l'exercice de son volontariat, cause des dommages à l'organisation ou à des tiers, il ne répond que de son dol et de sa faute grave. Il ne répond de sa faute légère que si celle-ci présente dans son chef un caractère habituel plutôt qu'accidentel.

Obligation pour l'organisation de contracter une assurance

Considérant la responsabilité endossée par l'organisation, celle-ci se voit contrainte par la loi de contracter une assurance qui couvre la responsabilité civile et plus particulièrement la responsabilité extracontractuelle et les risques liés au travail de volontariat. Ce contrat couvre au moins la responsabilité civile, à l'exception de la responsabilité contractuelle :

- De l'organisation.
- Des volontaires pour les dommages qu'ont subis le bénéficiaire, d'autres volontaires ou des tiers pendant l'exercice du volontariat ou au cours des déplacements effectués à cette occasion.

Un arrêté royal peut étendre pour certaines catégories de volontaires la couverture du contrat d'assurance :

- Aux dommages corporels subis par les volontaires lors d'accidents survenus pendant l'exercice du volontariat ou au cours des déplacements effectués à cette occasion.
- À la protection juridique pour les risques visés ci-dessus.

Enfin, l'article 8 de la loi précise que le volontariat exercé au profit d'une organisation est censé s'exercer dans le cadre de la vie privée.

Les régimes des indemnités

Tout volontaire peut être indemnisé par l'organisation des frais qu'il a supportés pour celle-ci. La loi prévoit deux manières d'indemniser. L'organisation disposant d'un volontaire se doit en début d'année de choisir le régime d'indemnité qu'elle utilisera pour chaque volontaire. Il est interdit de changer de régime au cours de l'année.

Il existe deux régimes. Le premier régime est celui de l'indemnité forfaitaire, le deuxième régime est celui de l'indemnité des coûts réels. Depuis mai 2009, un 'troisième pilier' a été ajouté au premier régime.

Dans le régime des coûts réels, tous les frais réalisés par le volontaire et attestés doivent être indemnisés, à condition d'introduire des pièces justificatives. Il n'y a pas de plafond mais les montants excessifs ne sont pas acceptés. Il va de soi que l'organisation qui engage un volontaire doit suivre de près les dépenses réalisées par ce dernier.

Exemple : le volontaire se déplace en voiture pour une formation dans le cadre de son activité volontaire de Diest à Louvain. Le volontaire a roulé 64 km aller et retour. Sur une feuille de trajet ou de transports, il peut noter son nom, le point de départ et d'arrivée et la raison du déplacement.

Il s'agit d'un coût réel de 64 km X 0,3026 EUR par kilomètre roulé : 19,36 euros peuvent être remboursés. Le même volontaire roule, en raison d'un programme d'échange de Diest à Blankenberge et retour (168 km X 2 X 0,3026 EUR par kilomètre roulé) ; le volontaire peut introduire une note de frais de 101,67 euros auprès de l'organisation s'il a été convenu au préalable (devoir d'information) que les frais de transport sont remboursés de manière illimitée.

Dans l'autre régime, dit forfaitaire, le volontaire n'est tenu de prouver ni la réalité ni le montant de ces frais à condition de ne pas dépasser certains montants prescrits par la loi,

Les plafonds soumis à un système d'indexation sont fixés à 24,79 € par jour et 991,57 € par an.

Les montants d'application au 1er janvier 2010 sont un plafond de 30,22 € par jour et 1208,77 € par année.

En cas de dépassement des montants en question, la réalité et le montant des frais remboursés doivent être justifiés au moyen de documents probants pour qu'ils soient considérés comme un remboursement des frais supportés par le volontaire pour l'organisation.

A défaut de pouvoir justifier le dépassement des seuils fixés par la loi, l'activité qui a généré les frais ne pourra être considérée comme du volontariat. De même, la personne qui exerce cette activité ne pourra être considérée comme volontaire.

L'organisateur du travail de volontariat a donc tout intérêt à veiller que les maxima ne soient pas dépassés.

On ne peut toutefois pas savoir si le volontaire est encore actif dans d'autres organisations, et reçoit éventuellement également ailleurs une indemnité de frais. C'est pourquoi existe l'obligation de bien informer le volontaire à ce sujet.

Depuis mai 2009, il y a un troisième pilier ajouté dans le règlement de frais. Ce troisième pilier permet au volontaire, dans le cas où il reçoit une indemnité forfaitaire, et uniquement dans ce cas, de se voir rembourser un montant limité en frais de déplacement.

Un volontaire peut introduire 2000 fois l'indemnité kilométrique. Selon les montants actuels, cela signifie donc qu'on peut introduire, en sus de l'indemnité forfaitaire, annuellement 605,2 euros en frais de déplacement (transport privé, train, vélo). Ce troisième pilier est donc un ajout au système forfaitaire, mais requiert des pièces justificatives (fiches de trajet et/ou feuilles de transport).

Plus d'infos : www.volontariat.be ou www.volontariat.be/legislation-volontariat

Régime des volontaires bénéficiaires d'allocations

Les chômeurs

Tout chômeur indemnisé peut exercer un volontariat en conservant ses allocations, à condition d'en faire la déclaration préalable et écrite au bureau de chômage de l'Office national de l'emploi. Vous trouverez le formulaire type à envoyer à l'Onem en annexe de ce manuel.

Le directeur régional de l'Onem peut, dans les deux semaines à compter de la réception de la déclaration, accepter, interdire l'exercice de l'activité avec conservation des allocations ou ne l'accepter que moyennant certaines restrictions, s'il peut prouver que :

- L'activité ne présente pas les caractéristiques du volontariat au sens de la loi.
- L'activité, par sa nature, sa durée, sa fréquence ou en raison du cadre dans lequel elle s'inscrit, ne présente pas ou plus les caractéristiques d'une activité habituellement exercée par des volontaires dans la vie associative.
- La disponibilité du chômeur sur le marché du travail s'en trouverait réduite. Cette condition ouvre une large marge d'appréciation au directeur.

Une décision éventuelle du directeur régional de l'Onem portant interdiction ou limitation, prise après l'expiration de ce délai de deux semaines, n'a de conséquences que pour l'avenir, sauf si l'activité n'était pas exercée à titre gracieux.

Les prépensionnés

Sous réserve des dérogations prévues par arrêté royal en raison de leur statut spécifique, la

réglementation s'applique également aux prépensionnés et aux prépensionnés à mi-temps.

Les travailleurs atteints d'une incapacité de travail

Pour autant que le médecin-conseil constate que cette activité est compatible avec l'état général de santé de l'intéressé, le volontariat n'empêche pas les travailleurs atteints d'une incapacité de travail de percevoir des allocations. Il est essentiel que le volontaire attende jusqu'à ce qu'il reçoive une attestation de compatibilité et qu'il la remette à la mutuelle.

Les bénéficiaires d'un revenu d'intégration ou d'allocations pour l'aide aux personnes âgées

Sous réserve du respect de certaines conditions à fixer par arrêté royal, l'exercice d'un volontariat et la perception des indemnités sont compatibles avec le droit au revenu d'intégration ainsi qu'avec les allocations pour l'aide aux personnes âgées. Les personnes qui reçoivent un salaire doivent le mentionner au gestionnaire de dossier du CPAS.

Les bénéficiaires d'allocations familiales

Le volontariat n'étant pas considéré comme une activité lucrative, les indemnités reçues dans ce cadre sont parfaitement compatibles avec la perception d'allocations familiales.

7.3. Soutien méthodologique des volontaires en médiation de quartier

7.3.1. La formation

Le SPF Intérieur offre à chaque volontaire recruté dans le cadre de ce projet une formation gratuite en médiation de quartier. Cette formation de 30 heures est répartie sur quatre jours pour pouvoir être suivie sans problème par des personnes actives.

Afin d'épargner aux volontaires un grand déplacement, le SPF Intérieur a décidé d'organiser cette formation à l'échelle provinciale. Les coordinateurs locaux de chaque Commune seront informés à temps du lieu et du moment où ces formations se dérouleront afin d'en informer les volontaires. Les coordinateurs locaux sont également invités à suivre cette formation.

Les Villes et Communes peuvent, si elles le jugent nécessaire, offrir aux volontaires des formations supplémentaires. Toutefois, la Ville devra elle-même assurer l'organisation et le financement de ces formations. Les coûts réalisés peuvent toutefois être répercutés sur l'impulsion financière octroyée par le SPF Intérieur.

7.3.2. Les coordinateurs fédéraux en matière de médiation de quartier

Malgré les exercices pratiques prévus dans les formations générales, la démarche de la médiation dans de vrais conflits de voisinage ne sera pas toujours aisée pour tous les volontaires. C'est pourquoi le SPF Intérieur prévoit un suivi des volontaires par deux coordinateurs (un de chaque rôle linguistique) disposant d'une grande expérience en médiation de quartier.

Ces coordinateurs vont donc, à la demande de la Ville ou sur initiative propre, fournir aux médiateurs et aux coordinateurs locaux l'information nécessaire et l'expérience pratique afin que les volontaires puissent évoluer dans leur fonction. Vous trouverez les coordonnées en annexe de ce manuel.

7.3.3. Le réseau d'apprentissage en matière de médiation de quartier

Tous les médiateurs volontaires et les coordinateurs locaux qui participent au projet auront la possibilité de faire partie du réseau d'apprentissage relatif à la médiation de quartier. Ce réseau devrait évoluer progressivement en un lieu où les médiateurs de quartier volontaires et professionnels se réunissent pour échanger leurs points de vue et les meilleures pratiques. Nous espérons que cette interaction de travailleurs de terrain renforcera la pratique de médiation de quartier existante. Tous les services de médiation de quartier qui nous sont connus seront invités à participer à ce réseau d'apprentissage.

Dans ce contexte, nous tenons à souligner l'importance des dynamiques locales de supervision ou d'intervision entre les médiateurs volontaires et les coordinateurs locaux. En effet, le SPF Intérieur souhaite mettre en évidence que ces moments apportent une plus-value non négligeable dans la mise en place et l'évolution d'un projet local en médiation de quartier.

7.3.4. Le manuel médiation de quartier

Toute Commune qui participe au projet reçoit un exemplaire de ce manuel. Dans ce document, vous trouvez non seulement un plan par étape pour mettre en place un projet de médiation de quartier, mais aussi des informations essentielles quant au processus de médiation.

Les annexes du manuel contiennent également une grande panoplie d'instruments.(fiche de suivi, canevas de lettre, ...) qui peuvent s'avérer intéressants tant pour les médiateurs que pour les coordinateurs locaux.

La liste de tous les services de médiation de quartier portés à notre connaissance a également été annexée au présent manuel. Cette liste peut être également intéressante si une commune recherche le soutien d'un service de médiation proche.

Ce manuel sera complété périodiquement par le SPF Intérieur à l'aide des projets des Villes et Communes. Nous espérons qu'il évoluera en un instrument de travail intéressant tant pour les médiateurs professionnels que pour les volontaires.

Nous vous invitons dès lors à envoyer toutes questions ou remarques portant sur ce manuel à l'adresse e-mail suivante :

mediationdequartier@ibz.fgov.be



8. ANNEXES

Les annexes sont disponibles sur clés USB. Elles contiennent différents instruments pouvant vous aider à la mise en œuvre d'un projet de médiation. A l'exception des documents types rédigés par notre Direction générale, il s'agit d'une sélection de documents envoyés par les partenaires ayant été impliqués dans la rédaction de ce manuel.

Une série de documents reflètent par conséquent la méthodologie utilisée localement. Cette dernière peut alors déroger quelque peu de la directive mentionnée dans le présent manuel.

La décision de ne pas adapter les documents et de respecter les initiatives en médiation de quartier telles qu'elles sont pratiquées à l'échelon local, a été prise. Nous avons également choisi de laisser l'ensemble des instruments annexés dans leur langue d'origine. En effet, une traduction de ces documents est une tâche délicate et risquerait de ne pas refléter correctement les pratiques locales spécifiques.

Les utilisateurs francophones et néerlandophones trouveront dans ces annexes des instruments similaires.

Nous vous invitons également à transmettre tout instrument que vous auriez en votre possession et qui apporterait une plus-value à l'adresse suivante : mediationdequartier@ibz.fgov.be. Ces documents seront alors ajoutés aux mises à jour périodiques du manuel que vous retrouverez sur notre site web : www.besafe.be.

Médiation de quartier

Face aux conflits de quartier, aux nuisances et autres problèmes, la médiation de quartier apparaît comme une méthodologie permettant de restaurer la communication entre les individus et de trouver une réponse adaptée aux intérêts des parties en conflit. De plus, la cohésion sociale se voit renforcée sensiblement. Convaincu de la plus-value de cette méthodologie dans le contexte sociétal actuel, le SPF Intérieur souhaite appuyer cette méthodologie d'intervention et offrir via son projet fédéral le soutien nécessaire aux villes et communes désireuses de se lancer dans l'aventure de la médiation de quartier.

Ce manuel est issu d'une collaboration active entre des représentants des services publics compétents, des médiateurs professionnels, des experts et des académiciens. Il a pour ambition d'être une source d'informations intéressantes pour toute personne ou organisme souhaitant découvrir la médiation de quartier.

Vous souhaitez plus d'informations sur la prévention ?

Consultez notre site web www.besafe.be

Service public fédéral Intérieur
Direction générale Sécurité et Prévention

Boulevard de Waterloo 76
1000 Bruxelles

T 02 557 33 99
F 02 557 33 67

mediationdequartier@ibz.fgov.be
www.besafe.be



Veiligheid en Preventie
Sécurité et Prévention

