



Le dialogue permet de coexister malgré nos différences

La valeur de la médiation dans vos relations de voisinage

Vous avez un problème avec votre voisin et vous ne savez pas comment procéder ? Nous pouvons vous aider

Isabelle Raboud*

Rires, pleurs d'enfants, sonnerie du téléphone, talons qui martèlent le parquet, chaises qui raclent le sol, musique assourdissante, bruit de l'aspirateur, aboiements d'un chien, autant de bruits quotidiens, familiers, qui à la longue peuvent se transformer en nuisances.

Qu'elles soient sonores, visuelles ou même olfactives, ces nuisances peuvent littéralement gâcher la vie des locataires. D'autant que la perception comme la tolérance au bruit varient selon la personnalité et le vécu de chacun. Ces bruits dérangeants, répétitifs, suscitent de l'agacement, de la colère, voire du dégoût. D'où la nécessité d'agir avant que la situation ne s'envenime.

Il existe de nombreuses réglementations sur le bruit, dans le droit du bail, les règlements de

communauté de copropriétaires par étage, dans le Code civil ou dans les règlements de police ou les règlements municipaux. Il arrive toutefois qu'elles ne suffisent pas. Aussi, si toutes les tentatives individuelles de trouver une solution échouent, avant de se résoudre à tenter une action en justice, il est vivement conseillé de faire appel à un médiateur.

L'Association genevoise de Médiation de voisinage (AsMéd-GE) propose un méthode pour la médiation de voisinage de gestion des conflits basée sur l'écoute réciproque et la recherche de solutions communes de sorte à encourager l'implication et l'autonomie des personnes.

Pour l'AsMéd-GE, les conflits sont légitimes et font partie des expériences de la vie. Ils sont en grande partie dus à un manque de communication,

source de malentendus, de méfiance, de préjugés et de problèmes relationnels. Au cœur du dispositif de l'AsMed-GE, la circulation de la parole. En permettant aux parties en conflit de s'exprimer, on désamorce les tensions, ce qui favorise un dénouement pacifique.

Les activités de l'AsMed-GE s'organisent autour d'un service d'écoute et de médiation, la diffusion d'information et l'insertion dans les réseaux de proximité, ainsi que l'organisation de formations.

Créée en 1994 par des personnes issues de divers mouvements sociaux, cette association, qui a son pendant à Lausanne (AsMéd-VD), a fait le choix d'un engagement citoyen basé sur le bénévolat et la gratuité, sans exclure une participation financière.

Comment se déroule le processus de médiation

1. Nous prenons contact par téléphone – début du processus de médiation - avec la personne (partie A) qui a laissé un message sur le répondeur ou sur la messagerie électronique. Nous l'écoutons avec attention et sans jugement. Cette écoute permet de prendre de la distance et, dans bien des cas, la partie A décide d'aller parler avec son.sa voisin.e, ou indique qu'elle va réfléchir. Par peur, d'aucuns renoncent à aller plus loin.

2. Si la partie A, dont les informations transmises sont confidentielles, souhaite rencontrer son.sa voisin.e (partie B) dans le cadre d'une séance de médiation, nous contactons cette dernière par courrier, indiquant la raison de notre démarche, notre rôle et le service proposé. Lorsque nous connaissons son numéro de téléphone, nous l'informons que nous la contacterons par téléphone dans les jours à venir. Si tel n'est pas le cas, nous l'invitons à nous rappeler. Lorsque nous parvenons à la joindre, nous nous mettons également à son écoute.

3. Si les deux parties sont d'accord, nous organisons généralement une séance de pré-médiation avec chacune d'elles. Cela sert à expliquer plus en détails ce qu'est la médiation, ce qu'elle implique et, aussi, à vérifier si les conditions nécessaires à la mise en place d'une médiation sont réunies.

4. Dans ce cas, une séance de médiation – elle dure généralement deux heures - est organisée en présence de deux médiateurs.trices dans un endroit neutre, si possible, proche du domicile des personnes concernées, et mis à disposition gratuitement. A défaut, elle a lieu au local de la permanence.

5. Lors de la séance, les médiateurs.trices rappellent leur rôle - l'écoute et le soutien - ainsi que les principes de fonctionnement. Chaque partie est ensuite invitée à raconter sa version des faits, en quoi la situation l'affecte, ce qui est important pour elle, ce qu'elle souhaiterait demander à l'autre et ce qu'elle est prête à faire pour que la situation change. La communication parvient généralement à s'établir /se rétablir autour de besoins en commun liés aux valeurs – vivre en paix avec l'autre, avoir de bonnes relations, du respect, de la tolérance - et d'engagements : se dire bonjour, se parler, se transmettre les numéros de téléphone, se sourire, se serrer la main (avant le premier confinement), voire s'inviter à prendre un café ou se mettre ensemble pour demander une expertise concernant l'origine des bruits.

Limites

1. Il arrive fréquemment que la partie B ne réponde pas aux courriers. Pour des raisons liées à la confidentialité des données, nous ne contactons pas la régie pour obtenir son numéro de téléphone, sauf si celle-ci est au courant du problème et a recommandé une médiation. C'est aussi la peur ou tout simplement le manque d'intérêt qui est à l'origine du refus de rencontrer l'autre.

2. Lorsque l'une ou l'autre partie n'est pas suffisamment autonome pour négocier en raison d'une fragilité psychologique ou de problèmes de dépendance.

Ses ressources

- Un local mis à disposition gratuitement par la Mairie de Chêne-Bougeries, situé à l'Avenue des Cavaliers No 7 où a lieu la permanence physique du jeudi soir de 18h30 à 20h30
- Les cotisations des membres (CHF 45.-) ainsi que des dons

Messages clé

- Pensez à avvertir vos voisins lorsque vous projetez d'organiser une fête chez vous.
- Créez des liens – un bonjour, un sourire, un geste, une parole, un service - avec vos voisins afin de ne pas attendre d'être en colère pour aller frapper à leur porte. Lorsqu'il y a des liens, les bruits revêtent moins d'importance. ▶

* Isabelle Raboud, Présidente d'AsMéd. Médiatrice assermentée par le Conseil d'Etat genevois et accréditée FSM, sociologue.