

MEDIATIONS TROUBLES DU VOISINAGE

Siège de l'ASMAJ

120, rue de Rome — 13006 Marseille

Médiateurs :

Irène Fouquet - Chantal Francou - Mony Frojmovic - Gabrielle Guye -
Marielle Leridon - Michel Majourel - Martine Pons - Monique Mathey

Avocats :

Catherine Braccini - Agnès Cauchon-Riondet - Maria Commande -
Sylvie Del Moro - Angela Lemius - Stéphanie Noirot-Fernandez -
Stéphanie Pitavin

Relais d'Accès au Droit : Anthony Lafon / Christine Maurel

Une approche globale des conflits de voisinage

Avant tout chose, il est essentiel de rappeler que L'Asmaj a opté pour une approche globale des conflits de voisinage qui n'est plus seulement axée sur la rencontre de médiation mais qui se définit comme un véritable processus de médiation.

Le lien conflictuel qui peut s'établir entre des personnes dans le cadre du voisinage est complexe à aborder.

Les rancœurs sont souvent profondes, d'origines très variées, et ont des conséquences pouvant être jugées disproportionnées par rapport au conflit apparent (nuisances sonores, branches d'arbres qui dépassent dans le jardin...etc).

Le conflit de voisinage n'est donc pas à prendre à la légère et nécessite une approche en plusieurs phases qui constitue le processus de médiation.

L'approche globale est fondée sur l'idée que le conflit peut se résoudre à n'importe quel stade du processus, que ce soit avec ou sans rencontre de médiation.

C'est la raison pour laquelle toute personne qui saisit l'Asmaj pour un problème de voisinage bénéficie d'un suivi personnalisé de sa demande.

Ceux qui le souhaitent peuvent également joindre directement un médiateur par téléphone tous les lundis après midi.

La personne est replacée au centre du processus. Elle s'approprie la médiation et en a la pleine maîtrise. L'Asmaj offre aux individus la possibilité d'être écoutés, d'avoir une reconnaissance de la situation qu'ils vivent et de la souffrance qui est la leur, quelques soient leurs actes et leur rôle dans le conflit. Cette

Les conflits de voisinage : une problématique sociétale en hausse

Tous nos partenaires, les acteurs de terrain ainsi que les usagers nous font part d'une **dégradation des relations de voisinage au fil des années.**

La moindre nuisance peut créer de fortes tensions entre voisins qui peuvent, d'une part, rejaillir sur toute une résidence et, d'autre part, aboutir à des actes de violences punissables pénalement.

Plusieurs facteurs de dégradation des relations de voisinage peuvent être identifiés :

- la dégradation des conditions de logement qui favorise la naissance de troubles tels que les nuisances sonores

- la dégradation des conditions de vie (chômage, problèmes de santé ou familiaux) qui peuvent diminuer le seuil de tolérance vis-à-vis du voisinage et entraîner des conflits

- une communication entre habitants parfois difficile qui poussent les personnes victimes de troubles de voisinage à saisir de multiples acteurs (bailleur, syndic, police, mairie...etc) sans que cela leur permette toujours d'obtenir satisfaction.

Il est donc essentiel pour l'Asmaj de pouvoir être identifiée par les habitants comme étant un acteur majeur en matière de gestion des conflits de voisinage sur le ressort du TGI de Marseille.

écoute est apaisante et permet de se projeter dans l'avenir, sans s'enfermer dans la situation actuelle.

La médiation est un processus dynamique par nature. Tout au long de nos échanges, que ce soit par téléphone, par courrier, ou lors des rencontres de médiation, les personnes évoluent. Un voisin peut nous formuler une demande de médiation en indiquant qu'il refuse catégoriquement de rencontrer l'autre voisin. Une telle attitude ne doit pas être considérée comme réhabilitaire car le cheminement que fera la personne durant le processus de médiation pourra l'amener, in fine, à accepter de rencontrer l'autre. Tout le travail de médiation réside dans ce rétablissement du lien qui, de facto, est souvent rompu lorsque l'on est en conflit.

Les salariées en charge du processus Médiation Troubles de voisinage

Les personnes confrontées à un conflit de voisinage ont deux entrées possibles pour faire part de leurs difficultés. Les salariées mobilisées autour du processus de médiation dépendent du mode de saisine :

- une permanence d'accès au droit qui se tient deux fois par mois sur l'une des antennes juridiques et de médiation. Pour rappel, ces permanences couvrent Marseille, Aubagne et la Ciotat. L'ensemble des relais d'accès au droit est susceptible d'orienter ces situations vers Céline Porto depuis juin 2017. Cette salariée est en charge de la programmation et du suivi des médiations troubles de voisinage issue des antennes.

- un appel téléphonique au siège de l'Asmaj. En ce cas, Marie Claire Nana, chargée d'accueil à l'Asmaj informe les personnes de l'existence de permanences premier accueil troubles de voisinage hebdomadaire et leur propose les dates fixées par semaine.

Christine Maurel, référent médiation intervient en binôme avec un médiateur pour assurer ces permanences et le suivi qui en découle : lien avec les médiés, programmation des médiations, désignation des intervenants, suivi administratif des médiations évaluation...)

Pour le public, le référent médiation est joignable du lundi au vendredi et peut renseigner, orienter, conseiller la personne à tout moment du processus.

Le relais d'accès au droit : Référent médiation : une fonction clé de l'approche globale

L'approche globale adoptée par l'ASMAJ pour la gestion des conflits de voisinage nécessitait la mise en place d'un référent en matière de médiation dont les fonctions sont multiples et centrales.

Cette fonction est assurée auprès des médiés, des intervenants et des partenaires

Référent pour les médiés.

C'est l'interlocuteur principal car permanent des protagonistes pendant la phase préparatoire. Il peut informer et rassurer les personnes qui ont sollicité ou qui ont été sollicitées pour une médiation. Il assure ces fonctions tout au long du processus de médiation.

Le référent médiation assure le suivi du dossier post-médiation. En effet, même si les personnes sont parvenues à un accord, les médiés sont invités à nous recontacter dans le cas où leur relation se dégraderait à nouveau. Le référent médiation reprend alors contact avec l'autre voisin et décide, en fonction de la situation, de proposer une nouvelle rencontre de médiation ou de réorienter vers une permanence d'accès au droit.

Référent pour les équipes de médiation

Il est en contact avec les médiateurs assurant la permanence téléphonique du lundi après midi puisque c'est lui qui prépare les dossiers de ladite permanence. Généralement, le référent médiation et le médiateur échangent avant et après la tenue de la permanence

Comme indiqué plus haut, il assure également la fonction de juriste auprès du médiateur pendant les permanences premier accueil troubles de voisinage.

Les médiateurs et avocats peuvent solliciter à tout moment le relais d'accès au droit pour le questionner sur un dossier. Ils échangent généralement après la tenue d'une médiation si l'équipe a décidé de réinviter les médiés à une autre rencontre.

Référent pour les partenaires

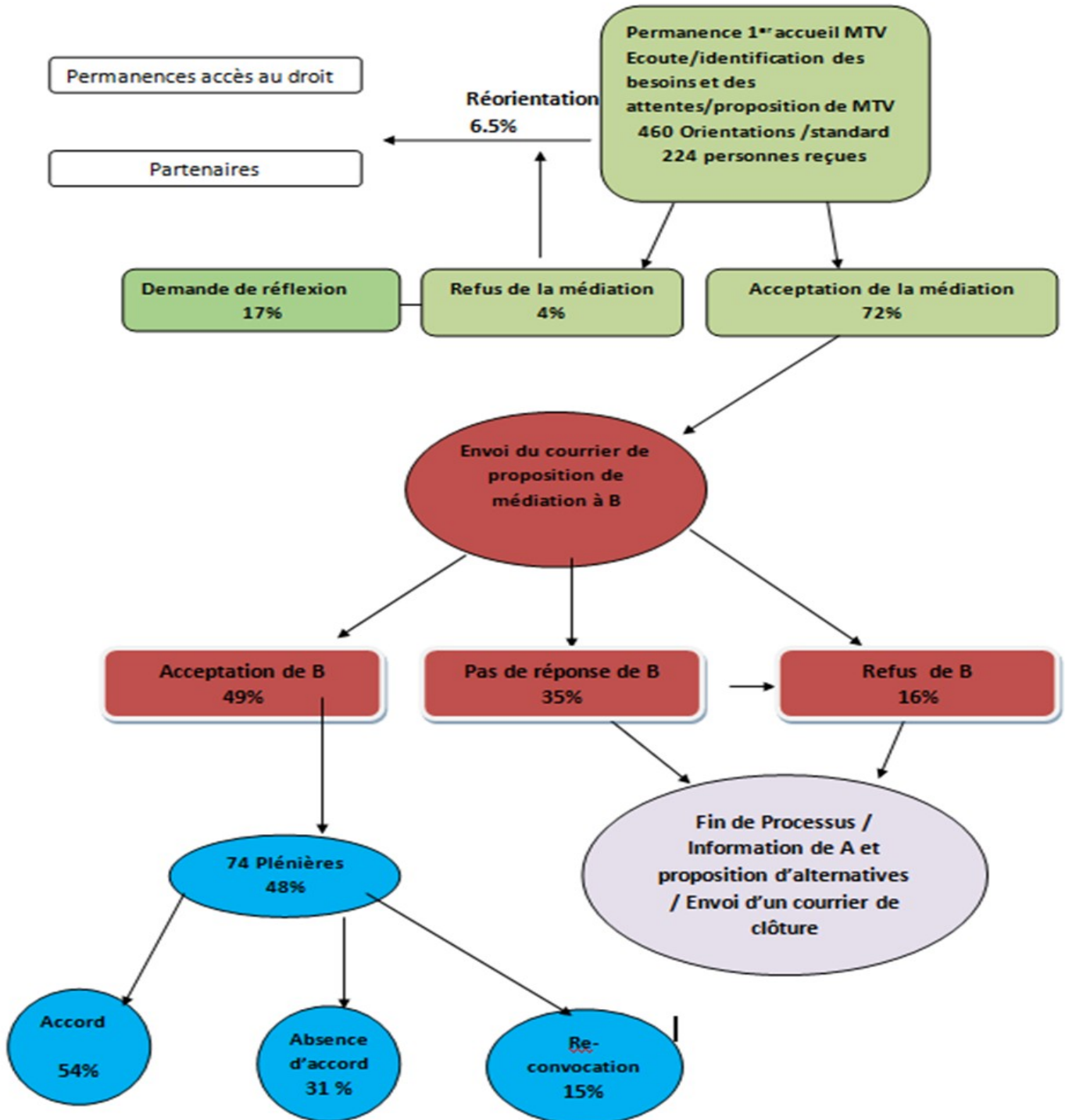
Qu'il s'agisse de la Convention ASMAJ / BAILLEURS (UNICIL/ERILIA/13 HABITAT/LOGIREM) ou de la convention ASMAJ / Ville de Marseille, le relais d'accès au droit est l'interlocuteur principal des partenaires.

Ces derniers peuvent le saisir à tout moment de la semaine pour lui orienter des locataires en médiation, discuter de la pertinence de la mesure et du suivi des dossiers.

C'est également celui qui élabore une évaluation globale de l'action et des évaluations respectives pour chacun des partenaires. Pour la préparation des comités de pilotage, c'est enfin l'acteur qui fait valoir l'expérience de terrain, produit les données objectives de l'action et identifie les évolutions souhaitables pour favoriser le recours à la médiation.

C'est enfin l'acteur clé pour le projet 2018 d'accompagner au mieux la demande de médiation. Cette perspective nécessite une réflexion entre les partenaires et l'Asmaj afin de faire évoluer le processus d'accueil et d'information sur les médiations vers plus d'efficacité tout en maintenant la qualité d'écoute des demandeurs.

Schéma et chiffres 2017 du processus de Médiation troubles de voisinage



Rapport d'activité 2017

2017 : Un effort consenti sur la phase préparatoire

Les chiffres clés de la phase préparatoire

Le postulat de la nécessité de mettre en œuvre des outils de pacification des relations de voisinage se confirme en 2016.

- 460 saisines enregistrées par l'accueil
- 43 séances de PPAMTV ont eu lieu à raison d'une séance par semaine.
- 224 personnes reçues dans la cadre des PPAMTV
- 34 séances de préparations à la Médiation par téléphone
- 488 courriers adressés aux protagonistes : invitation à médiation - notice explicative.
- 730 appels téléphoniques à l'initiative des médiateurs et des relais d'accès au droit tout au long du processus de médiation.

Une implication accrue des médiateurs

Les médiateurs bénévoles de l'Asmaj continuent de s'investir face à l'augmentation de l'activité du service médiation troubles de voisinage. Ces derniers sont parties prenantes du processus de médiation dès son commencement, notamment par le biais :

- des permanences premier accueil Troubles de voisinage hebdomadaires assurée par un binôme médiateur / référent médiation juriste.
- des permanences téléphoniques qui se tiennent tous les lundis.

Enjeux et fonctions de la Permanence Premier Accueil Troubles de voisinage

Objet : Accueillir physiquement les personnes orientées par nos partenaires ou qui ont entendu parler du dispositif Médiation Troubles de Voisinage. Cette permanence permettra aux personnes d'expliquer leur situation et de savoir en quoi consiste une médiation.

Fonctionnement : La permanence est sans rendez-vous, limitée à 10 personnes, ce qui permet d'assurer un entretien d'une quinzaine de minutes. Les jours sont variables d'une semaine à l'autre pour permettre aux personnes de choisir la date qui leur convient en fonction de leurs disponibilités.

Avantages :

Réception physique du demandeur. Les usagers ont souvent besoin d'être reçus pour se sentir pleinement écoutés et pris en considération. La simple prise d'appel avec une réception physique parfois plusieurs semaines plus tard au moment de la médiation n'est pas toujours comprise.

Diminution de l'activité téléphonique : les appels reçus à l'accueil sont directement orientés vers la permanence, sans qu'il ne soit nécessaire de prendre les coordonnées des demandeurs et que les équipes les rappellent.

Diminution du temps de traitement des dossiers : Auparavant, suite à un premier appel, un courrier est envoyé pour une demande d'accord signé. Il est parfois nécessaire de rappeler aux personnes de nous renvoyer le courrier, et parfois elles ne nous le retournent pas (16% des cas) ou ne nous répondent plus (13% des cas). Toutes ces démarches sont coûteuses en temps passé pour la rédaction des courriers et en coût d'envoi.

Avec cette permanence, la personne qui souhaite une médiation signe sur place l'accord de participation. Son voisin sera donc plus rapidement contacté, et toutes les démarches susvisées ne seront plus nécessaires.

Prise de conscience des démarches qui seront faites par l'Asmaj : Nous avons constaté des annulations fréquentes de rendez-vous pris pour les médiations, malgré les envois de convocations et les dates fixées en accord avec les parties. Les médiateurs ne se rendent pas forcément compte de l'ensemble des démarches entreprises par l'Asmaj pour résoudre leur difficulté.

La réception physique permet d'expliquer clairement ce qui sera mis en place, de montrer la mobilisation des équipes et la nécessité d'adhérer pleinement à la démarche

Les PPAMTV ont accueilli 224 personnes en 2017.

L'évaluation des PPAMTV de Marie Pascale Breton

De février à avril 2017, une enquête a été menée auprès des médiateurs bénévoles de l'Asmaj et des usagers ayant bénéficié de la permanence 1er accueil. Puisqu'il s'agit d'un dispositif mis en place depuis novembre 2016 seulement, il semblait pertinent d'évaluer son implantation de même que ses effets en se basant sur la perception des prestataires et bénéficiaires du service.

Cette enquête a été réalisée par Marie Pascale Breton, médiatrice québécoise venue en stage à l'Asmaj.

C'est un total de 54 usagers qui ont été sollicités par courrier. 23 ont bénéficié d'un entretien téléphonique avec l'enquêtrice.

Leur perception de la médiation avant la permanence

Lorsque questionnés sur leurs attentes envers la médiation et les médiateurs avant d'assister à la première rencontre à l'Asmaj, plusieurs espéraient que la médiation résolve leur problème immédiatement et que les médiateurs facilitent le contact auprès de l'autre partie, tandis que d'autres s'attendaient à ce que les médiateurs proposent des solutions. Enfin, de manière générale, les usagers s'attendent à ce que la médiation aide à gérer le conflit, et même, dans la plupart des cas, à le régler complètement.

La recherche de solution est également très rapidement abordée par les usagers comme finalité ultime de la rencontre de médiation.

Leur perception de la médiation après la permanence

Suivant les explications fournies par les médiateurs durant cette première rencontre, les perceptions ont évolué : il a été évoqué à plusieurs reprises que :

- la partie ne serait pas gagnée d'avance. En d'autres termes, la partie A estime qu'elle doit être active dans ces démarches et convient qu'il ne revient pas aux médiateurs de tout faire, d'autant plus qu'il n'a aucun pouvoir de contraindre l'autre partie. Autrement dit, les explications fournies par les médiateurs ont permis de faire comprendre aux répondants qu'on leur remet entre les mains l'issue de leur conflit.

- la médiation permettait de rapprocher les gens par le biais de la discussion. Ils mentionnent également qu'au cours de cette première rencontre

- ils se sont sentis écoutés et pris au sérieux.

Leur perception du médiateur après la permanence

Par rapport à leur compréhension du rôle du médiateur, la plupart des usagers interrogés l'ont décrit comme un tiers impartial dont « la présence fait en sorte d'aider les parties à trouver un terrain d'entente ».

Les suites données après la permanence

Les usagers ont été questionnés sur les raisons qui motivaient leur décision de poursuivre ou non les démarches de médiation suite à ce premier entretien.

processus, car cela représentait pour eux une opportunité cadrée pour échanger en toute sécurité avec la partie adverse.

C'était aussi l'occasion d'avancer dans leur situation sans devoir s'en remettre à la voie judiciaire.

Les répondants ont refusé de poursuivre les démarches de médiation suite à leur première rencontre avec les médiateurs. Il est rassurant de constater que les motifs derrière leur refus sont en accord avec les limites du service et du rôle du médiateur tel qu'il leur a été présenté durant la rencontre premier accueil : désir que la justice/loi traite la situation ou désir de contraindre la partie adverse à faire une action.

Lorsque questionnés sur l'utilité de se déplacer pour bénéficier de cette première rencontre, la majorité des répondants ont estimé qu'il a été très utile de s'être déplacé pour rencontrer les médiateurs plutôt que de faire ce même travail par téléphone. Plus précisément, cela facilite l'écoute et la bonne compréhension des propos tant pour les usagers que les médiateurs. Il s'agit de la majorité des réponses reçues, et ce, indépendamment de l'aboutissement de la démarche de médiation. Aussi, il a été mentionné par plusieurs que la rencontre physique a permis d'établir un lien de confiance envers les médiateurs et envers le service de médiation en plus d'aider les usagers à voir plus clair dans leur situation.

Ceux estimant qu'il était inutile de se déplacer étaient très minoritaires (4 sur les 23 interrogés). Deux raisons principales justifient leur réponse : soit les explications du service de médiation ne correspondaient pas du tout à leur besoin, soit l'issue défavorable des démarches leur faisait affirmer que la rencontre était inutile, d'autant plus que certains ont dû prendre congé de leur fonction professionnelle pour assister à la rencontre. En contrepartie, ces dernières réponses étaient toutes nuancées par des commentaires positifs à l'égard du dispositif et du fait qu'ils se sont sentis écoutés par les médiateurs.

De façon générale les gens sont satisfaits au point où ils recommanderaient presque tous (seulement 1 personne ne le ferait pas) à leur entourage de se présenter à cette permanence 1er accueil. Certains l'ont même déjà fait lors de l'entretien téléphonique. Tous sont très satisfaits de l'accueil et de l'écoute des médiateurs.

Les suggestions ou commentaires des répondants vis-à-vis de la permanence

Ces suggestions ont été nombreuses et révélatrices tant sur la permanence premier accueil que sur la médiation.

Rapport d'activité 2017

Au niveau de la PPAMTV, 4 commentaires/suggestions sont revenus très régulièrement à travers le discours des usagers interrogés :

1- **Prévoir les suites/actions à donner à cette première rencontre dans le cas où la partie B ne répond pas favorablement à la proposition de médiation.**

En préparant la partie A à l'éventualité d'un refus de B et prévoyant d'autres options pour solutionner le conflit, ceci évitera de créer de fausses attentes, réduira l'effet de surprise puisque ce scénario aura été envisagé dès le départ et permettra au médiateur de se sentir moins démuni/frustré/impuissant lors d'un suivi négatif.

En bref, la rencontre en elle-même est très satisfaisante, mais les suites à y donner sont à améliorer.

2- **Les usagers mentionnent qu'un temps limite de 15 minutes pour exposer leur situation et recevoir de l'information sur la médiation et le rôle des médiateurs est beaucoup trop court.**

De plus, le créneau réservé à la permanence empiète sur les heures de bureaux, ce qui est problématique pour certains d'autant plus qu'ils sont reçus sans rendez-vous.

L'attente peut être longue pour finalement n'être reçu que 15 minutes.

3- **Les usagers apprécient que les médiateurs les aident à départager les faits des perceptions et à identifier le besoin derrière la situation.**

C'est un premier débroussaillage qui permet de voir plus clair dans sa situation. Aussi, les usagers mentionnent n'avoir ressenti aucune pression de la part des médiateurs à accepter de s'investir dans les démarches de médiation.

Ils ont particulièrement aimé le fait d'avoir la totale liberté de participer ou non.

4- **Plusieurs usagers ayant été référés par les policiers ou les bailleurs sociaux ont mentionné qu'ils auraient aimé recevoir de l'information sur le service de médiation dès cet instant.**

En effet, leurs attentes envers le service de médiation étaient erronées en raison de ces premières informations reçues, ce qui créait un sentiment de frustration en permanence. Selon les usagers, ces référents ont donné des explications sur le service de médiation qui laissaient sous-entendre qu'elle allait systématiquement résoudre le problème.

La permanence téléphonique assurée par les médiateurs : De la préparation au suivi des demandes de médiation

Les médiateurs de l'ASMAJ assurent une permanence téléphonique tous les lundis après-midi, de 14h00 à 16h30.

Les médiateurs apprécient de pouvoir s'entretenir directement avec un médiateur. La personne qui nous sollicite est généralement en très forte demande. Le conflit avec son voisin l'obnubile et elle a besoin d'avoir le sentiment d'être écoutée et que sa demande soit prise en compte.

La permanence téléphonique fait partie intégrante du processus de médiation. Les médiateurs sont amenés à appeler la partie B lorsque cette dernière n'a pas donné suite à l'invitation à la médiation par courrier. Le médiateur explique tout le processus de médiation rassure la partie B en répondant à ces éventuelles questions.

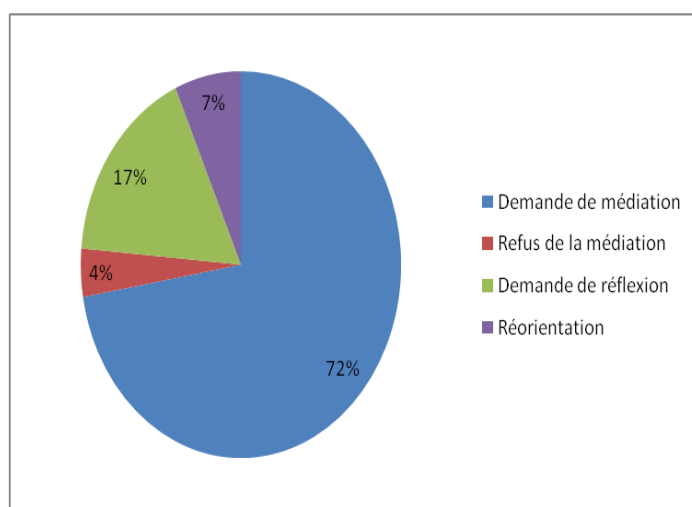
Le médiateur peut aussi appeler la partie A pour lui indiquer que l'autre partie ne souhaite pas la médiation. Le médiateur est alors amené à aiguiller la personne vers d'autres solutions de résolution de son conflit.

Depuis fin 2016 les missions de la permanence téléphonique se sont recentrées sur le suivi des demandes suite à la mise en des permanences premier accueil.

Ainsi au cours de l'année 2017, les médiateurs ont assuré 34 permanences.

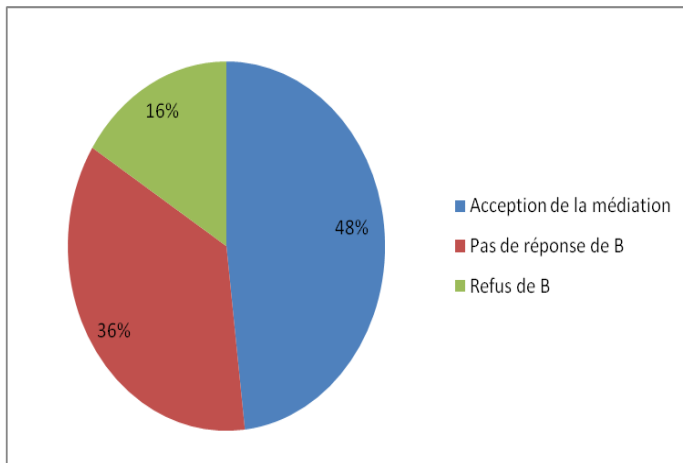
Les suites données par les usagers aux PPAMTV

Issue donnée par A Suite à sa venue sur en PPAMTV



Issue donnée par B

A noter : Dorénavant la partie B est invitée à venir sur une permanence premier accueil (par courrier et par téléphone) pour une égalité de service entre les 2 protagonistes.



La rencontre de médiation

Les principaux freins

Le refus de venir en médiation intervient principalement lorsque le conflit de voisinage est très enraciné, que des procédures multiples ont déjà été engagées.

Le voisin invité à une médiation refuse de venir car il est convaincu que la situation ne peut pas s'arranger. D'où l'intérêt de se saisir d'un problème de voisinage au plus tôt, avant que la situation ne devienne trop problématique.

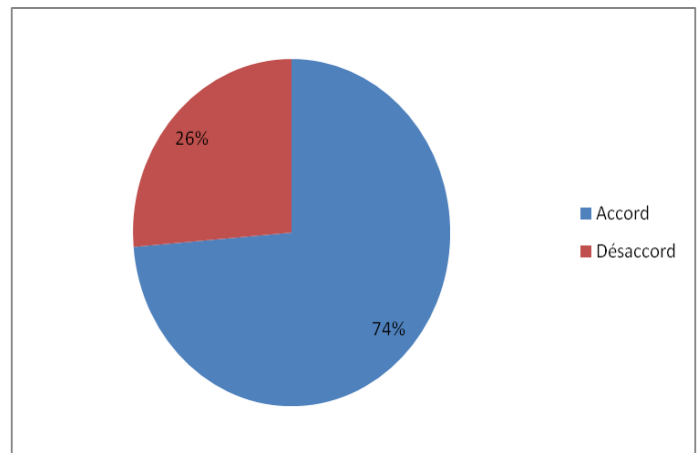
L'absence de réponse de la partie invitée en médiation est de 36%. Ce taux d'absence de réponse est le principal frein de l'organisation d'une médiation.

Malgré les relances téléphoniques hebdomadaires assurés par les médiateurs, ce taux reste important puisqu'il représente plus du tiers de l'issue des demandes.

L'issue d'une rencontre de médiation

En 2017, la situation a pu être apaisée dans 74% des cas.

Nous sommes partis du postulat qu'une rencontre mieux préparée était une rencontre qui avait plus de chance d'aboutir à un accord et/ou un apaisement des conflits.



En ce qui concerne le taux de participation, il est évident que le travail consistant, d'une part, à recueillir l'accord écrit des personnes qui souhaitent venir en médiation et, d'autre part, à programmer les séances de médiation en accord avec les parties et avec le plus de souplesse possible, aboutit à un taux de présence important des médiés.

Les résultats de la rencontre de médiation

Année	Taux de participation	Taux d'accord
2015	86%	71%
2016	83%	66%
2017	84%	74%

A noter : l'augmentation du taux d'accord obtenu en 2017 tout en maintenant un taux de participation quasi-équivalent à celui de l'année dernière.

L'élaboration et la formalisation d'un accord de médiation

Un accord principalement matérialisé par un écrit, même en matière de troubles de voisinage.

A l'issue d'une rencontre de médiation, les médiés ont la possibilité de matérialiser leur accord par écrit. En dépit de la nature principalement relationnelle du conflit, les voisins qui sont allés jusqu'à se rencontrer souhaitent majoritairement que cet accord soit consigné par écrit. Cet accord écrit présente plusieurs

Rapport d'activité 2017

avantages :

En dépit de la nature principalement relationnelle du conflit, les voisins qui sont allés jusqu'à se rencontrer souhaitent majoritairement que cet accord soit consigné par écrit. Cet accord écrit présente plusieurs avantages :

Définir précisément les points d'accords et, éventuellement de désaccords persistants entre les médiés (heure de passage de l'aspirateur, mode d'entrée en relation en cas de soucis...)

Améliorer l'efficacité du suivi post-médiation : les médiés ont la possibilité de saisir l'Asmaj par la suite en cas de non respect de l'accord signé par l'autre partie. Nous faisons alors un courrier de rappel des engagements pris et nous pouvons proposer, si la situation s'y prête, l'organisation d'une nouvelle rencontre.

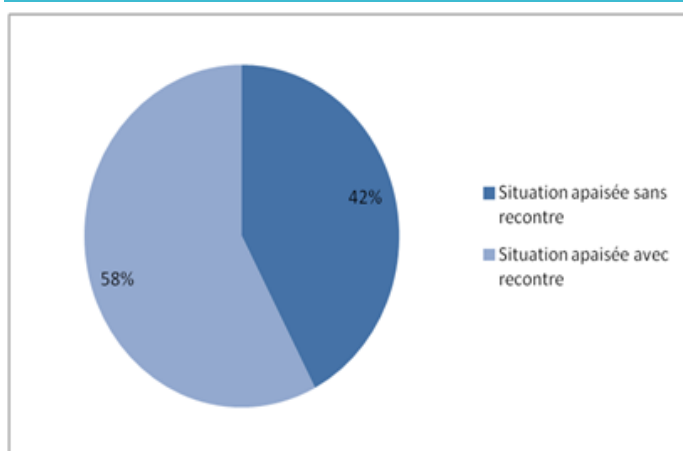
Homologation devant le Tribunal : l'accord signé en médiation peut faire l'objet, si les médiés le souhaitent, d'une homologation par le Tribunal qui confèrera alors à cet accord privé la valeur d'un jugement.

Valeur symbolique de la signature conjointe des parties sur un même document qui met fin à leur désaccord.

L'implication spécifique des avocats dans la formalisation des accords

Depuis le 2 Novembre 2016, les accords de médiations sont rédigés sur ordinateur par l'avocat de l'équipe de médiation. Les accords informatisés de médiation conventionnelle sont des documents complets reprenant les identités complètes des médiés, l'objet du conflit, le contenu de l'accord, ainsi que leurs droits et obligations.

Restaurer la communication, apaiser les tensions tout au long du processus



En réorganisant son processus de médiation, l'Asmaj avait fait le postulat qu'une situation pouvait s'apaiser entre des voisins, sans qu'il soit nécessaire d'organiser des rencontres de médiation. Ce postulat est fondé sur le principe de la réappropriation du conflit par les individus. Il s'inscrit dans la perspective d'une restauration de la communication et du lien entre les personnes par :

- l'écoute offerte par le référent médiation et les médiateurs lors des permanences premier accueil et des permanences téléphoniques
- les courriers échangés avec les personnes concernées.
- la rencontre entre les deux personnes lors d'une rencontre de médiation

En matière de voisinage, 42% des situations qui se sont apaisées ont pu l'être sans nécessité de rencontre dans le cadre d'une médiation classique. Ce chiffre est stable depuis 2016.

Dans ces situations, l'intervention de l'Asmaj auprès du voisin incriminé (courrier de proposition de médiation, discussion avec un médiateur) a permis d'instaurer un dialogue entre les voisins et ces derniers ont alors échangé en dehors d'une rencontre de médiation. Ceci s'explique par le fait que le conflit de voisinage est essentiellement de nature relationnelle et que, si les conditions d'un échange serein sont reconstituées par l'écoute des médiateurs, les voisins sont tout à fait à même de discuter à nouveau entre eux, sur leur lieu de vie, sans nécessité de se déplacer à l'Asmaj.

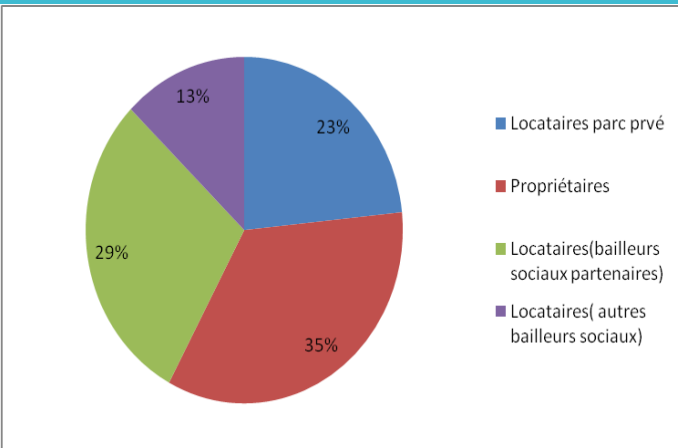
Un cas d'école

Monsieur D se rend sur une permanence premier accueil pour un trouble de voisinage. Il indique à l'équipe qu'il subit des nuisances sonores très importantes quand sa voisine du dessus Madame T reçoit son petit fils. Cette situation est vraiment insupportable pour lui. Selon lui sa voisine semble dépassée par les agissements de son petit fils. L'équipe propose une médiation que Monsieur D accepte.

L'Asmaj envoie un courrier de proposition à Madame T. Quelques jours après Madame T prend contact avec la référente médiation pour indiquer qu'elle comprend que son voisin puisse être gêné. En effet elle précise que son petit fils a des troubles du comportement et qu'elle a du mal à le calmer lorsqu'il est chez elle. Madame T garde son petit fils quand sa fille travaille. Elle va essayer de faire sortir son petit fils plus souvent et propose d'aller voir Monsieur D pour en discuter de vive voix. La référente médiation propose à Madame T de rappeler l'Asmaj après l'entretien avec le voisin. Madame T reprend contact

quelques jours après pour signifier qu'elle a pu discuter avec son voisin, qu'il comprend la situation difficile dans laquelle elle se trouve. La référente médiation reprend contact avec Monsieur D qui confirme les dires de Madame T.

Le profil des médiés



Le profil des médiés eu égard à leur statut d'occupation de leur logement est globalement le même qu'en 2016. Ces propriétaires sont majoritairement orientés par les commissariats de police qui ne distinguent pas les personnes orientées en fonction de leur statut social ou de leur qualité de locataires ou propriétaires.

De plus, ces habitants sont souvent dans une situation de grande souffrance car leur statut de propriétaire ne leur permet pas facilement d'envisager de quitter leur logement en cas de problèmes de voisinage persistant. D'où l'intérêt de recourir à la médiation pour tenter de solutionner de manière durable le litige qui les oppose à leurs voisins.

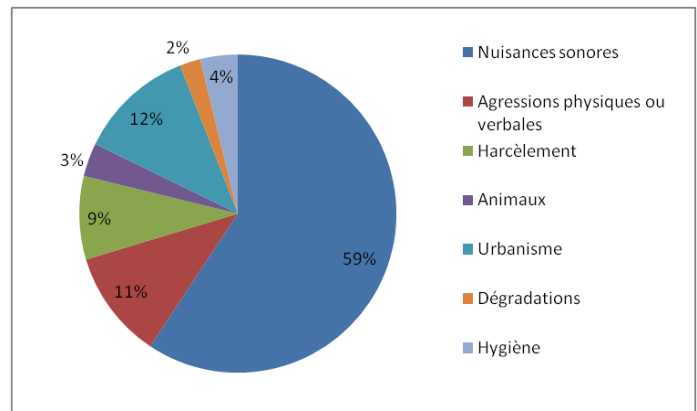
Il est intéressant de noter que 29% des personnes sont orientées par les bailleurs sociaux partenaires

L'objet et l'origine du conflit

L'objet à l'origine du conflit est le phénomène déclencheur, ce qui va pousser un des voisins à prendre contact avec l'Asmaj.

Il est donc approché dans sa fonction de révélateur, non comme étant nécessairement le cœur de la difficulté.

Nous sommes partis des situations vécues par les voisins pour établir un certain nombre de catégories génériques :



Agressions verbales et physiques : altercations, insultes, menaces du voisin, bousculade, coups, blessures légères causées par le voisin.

Dégradations : toute dégradation d'un bien quelconque de la part du voisin (portes, boîtes aux lettres, véhicules...etc).

Hygiène : problème de salubrité imputé au voisin (appartements insalubres entraînant de mauvaises odeurs ou la présence de rats, nettoyage du balcon avec rejet des salissures sur le balcon du voisin, dépôt d'ordures dans la cage d'escalier...etc).

Nuisances sonores : Toute nuisance sonore imputée au voisin (bruits de pas, conversation, musique, fêtes trop tardives...etc).

Urbanisme : Tout ce qui touche à un problème d'infrastructure, de bâti ou de droit de propriété (implantation d'une boîte aux lettres sur le terrain du voisin, conflit relatif à un droit de passage, branches d'arbres qui empiètent sur le jardin du voisin...etc)

Harcèlement : Toute forme d'atteinte à la vie privée d'un voisin (espionnage de son domicile, photos du domicile ou des vas et viens d'un individu, écoute des conversations du voisin...etc).

En comparaison à 2016, la répartition entre les différents objets pouvant être à l'origine du conflit est quasi identique. La part des nuisances sonores a encore augmenté de 3 points cette année et représentent plus de la moitié des saisines pour troubles de voisinage.

Une culture de la médiation à partager

Travailler la proposition de médiation chez les partenaires

Les partenaires susceptibles d'orienter les personnes en conflit vers la médiation se trouvent en situation délicate. Proposer la

Rapport d'activité 2017

médiation demeure un exercice difficile qui demande un temps d'écoute, une bienveillance qui ne doit pas obérer la neutralité de la proposition, une attitude invitante sans être insistante. A l'occasion du colloque « Qu'est ce qui fait médiation ? » trois scénettes jouées par des médiateurs de l'Asmaj ont donné à voir le 8 décembre 2017, la difficulté d'accueillir la souffrance du demandeur, de prendre en compte sa peur de rencontrer l'autre, de partir de l'impuissance dans laquelle se trouve la personne après plusieurs tentatives de recherches de solution.

Former les agents de proximité de 13 Habitat à la proposition de médiation

Parallèlement à la convention entre 13 Habitat et l'Asmaj, le bailleur sollicite une intervention de l'association dans le cadre d'un plan de formation au bénéfice d'acteurs de proximité intervenant sur le parc immobilier du quartier Belvédère à Marseille, d'Aubagne et de Vitrolles. Au total, 72 personnes ont participé à la formation sur « le travail en réseau sur la gestion des conflits de voisinage ». Ce rapprochement avec ces intervenants ont permis de fonder concrètement les bases d'un partenariat concret respectant les fonctions de chacun tout en recherchant une articulation efficace pour l'usager et les agents des bailleurs. Il a également permis aux formateurs de l'Asmaj prendre connaissance de la réalité d'intervention de ces acteurs.

L'évaluation de la formation par les agents de 13 Habitat

1 – Une satisfaction à se retrouver dans un temps d'échanges. Les participants ont apprécié de se retrouver et d'échanger autour de leurs pratiques. De nombreuses réactions, interactions, commentaires de stagiaires ont eu lieu tout au long de la formation. Ces rencontres leur ont permis d'appréhender des réalités professionnelles différentes en fonction des 3 territoires : contextes des cités, profil social des locataires, environnement partenarial, problématiques rencontrées par les acteurs de proximité, modes d'organisation, vision et conception du métier de gardien. Ces échanges ont permis de prendre conscience de ce qui fait dénominateur commun également dans le métier de gardien.

2 – Rencontres inter-agences

L'organisation de la formation prévoyait la réunion de personnel couvrant plusieurs agences de villes différentes. Cette mixité s'est révélée intéressante et productive car les participants ont pu se rendre compte par eux même de la diversité des situations qui peut exister en fonction des zones géographiques, mais également de la diversité des pratiques internes.

La formation fut l'occasion d'appréhender les missions incombant aux gardiens et gestionnaires de proximité, et leur manière d'agir. L'importance de ces échanges a amené l'une des médiatrices de l'Asmaj à mettre en place un travail de groupe en questionnant les gardiens sur la vision de leur métier. Le travail s'est initié en binôme, puis en groupe de trois ou quatre, pour finir en deux groupes devant travailler à l'élaboration d'une liste unique qui devait satisfaire l'ensemble des participants.

3 – Bonne appréhension de la philosophie de la médiation

Même si une journée de formation n'offre que peu de temps pour présenter la médiation sous toutes ses facettes, les participants ont néanmoins pu repartir avec une vision précise des objectifs particuliers d'une médiation, de son déroulement, du rôle de ses acteurs et de son intérêt, en particulier pour des conflits de voisinage.

De manière globale, l'ensemble des participants a jugé pertinente le recours à la médiation en cas de troubles de voisinage, mise à part quelques avis divergents prônant une réponse plus coercitive ou estimant que le bailleur n'a pas à participer à la mise en place de tels procédés.

4 – Identification de l'Asmaj comme partenaire

L'un des objectifs de la formation était de faciliter le travail en réseau autour des troubles de voisinage. Celui-ci a clairement été atteint car il a permis aux gardiens et gestionnaires de proximité d'avoir une présentation détaillée du mode d'intervention de l'Asmaj (mode de saisine, processus de médiation, suivi des dossiers).

Ce sont notamment les gardiens qui ont apprécié cette rencontre directe. Nous avons constaté qu'en dépit des interventions faites au sein de l'ensemble des agences de 13 Habitat de Marseille entre 2015 et 2016, très peu de gardiens avaient connaissance de l'existence du partenariat Asmaj/13 Habitat. Sur ce point, la formation s'est donc avérée pertinente et efficace.

5 – Co-animation Asmaj/Service tranquillité/paisibilité

Le soutien du service lors de l'ensemble de la formation et ce tout au long de la journée a permis d'être mieux intégrer et de bien présenter le cadre de la formation. L'expérience des agents présents, le partage de leur propre expérience et la présentation de leur nouvelle fonction facilitaient l'appréhension de la philosophie de la présente formation et donnaient une dimension de formation/action à ces journées.

6 – Une connaissance des pratiques des gardiens en fonction du type de conflit

La description des conduites des gardiens a permis de construire progressivement quelques catégories. Les usagers

habituels des gardiens en situation pourraient se regrouper de la manière suivante :

- Petits conflits réglés par le savoir faire du gardien. Ils décrivent ainsi les compétences mobilisées : écoute, se mettre à la place des locataires, apaiser. Ces compétences s'appuient sur une bonne connaissance du milieu social.
- Petits conflits qui persistent et risquent de prendre de l'ampleur. Dans ce cas, le gardien transmet au responsable qui soutient l'action par un courrier de 13 Habitat.
- Si la tension est trop forte, le gardien s'avère plus en difficulté sur l'orientation pertinente.

Perspectives et améliorations possibles à l'issue de l'évaluation

1 - Prévoir des mises en situation basées sur l'expérience des participants

Pour la suite de la formation envisagée en 2018, l'Asmaj propose pour des formations similaires, un temps accordé à des mises en situation basées sur l'expérience des participants. Plusieurs intérêts à cela. Tout d'abord, la création d'une dynamique de groupe et un certain côté ludique pouvant faciliter le maintien de l'attention. Ensuite, le fait de jouer des situations vécues permet à chacun de faire des propositions sur la posture professionnelle du gardien sur cette problématique. Enfin cela permet d'impliquer tous les participants, même ceux n'étant pas particulièrement exposés aux problèmes de voisinage.

2 – Identification d'autres partenaires sur les secteurs hors compétence Asmaj

Les échanges concernant le travail en réseau étaient limités quand les participants étaient affectés sur des secteurs hors compétence géographique de l'Asmaj. Ces équipes pouvaient alors se sentir mis de côté par rapport à ceux bénéficiant du soutien de l'Asmaj. Nous avons parfois du présenter des acteurs pouvant intervenir en la matière comme la Maison de la Justice et du Droit de Martigues au sein de laquelle se trouve un conciliateur de Justice.

L'Asmaj propose d'organiser des rencontres entre les acteurs de terrain et les structures pouvant soutenir ces équipes en matière de troubles de voisinage. Certains partenaires sont identifiés, comme ADELIES, ou encore le dispositif municipal Allo Quiétudes sur la ville d'Istres.

3 – Des propositions quant à l'organisation

Intégrer « les conflits de voisinage » dans les codages d'intervention

Les gardiens proposent d'intégrer le traitement des conflits de voisinage dans le système de réclamation habituellement dédié au traitement des demandes techniques (travaux – réparations...). Cette demande doit être soumise aux services concernés de 13 Habitat pour en vérifier la faisabilité.

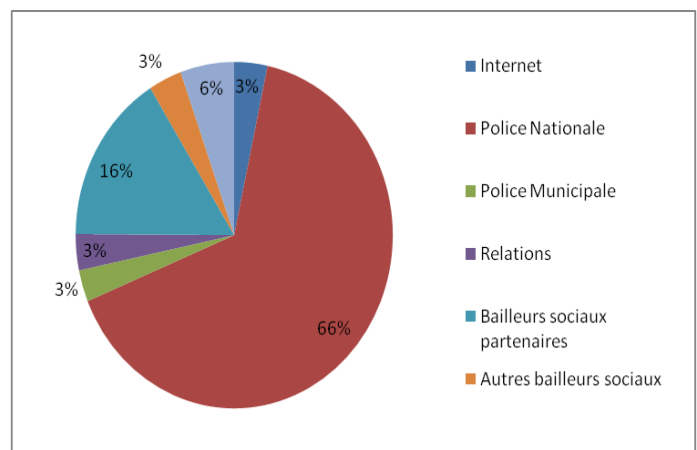
Affiner les conditions d'un travail en réseau

Les gardiens ont clairement signifié leur souhait de bénéficier d'un retour d'information sur l'état d'avancement d'une situation de conflit orientée par leurs soins. Cette demande révèle une implication concrète des agents de proximité. Elle attend de l'organisation partenariale 13 Habitat/Asmaj, une évolution et une formalisation d'un mode ou d'une procédure d'accompagnement des situations entre les deux structures.

En 2018, poursuite de la formation sur de nouveaux territoires

Cette formation a été un temps d'échange fort entre des équipes dont les conditions de travail sont parfois difficiles et sources de tensions. La médiation a pu être clairement identifiée, comme un outil permettant de pacifier et d'apaiser les relations de voisinage dans l'intérêt de tous. Cette démarche poursuit la logique de développement du travail en réseau sur des questions pouvant parfois apparaître comme étant à la marge des missions d'un bailleur social, mais dont les conséquences rejaillissent clairement sur la tranquillité de ses cités.

De l'accueil du conflit à l'orientation vers la médiation



Les dossiers orientés vers la médiation troubles de voisinage ont toujours pour origine principale les services de police de la ville de Marseille. Cette part est en augmentation par rapport à

Rapport d'activité 2017

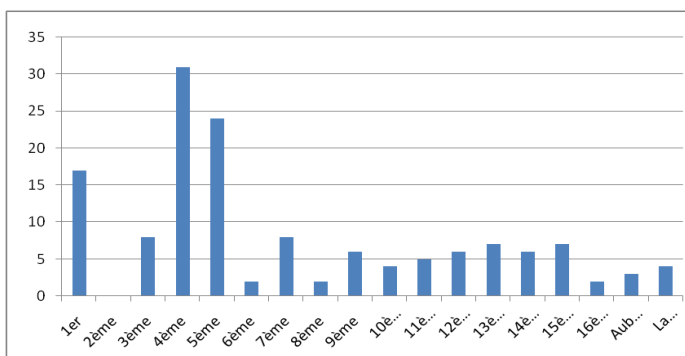
2016. Il est à noter que 3% des personnes qui nous sollicitent l'ont fait après avoir consulté le site internet de l'Asmaj ou bien l'affiche mise en place dans les locaux de nos partenaires.

Désormais, la part des orientations réalisées par nos partenaires s'élève à plus de 80%, ce qui souligne l'intérêt de travailler en partenariat, et ne pas se limiter aux orientations simples.

Les orientations des commissariats de police

On constate une diminution de 6 points du nombre d'orientation assurée par la police nationale par rapport à l'année 2016. L'année précédente, ce sont les commissariats de police de la division Centre (commissariats des 1er, 4ème, 5ème, 6ème 7ème) qui nous orientent le plus de dossiers.

On constate une certaine corrélation entre l'origine géographique des médiés (voir infra) et les orientations des commissariats de police, notamment pour le 4ème arrondissement.



Convention Asmaj / Bailleurs : le cadre d'une coopération

Depuis 7 ans, l'Asmaj coopère avec 13 HABITAT UNICIL, ERI-LIA, LOGIREM pour développer le recours à la médiation autour de cette problématique de voisinage. Cette convention formalise les conditions d'une collaboration dans :

- le respect de l'éthique et des prérogatives de chacun des acteurs
- Une logique de continuum entre la procédure initiée par le bailleur et la médiation organisée par l'Asmaj.

Les situations susceptibles d'être prises en compte concernent aussi bien des conflits inter-individuels que collectifs. Les causes peuvent être liées :

- à l'occupation du logement
- aux désordres techniques ou des défauts d'entretien

- au comportement des occupants du logement
- à l'incompréhension culturelle.

Sont exclus les conflits liés à des troubles du comportement médicalement constatés ou ayant fait l'objet d'un engagement de procédure judiciaire.

Deux comités de pilotage se réunissent par an. A cet effet, l'Asmaj produit pour le bailleur un bilan intermédiaire indiquant le nombre d'orientations assurés par les services du bailleur vers le service de médiation et le nombre de dossiers de médiation traités par l'association.

La convention Asmaj / Ville de Marseille

Depuis le 1er avril 2016, la ville de Marseille a signé une convention de partenariat avec l'Asmaj pour son dispositif de médiation troubles de voisinage. Cette convention a pour but de poser un cadre de coopération entre la Police Municipale, notamment la Brigade de nuit, et les services de l'Asmaj.

La convention Asmaj / Ville de Marseille a donc vu le jour dans un contexte de création de la Brigade de nuit au mois de Février 2016.

.L'objectif de ce partenariat est de :

« Apaiser les tensions dans le but de réunir les conditions d'une communication pacifiée et faire en sorte que les protagonistes soient en mesure de trouver par eux mêmes une solution avec le soutien de l'équipe de médiation.» .

Avant toute intervention de l'Asmaj, les agents de police saisissent l'Asmaj, par le biais d'une fiche de liaison, afin que l'association prenne contact avec le plaignant pour lui proposer de mettre en place une médiation (orientation sur la permanence de premier accueil pour les médiations troubles de voisinage).

L'Asmaj est sollicitée pour participer aux commissions de vie nocturne qui réunissent les partenaires en charge directement ou indirectement de la cohabitation urbaine. A cet effet, les conflits impliquent une pluralité d'acteurs : associations de riverains, établissements de nuit, collectifs d'usagers de l'espace (Jeunes / sans abris) et une diversité de statuts mêlant personnes physiques et personnes morales. Dans la perspective d'organiser des médiations de conflits collectifs, l'Asmaj sollicite en 2018 le soutien de la ville de Marseille et du FIPD pour organiser une formation spécifique sur ce types de conflits à l'attention des médiateurs et avocats de l'Asmaj.

