

MEDIATIONS TROUBLES DU VOISINAGE

Siège de l'ASMAJ

120, rue de Rome — 13006 Marseille

Médiateurs :

Pierre Arias - Irène Fouquet - Chantal Francou - Mony Frojmovic -
Gabrielle Guye - Marielle Leridon - Michel Majourel - Martine Pons -
Marie Claude Ravel

Avocats :

Elisabeth Audouard - Karen Benhamou - Catherine Braccini - Agnès
Cauchon-Riondet - Maria Commande - Sylvie Del Moro - Angela Lemius -
Stéphanie Noiroit-Fernandez - Stéphanie Pitavin

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. (Au cours de l'année 2016, l'Asmaj a constaté une augmentation du nombre de saisines du parquet pour des violences commises en lien avec des troubles de voisinage). 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 ; ou encore 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.

Une équipe salariée renforcée

Cette forte hausse d'activité a nécessité de renforcer les effectifs salariés du service en cours d'année. Depuis le mois d'avril 2016, le relais d'accès au droit en charge des médiations pénales intervient en renfort pour faire face à la forte hausse du nombre d'appels. **L'objectif de l'Asmaj étant de garantir une réponse rapide et une qualité d'écoute identique, malgré la forte demande.** Ce sont donc désormais deux salariés relais d'accès au droit, juristes de formation, qui interviennent sur le dispositif Médiation Troubles de Voisinage, en plus des médiateurs assurant les permanences téléphoniques.

2016 : une reconnaissance confirmée du service Médiation Troubles de Voisinage

La réorganisation d'un service est une tâche longue et minutieuse car elle nécessite une réflexion de fond quant aux besoins, aux attentes et aux moyens que l'on peut mettre en œuvre. Qui plus est, les effets d'une réorganisation ne se voient parfois que sur le moyen terme ou le long terme.

Tel est le cas de l'action Médiation Troubles de Voisinage. Après la réorganisation du processus de médiation pensée en 2013, opérée en 2014 et donnant lieu à des résultats positifs en 2015 (notamment avec le développement de nouveaux outils de communication), 2016 confirme la notoriété du service Médiation Troubles de Voisinage de l'Asmaj.

Quelques chiffres comparatifs 2015/2016 permettent de s'en rendre compte :

Le nombre de saisines a plus que doublé (535 premières demandes), alors que ce nombre avait déjà augmenté de 49% entre 2014 et 2015.

Le nombre de séances de médiation a augmenté de 37%, alors qu'il avait déjà doublé entre 2014 et 2015.

794 courriers envoyés, soit une augmentation de 62%

1600 appels téléphoniques passés par les relais d'accès au droit et les médiateurs, soit deux fois plus qu'en 2015.

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

Rapport d'activité 2016

en plus des médiateurs assurant les permanences téléphoniques.

Une implication accrue des médiateurs

Ce sont également les médiateurs bénévoles de l'Asmaj qui se sont investis 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 téléphoniques dont le nombre a augmenté de 68% entre 2015 et 2016, avec une moyenne de 9 dossiers par permanence**. Le nombre de séances de médiation a lui aussi augmenté de 37% sur la même période.

A noter : **Les avocats de l'Asmaj ont également soutenu l'augmentation d'activité du service**, notamment par leur participation à un plus grand nombre de séances de médiations, mais aussi depuis la rédaction des accords de médiation sur ordinateur. Ce sont les avocats qui rédigent principalement les accords de médiation que les médiés souhaitent prendre, en les informant sur leurs droits (possibilité d'homologation de l'accord devant le Tribunal) et leurs obligations (confidentialité).

Par ailleurs, depuis le 2 novembre 2016, **les médiateurs s'impliquant, en plus de leurs permanences habituelles, au sens de la permanence premier accueil pour les troubles de voisinages**. Désormais, l'ouverture des dossiers ne se fait plus par téléphone, mais lors d'une permanence hebdomadaire.

Deux nouveautés :

la Permanence Premier Accueil

Depuis le mois de Novembre 2016, **l'Asmaj a mis en place une nouvelle permanence dédiée à l'accueil des personnes nous sollicitant pour un problème de voisinage**. Cette permanence hebdomadaire est assurée par un binôme médiateur / référent médiation (salarie) qui a un rôle d'écoute, d'identification de la demande et des attentes, qui propose la médiation ou réoriente en fonction des situations.

La rédaction des accords de médiation sur ordinateur

Depuis le 2 Novembre 2016, les accords de médiation sont rédigés sur un ordinateur mis à disposition de l'équipe de médiation. L'informatisation des accords présente un triple intérêt :

Une plus grande clarté de l'accord : Auparavant, les accords de médiation étaient rédigés à la main, ce qui rendait le document plus ou moins lisible en fonction des écritures. Les documents pouvaient également être raturés si une faute était commise.

Une meilleure information quant aux droits et obligations des médiés : Au sein de l'accord de médiation figure un paragraphe qui énonce clairement les droits et obliga-

tions des médiés, à savoir l'obligation stricte de confidentialité, qui ne peut être levée que d'un commun accord (exemple : souhait commun de transmettre une copie de l'accord au bailleur) et la possibilité de faire homologuer l'accord par le Tribunal. Si les parties le souhaitent, elles peuvent d'ores et déjà manifester leur accord pour homologation.

Un gage de sérieux et de professionnalisme : à l'ère du numérique, l'Asmaj a souhaité s'inscrire dans une démarche de modernisation afin d'offrir aux médiés un support de qualité pour la transcription de leurs accords.

Par ailleurs, en cas d'homologation, les accords de médiation disposent désormais de l'ensemble des informations nécessaires (identité des personnes, nationalité, profession).

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.

Que la personne se soit rendue dans nos locaux, sur une de nos Antennes Juridiques, ou nous ait contacté par téléphone, elle est accompagnée par le référent médiation, qui est relais d'accès au Droit.

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

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 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 rédhitoire 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.

Colloque Cité et médiation du Jeudi 13 octobre 2016 « Pacifier la cité ! La part invisible de la médiation conventionnelle » Ville de Rennes.

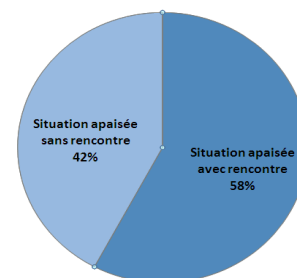
L'association Cité et médiation, membre du RENADEM, a invité l'Asmaj à participer au colloque organisé le 13 octobre 2016 intitulé « Pacifier la cité ! La part invisible de la médiation conventionnelle ». Cette journée avait pour objectif de rendre visible cette approche et ses effets qui restent parfois invisibles.

Moins apparente que les actions dites sécuritaires, la médiation conventionnelle contribue dans une certaine mesure à la sécurité dans la cité. Au cours d'une table ronde intitulée *la complémentarité de la médiation conventionnelle avec les différentes approches professionnelles*, Angela LEMIUS, avocate et vice présidente de l'Asmaj, est intervenue pour présenter la spécificité du mode d'intervention de l'Asmaj avec le binôme médiateur/avocat. Une mise en scène d'une médiation conventionnelle a par la suite été présentée aux participants et jouée par un ensemble de quatre comédiens et par Virginie TOSTIVINT, Directrice de Cité et médiation, jouant son propre rôle de médiatrice. Cette mise en scène de grande qualité a permis aux professionnels n'ayant jamais assisté à une médiation d'en voir les tenants et les aboutissants ainsi que les outils et techniques de communication utilisés par le médiateur. La journée a été ponctuée par les interventions de **Jacques FAGET**, spécialiste de la médiation, qui a abordé ces questions avec plus de recul et une vision globale. Ce dernier a indiqué qu'il est très difficile de piloter une société devenue hypercomplexe, et dont le rapport au temps et à l'espace se sont modifiés, notamment avec les nouvelles technologies. **La médiation peut alors permettre de réinventer le monde à une échelle plus raisonnable.** Jacques FAGET souligne enfin que les situations dans lesquelles la médiation est la plus efficace concerne les relations où les personnes se connaissent et vont être amenées à vivre ensemble.

Des situations apaisées, sans nécessité de rencontre

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 téléphonique
- 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.** 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.

Illustrations :

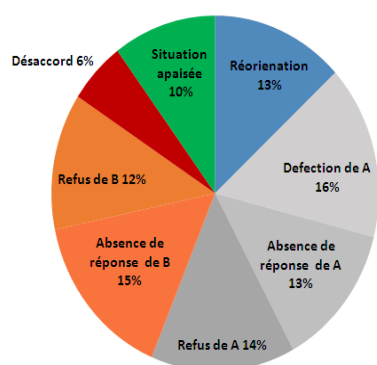
1^{er} cas : Mme M nous sollicite car elle subit des nuisances sonores de la part de sa voisine, Mme L, qui écoute sa télévision à un volume très élevé. Mme M nous indique que sa voisine serait malade, et peut être sous tutelle. Mme M a déjà entrepris différentes démarches : prise de contact avec les infirmières de Mme L, avec ses enfants, rédaction d'un courrier au propriétaire ; le tout sans résultat probant. Mme M s'est finalement rendue à la Maison de Justice et du Droit d'Aubagne qui l'a orienté vers l'Asmaj. Après avoir accepté de faire une médiation avec sa voisine, l'Asmaj a envoyé un courrier de proposition à Mme L. Sans réponse de Mme L 15 jours plus tard, et ne disposant

Rapport d'activité 2016

pas de ses coordonnées téléphoniques, un médiateur reprend contact avec Mme M pour faire le point sur la situation. Mme M nous indique alors que suite au courrier de l'Asmaj, la fille de Mme L a rencontré Mme M et celles-ci ont convenu ensemble d'une entente et ont échangé leur numéro de téléphone pour se recontacter si besoin.

2nd cas : Mme A nous sollicite pour des nuisances sonores causées par les enfants de ses voisins, Mr et Mme T. Malgré plusieurs rencontres entre les voisins, les nuisances persistent. Mme A a pris contact avec le propriétaire de ses voisins qui est intervenu à plusieurs reprises, sans succès. Mme A se rend finalement au commissariat de police du 4^{ème} arrondissement pour déposer plainte. Le commissariat l'oriente vers l'Asmaj. Après discussion avec le Référent médiation, Mme A accepte de faire une médiation avec ses voisins. Nous lui envoyons le formulaire de demande d'accord. Dix jours plus tard, Mme A nous recontacte en nous indiquant qu'elle est allée directement voir ses voisins avec le courrier de proposition de médiation. Mr et Mme T ont indiqué qu'ils allaient faire un effort et calmer leurs enfants. Depuis, l'Asmaj n'a plus été sollicitée par Mme A. En 2016, l'Asmaj a reçu 535 demandes pour des problèmes de troubles de voisinage.

La demande de médiation : une phase cruciale



Le nombre de demandes a donc plus que doublé par rapport à l'année 2015.

L'issue des premiers appels téléphoniques pour troubles de voisinages.

Réorientation : Situations dans lesquelles l'Asmaj a orienté la personne vers une autre structure pour diverses raisons (dépôt de plainte pour agression physique, permanence juridique pour une consultation...etc).

Défection de A : Demande de médiation signée par la partie A (demandeur) mais retirée par la suite (la situation s'est apaisée grâce à un facteur extérieur, déménagement, discussion directe

Absence de réponse de A : Personne qui ne renvoie pas le formulaire de demande de médiation à l'Asmaj alors qu'elle a manifesté par téléphone le souhait de mettre en place ce processus. Dans ces cas là, le demandeur ne répond plus aux appels téléphoniques.

Refus de A : Personne qui, à l'issue du premier entretien téléphonique, ne souhaite pas mettre en place une médiation avec son voisin.

Absence de réponse de B : Situation dans laquelle la personne invitée en médiation ne répond pas au courrier de l'Asmaj, ni aux éventuelles relances téléphoniques.

Refus de B : Situation dans laquelle la personne invitée en médiation refuse de venir pour rencontrer son voisin.

Désaccord : Rencontre de médiation à l'issue de laquelle les relations de voisinage ne se sont pas apaisées.

Situation apaisée : Apaisement des relations de voisinage, à l'issue d'une rencontre de médiation ou sans rencontre.

Les constats :

D'une part, en 2016, l'Asmaj a reçu un grand nombre de sollicitations pour des problèmes de voisinage dont une faible partie a pu aboutir à une rencontre de médiation. Cela s'explique notamment par le fort taux de demandes qui n'aboutissent pas du fait du demandeur.

43% des premiers appels se soldent par un classement du dossier car la personne se désiste, ne répond plus ou refuse la médiation. Nous constatons que les personnes nous contactent souvent à chaud, ou juste après être sorties du commissariat de police. Dès lors, les personnes sont dans l'attente d'une réponse rapide et peuvent être amenées à accepter par téléphone la médiation, sans avoir pleinement conscience du sens de ce processus. Ceci peut permettre d'expliquer le fort taux d'absence de retour d'une demande signée ou de défection suite aux premiers appels.

D'autre part, cette forte hausse de la demande a généré une importante activité au niveau du standard téléphonique, ainsi que des permanences téléphoniques des médiateurs et des relais d'accès au droit. Au total, pour les activités de médiation conventionnelle et de médiation troubles de voisinage, **les équipes ont du gérer 1796 appels téléphoniques sur le premier semestre 2016.** Les premiers appels sont souvent longs car il y a un très fort besoin d'écoute. Ces entretiens représentaient donc un temps important de l'activité des équipes de l'Asmaj, sans que cela n'aboutisse à une médiation.

Face à ces constats, l'Asmaj a engagé une réflexion début du second semestre 2016 afin d'envisager les solutions possibles pour remédier à ces problématiques. Il a donc été mis en place, à titre expérimental, une nouvelle permanence.

Création de la Permanence Premier Accueil pour les Médiation Troubles de Voisinage.

Le 02 Novembre 2016, l'Asmaj a mis en place une permanence premier accueil pour les médiations 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.

L'objet est donc identique à celui du premier entretien téléphonique assuré par les relais d'accès au droit et parfois par les médiateurs sur les permanences téléphoniques.

Fonctionnement : La permanence est hebdomadaire et assurée par un binôme médiateur / relais d'accès au droit (salariés intervenant sur les dispositifs de médiation). C'est une permanence sans rendez-vous, limitée à 10 personnes, ce qui permet d'assurer en entretien d'une quinzaine de minutes.

Avantages :

Réception physique du demandeur et plus simplement par téléphone. 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.

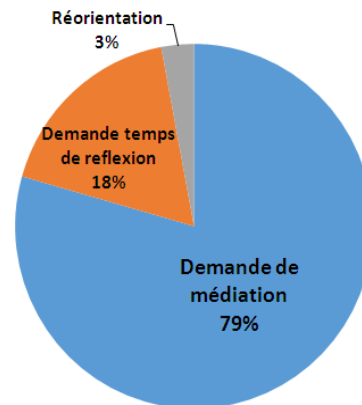
Avec cette permanence, la personne qui souhaite une médiation signe sur place l'accord de participation. Son voisin sera donc plus rapidement contacté, et toutes les démarches susvisées ne seront plus nécessaires

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 médiés ne se rendent par forcément compte de l'ensemble des démarches entreprises par l'Asmaj pour résoudre leur difficulté.

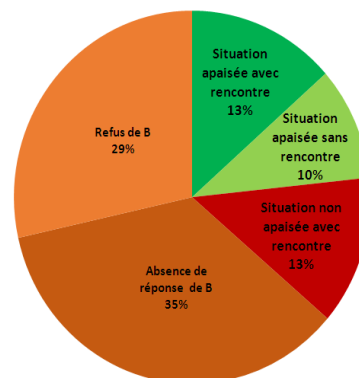
La réception physique permet d'expliquer clairement ce qui sera mis en place, de montrer la mobilisation des équipes et la nécessité d'adhérer pleinement à la démarche.

Sur les mois de Novembre et Décembre 2016, **33 personnes ont été reçues sur la nouvelle permanence.**

Issue donnée après consultation de la permanence premier accueil MTV



L'issue du processus de médiation en matière de troubles de voisinage



En matière de troubles de voisinage, **lorsqu'un processus de médiation est engagé (c'est-à-dire que le demandeur nous a signé un document nous permettant de prendre attache avec son voisin), il aboutit dans 36% des cas à une restauration du lien de communication**, soit par l'acceptation de la partie B de venir en médiation (26% des cas), soit par une situation apaisée sans rencontre (10% des cas). Sur ces situations, voir le paragraphe ci-dessus.

A contrario, **seulement 13% des demandes se soldent par un désaccord suite à une rencontre de médiation.**

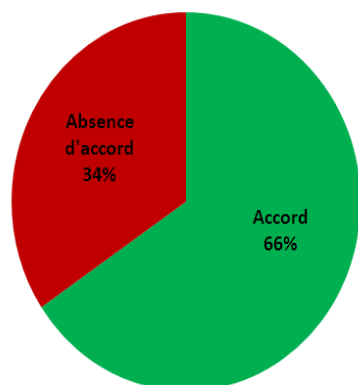
Rapport d'activité 2016

Les principaux freins à l'organisation d'une rencontre sont :

Le refus de venir en médiation (29%) principalement lorsque le conflit de voisinage est très enraciné, que des procédures multiples ont déjà été engagées et que 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 (35%). Ce taux d'absence de réponse est le principal frein de l'organisation d'une médiation. Malgré les relances téléphoniques hebdomadaires assurées 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 matière de troubles de voisinage



En 2016, à l'issue d'une rencontre de médiation en matière de troubles de voisinage, la situation a pu être apaisée dans 66% des cas.

Hormis les chiffres concernant l'année 2014 qui sont exceptionnels, d'une part, car ils portent sur la projection du dernier semestre de 2014 et, d'autre part, car ils concernent un faible

Année	Tx de participation	Tx accord
2014	100%	83%
2015	86%	71%
2016	83%	66%

nombre de dossiers ; on constate des chiffres 2016 globalement similaires à ceux de 2015.

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.

Avec un nombre de séances de médiation qui avait presque doublé en 2015, et qui a encore augmenté de 37% en 2016 ; et un nombre de saisines ayant augmenté de 49% en 2015, et qui a plus que doublé en 2016, le taux de participation à une rencontre de médiation reste élevé (83%) et le taux d'accord après rencontre également (66%).

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.

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 2016, 23 accords de médiation en matière de voisinage ont été matérialisés par écrit (soit 88% des situations apaisées après rencontre).** 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.

Nous rappelons ici que, 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.

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.

Tout d'abord, le Relais d'Accès au Droit est référent pour les médiés. Lorsqu'une personne contacte l'ASMAJ pour un problème de voisinage, elle est immédiatement mise en contact avec

le référent médiation. Celui-ci assure un 1^{er} niveau de réponse :

Ecoute et analyse la demande

Vérifie les démarches entreprises (vers son voisin, le bailleur, le syndic, la justice...)

Vérifie que le voisin est identifié

Orienté la personne soit vers la permanence téléphonique des médiateurs (afin que le dossier suive son processus habituel) ou envisage une réorientation hors médiation (permanence d'accès au droit ou partenaires).

Il assure ensuite la gestion administrative du dossier (ouverture du dossier, rédaction des courriers, fixation des dates de séance des médiations en accord avec les parties). **Le référent médiation est donc l'interlocuteur principal des parties pendant la phase préparatoire et peut informer et rassurer les personnes qui ont sollicité ou qui ont été sollicitées pour une médiation.**

Le référent médiation assure également 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.

Ensuite, le Relais d'Accès au Droit est référent pour l'équipe de médiation (médiateur et avocat). 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 .

Les médiateurs 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.

Enfin, le Relais d'Accès au Droit est le référent de la Convention ASMAJ / BAILLEURS. Depuis 2013, l'ASMAJ a signé une convention de partenariat avec quatre des principaux bailleurs sociaux du territoire que sont 13 HABITAT - ERILIA – LOGIREM – UNICIL. Le Relais d'Accès au Droit est l'interlocuteur principal des partenaires bailleurs. Ces derniers s'adressent à lui pour orienter des locataires en médiation, discuter de la pertinence de la mesure et du suivi des dossiers.

En sa qualité de référent convention ASMAJ / BAILLEURS, le Relais d'Accès au Droit, a présenté le dispositif de médiation auprès des différents bailleurs Un bailleur partenaire a sollicité l'intervention dans le cadre d'une formation interne dispensé aux gestionnaires d'immeuble.

Les fonctions du référent médiation permettent à l'Asmaj d'avoir un permanent présent à tous les stades du processus de médiation. Il fait ainsi le lien entre les différents acteurs, entre les médiés eux-mêmes et jouit d'une vision d'ensemble des actions menées. De plus, la qualité de Relais d'Accès au Droit lui permet d'être force de proposition afin de faire évoluer les pratiques. C'est sur proposition du Relais d'Accès au Droit que l'Asmaj a validé l'expérimentation de la Permanence Premier Accueil MTV en Novembre 2016.

La permanence téléphonique des 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. Cette permanence permet aux médiés de pouvoir prendre contact directement avec un médiateur afin de pouvoir parler de leur situation. Ils peuvent le faire à tout moment, quelque que soit le stade où en est leur dossier.

Lorsqu'une personne nous saisit pour un problème de voisinage, après avoir eu un entretien avec le référent médiation, celui-ci lui indique qu'elle va être contactée par un médiateur le lundi suivant.

La permanence téléphonique présente un triple intérêt :

Tout d'abord, les médiés apprécient de pouvoir s'entretenir directement avec un médiateur. A ce stade du processus, 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 est prise en compte.

Ensuite, c'est lors de cette conversation que le demandeur va acter son désir de proposer une médiation à son voisin. Le médiateur lui explique alors la manière dont cela va se passer. Les premiers échanges de courriers vont avoir lieu et l'ASMAJ fera alors une proposition écrite de médiation à l'autre voisin.

Enfin, le temps qu'il y a entre le premier appel téléphonique du demandeur et l'appel du médiateur de permanence, est un temps bénéfique et nécessaire. Il permet au demandeur d'avoir un délai de réflexion suite aux propositions faites par le relais d'accès au Droit. « *Comme il se passe quelques jours avant qu'on les rappelle, ils ont eu le temps de réfléchir, parfois leur colère s'est dégonflée et ils ont même des propositions de gestion du conflit à faire.* » Une médiatrice.

Le demandeur a également le sentiment que son problème est pris au sérieux (ouverture d'un dossier, rappel du médiateur à une date précise, proposition d'un suivi personnalisé). Les personnes sont sensibles au fait qu'un organisme prenne au sérieux leur demande. « *C'est sympathique et apaisant d'avoir un contact direct et une personne qui suit notre dossier dans votre association* » [témoignage d'une personne ayant fait une demande de médiation].

Rapport d'activité 2016

Bien plus qu'une simple préparation à une éventuelle rencontre de médiation, la permanence téléphonique permet d'apaiser des conflits sans même qu'il soit nécessaire de programmer une rencontre dans les locaux de l'ASMAJ.

« Lorsque nous expliquons au téléphone la possibilité d'une écoute dans un espace neutre et garantissant le respect entre des voisins n'arrivant plus à communiquer, cela est apprécié par les personnes et facilite l'acceptation de la rencontre du voisin avec lequel on est en conflit.

Par ailleurs, il arrive qu'au cours de l'entretien téléphonique avec le demandeur, nous l'incitons à faire des démarches auprès de son voisin et à établir un contact lorsque cela n'a pas déjà été fait. Ceci peut permettre d'apaiser les choses, sans même qu'il y ait besoin d'organiser une rencontre de médiation. »

Un médiateur

Fin 2016 : un recentrage des missions de la permanence téléphonique sur le suivi des demandes

Suite à la mise en place de la permanence premier accueil en matière de voisinage, la permanence téléphonique est amenée à se recentrer sur le suivi des demandes en cours, à savoir le rappel de la partie B lorsque celle-ci n'a pas répondu à la proposition de médiation ; mais aussi lors de la reprise de contact avec la partie A, notamment lorsque il ne sera pas possible d'organiser une médiation.

Au cours de l'année 2016, les médiateurs ont assuré **42 permanences téléphoniques avec une moyenne de 9 dossiers par séance, soit une augmentation d'activité de 68% comparée à 2015**. Au total 126 heures consacrées par les médiateurs à l'écoute et à l'échange.

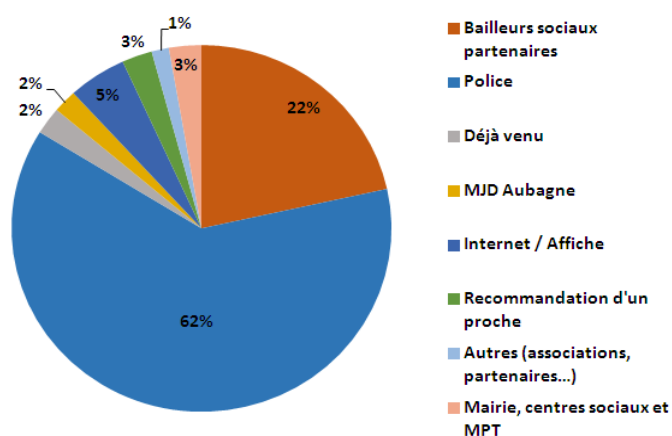
La posture du médiateur en dehors d'une rencontre classique de médiation

La médiation est un processus qui démarre dès le premier contact avec le demandeur. Elle ne se limite pas simplement à la rencontre entre les protagonistes. Le médiateur joue donc un rôle central lors de la permanence téléphonique, mais aussi lors de la permanence 1^{er} accueil pour les troubles de voisinage. C'est la raison pour laquelle, **le 2 décembre 2016**, s'est déroulé à l'Asmaj **une demie journée d'échanges des pratiques avec pour thème « La posture du médiateur en dehors d'une rencontre classique de médiation »**, animée par Virginie TOSTIVINT, Présidente du RENADEM, en présence de médiateurs et des référents médiation.

Cet échange des pratiques avait pour vocation de faire un retour sur la manière dont les médiateurs prennent contact avec les médiés en dehors d'une rencontre de médiation, et de faire leurs techniques d'intervention. Il a notamment été rappelé l'importance de **construire une relation de confiance entre le médiateur et les médiés, car ce sont ces derniers qui instituent le médiateur dans sa fonction et qui lui permettent de jouer son rôle**. Par ailleurs, il a aussi été souligné l'importance d'**identifier clairement les parties au conflit**.

En matière de troubles de voisinage, ce sont potentiellement toutes les personnes habitant le logement qui sont concernées, et il peut être préjudiciable d'éluider, volontairement ou non, un habitant des logements concernés.

L'orientation des médiations



Les dossiers qui nous sont orientés en médiation troubles de voisinage ont toujours pour origine principale les services de police de la ville de Marseille. Cette part est en augmentation de 14 points par rapport à 2015, ce qui est notamment le fruit des visites des commissariats de police réalisées tout au long de l'année par le Référent médiation. **Les orientations faites par nos bailleurs partenaires ont été multipliées par trois entre 2014 et 2015. Elles ont encore augmenté de 77% en 2016, ce qui illustre l'effectivité de la convention de partenariat signé avec eux.**

Il est à noter que 5% 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.

La convention de partenariat ASMAJ / BAILLEURS : Un tandem efficace au service des locataires

L'Asmaj a signé avec 13 HABITAT, ERILIA, LOGIREM et UNICIL une convention de partenariat en matière de trouble de voisinage. L'objectif étant de développer le recours aux services de l'Asmaj dans le traitement des conflits de voisinage identifiés par les bailleurs dans le cadre de leur parc locatif. Nous avons donc formalisé les conditions de notre collaboration.

Des liens partenariaux de confiance qui se renforcent

Depuis 2014, l'Asmaj a mis l'accent sur le renforcement des liens partenariaux avec les bailleurs sociaux, notamment au niveau opérationnel. Sur ces trois dernières années, **le référent médiation a réalisé près d'une vingtaine de visites sur site afin d'aller à la rencontre des acteurs de terrain susceptibles d'orienter des locataires se plaignant de problèmes de voisinage**. Ces réunions avaient pour objet de présenter l'action de l'Asmaj dans sa dimension opérationnelle, d'échanger les contacts directs et de fournir des outils de communication (plaquettes et affiches).

Ces rencontres partenariales doivent être renouvelées régulièrement car l'organisation et les équipes sont amenées à changer. Cela a été le cas en 2016, notamment pour ERILIA, dont le fonctionnement est désormais organisé autour de trois agences. Le référent médiation a pu se rendre dans deux de ces trois agences. C'est également 13 HABITAT qui a créé au sein de sa direction du marketing social et locatif, un service Tranquillité/Incivilité, et un service Sureté. Le référent médiation s'est rendu au siège de 13 HABITAT au mois d'octobre 2016 pour rencontrer la nouvelle équipe Tranquillité/Incivilité. Une réunion est prévue début 2017 pour retravailler les modes de coopération au vu de ces changements internes.

L'Asmaj doit aussi faire mieux connaître son mode d'intervention auprès de ses partenaires. C'est la raison pour laquelle, lors du comité de pilotage du 2 décembre 2016, l'Asmaj a fait intervenir un binôme médiateur/avocat qui anime régulièrement des médiations pour troubles de voisinage. Le binôme a pu ainsi témoigner de la manière dont se déroule une médiation et répondre aux questions des partenaires.

Par ailleurs, **ces liens partenariaux de confiance ont incité ERILIA à proposer à l'Asmaj d'intervenir dans le cadre d'une formation dispensée aux gestionnaires d'immeuble qui peuvent désormais s'engager dans un parcours certifiant avec une remise de diplôme à l'issue**. Le référent médiation est donc intervenu en avril 2016 sur une demi-journée de formation pour sensibiliser les gestionnaires d'immeuble à la médiation et présenter le travail partenarial entre ERILIA et l'Asmaj. Et le Responsable d'exploitation d'ERILIA d'indiquer a posteriori : « *Votre intervention a été très appréciée par les stagiaires et par ceux qui étaient présents dans la salle de formation. Elle s'inscrit dans notre partenariat, et des actions conduites pour le renforcer.* » Le Directrice de l'Asmaj s'est rendue à la cérémonie de remise des diplômes pour féliciter les nouveaux titulaires.

Le succès de la mise en œuvre de la démarche proactive :

En 2014, l'Asmaj avait proposé aux bailleurs partenaires de mettre en œuvre une démarche d'orientation proactive pour éviter les désagréments d'une orientation simple qui ne permet pas d'assurer un suivi du dossier. Dans le cadre de la démarche proactive, le bailleur propose au voisin se plaignant de troubles de voisinage de transmettre ses coordonnées à l'Asmaj afin qu'elle lui propose une médiation. L'intérêt est triple :

Pour le bailleur : fournir une réponse adaptée à son locataire et bénéficier du suivi de sa situation.

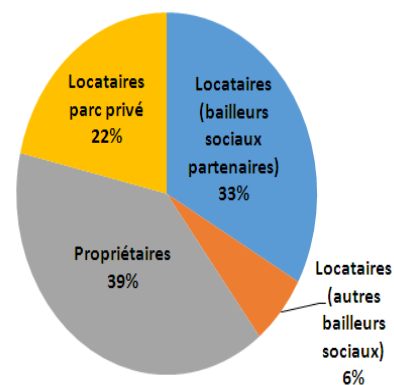
Pour le locataire : bénéficier d'un espace d'écoute neutre et de conseils personnalisés sur sa situation (proposition de médiation, orientation vers une permanence juridique si nécessaire).

Pour l'Asmaj : s'assurer que la personne accepte ou refuse la médiation en toute connaissance de cause.

Une très forte augmentation des orientations des bailleurs sociaux partenaires.

Entre 2014 et 2015, le nombre d'orientations effectuées par les bailleurs sociaux partenaires ont été multipliés par trois. **Entre 2015 et 2016, cette forte hausse s'est confirmée puisque les orientations ont presque doublé sur cette période**. Cette tendance se justifie par une meilleure identification de l'Asmaj comme acteur de gestion des conflits de voisinage et par les contacts privilégiés établis au sein des agences et des services internes des bailleurs qui ont en charge les conflits de voisinage.

Profil des habitants sollicitant une médiation



Le profil des médiés eu égard à leur statut d'occupation de leur logement est globalement le même qu'en 2015, mise à part **la proportion des personnes propriétaires de leur logement qui a augmenté de 18 points 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 33% des personnes sont orientées par les bailleurs sociaux partenaires, et que la part de ces locataires représente 26% des demandes. **Ainsi, 7% des locataires des bailleurs partenaires sont orientés vers l'Asmaj par un autre partenaire (police, permanence juridique...etc)**

La poursuite des visites au sein des commissariats de police

Bien que les commissariats de police de la ville de Marseille soient toujours la principale source d'orientation des personnes en médiation troubles de voisinage, l'Asmaj a souhaité relancer une visite de l'ensemble des commissariats qui a commencé au mois de mai 2015 avec le Correspondant du Département d'Aides aux Victimes de la DDSP 13. **Ces visites se sont poursuivies en 2016 au sein des commissariats du 7^{ème}, 1^{er}, 4^{ème}, 5^{ème}, 11^{ème}, et 13^{ème} arrondissement**. Au cours de ces réunions sur site, le référent médiation rencontre généralement le chef du Bureau Judiciaire et Administratif (BJA) ainsi que les fonctionnaires de police en charge des dépôts de plaintes, qui sont les plus à même d'orienter les usagers vers l'ASMAJ.

A l'issue de ces visites, plusieurs constats ont été faits. Tout d'abord, il était nécessaire de rappeler le processus de médiation de l'Asmaj et la manière dont l'orientation des dossiers doit être faite. C'est la raison pour laquelle **le Bureau Départemental d'Aide aux Victimes a rédigé une note de service qui a été diffusée par l'Etat Major en fin d'année 2015 qui définit clairement les situations dans lesquelles les fonctionnaires de police peuvent orienter des usagers vers l'Asmaj** : l'orientation est faite pour un trouble de voisinage ne constituant pas une infraction pénale (sinon, le dépôt de plainte est obligatoire et empêche toute orientation vers l'Asmaj car c'est alors le Procureur de la République qui décidera de l'orientation de la plainte). Le passage de l'utilisateur est alors enregistré par une main courante qui notifie l'orientation de la personne vers l'Asmaj. Il lui est alors remis la fiche contact avec les coordonnées de l'association.

Ensuite, nous avons constaté que les fonctionnaires de police sont souvent démunis face à des conflits souvent récurrents. L'Asmaj est donc clairement identifiée comme un partenaire et un soutien dans la gestion des conflits de voisinage des habitants du quartier.

Enfin, les commissariats de police souhaiteraient pouvoir bénéficier d'un suivi des orientations des personnes vers l'Asmaj. Nous constatons régulièrement une grande déperdition entre le nombre d'orientations effectuées par les commissariats de police et le nombre de personnes saisissant effectivement l'Asmaj. Ce constat a notamment été fait grâce à la mise en place d'un outil statistique spécifique pour la Police Nationale. L'Asmaj transmet mensuellement au Bureau Départemental d'Aide aux Victimes le nombre d'orientations mensuelles faites par les commissariats de police de la ville, par arrondissement. nombre d'orientations réalisées par les policiers.

Le conventionnement Police / Asmaj : un désir renouvelé par les acteurs de terrain,

Les interventions au sein des commissariats de police de Marseille réalisées par l'Asmaj en 2015 et 2016 ont remis en lumière l'intérêt d'un projet de conventionnement entre la Police Nationale et l'Asmaj pour le traitement des conflits de voisinage. Plusieurs raisons à cela :

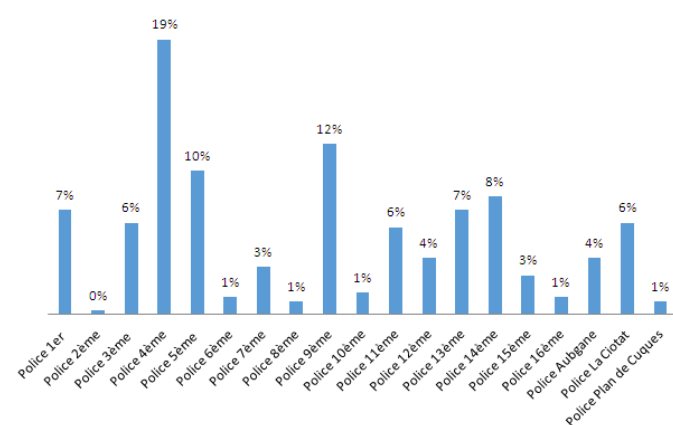
Le nombre de demandes orientées par les commissariats de police est en augmentation constante.

La forte déperdition entre personnes orientées vers l'Asmaj et personnes qui saisissent l'Asmaj nécessiterait la mise en œuvre d'un processus d'orientation plus cadré.

La volonté exprimée par les fonctionnaires de police d'avoir un suivi des personnes qu'ils orientent en médiation.

Le besoin ressenti par la population et par les policiers de disposer d'un outil alternatif spécifique pour la gestion des conflits de voisinage n'est plus à prouver. Il reste à en organiser le fonctionnement afin d'être au plus près des attentes de chacun et de pouvoir évaluer entre partenaires l'efficacité d'un dispositif d'action comme celui-ci.

A noter : la demande de financement FIPD 2016 n'ayant pas été acceptée, l'Asmaj renouvelle une nouvelle fois sa demande FIPD au titre de l'année 2017, en mettant un focus sur l'intérêt des médiations troubles de voisinage en matière de **tranquillité publique et d'aides aux victimes** de ces nuisances.



On constate que 11% des orientations sont faites par des commissariats de police hors Marseille (Aubagne, La Ciotat et Plan de Cuques), ce qui est une nouveauté. En 2015, près de la moitié des dossiers était orientée par les commissariats du secteur Nord (2^{ème}, 3^{ème}, 13^{ème}, 14^{ème}, 15^{ème} et 16^{ème} arrondissements).

En 2016, Ce sont les commissariats de police de la division Centre (commissariats des 1^{er}, 4^{ème}, 5^{ème}, 6^{ème} 7^{ème}) qui nous orientent le plus de dossiers.

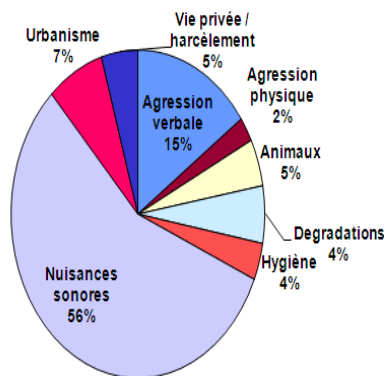
La part des orientations du commissariat de police de Noailles (1^{er} arrondissement) a plus que doublé, ce qui est également le cas du commissariat du 3^{ème} arrondissement. En revanche, la part des orientations des commissariats de police du 13^{ème} et du 14^{ème} arrondissement, qui représentait plus du tiers des orientations en 2015, ne représentant plus que 15% des orientations faites par la police en 2016.

On constate une certaine corrélation entre l'origine géographique des médiés (voir infra) et les orientations des commissariats de police, notamment pour le 4^{ème} arrondissement. A contrario, les médiés venant du 13^{ème} arrondissement sont toujours aussi nombreux, en dépit d'une part plus faible des orientations de ce commissariat de quartier. Les autres partenaires, notamment les bailleurs sociaux, sont donc des relais actifs sur cet arrondissement.

L'objet à 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 é t a n t nécessaire-cœur de la difficulté.



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

Aggression verbale : altercations, insultes, menaces du voisin.

Aggression physique : 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 bâtis 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)

Vie privée / 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 2015, la répartition entre les différents objets pouvant être à l'origine du conflit est quasi identique. **La part des nuisances sonores a encore augmenté et représentent plus de la moitié des saisines pour troubles de voisinage.** En revanche, le pourcentage de conflits liés à des questions d'urbanisme a diminué de moitié, et ceux liés à des agressions physiques a doublé.

Le conventionnement Asmaj / Ville de Marseille

Le 1^{er} 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.

Genèse de la signature de la convention Asmaj / Ville de Marseille

Au mois de mai 2015, l'Asmaj s'est à nouveau rapprochée de la Ville de Marseille pour proposer une convention de partenariat dans la gestion des conflits de voisinage, notamment avec la police municipale. Cette proposition a été accueillie très favorablement par le Directeur de la Police Municipale et de la Sécurité, ainsi que par l'Adjointe au Maire déléguée à la Sécurité Publique et à la prévention de la délinquance.

Rapport d'activité 2016

A la demande de la Direction de la Police Municipale et de la Sécurité, l'Asmaj est intervenue lors des trois sessions de formation des Brigades de nuit de la police municipale.

Les policiers participant à cette formation ont été sensibilisés à la médiation en matière de troubles de voisinage et ont pu identifier l'Asmaj comme étant un acteur central dans la gestion pacifique des conflits de voisinage.

L'objet de la convention est **d'impulser le recours à la médiation conventionnelle proposé par l'Asmaj dans le traitement des conflits de voisinage identifiés par la police municipale dans l'exercice de ses missions.**

La méthodologie d'intervention se décline en trois phases :

Phase de communication interne à destination des policiers municipaux

Le relais d'accès au droit a participé à la formation des brigade de nuit.

Phase opérationnelle du dispositif

L'objectif de cette phase est de :

« *apaiser les tensions dans le but de réunir les conditions d'une communication pacifiée et faire en sorte que les parties soient en mesure de trouver par elles mêmes une solution avec le soutien de l'équipe de médiation.* » Cf chapitre convention.

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).

Suite à la signature de la convention, l'Asmaj a pris contact avec la Police Municipale pour élaborer ensemble la fiche de liaison.

Cependant, la forte mobilisation des policiers municipaux durant l'Euro 2016 a rendu impossible l'organisation d'une réunion de travail rapide. Ce n'est qu'en fin de second semestre 2016 que le Référent médiation a pu rencontrer le Chef de la Brigade de nuit. Ce modèle a donc été validé par la Police Municipale.

Ceci explique que, au cours de l'année 2016, la ville de Marseille a orienté seulement 8 dossiers vers l'Asmaj pour des troubles de voisinage (4 dossiers proviennent de la Police Municipale les autres du Service Prévention de la Délinquance, de mairies de secteurs ou d'élus).

Phase de formation et d'information des membres du CIQ

L'objectif du dernier volet de la convention est d'informer sur la médiation, et de former à l'exercice de la médiation des membres des Comités d'Intérêt de Quartier dans le but de les sensibiliser aux outils de règlement des conflits de voisinage.

Cette formation de 5 jours s'est déroulée du mois de juillet au mois de novembre 2016. Elle a réuni 10 membres du bureau de la Confédération des CIQ, au nombre desquels le , le Président de la Confédération des CIQ.

Cette formation, riche par les échanges et l'implication des participants, a permis de présenter les procédures judiciaires et extra-judiciaires de règlement des litiges, avant d'aborder le cœur de la médiation (processus, posture du médiateur). Ces journées ont été agrémentées de jeux de rôle et d'études de cas pour que les membres des CIQ s'approprient pleinement l'outil de médiation.

Quelques retours des participants :

« *A la suite du 2^{ème} jour de cette formation, mon sentiment est que nous pouvons déjà être capables de prendre acte d'un conflit* »

« *Le médiateur doit créer une ambiance d'écoute bienveillante, de climat de confiance et de confidentialité.* »

« *Les mises en situation ont permis de mesurer la déformation, l'oubli ou l'interprétation des éléments de l'information. L'écoute doit être active, ce n'est pas spontané mais cela se travaille.* »

« *D'une certaine manière, les CIQ exercent un rôle de médiateur entre les habitants et la Ville puisqu'ils font le lien et facilitent leur relation* ».

Suite à cette formation, la Directrice de l'Asmaj a été invitée à l'Assemblée Générale de la Confédération des CIQ et plusieurs pistes ont été évoquées pour continuer un travail commun en 2017 : publication d'un encart sur l'Asmaj dans le journaux des CIQ, intervention des participants au sein des CIQ volontaires pour présenter l'Asmaj et faciliter les orientations vers l'association, deuxième cycle de formation à l'attention des membres des CIQ.

