



Alain Depret
Secrétaire de rédaction

La Hulpe - Service de médiation pour conflits de voisinage



En 2011, un service de médiation a été mis en place au sein de la commune de La Hulpe afin de permettre aux personnes en conflit de voisinage ou de proximité de bénéficier d'un lieu d'écoute et de dialogue. L'idée est de répondre aux plaintes et griefs en permettant aux personnes de s'exprimer, de manière confidentielle, et de rechercher des solutions avec l'aide d'un tiers neutre et impartial, le médiateur, doté d'une formation approfondie en matière juridique et en techniques de communications et de négociations. Un médiateur qui peut, si les parties le souhaitent, faire signer un protocole d'accord homologué devant le juge, ce qui présente l'avantage de disposer d'un titre exécutoire. Focus sur ce mode alternatif de résolution des conflits avec Christophe Dister, Bourgmestre de La Hulpe.

Les mandataires publics et fonctionnaires communaux sont souvent confrontés à cette situation : un conflit pour lequel la loi n'apporte pas toujours une réponse. Face à cette situation, le Bourgmestre de La Hulpe Christophe Dister, avec la collaboration de la conseillère communale Dorothee Caustur, avocate et médiatrice agréée, a pris l'initiative de créer un service de médiation au sein de la commune de La Hulpe.

Monsieur le Bourgmestre, pouvez-vous nous expliquer en quoi consiste le service de médiation ?

Au cours de ma première mandature en tant que bourgmestre, j'ai très vite été confronté, notamment lors de ma permanence, à des personnes en souffrance par rapport à un conflit de voisinage pour lequel parfois, ni la police, ni la commune ne pouvait apporter de solution. Madame Caustur m'avait alors parlé de la médiation et de ses avantages (rapidité, confidentialité, solution amiable...) par rapport à une procédure judiciaire souvent longue, coûteuse et qui détériore encore plus la relation de voisinage. J'ai alors pensé que la médiation serait la solution idéale pour apporter une réponse

aux citoyens : les aider à régler leurs conflits tout en préservant le dialogue. Aujourd'hui, j'entame mon second mandat en tant que bourgmestre et cela fait plus de deux ans que le service de médiation a été créé.

Au sein de votre commune, quel est le fonctionnaire en charge de ce service et comment s'organise-t-il ? Comment cela se passe-t-il concrètement ?

Tout naturellement, j'ai pensé à charger ma collaboratrice, Delphine Gérard, de cette tâche car, régulièrement, la population prend contact avec elle avant de me rencontrer à ma permanence ou en rendez-vous. J'ai donc pensé qu'elle serait à même de déceler rapidement les demandes qui pourraient faire l'objet d'une médiation. Lorsque le service est sollicité, la partie demanderesse remplit un formulaire-type reprenant les coordonnées des personnes impliquées et un résumé de la situation. Ensuite, l'agent communal contacte la personne sollicitée pour lui expliquer la situation et lui proposer une médiation. C'est un moment important pour amorcer le dia-

logue. Il faut être clair dans ces propos et surtout montrer que l'on est neutre dans ce conflit. Il y a des points importants à rappeler notamment que la médiation est menée par une personne extérieure à l'administration communale. Aussi, il faut bien insister sur le fait que le processus est confidentiel et que les parties peuvent s'exprimer en toute confiance.

Quels sont les avantages d'une telle démarche par rapport à la justice de paix ?

Pour certains conflits, il suffit parfois de mettre les gens autour de la table pour que le dialogue s'installe à nouveau et qu'une solution soit trouvée. Parfois, c'est nettement plus complexe avec des antécédents de désaccords. Une chose est sûre, si l'affaire est portée devant le juge, il y aura généralement un gagnant et un perdant, mais aucune de ces solutions ne sera de nature à apaiser les esprits. Au contraire, elles alimenteront les frustrations et le ressentiment de personnes qui doivent continuer à vivre dans le même quartier. Dans ce type d'affaires, l'émotionnel joue un rôle prépondérant.

Quel est dès lors le but de votre démarche ?

Le but de la médiation est de trouver une entente et de faire en sorte que chacun ressorte satisfait de la solution qu'ils ont trouvée eux-mêmes. Il s'agit en effet d'un processus volontaire de prévention et de gestion des conflits. La présence d'un tiers neutre, qualifié et sans pouvoir de décision permet une meilleure écoute des parties en conflits pour pouvoir confronter leur point de vue sans les juger afin de les aider à rétablir une communication et à trouver elles-mêmes une solution satisfaisante pour tous. Elle n'en sera que plus durable et permettra de restaurer un climat serein. Contrairement à une demande en justice où l'accent est généralement mis sur le droit et les points qui opposent les parties et où chacune tente de convaincre le juge de la justesse de ses arguments, la médiation est un processus souple qui met l'accent sur les points consensuels et surtout sur les intérêts et les besoins respectifs des parties. Les solutions qui sont explorées au cours du processus de médiation tiennent davantage compte de la situation vécue par les parties et visent à ce que le résultat les satisfasse.

Quels types d'affaires traitez-vous majoritairement ?

Depuis janvier 2011, le service a traité un peu moins d'une vingtaine de demandes. Ce sont des conflits de voisinage avec une grande proportion de conflit pour non-respect de la limite de plantation fixée par la mitoyenneté. En second lieu, viennent des plaintes pour des jardins mal entretenus et les nuisances sonores.

Cela implique-t-il un coût supplémentaire important pour la commune ?

Non pas vraiment. Il est prévu dans le règlement de fonctionnement du service de médiation que la commune prend en

charge les deux premières séances. Ensuite, si les parties le désirent, elles peuvent poursuivre la médiation. Dans ce cas, les frais seront partagés entre les parties concernées, ou éventuellement par leur assurance « défense en justice », en cas de couverture de ce type de litige. En fonction des enjeux et de la nature du litige, les honoraires d'un médiateur agréé dans cette matière varient. C'est à la commune à faire une bonne estimation du nombre de dossiers par an et voir ce qu'elle est prête à accorder à ce service. A La Hulpe, une participation de 10 euros est demandée à la partie demanderesse pour les frais administratifs divers.

Vous faites référence à un médiateur agréé. Sont-ils les seuls à pouvoir mener une médiation ?

Il est préférable de faire appel à un médiateur agréé par la Commission fédérale de Médiation dans les matières du litige. Cet agrément implique une formation spécifique et continue, outre la reconnaissance de critère de qualité. L'agrément permet par ailleurs l'homologation de l'accord par les tribunaux, ce qui lui donnera la même valeur qu'un jugement, et ainsi, le cas échéant, la possibilité de faire procéder à l'exécution forcée. L'agrément n'est pas une obligation mais constitue une plus-value.

Quel bilan pouvez-vous tirer après ces deux années de fonctionnement ?

Le service a introduit une vingtaine de demandes dont la majorité a fait l'objet d'une médiation. Pour les autres dossiers, la médiation n'a pas été possible en raison du refus de la partie adverse. C'est

un cas de figure plus ou moins fréquent dont on doit tenir compte dans le cas d'une médiation où une seule des parties est réellement en demande d'une solution. Mais quand la médiation a lieu, nous avons de bons résultats avec une solution qui convient aux deux parties.

Pour conclure, inciteriez-vous les communes à mettre ce service en pratique ? Et si oui, quel conseil donneriez-vous ?

La médiation s'impose comme la solution idéale pour régler les conflits de voisinage. En plus d'être une démarche commune, elle favorise le rapprochement entre les parties et le maintien des relations harmonieuses. Ce qui est primordial pour valoriser une cohésion sociale au sein des quartiers. De plus, pour une petite commune comme La Hulpe, où les intervenants sont souvent connus des services communaux, la médiation permet d'objectiver le conflit grâce à l'intervention d'un médiateur neutre et indépendant à l'administration communale. Je pense que chaque commune doit se poser la question de la pertinence de mettre en place un tel service et de voir, actuellement, comment sont gérés ces types de conflits au sein de son entité

POUR PLUS D'INFORMATIONS :

Delphine Gérard
02 634 30 98
delphine.gerard@lahulpe.be

Site web :
- www.lahulpe.be
- www.mediation-justice.be



Le lecteur trouvera, sur UVCW TV, la web TV de l'UVCW, un reportage sur le service médiation de La Hulpe :
www.youtube.com/uvctv