



La  
**MÉDIATION**  
de voisinage :

*un pas l'un vers l'autre*

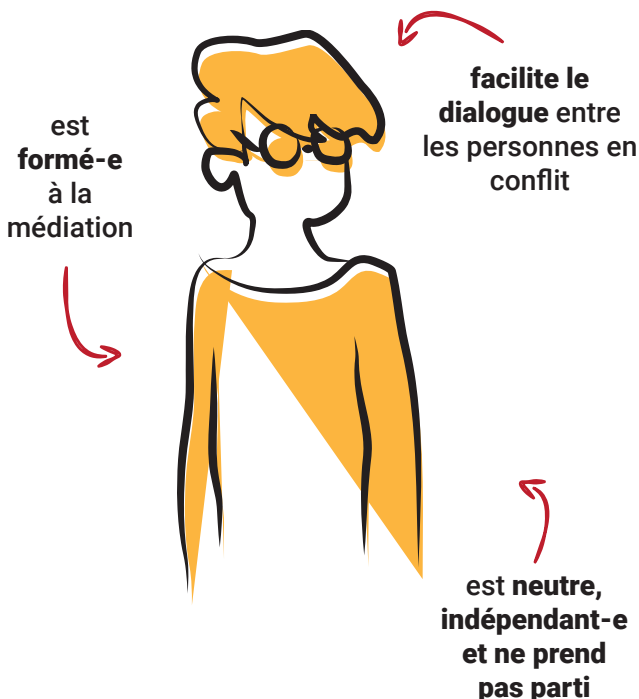


# LA MÉDIATION, C'EST QUOI ?

Un mode de **gestion des problèmes** qui vous permet de **trouver par vous-mêmes des solutions à vos difficultés**. C'est un processus **court**, qui se déroule en quelques entretiens seulement.

Il permet de parler des désaccords, démêler des situations, faire entendre des messages restés sans écho et construire ensemble des solutions concrètes et réalisables.

## LE MÉDIATEUR-TRICE, C'EST QUI ?



# POURQUOI MÉDIATION ET VOISINAGE ?

Le voisinage est une petite société où se côtoient des citoyens issus de différents milieux. Ces personnes vivent ensemble sans forcément partager les mêmes habitudes ni réagir de la même façon aux événements du quotidien. Cette **proximité risque de créer des motifs de mécontentement.**

Conflits personnels liés aux animaux, au bruit, à l'utilisation ou à la dégradation des parties communes, travaux, canalisation, charges, action ou non-action du syndic... Les sujets sont infinis. Ces différends ne vont pas forcément jusqu'au Tribunal mais empoisonnent la vie de tous les jours.

Ces conflits doivent être pris en compte dans leur globalité car sans intervention, ils peuvent dégénérer et rendre impossible la vie commune.

La médiation est particulièrement adaptée en matière de voisinage. Elle permet aux personnes en conflit de **se rencontrer, de se parler, d'être reconnues et entendues.** Le Médiateur conduit la séance. Il veille au respect et à l'écoute de chacun.

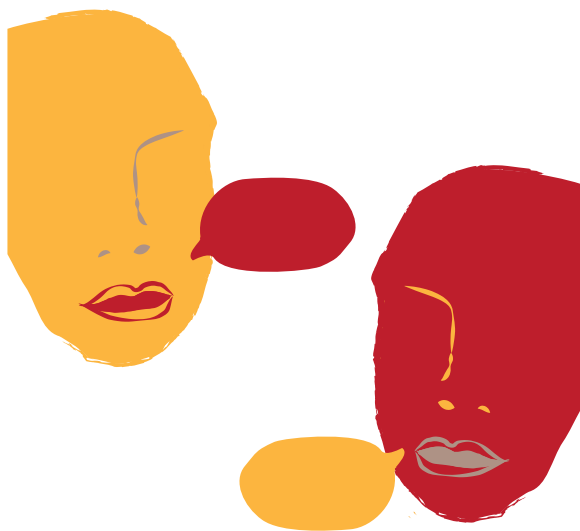
## POUR QUI ?

Pour **les locataires, les voisins des locataires, les copropriétaires des logements** et toutes personnes concernées par le conflit de voisinage. Les bénévoles et salariés de SNL peuvent éventuellement être présents à la médiation sur demande et accord de l'ensemble des participants.



# PAR QUI ?

Nous sommes médiateurs professionnels, bénévoles à SNL depuis un certain nombre d'années. Nous répondons aux besoins de SNL en créant un service de médiation. Celles-ci seront réalisées avec l'appui d'un réseau de médiateurs professionnels.



**Une question ?  
Une demande de médiation ?  
Contactez-nous !**

**Contact SNL** : Isolde HOUZIAUX,  
[i.houziaux@solidarites-nouvelles-logement.org](mailto:i.houziaux@solidarites-nouvelles-logement.org),  
01.42.01.70.89

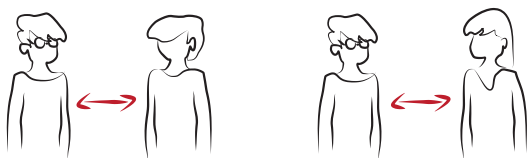
# COMMENT ÇA MARCHE?

## Trois temps :

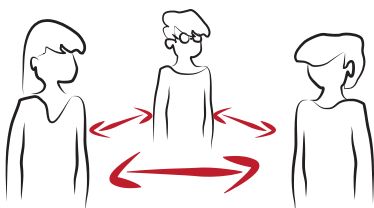
**1)** Le médiateur peut être saisi par l'une des personnes en conflit ou par une personne extérieure (un membre du CA ou de la direction, un salarié, un autre bénévole). Le médiateur prend contact avec les personnes concernées pour les informer de la demande et proposer une médiation.



**2)** Les personnes concernées sont ensuite informées sur le déroulement et les engagements de la médiation, soit lors d'un entretien individuel soit au début d'une première rencontre collective. Ce premier échange ne les engage pas à participer à la médiation. De leur côté, les médiateurs évaluent si la médiation est possible.



**3)** Tous les participants volontaires sont invités à la prochaine rencontre de médiation (durée : 1 à 2h). Ils signeront alors un document d'entrée en médiation. Si nécessaire, d'autres rendez-vous peuvent être fixés en fonction des besoins de la médiation.



# SITUATIONS VÉCUES

« Il met la télévision au volume max, c'est insupportable pour moi et ma famille, je ne sais plus comment faire. »



« Quand j'arrive dans la cuisine pour me faire à manger, c'est le bazar. »



« Les enfants de la famille du dessus jouent très tôt le matin. Je travaille de nuit et je n'arrive pas à me reposer. Les parents sont irresponsables ! »



C'est toujours la même histoire, je n'arrive plus à faire confiance. »

« Je n'aime pas comment il me parle, toujours des reproches ! Je suis déçu, je ne pense pas qu'on réussira à se parler de nouveau comme avant. »



« Elle dépose toujours plein d'objets dans le couloir. Je lui ai déjà dit que cela me gêne, mais rien ne change ! »

