

# LA FÉDÉRATION DES MÉDIATEURS DE QUARTIER FRANCOPHONES 2014



Avec le soutien du Forum Belge pour la Prévention et la Sécurité Urbaine

# TABLE DES MATIÈRES

## ▶ AVANT-PROPOS

## ▶ LES OBJECTIFS DE CETTE BROCHURE

- Faire connaître la médiation de quartier
- Faire connaître le métier du médiateur
- Faire reconnaître la fédération

## ▶ LA MÉDIATION

- L'esprit de la médiation
- Une définition de la médiation

## ▶ LA MÉDIATION DE QUARTIER

- Les avantages et la spécificité de la médiation de quartier

## ▶ LE MÉDIATEUR

- Le rôle du médiateur
- Sa déontologie
- Sa formation

## ▶ LA FÉDÉRATION DES MÉDIATEURS DE QUARTIER FRANCOPHONES

- Historique
- Finalité et objectifs
- Fonctionnement

## ▶ MÉTHODOLOGIE DES MÉDIATEURS DE QUARTIER

- Processus de médiation directe
- Processus de médiation indirecte
- Méthodes et techniques utilisées en médiation

## ▶ LISTE DES SERVICES

# AVANT-PROPOS

La Fédération des Médiateurs de Quartier Francophones a vu le jour en juin 2004. Elle tient, aujourd'hui, à faire mieux connaître ce groupe spécifique dont le champ d'action recouvre la médiation dite « de quartier ». La Fédération grandit au fil de la création de services de médiation de quartier en Wallonie et à Bruxelles et de leur adhésion au groupe.

La FMQF compte, en 2014, 22 services en son sein.

La Fédération évolue continuellement et sa demande de reconnaissance officielle est apparue comme évidente dans son processus de développement.

La FMQF est un des réseaux du Forum Belge pour la Prévention et la Sécurité Urbaine. Le FBPSU est une association de villes et communes (représentées par leur Bourgmestre) au service des autorités locales et de la démocratie. Créé en 1995, à l'initiative des Bourgmestres des 5 grandes villes (Anvers, Gand, Bruxelles, Charleroi, Liège), Il compte en 2014 88 membres.

Le FBPSU soutient des réseaux de réflexion et d'échanges de bonnes pratiques, régionaux et/ou thématiques, pour les professionnels: la présente publication est le fruit de deux années de travail des services de médiation de quartier regroupés au sein de la « Fédération des Médiateurs de Quartier Francophone » dont les échanges sur différents aspects de la médiation de quartier (définitions, missions, actions, indicateurs d'évaluation, éthique, ...) ont permis de mettre en évidence les dénominateurs communs des différentes communes participantes.

# LES OBJECTIFS DE CETTE BROCHURE

## ► FAIRE CONNAÎTRE LA MÉDIATION DE QUARTIER

La médiation de quartier englobe des champs d'application divers tels que conflits de voisinage (interpersonnels) ou surgissant au niveau d'une rue ou d'un quartier (communautaire)

A défaut d'être consacrée par une loi ou encadrée par un Ordre, la médiation de quartier est soumise à une déontologie propre et une éthique de travail stricte qui sont une garantie pour les médiés.

Les médiateurs de quartier abordent des conflits particulièrement complexes et sensibles avec une méthodologie réfléchie et adaptée.

## ► FAIRE CONNAÎTRE LE MÉTIER DU MÉDIATEUR

Faire connaître le métier de médiateur au-delà de ses champs spécifiques d'application. Le médiateur est un professionnel formé à la résolution des conflits, respectant une déontologie et un processus par étapes encourageant l'autonomie des personnes.

## ► FAIRE RECONNAÎTRE LA FÉDÉRATION

Après de nos pairs médiateurs, généralistes ou spécialisés et par les instances subsidiant ce champ de médiation, pour qu'ils puissent reconnaître son utilité et prendre conscience de son importance qualitative et quantitative.

La Fédération est convaincue de la pertinence de se faire connaître au public susceptible d'être intéressé par ses travaux : partenaires, professionnels d'autres secteurs, étudiants ou stagiaires.

# LA MÉDIATION

## ► L'ESPRIT DE LA MÉDIATION

En tant qu'occidentaux, nous sommes conditionnés dans un système binaire (noir- blanc, bien,-mal, raison- tort, gagnant- perdant), nous appréhendons les choses dans une vision dichotomique.

Cette logique favorise l'idée de la justice, j'ai besoin d'un avocat pour me défendre car l'autre a tort. Je remets donc mon problème à un tiers qui le prend en charge et le gère à ma place. Je perds le contrôle de mon problème et je charge un autre de le gérer. Au final, c'est un juge qui tranchera.

La médiation rend à chacun le pouvoir sur lui-même et sur son problème. Il s'agira d'apprendre à tenir compte de l'autre dans l'élaboration de la solution, l'écouter, se mettre à sa place, comprendre ses motivations. Cela implique de ne plus agir comme si l'autre n'existait pas, sans reconnaître ses demandes, ses besoins. C'est donc un temps de remise en question et de changement.

La médiation nous invite au respect des différences, à une autre manière d'exister ensemble. Elle est avant tout la relation, le terrain de l'échange et du lien d'égal à égal.

Elle contient dans son esprit et ses valeurs les germes d'une société plus tolérante, plus humaine.

La médiation peut paraître à certains déstabilisante car elle est à contre-courant de la tendance à la judiciarisation et parce qu'elle offre une nouvelle manière d'aborder les conflits.

## ► UNE DÉFINITION DE LA MÉDIATION

Les médiateurs de la FMQF s'accordent pour définir le concept de médiation comme suit :

La médiation est un mode de résolution de conflits à l'amiable avec l'aide d'un tiers médiateur. Dans une démarche volontaire, elle offre aux parties la possibilité de rechercher ou de créer des pistes de solutions optimales, libres et consenties par tous.

La médiation offre des moyens pour dépasser un conflit. C'est un processus dynamique qui s'appuie sur le dialogue en tenant compte des sentiments, des besoins, des intérêts et des points de vue de chacun.

Cela suppose que le médiateur fasse une place en lui-même : un espace de

vacuité ouvert à autrui, d'accueil bienveillant de ce que les personnes sont et disent.

Il s'agit là d'être capable de lâcher prise sur le résultat, sur la maîtrise absolue. Faire confiance au processus entre les personnes et en leur capacité de compréhension et d'évolution.

*La médiation, c'est avant toute chose, jeter des ponts vers le champ de tous les possibles !*

# LA MÉDIATION DE QUARTIER

La médiation de quartier vise la cohésion sociale et l'apaisement des situations conflictuelles qui naissent du fait de partager un espace de vie commun : la maison, la famille, la rue, le quartier.

Accessible gratuitement aux citoyens de la ville ou de la commune, elle est subsidiée par des fonds octroyés dans le cadre d'une politique de prévention.

Elle ne se résume pas à apporter une aide au dépassement des conflits de voisinage et communautaires mais peut en fonction des besoins s'étendre aux conflits intrafamiliaux, propriétaire/locataire, interpersonnels. Chaque service définit ses propres spécificités et limites.

La dénomination du service peut varier suivant les régions, les subsides : médiation de quartier, médiation de proximité, médiation des conflits de voisinage, médiation des conflits, médiation sociale... Par souci de simplicité, le terme « Médiation de quartier » recouvrira les différentes appellations dans cette brochure.

## ► LES AVANTAGES ET LA SPÉCIFICITÉ DE LA MÉDIATION DE QUARTIER

La médiation de quartier prend en compte les spécificités locales et les besoins des habitants et peut adapter son offre de service grâce à son assise territoriale.

Son travail prend en compte la dimension communautaire.

Elle se veut accessible à tous. Elle est gratuite et bénéficie du relais des services communaux et associatifs dans le cadre du travail en réseau.

Elle représente une alternative au dépôt de plainte à la police et au recours à la procédure en justice de Paix.

Le recours au service de médiation est une démarche préventive, citoyenne et volontaire.

Quelques exemples :

*« Mon voisin d'en haut est tellement bruyant : comment lui faire comprendre que nous avons besoin de repos ? »*

*« Ils me font peur ces jeunes qui occupent le trottoir au coin de ma rue ! »*

*« Le propriétaire fait la sourde oreille quand on lui parle de réparations ! »*

*« Les tensions entre mon mari et notre fils deviennent insupportables, je n'arrive plus à les calmer ! »*

*« L'état de la maison à côté est vraiment désastreux ! Qui va s'occuper des infiltrations d'eau et de cette plante grimpante qui envahit ma façade ? »*

# LE MÉDIATEUR

## ► LE RÔLE DU MÉDIATEUR

- Ecouter les personnes en conflit
- Faciliter la communication et la relation
- Favoriser l'expression et la compréhension des points de vue dans un climat de confiance
- Accompagner dans la création de solutions
- Garantir le bon déroulement de la médiation
- Conduire les médiés, les parties impliquées, à devenir acteurs du changement.

## ► SA DÉONTOLOGIE

Le médiateur s'engage à respecter les droits et devoirs liés à la profession.

Le médiateur veille à présenter et expliquer le processus de médiation ainsi que ses limites d'intervention. Il s'assure ainsi avant toute intervention de l'adhésion volontaire des médiés à ce processus.

Le médiateur veille, lors du processus de médiation, à favoriser l'expression, la compréhension et la reconnaissance des points de vue dans une logique de communication. Il lui incombe de veiller à l'équilibre des échanges entre les médiés.

Le médiateur se forme et s'informe de manière permanente. Il est capable de remettre en question sa pratique en l'adaptant et en la confrontant aux nouvelles connaissances et conceptions.

Le médiateur est indépendant et autonome dans l'exercice de sa mission. Il est libre de refuser une demande ou de se dégager d'une intervention en vertu d'une clause de conscience. De même, il informe les médiés de leur droit à mettre fin au processus.

Le médiateur offre une garantie de neutralité (sans jugement par rapport aux parties) et de « multipartialité », ce qui se traduit par l'équilibre dans l'attention portée à chacune des personnes ou groupes en présence. Cela implique un engagement aux côtés de chacun sans parti pris pour l'un ou pour l'autre.

Le médiateur s'engage à respecter la confidentialité du contenu des échanges.

Le médiateur est tenu au secret professionnel dans les conditions analogues à celles définies par l'article 458 (le non-respect du secret professionnel est punissable pénalement) et 422 (non-assistance à personne en danger) du code pénal.

## ► SA FORMATION

Le médiateur est un professionnel, il bénéficie en général d'une formation reconnue par la Fédération Wallonie Bruxelles et/ou la Commission Fédérale de Médiation. Il est engagé dans un processus de formation permanente, notamment par le biais des rencontres FMQF.

# LA FÉDÉRATION DES MÉDIATEURS DE QUARTIER FRANCOPHONES

## ► HISTORIQUE

Le premier service de médiation de quartier apparaît en 1993 à Charleroi avec la création des premiers contrats de sécurité. Suit alors la création de dix-sept autres services aux pratiques sensiblement similaires : Verviers en 1994, Liège en 1999, La Louvière en 2000, Namur et Châtelet en 2002, Seraing en 2003, Colfontaine et Schaerbeek en 2004, Gembloux et également sur la zone de police Orneau-Mehaigne en 2006, Marche-en-Famenne, Saint-Josse et Aiseau-Presles en 2008, Sambreville, Tournai et Mons en 2009, Ath en 2011, Woluwé Saint Pierre, Auderghem, Etterbeek, Soignies, Woluwé Saint Lambert, Anderlecht...ces dernières années.

Par l'organisation d'un colloque en 1998, Charleroi souligne l'importance d'une rencontre entre praticiens. Cette volonté d'échanges s'est traduite par le projet de réunir tous les services de médiation de quartier.

Le dessein de regroupement des médiateurs de quartier se précise en 2003. D'une part, le service de médiation de Charleroi organise son deuxième colloque ayant pour thème « La médiation de quartier : de l'esprit à l'évaluation ». D'autre part se met en place la recherche européenne, dénommée « Grundtvig II-Training and intervention in comunitarian mediation » à vocation strictement scientifique.

C'est au cours de cette même année qu'à l'initiative de Charleroi et de Liège se précise le projet de Fédération des Médiateurs de Quartier Francophones. En effet, le travail de recensement exhaustif effectué par l'équipe belge de « Grundtvig II » a mis en évidence la volonté de nombreux médiateurs de quartier de créer un réseau.

Une première journée des médiateurs de quartier, organisée par la Ville de Liège, se tient au Sart-Tilman le 27 mai 2004. Lors de celle-ci, huit services de médiation de quartier sur dix échangent sur leurs pratiques professionnelles respectives et évoquent l'avenir. Un mois plus tard, sur l'invitation du service de Charleroi, les médiateurs marquent leur souhait de se regrouper. La « Fédération des Médiateurs de Quartier Francophones » vient de naître : une première pierre à l'édifice est posée.

Depuis 2008, le Forum belge pour la Prévention et la Sécurité Urbaine

(FBPSU) reconnaît la FMQF comme étant une plateforme d'échanges et de pratiques professionnelles. En retour, la FMQF s'engage à remettre un rapport annuel sur ses activités. L'affiliation des services de médiation de quartier au Forum Belge s'officialise via l'adhésion des villes et communes respectives.

## ► FINALITÉ ET OBJECTIFS

La finalité de la Fédération consiste, via les services de médiation membres, à promouvoir la culture de la médiation à travers ses valeurs : l'altérité, le respect, le non-jugement, la solidarité, la coopération, la non-violence, la tolérance...

La FMQF est une assemblée propice à l'amélioration des pratiques de médiation de quartier et une entité de référence pour de nouveaux médiateurs de quartier et les interlocuteurs extérieurs.

La Fédération présente ainsi la vertu de réunir des professionnels dans la co-création de leur pratique de médiation. Elle est un laboratoire vivant, un lieu de recherche du champ de la médiation dont la richesse se traduit par un apport de chaque membre avec ses particularités.

A ce jour, la Fédération existe en tant qu'association de fait et effectue les démarches pour obtenir une reconnaissance officielle auprès des instances qui subsidient les différents services de médiation de quartier.

Les objectifs de la Fédération sont concrétisés dans le texte fondateur dont voici un extrait:

*« Création d'une instance représentative de l'ensemble des médiateurs de quartier francophones. Cette Fédération porterait les idées, les aspirations, les projets communs tant devant les pairs, les instances politiques et de décision ou lors de journées d'étude ou colloques nationaux, internationaux.*

*Promotion de la pratique. Cette pratique mérite d'être promue aux yeux des bénéficiaires potentiels, des administrations locales et partenaires sociaux susceptibles d'avoir recours à ce type de service. La Fédération sera également une interface pour les étudiants en médiation en ce qui concerne les stages, des informations...*

*Uniformisation des pratiques. La Fédération souhaiterait être consultée comme élément de référence pour la création de nouveaux services de médiation de quartier et ce, afin d'établir un tronc commun au niveau des pratiques.*

*Plate-forme organisationnelle. Dans un esprit de collaboration et de convivialité, la Fédération pourrait organiser des actions concrètes....*

*Assurer un rôle de consultation et d'expertise dans le domaine de la médiation de quartier.*

Plate-forme informationnelle. La Fédération sera un lieu d'échanges d'informations entre médiateurs de quartier et avec d'autres axes de médiation.

Mettre en réseau dans une optique d'ouverture et de promotion auprès d'instances existantes telles que le Forum Belge pour la Sécurité Urbaine, le Centre de Recherche en Médiation ou encore l'Union Belge des Médiateurs Professionnels.

Amélioration des pratiques. Par l'organisation de rencontres, d'échanges, de ressourcement, de formations, d'activités d'Intervision ou de supervision.

Développement et promotion d'une déontologie propre à la médiation en général et de quartier en particulier. »

Ajoutons que la Fédération souhaite veiller à la formation de base et la formation permanente des médiateurs par la sensibilisation des autorités subsidiantes, des pouvoirs locaux et des médiateurs en place.

## ► FONCTIONNEMENT

La FMQF est une association de professionnels concernés par la médiation de quartier.

L'assemblée est gérée en co-responsabilité. Elle est représentée par une personne de référence désignée par le groupe comme coordinateur pour une durée d'un an renouvelable.

L'adhésion par les différents services de médiation de quartier à la FMQF est gratuite.

La demande d'adhésion doit être adressée au coordinateur qui soumet celle-ci à l'approbation des membres de la Fédération lors d'une séance plénière.

La demande d'adhésion peut-être envoyée au coordinateur via l'adresse suivante :

[mediateursdequartier@gmail.com](mailto:mediateursdequartier@gmail.com)

Les critères d'adhésion sont les suivants :

- Tout membre de la FMQF porte le titre de médiateur. A défaut, il mettra tout en œuvre pour être reconnu comme tel
- Il est formé à la médiation et parle le français
- Il exerce la fonction de médiateur ou de responsable direct du service de médiation
- Il travaille au moins dans le cadre des conflits de

voisinage et/ou de quartier.

Concrètement, cinq rencontres par an sont organisées entre les médiateurs de quartier, ou en fonction des actions qui seront menées.

A tour de rôle, les services de médiation membres invitent les autres membres de la Fédération. Un ordre du jour est prévu avant chaque réunion et un rapport de réunion est rédigé par le service de médiation qui accueille la Fédération.

Pour certains projets spécifiques, la création d'un sous-groupe de travail peut être envisagée.

### **SONT À CHARGE DE CHAQUE SERVICE :**

L'organisation une fois par an (ou deux ans vu le nombre de services membres) de la rencontre de la Fédération avec comme budget à prévoir : l'invitation des membres de la Fédération, les pauses café et, sans obligation, le repas de midi. Les frais de déplacement de ses agents sont à charge de chaque service.

# MÉTHODOLOGIE DES MÉDIATEURS DE QUARTIER

Il existe deux manières de procéder dans le cadre de la médiation de quartier ; la médiation directe et la médiation indirecte.

## ► PROCESSUS DE MÉDIATION DIRECTE (LES ÉTAPES DE LA MÉDIATION)

### PREMIÈRE ÉTAPE : DÉBUT DU PROCESSUS

- Démarrer les entretiens avec les parties séparées
- Poser le cadre de l'intervention et analyser la demande
- S'assurer que l'utilisateur est preneur du processus et adhère en toute conscience à ses principes
- Commencer le travail sur l'interprétation des faits, les émotions et la recherche de solutions

### DEUXIÈME ÉTAPE : RENCONTRE ENTRE LES PARTIES

- Accueillir et mettre en confiance
- Définir le cadre de l'entrevue : préciser la durée, définir les règles de l'entrevue, déterminer le contenu de l'ordre du jour, assurer de la confidentialité
- Susciter l'expression des interprétations des faits et des émotions
- Favoriser la compréhension des points de vue
- Provoquer la reconnaissance mutuelle et le dialogue
- Recherche et choix de solutions
- Evaluation

## ► PROCESSUS DE MÉDIATION INDIRECTE

Elle ne passe pas par la rencontre directe entre les parties en conflit. Le médiateur s'y positionne comme intermédiaire en gardant à l'esprit l'objectif de travailler à l'autonomie des personnes. Il reste vigilant à ne pas créer une

dépendance sur le long terme. La position prise par le médiateur dans ce type d'intervention risque à la longue une instrumentalisation de celui-ci par les médiés. Elle ne peut être que provisoire et circonscrite dans le temps.

## ► MÉTHODES ET TECHNIQUES UTILISÉES EN MÉDIATION

La méthode dans son intégralité repose sur le travail de quatre axes :

- les faits et leurs interprétations
- les émotions
- la recherche de solutions
- le choix de la solution

Les deux premiers points permettent le recadrage (changement de point de vue) essentiel à la (re)connaissance des référentiels respectifs, les suivants favorisent l'émergence de la solution et sa mise en pratique.

Les techniques et outils employés par les médiateurs sont issus de divers domaines tels que :

*La systémique, la systémique orientation solution, la programmation neurolinguistique, la psychologie.*

Les outils essentiellement utilisés sont : l'empathie, l'écoute active, la reformulation, la vérification, la synthèse...

L'ensemble de la méthode et de ses procédés permet de mener les médiés et le médiateur vers la compréhension mutuelle et le dialogue.

# LISTE DES SERVICES

## ■ Service Médiation de Quartier de Charleroi

Rue Warmonceau, 39 - 6061 Montignies-sur-Sambre

071.28.60.90

## ■ Service de Médiation de Quartier de Verviers

Rue des Alliés, 19 - 4800 Verviers

087.353.725

## ■ Service de Médiation de Quartier de Liège

Rue Général De Gaulle, 63 - 4020 Liège

04.342.31.50

Place Seeliger, 5 - 4000 Liège

04.225.10.32

## ■ Service de Médiation de Quartier de Namur

Esplanade de l'Hôtel de Ville, 1 - 5000 Namur

081.24.64.84

## ■ Service de Médiation de Quartier de Châtelet

Rue Gendebien, 55 - 6200 Châtelineau

071.244.701

## ■ Service de médiation de Sambreville

Rue du Comté, 23 - 5060 Sambreville

071.77.70.88

## ■ Service de Médiation de Quartier de Colfontaine

Rue du Pont d'Arcole, 14 - 7340 Colfontaine

065.88.73.62

## ■ Service de Médiation de la Ville de La Louvière (Action Prévention et Citoyenneté)

Rue du Gazomètre, 50 - 7100 La Louvière

064.27.81.45-81-83

■ **Espace communautaire de la Ville de Gembloux**

Rue Albert, 1 - 5030 Gembloux

081.62.63.56

■ **Maison des médiations de Schaerbeek : Médiation de proximité**

Rue Vanderlinden, 121 - 1030 Schaerbeek

02/240.63.01

■ **Service de Médiation de Proximité de Tournai**

Rue Saint Piat, 3/7 - 7500 Tournai

069.84.07.30

■ **Maison de Quartier de Marche-en-Famenne**

Rue des Carmes, 26 - 6900 Marche-en-Famenne

084/32.70.76-69

■ **Service de Médiation Aiseau-Presles**

Rue du Centre, 83 - 6250 Aiseau

071.77.88.63

■ **Médiation de Proximité Saint-Josse**

Rue de l'Alliance, 20 - 1210 Saint-Josse

02.230.12.44

■ **Médiation de Proximité Woluwe**

Rue François Gay, 74 – 1150 Woluwé-saint-Pierre

0473.71.70.03

■ **Médiation Auderghem et Watermael-Boitsfort**

Rue Emile Idiers, 12 - 1160 Auderghem

02.676.48.49

■ **Médiation de Quartier Ath**

Square des Locomotives, 1A - 7800 Ath

068.26.47.95

■ **Médiation de conflits Etterbeek**

Rue Général Tombeur, 51 – 1040 Etterbeek

02.737.02.02

■ **Médiation de Quartier Soignies (PCS)**

47, Chaussée de Braine, 47 - 7060 Soignies

067.34.74.63

■ **Médiation de Proximité Woluwé-Saint-Lambert**

Avenue Andromède, 98 – 1200 Woluwé-Saint-Lambert

02.770.38.60

■ **Service de médiation de conflits de voisinage Mons**

Grand Rue, 67-69 (4<sup>ième</sup> étage) – 7000 Mons

0498.91.22.93

■ **Médiation locale d'Anderlecht**

Rue de Fiennes, 71 – 1070 Anderlecht

02.529.88.50