

LE FESTIVAL
habi tools.be



25 > 28 mai 2021

Expo **Conférences** **Outils éducatifs**

Rencontres online & en présentiel · événement gratuit

RBDH BBRoW
Rassemblement Bruxellois pour le Droit à l'Habitat
Brusselse Bond voor het Recht op Wonen



RESEAU MEDIATION BRUXELLES
des services publics · de conflits interpersonnels · -capitale

NETWERK BEMIDDELINGSDIENSTEN BRUSSEL
van openbare · voor interpersoonlijke conflicten · hoofdstedelijk Gewest



« Vous avez dit médiation? »

28 mai 2021



A l'agenda de ce jour

* 40 minutes de présentation

- Médiation
- Notre Réseau
- Médiation et Habitat

* 40 minutes d'échanges



Anna Maria Papanikitas

La médiation culturelle au musée National d'Alexandrie

Un musée pour quel public?



François Beiger

L'enfant et la médiation animale

Une nouvelle approche par la zoothérapie





La médiation - Repères légaux

Loi sur la médiation adoptée par la Chambre
ce 18 juin 2018 (entrée en vigueur 1er
janvier 2019).

*« Art. 1723/1. La médiation est un processus
confidentiel et structuré de concertation
volontaire entre parties en conflit qui se
déroule avec le concours d'un tiers
indépendant, neutre et impartial qui
facilite la communication et tente de
conduire les parties à élaborer elles-
mêmes une solution. ».*

1ère définition légale de la médiation ... en
2018 !

Actualisation de la loi de 2005!

La médiation - définition conceptuelle



« La médiation est un **processus volontaire** d'établissement ou de rétablissement de lien social, de prévention ou de règlement des **différends**.

Ce processus s'effectue au travers d'une **communication** éthique durant laquelle les personnes s'efforcent de renouer le dialogue pour trouver une solution à leur situation.

Au cours de ce processus, un médiateur, **tiers indépendant**, les accompagne de **façon impartiale**, et **sans influencer les résultats** tout en garantissant le respect des **intérêts** de chacun des participants et la **confidentialité des échanges**. »

(Michèle Guillaume-Hofnung, 2007)

La médiation - définition conceptuelle



Définition générale – conflit - processus

« La médiation est un **processus volontaire** d'établissement ou de rétablissement de lien social, de prévention ou de règlement des **différends**.

Communication – dialogue - astuces

Ce processus s'effectue au travers d'une **communication** éthique durant laquelle les personnes s'efforcent de renouer le dialogue pour trouver une solution à leur situation.

Le médiateur

Au cours de ce processus, un médiateur, **tiers indépendant**, les accompagne de **façon impartiale**, et **sans influencer les résultats** tout en garantissant le respect des **intérêts** de chacun des participants et la **confidentialité des échanges**. »

(Michèle Guillaume-Hofnung), 2007

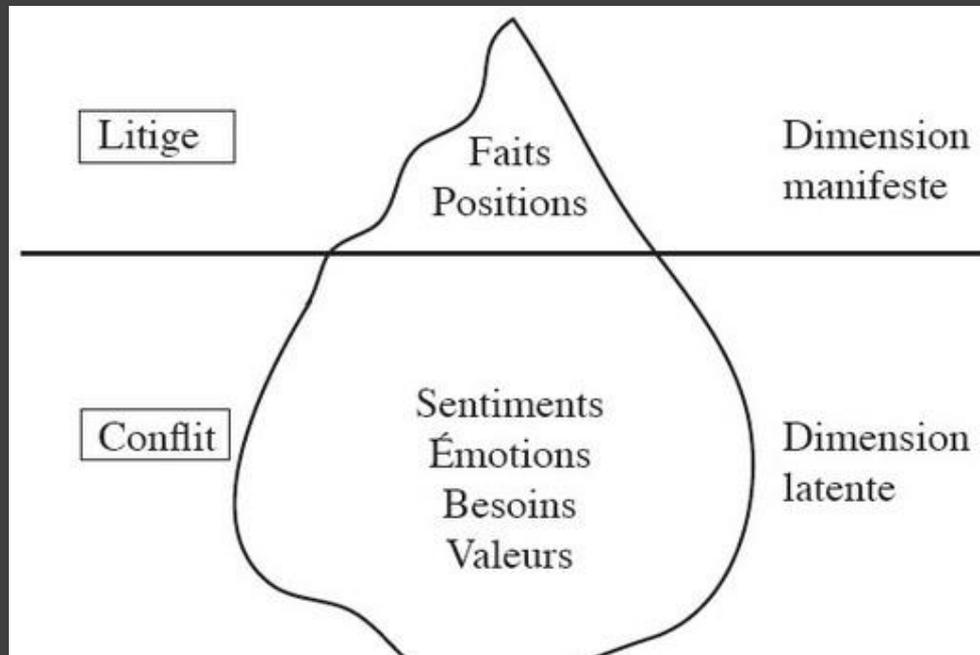


1ère partie

« La médiation est un processus volontaire d'établissement ou de rétablissement de lien social, de prévention ou de règlement des différends.

(Michèle Guillaume-Hofnung)

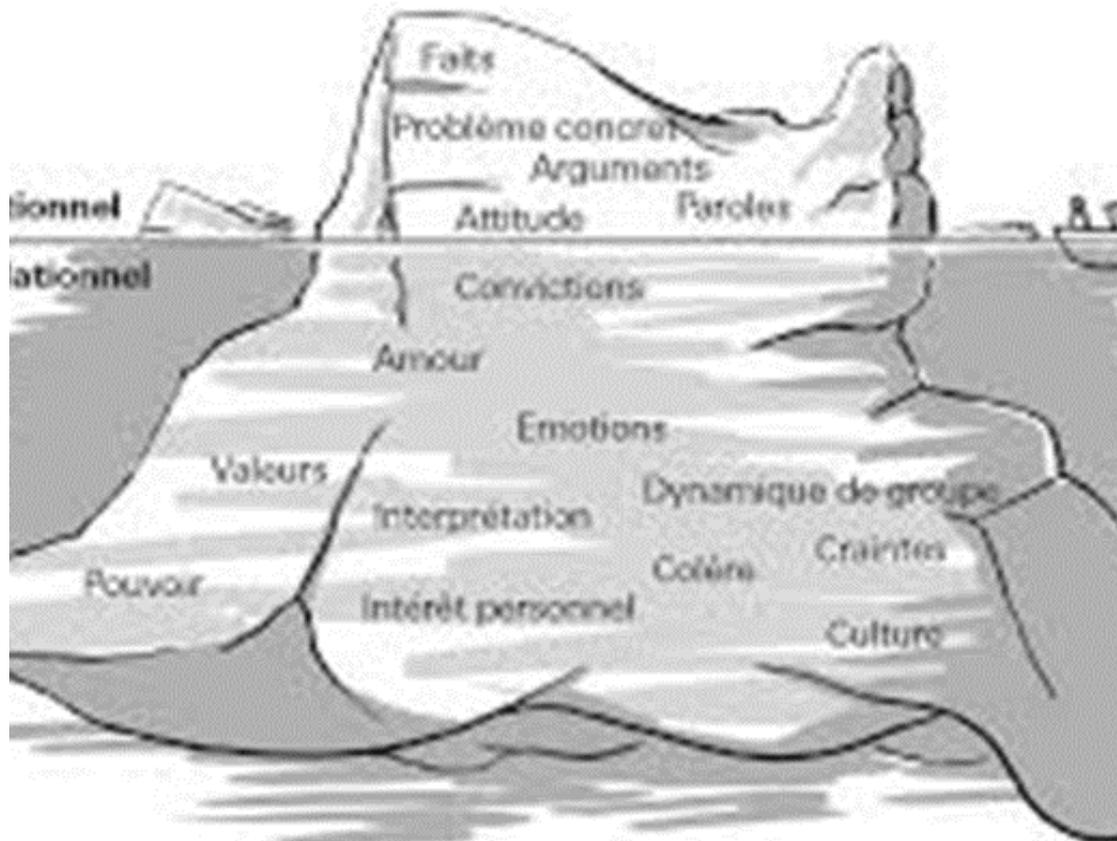
Le différend ...



Autrement dit,

Différend = litige + conflit

Le différend ...



Médiation ...

... mode de résolution amiable d'un différend

... dimension relationnelle dans le différend via le « conflit » (! émotions)

... travail sur le lien social pour l'établir/le rétablir

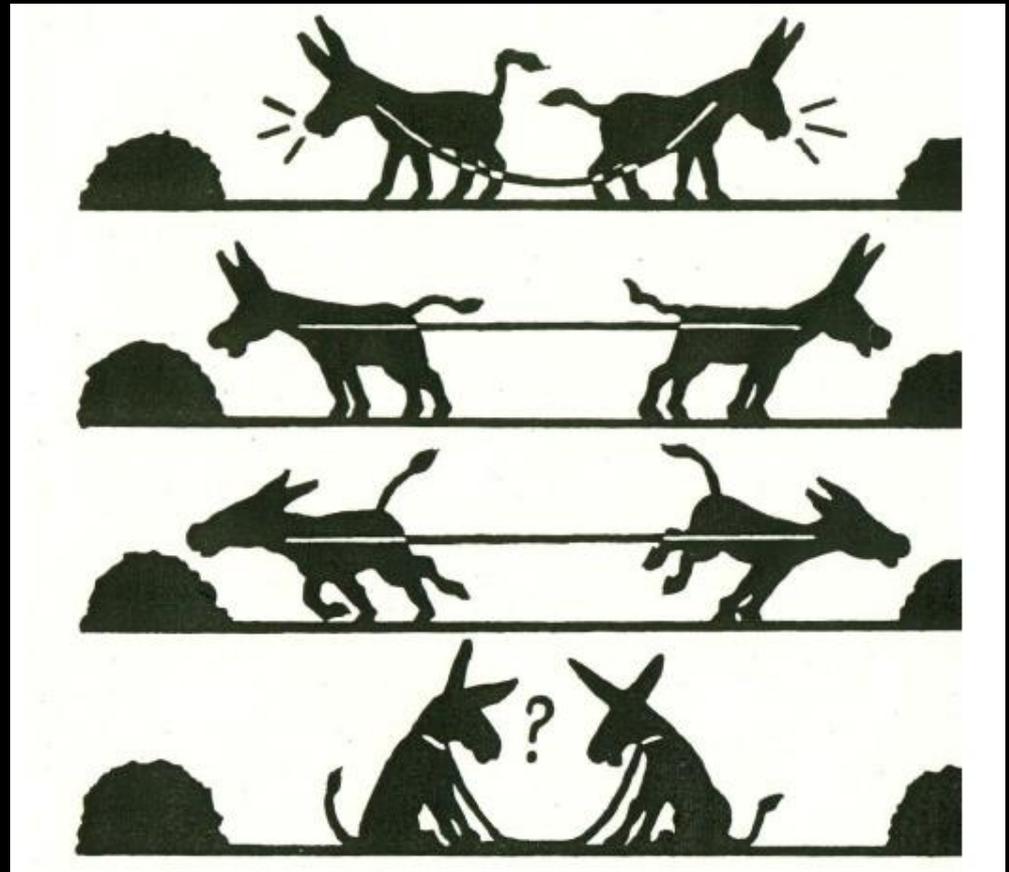


Le différend

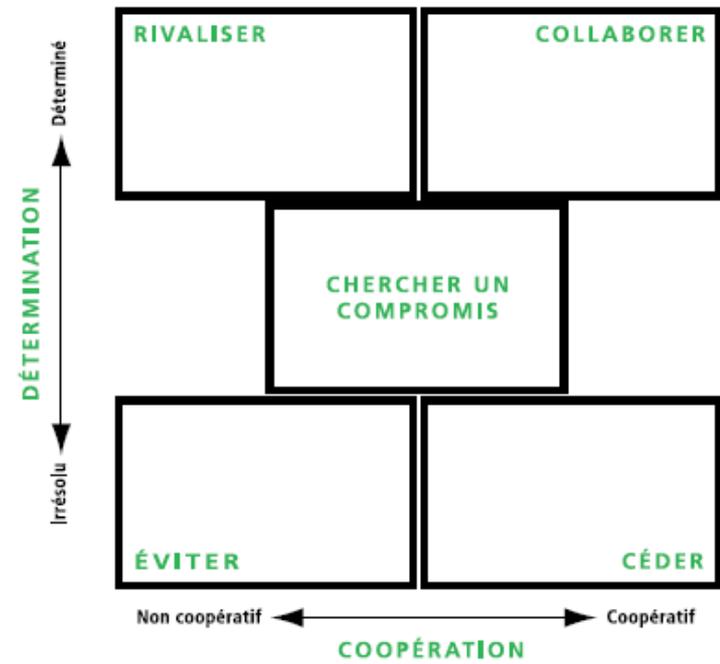
➤ ... Le
conflit ...

- « une opposition de volontés entre deux ou plusieurs parties sur un objet plus ou moins précis et se produit lorsque des individus ou **des groupes entrent en compétition pour défendre les mêmes intérêts, guidés par des motivations et/ou objectifs plus ou moins incompatibles**. Le conflit est une situation bien installée, complexe et comprenant plusieurs strates » (Mirimanoff J., 2015 : 96).

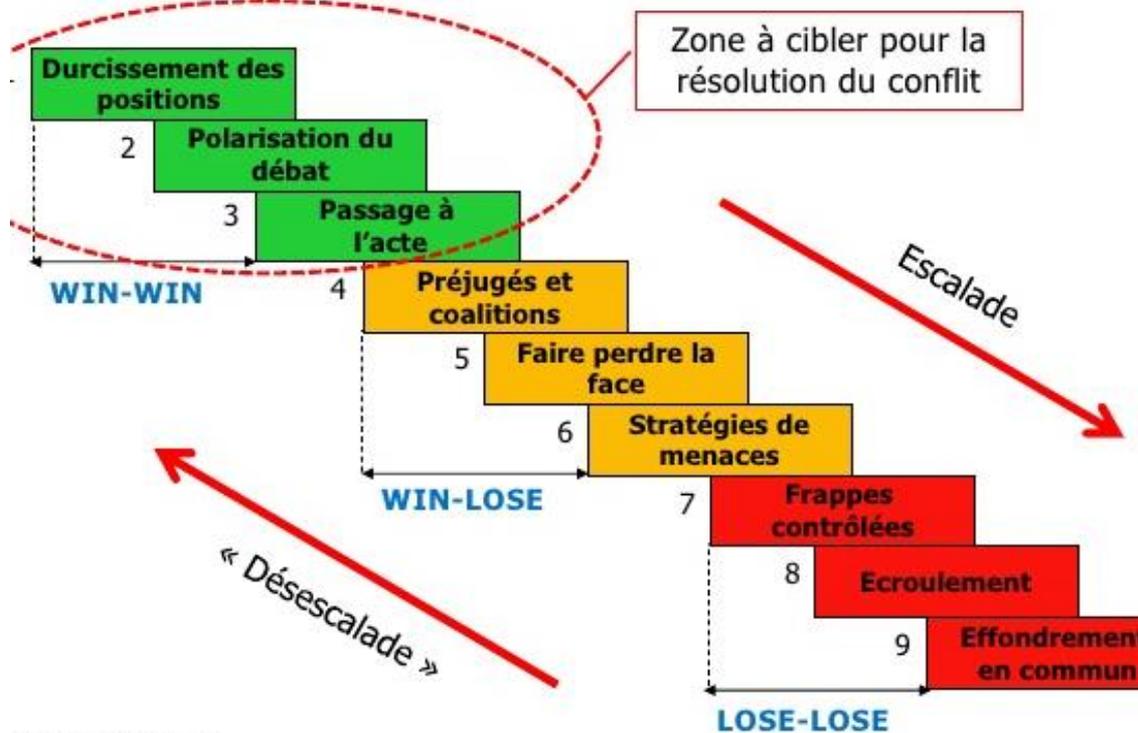
Quelles
attitudes face
au conflit ...



Attitudes possibles face au conflit ...



Les 9 étapes du conflit - un outil de diagnostic



Complexité
du conflit

...

de Tina Monberg
: F. Glasl's "Confronting Conflict"

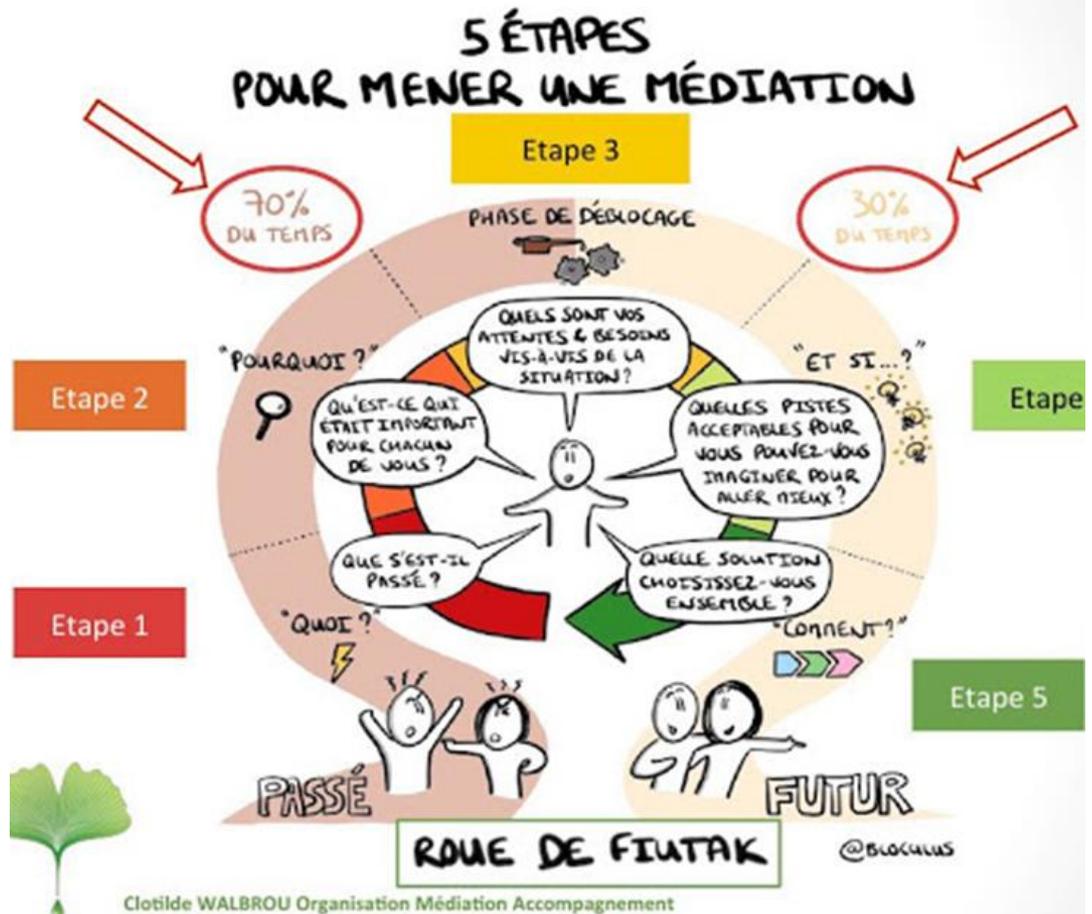


« La médiation est un processus volontaire d'établissement ou de rétablissement de lien social, de prévention ou de règlement des différends.

(Michèle Guillaume-Hofnung)

La médiation,
un processus

...





Mais qui est le médiateur dans ce processus? Son rôle, sa démarche?

Quel est son savoir-faire? Son savoir-être?

La médiation - 2 piliers



démarche volontaire.



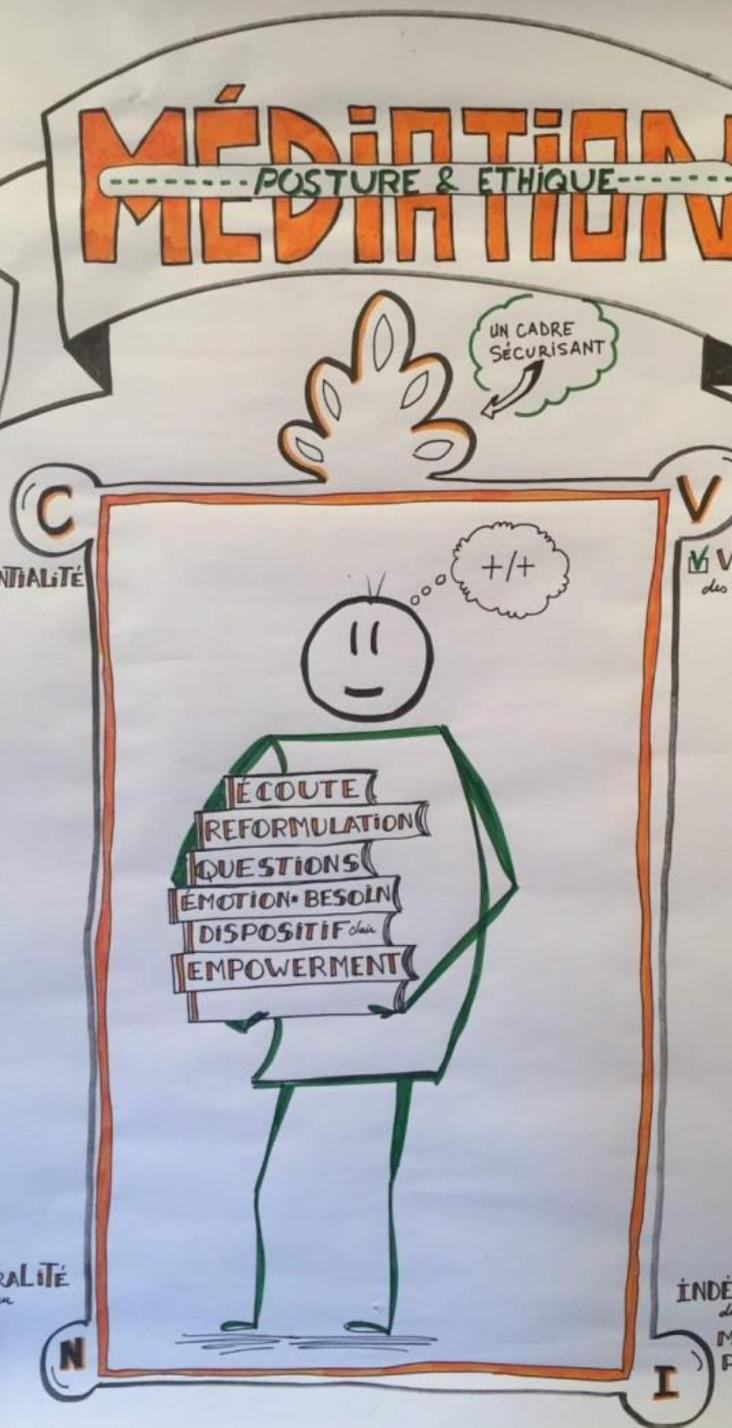
confidentialité.



2ème partie

« Au cours de ce processus, un **médiateur, tiers indépendant,** les accompagne de façon **impartiale,** et **sans influencer les résultats** tout en garantissant le respect des **intérêts** de chacun des participants et la **confidentialité** des échanges.

(Michèle Guillaume-Hofnung)



Le médiateur - déontologie

- tiers
- digne
- compétent
- indépendant
- impartial / multipartial
- neutre

Commission Fédérale de Médiation

- Code de déontologie des médiateurs agréés - **16/12/2020**
- **Art. 8. § 1er.**
- *INDÉPENDANCE, IMPARTIALITÉ ET NEUTRALITÉ*
- Un médiateur ne peut accepter de mener une médiation que si sa **neutralité**, son **indépendance** et son **impartialité** ne peuvent raisonnablement être mises en cause.
- Ces notions doivent être comprises comme suit:
- **Indépendance** : Le médiateur ne peut avoir aucun lien, direct ou indirect, ni aucun intérêt qui puisse l'obliger et lui faire perdre tout ou partie de sa liberté.
- L'**impartialité** est une absence de parti pris ou de prévention.
- La **neutralité** ne permet pas de donner aux parties un avis susceptible d'avoir une incidence sur la solution du différend qui les oppose.

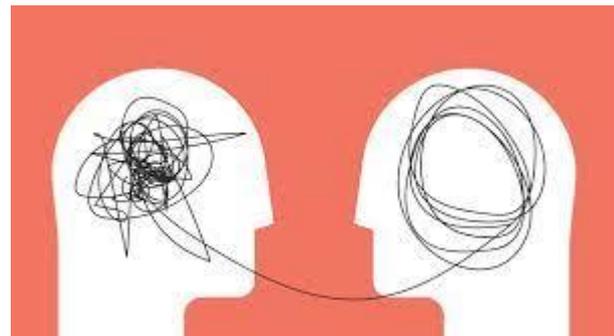
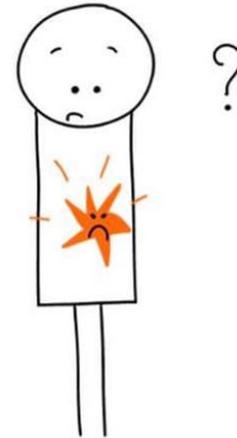


Le médiateur...

une oreille ...

des émotions ...

de l'empathie ...





3ème partie

« Ce processus s'effectue au travers d'une **communication** éthique durant laquelle les personnes s'efforcent de **renouer le dialogue** pour trouver une solution à leur situation. »

(Michèle Guillaume-Hofnung)



*« Entre ce que je pense,
ce que je veux dire,
ce que je crois dire,
ce que je dis,
ce que vous voulez entendre,*

ce que vous entendez,

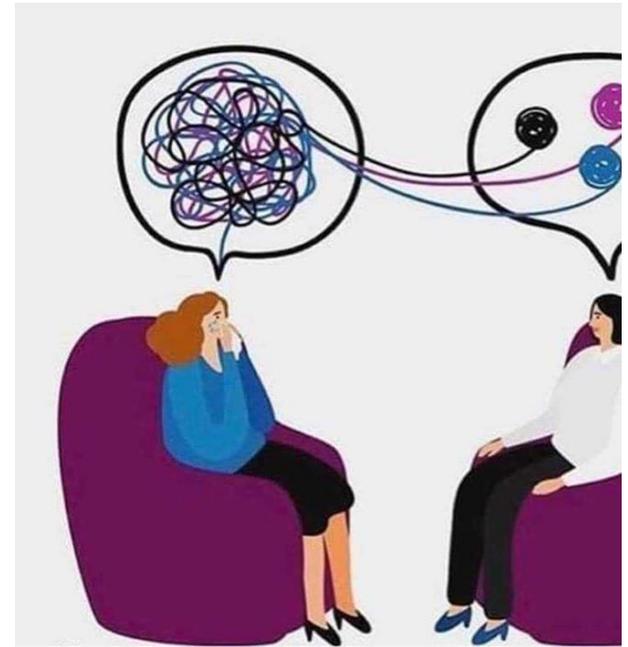
ce que vous croyez en comprendre,

ce que vous voulez comprendre

et ce que vous comprenez,

il y a au moins neuf possibilités de ne pas se comprendre ... »

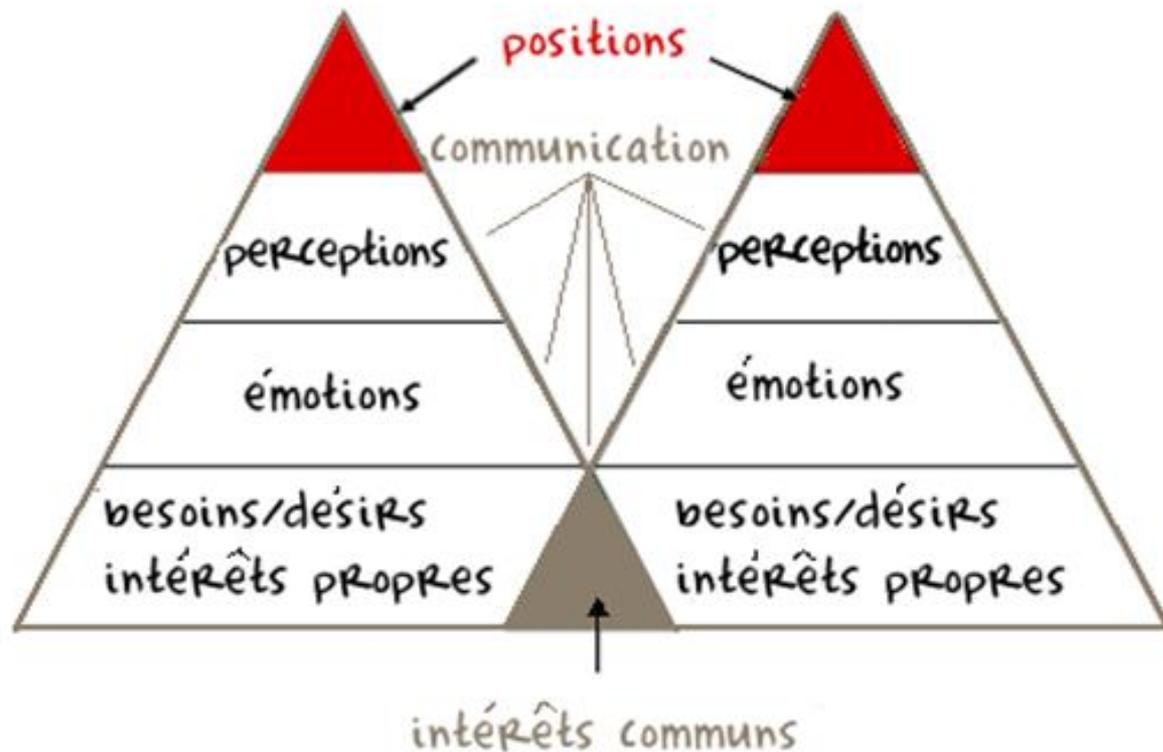
(Bernard Werber)



Des
positions

...

aux besoins

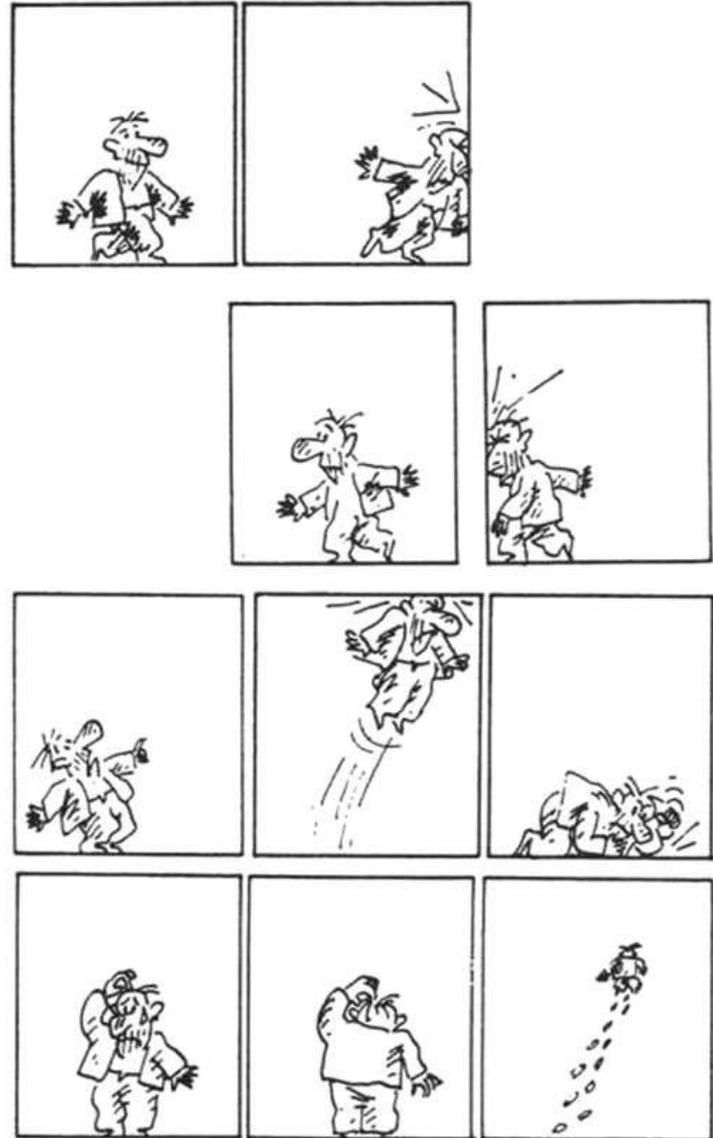




« besoin »

Un **besoin** est, pour les êtres vivants, une **sensation de manque, de privation, d'insatisfaction, d'inconfort** qui les pousse à **accomplir des actes perçus comme nécessaires, voire indispensables**. Le but de ces actes est de faire disparaître cette sensation de manque : la **satisfaction du besoin**.

Sortir du cadre





Avantages :

- Entente amiable (compromis voire consensus)
- Apaisement relationnel (compréhension, dialogue, reconnaissance de l'altérité, prise en compte des besoins et enjeux de chacun ...)
- Favorise l'émergence de ressources qui permettent aux personnes d'élaborer elles-mêmes des solutions inédites, respectueuses de chacune des parties.
- Permet la créativité
- Issue durable car adhésion des parties



Inconvénients :

- temps (pas de médiation dans l'urgence)
- obligation de moyens mais l'issue dépend grandement des parties
- démarche volontaire: les parties doivent le vouloir
- engagement
- Lâcher sa position



Médiation et Justice

- Processus >< procédure
- Avec/plainte
- Complémentarité



« Le Réseau des Services publics de médiation de conflits interpersonnels de la Région de Bruxelles-Capitale » ?

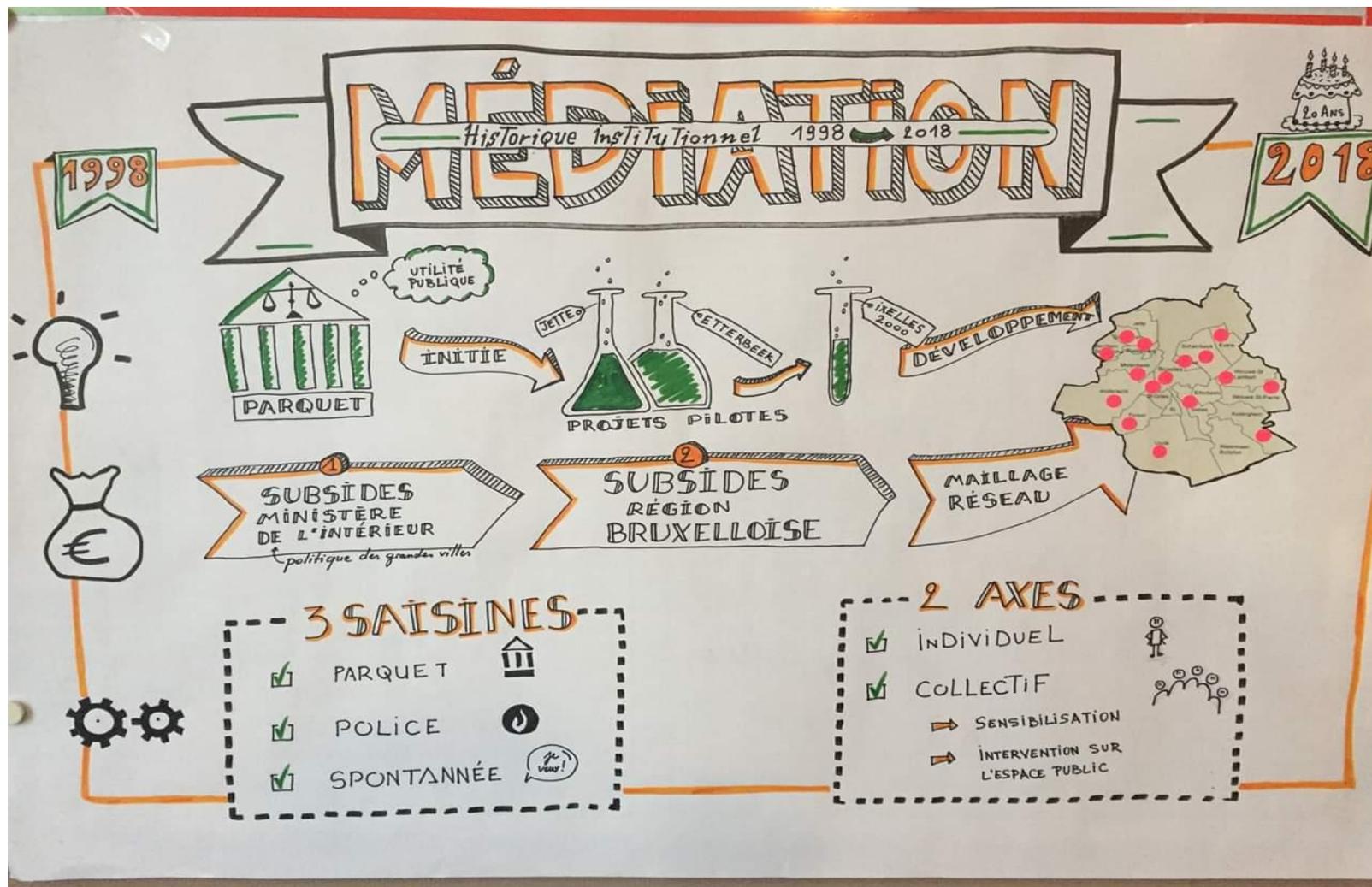
2 novembre 1998

- *L'esprit:*

- « Les dossiers relatifs aux infractions mineures sont généralement classés par le Parquet »
- « Le travail important d'ordre administratif (...) déçoit les attentes des plaignants. Pour ceux-ci, il n'existe pas de petits dossiers (...) »
- « L'expérience atteste par ailleurs que le découpage pénal classique auteur/victime est parfois réducteur pour décrire certaines situations de conflit. »

Le 1ere Directive du Procureur du Roi de 1998 s'appuie sur l'expérience des médiateurs de Quartier mis en place lors des contrats de sécurité pour initier un projet pilote de médiation locale à Etterbeek et à Jette

La médiation sème ses graines ... à Bruxelles ... ailleurs



Dessin de Barbara Brune, médiatrice à Ixelles



Réseau des Services publics de médiation de conflits interpersonnels de la Région de Bruxelles-Capitale

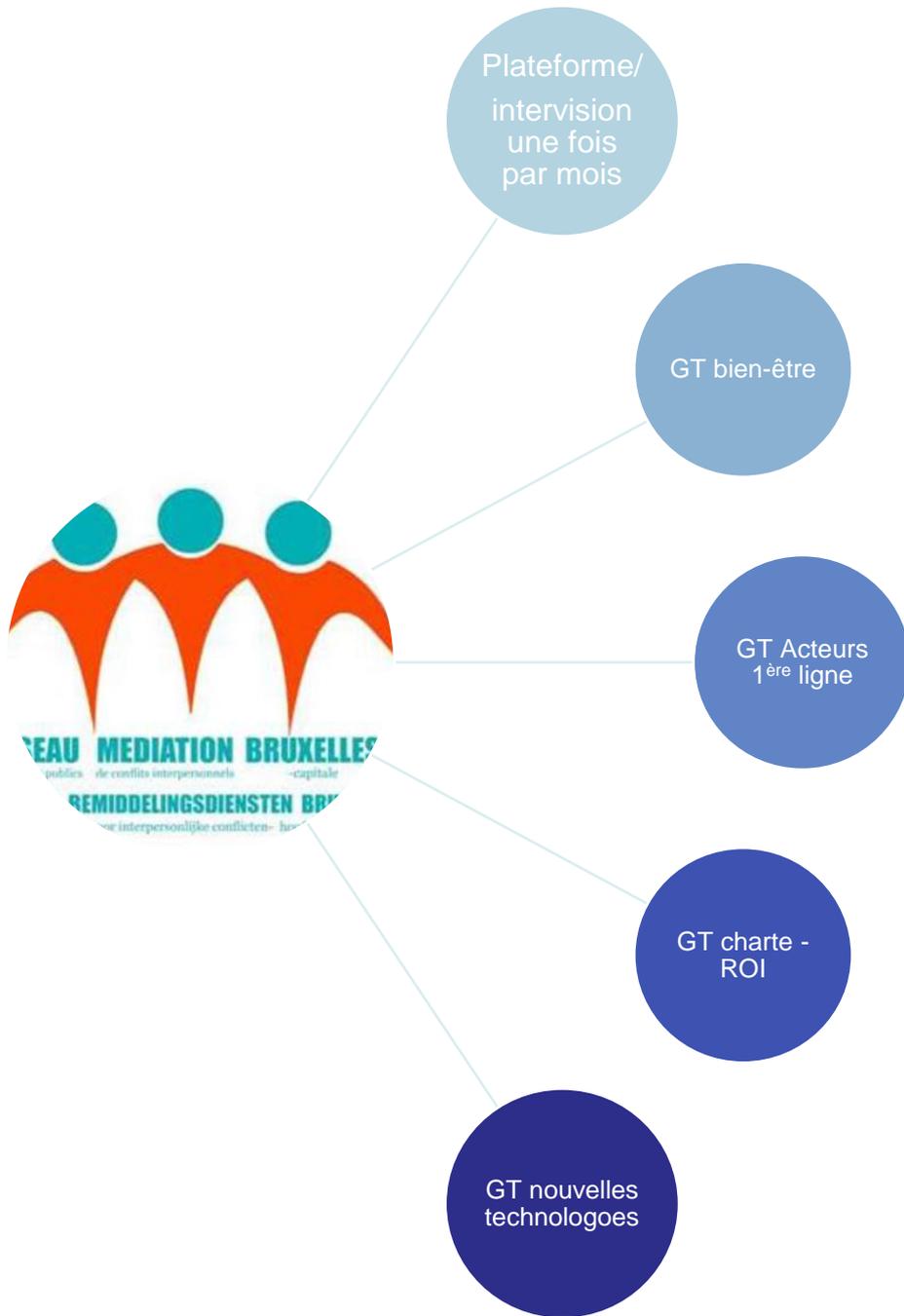


19 communes

> 30 médiateurs de conflits

1903 situations de conflits en 2017

Conflits familiaux, civils
(habitat/voisinage/locatif), commerciaux,
sociaux (conflits en entreprises).



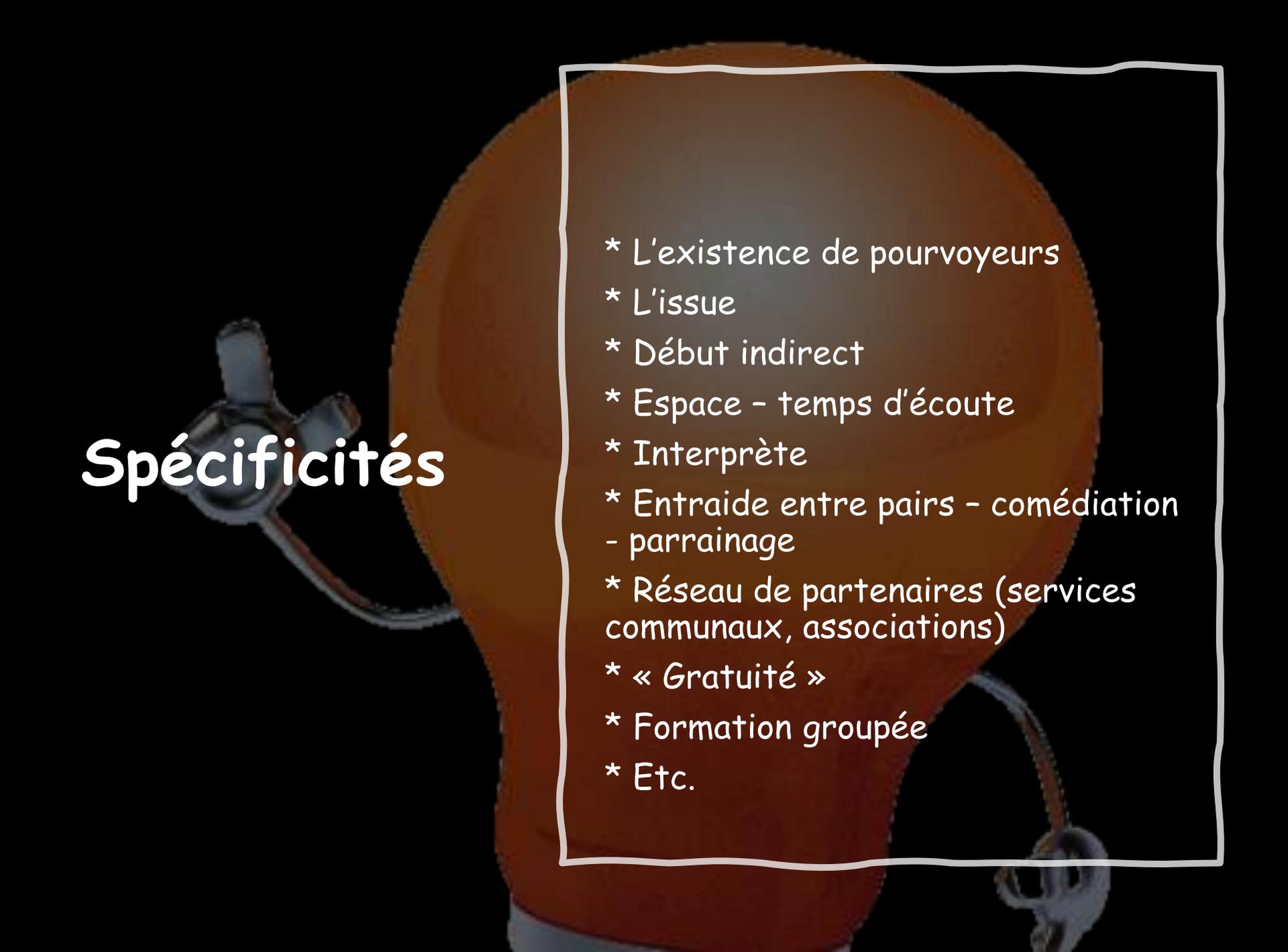
- Profil de fonction
- Médiation collective
- Indicateurs
 - Copil
 - etc. ...



Promotion de la médiation:

- La semaine de la médiation (bus)
 - Journée du 29 mai 2019
 - Rencontres comme celle de ce jour 😊
-

Spécificités



- * L'existence de pourvoyeurs
- * L'issue
- * Début indirect
- * Espace - temps d'écoute
- * Interprète
- * Entraide entre pairs - comédiation
- parrainage
- * Réseau de partenaires (services communaux, associations)
- * « Gratuité »
- * Formation groupée
- * Etc.

Le Réseau des Services publics de médiation de conflits interpersonnels de la Région de Bruxelles-Capitale

La médiation, choisissons le dialogue

Le réseau des services publics de médiation de conflits interpersonnels Région Bruxelles Capitale
Il existe un service de médiation à proximité de chez vous, gratuit et accessible sur rendez-vous.

De bemiddeling, laten we voor de dialoog kiezen

Het netwerk van de overheidsdiensten van bemiddeling bij interpersoonlijke conflicten Brussels Hoofdstedelijke Gewest
Er is een dienst bemiddeling in uw nabijheid, gratis en toegankelijk op afspraak.

1000 Bruxelles / Brussel
02 279 85 85

1020 Laeken / Laeken
02 270 45 72

1030 Schaerbeek / Schaerbeek
02 240 63 01

1040 Etterbeek
02 737 02 02 - 0490 52 20 16

1050 Ixelles / Elsene
02 648 37 57

1060 St-Gilles / St-Gillis
02 542 62 40

1070 Anderlecht
02 529 88 50 - 02 559 80 47

1080 Molenbeek-St-Jean / St-Jans-Molenbeek
02 412 01 84

1082 Berchem-Ste-Agathe / St-Agatha-Berchem
0476 90 77 17

1081 Koekelberg - 02 414 23 03

1083 Ganshoren - 02 563 19 93

1090 Jette - 02 423 14 50

1120 Neder-Over-Heembeek
02 270 45 72

1130 Haren - 02 270 45 72

1140 Evere - 0800 114 03

1150 Woluwe-St-Pierre / St-Pieters-Woluwe
0473 71 70 03

1160 Auderghem/Oudergem
02 662 08 71

1170 Watermael-Boltsfort / Watermaal-Bosvoorde
0494 57 79 20

1180 Uccle / Ukke - 02 348 67 19

1200 Woluwe-St-Lambert / St-Lambrechts-Woluwe
0471 88 93 54

1210 St-Josse / St-Joost-ten-Node
02 210 44 57

Le service vous est offert par le Collège des Bourgmestres et Echevins avec le soutien de la Région de Bruxelles-Capitale /

Deze dienst wordt u aangeboden door uw Collège van Burgemeester en Schepenen en door het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Illustration et infographie: Commune d'Ixelles
Illustratie en infografie: Gemeente Elsene
Impression / Druk: Molenbeek-St-Jean / St-Jans-Molenbeek

Pensez à la planète / Denk aan de planeet



Un conflit ?

Préférez le dialogue

La médiation, un processus volontaire visant la prévention et la résolution de conflits.



Een conflict ?

Ga liever de dialoog aan

Bemiddeling, een vrijwillig proces voor de preventie en oplossing van conflicten.

Pour qui ?

Pour toutes les personnes qui ont des difficultés de communication ou qui vivent un différend: voisins, familles, couples, parents, amis, ...

Quand ?

Lors de difficultés à communiquer, désaccords, modalités de séparation, nuisances sonores, menaces, harcèlements, insultes, abus de confiance, ...

LA MÉDIATION, choisissons le dialogue

DE BEMIDDELING, kiezen voor dialoog

Voor wie ?

Voor iedereen die communicatiemoeilijkheden ondervindt of die met een geschil te maken heeft: burens, gezinnen, koppels, ouders, vrienden, ...

Wanneer ?

Bij communicatiemoeilijkheden, onenigheden, scheidingsregeling, geluidshinder, bedreigingen, pesterijen, beledigingen, vertrouwensschending, ...

Door wie ?

De bemiddelaar is een externe derde partij die de vertrouwelijkheid van de uitwisselingen verzekert.

Par qui ?

Le médiateur est un tiers extérieur qui assure la confidentialité des échanges. Professionnel de l'écoute et de la communication, il met en place un cadre clair, sécurisant et respectueux de chacun.

Comment ?

- > Ecoute et compréhension de la situation vécue par chacun.
- > Travail sur la communication et le lien.
- > Pacification du conflit.
- > Emergence d'un sentiment d'apaisement.
- > Recherche active par les personnes concernées d'issues favorables.

Hij is professioneel wat luisterbereidheid en communicatie betreft, en stelt een duidelijk, veilig en respectvol kader voor iedereen.

Hoe ?

- > Toont luisterbereidheid en begrip voor de situatie van beide partijen.
- > Werkt aan communicatie en verbinding.
- > Brengt het conflict tot bedaren.
- > Zorgt voor geruststelling.
- > Helpt de betrokken personen zoeken naar gunstige oplossingen.



Le Réseau des Services publics de médiation de conflits interpersonnels de la Région de Bruxelles-Capitale

Comment nous joindre?

- Brochure
- Mails et téléphones

<https://www.facebook.com/rspmci>



<https://www.facebook.com/rspmci>

The image shows a screenshot of a Facebook page. At the top, there is a search bar with the text "Rechercher sur Facebook" and a home icon. To the right of the home icon are notification icons for messages (9+), videos (9+), and a profile picture with a red '3' notification. The profile picture is for a user named "Nathalie".

Below the navigation bar is the "Gérer la Page" (Manage Page) section. It includes a logo for "Réseau Médiateurs de conflits interpersonnels - Région BXL-Cap." and a list of page management options: "Accueil", "Fil d'actualité", "Gérer la boutique", "Boîte de réception" (with 21 new comments), "Applications professionnelles", "Ressources et outils", and "Notifications". A blue "Promouvoir" button is at the bottom of this section.

The main content area features a large illustration divided into four panels. The top-left panel shows a person playing drums in a room with a bed. The top-right panel shows a kitchen sink overflowing with water and a sign that says "A LOUER". The bottom-left panel shows a person painting a wall. The bottom-right panel shows a man and a woman talking. A "Modifier" button is visible in the bottom-right corner of the illustration.

Below the illustration is the page's header, which includes the organization's logo, the name "Réseau Médiateurs de conflits interpersonnels - Région BXL-Cap.", and the handle "@rspmci · Organisation à but non lucratif". To the right of the header is a button that says "Modifier Envoyer un message".

At the bottom of the page, there is a navigation bar with links for "Accueil", "Services", "Boutique", "Offres", and "Plus". A blue "Promouvoir" button is also present in this bar.

Médiation et Habitat...

- **Conflits de voisinage :**

- Nuisances sonores, nuisances olfactives, nuisance comportementales (agressivité,...), nuisances visuelles,....
- Problèmes liés à la mitoyenneté (état et entretien des murs mitoyens, arbres,...),..
- *Ces conflits peuvent mettre en cause des personnes privées mais également des établissements professionnels (horeca, magasins,...).*

- **Conflits entre bailleur et locataire :**

- Etat du logement, loyers, charges, garantie locative, jouissance paisible des lieux loués, fin du bail,....

- **Conflits liés à la copropriété :**

- Usage et entretien des communs, état de la copropriété, travaux à réaliser, difficultés de cohabitation entre copropriétaires (nuisances sonores, olfactives, comportementales,...), difficultés avec le syndic, charges de copropriété,

**Mais à quelle
heure ces
enfants vont-
ils dormir?**



J'en deviens folle: ce chien aboie sans cesse dès que son maître est parti...



**NE VOUS DÉRANGEZ PAS...
JE NE FAIS QUE PASSER!**



La maison voisine est en ruine, c'est dangereux et il y a des infiltrations... Qu'est ce que je peux faire?



**MA PLACE AU SOLEIL?
ÇA SE DISCUTE...**



Le propriétaire promet de réparer le chauffage, mais il ne vient pas, je ne sais plus que faire...



Mon propriétaire refuse de rendre
la garantie locative !!!



**Incroyable!!! Son bail est terminé et
mon locataire me dit qu'il ne partira
pas!!!**





**Comment
nettoyer ce hall?
Il est toujours
encombré...**

**Assez des poils de
chien !!!**



**Et l'odeur, et
l'hygiène, et
les ordures...**

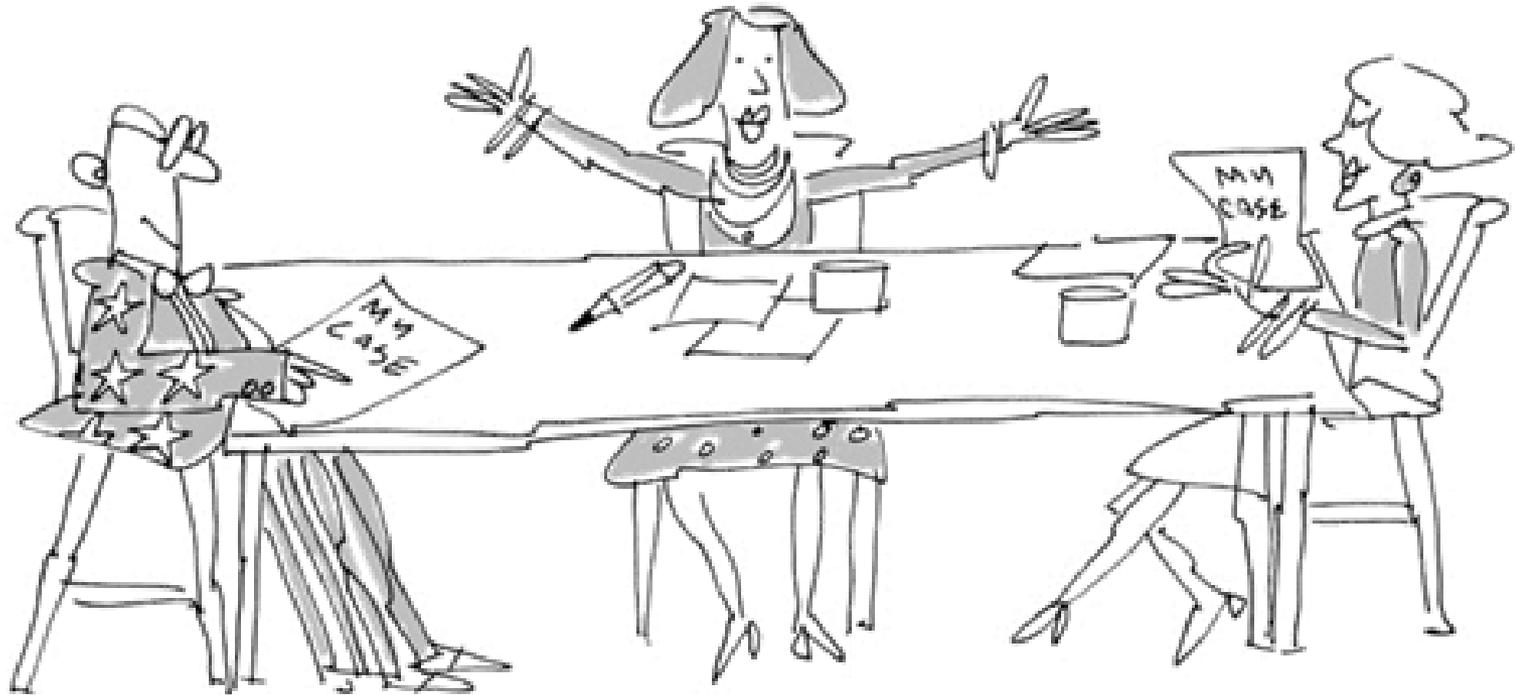




« On n'en sort plus avec la gestion de notre copropriété. »



EN CONFLIT?



ON EN PARLE!!

**Un exemple de situation concrète traitée par notre service de médiation:
un conflit entre un locataire et un propriétaire
au sujet de loyers impayés pour un logement insalubre...**

Merci de votre
attention!



A vos questions!

