

# Nos médiateurs

- **Dorothee Dusaucy**

Médiatrice locale sur le centre

- **Fabian Predari**

médiateur Local sur le centre

95, Boulevard Emile Jacqmain - 1000 Bruxelles

- **Frédérique Marchal**

Médiatrice Locale sur NOH

- **Valérie Laeremans**

Médiatrice Locale sur NOH

148, Avenue de Versailles – 1120 Bruxelles



# Préambule

***Bruxelles Avance – Brussel Vooruit*** regroupe en son sein une série importante d'initiatives et de nouveaux métiers de la prévention dont l'objectif est d'apporter des réponses, le plus souvent novatrices et de toute façon en adaptation permanente, aux évolutions négatives et aux problèmes complexes rencontrés dans nos quartiers.

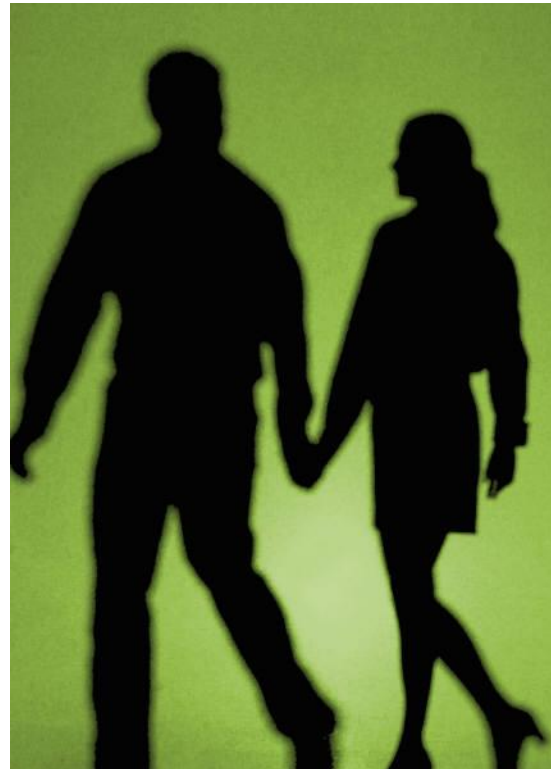
**La médiation locale** fait partie, dans un contexte de déformalisation du droit, de ces dispositifs novateurs développés depuis quelques années et qui visent à permettre une réponse durable dans le champ des conflits interpersonnels.

# Le pourquoi ?

Nous souhaitons clarifier les concepts sous-jacents à notre travail afin de pouvoir communiquer le plus clairement possible vers nos partenaires.

Dans le même ordre d'idées, nous pensons qu'au plus nous sommes clairs sur le sens à donner aux situations que nous traitons, au mieux on peut se faire comprendre par nos partenaires avec lesquels des synergies de collaboration solides peuvent dès lors s'installer.

# CONTEXTUALISATION DU PROJET



# LES OBJECTIFS DE LA MÉDIATION AU SEIN DE L'AXE PRÉVENTION DES CONFLITS

- **1. La restauration du lien social et une intervention pacificatrice**

Par la mise en place des processus d'intervention pacificatrice, les services de médiation cherchent à gérer les conflits en amont, afin de prévenir la rupture de lien social. La confrontation à l'altérité met en difficulté des publics qui sont précaires et/ou inscrits dans un lien social distendu ou rompu. L'objet du conflit ne peut être pris en compte si un travail en profondeur sur la relation n'est pas entrepris avec les protagonistes. Cette démarche a donc pour objectif de rétablir une cohabitation harmonieuse, tant au niveau interpersonnel, qu'au niveau des groupes de personnes, voire entre les différentes populations de la Ville. La médiation se positionne ainsi dans le champ du travail relationnel et du lien social, en alternative. Ce faisant, l'action privilégie plutôt la médiation interpersonnelle, mais certaines formes de conciliation, de négociation ou de réparation directe du préjudice peuvent également être utilisées.

# LES OBJECTIFS DE LA MÉDIATION AU SEIN DE L'AXE PRÉVENTION DES CONFLITS

- **2. Des agents de communication et de relais entre les protagonistes**

Le médiateur intervient comme un tiers intermédiaire et extérieur au conflit. Sa vision extérieure peut aider les protagonistes à faire émerger une solution, parfois inexistante au départ. L'intervention de la médiation vise à prendre de la distance par rapport au fait, afin de favoriser l'émergence des conditions d'une communication. Pour se faire, le médiateur cherche à créer toutes les conditions favorables à la résolution du conflit : efficacité de l'intervention, écoute, recul, communication, équidistance, cohérence, etc. Pour ce faire, la médiation doit se dégager de toute contrainte (urgence, attente irréalisable, chantage, etc.) et clarifier, dès le départ, les enjeux du processus.

# LES OBJECTIFS DE LA MÉDIATION AU SEIN DE L'AXE PRÉVENTION DES CONFLITS

- **3. Un espace de confiance, de changement et d'émancipation**

Pour travailler dans le sens d'un règlement durable et vivable de la situation-problème, il s'agit de : « rendre les protagonistes acteurs de leurs vies et de leurs changements ». Ainsi, après un travail sur la demande et l'objectif de la médiation, les compétences et les ressources propres des protagonistes sont stimulées et véhiculées afin que ces derniers se conçoivent comme acteurs responsables et producteurs de la résolution du conflit. La médiation garantit, à cet effet, un espace neutre et de confiance, propice à l'émergence des conditions favorables au changement. En travaillant sur l'autonomisation, la médiation contient potentiellement la promesse d'émanciper les personnes afin de les sortir de leur repli et d'un certain assistanat.

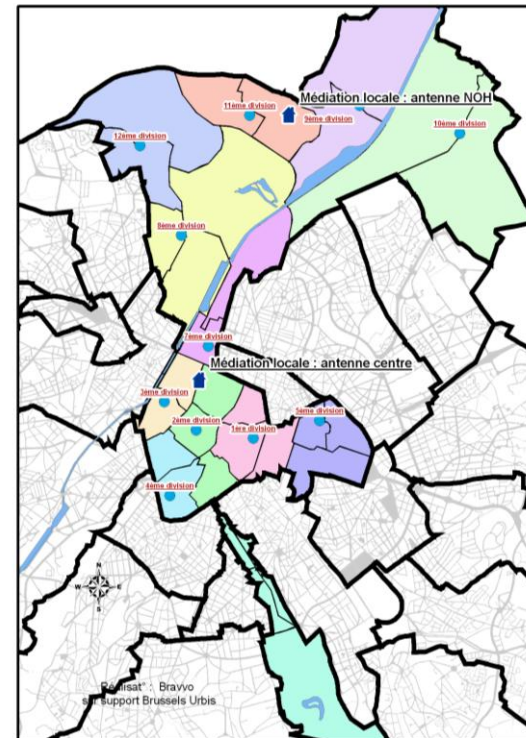
# ETAT DES LIEUX





# Les Territoires

Le service de médiation locale couvre l'ensemble du territoire de la Ville de Bruxelles. Celui-ci comprend différents quartiers, qui ont été répartis historiquement par le tissu associatif. A son entame, la médiation locale a tenu compte de cette réalité de terrain (divisions de police, coordinations sociales, antennes de CPAS, etc.), qui découpait la ville comme suit : Dans le Pentagone, les Quartiers centre, Dansaert - marché aux poissons, Marolles – Annessens ; Le quartier nord ; Laeken (nord et sud) ; Neder-Over-Hembeek/Haren.



# Les Publics

Les personnes qui sont orientées ou qui s'adressent au service de médiation locale sont des personnes majeures et /ou mineures (avec l'autorisation de la personne civilement responsable en général les parents), **impliquées dans un conflit interpersonnel** qui est de nature à troubler de manière plus ou moins grave leur vie. La principale caractéristique du public rencontré est sa **diversité**

# Caractéristiques de notre Public

- Dans une forte proportion, ces personnes vivent une situation de **précarité sociale, financière et /ou professionnelle**.
- L'aspect « **affectif** » étant également prépondérant dans la plupart des cas. Ces trajectoires de vie, pour certaines, complexes, sont inscrites dans des histoires personnelles et/ou familiales et reflètent différentes réalités de vie. Ces histoires-réalités ne manquent pas d'interroger le « **vivre ensemble** ».
- Ces personnes, qui accumulent souvent plusieurs difficultés, peuvent être tellement envahies par leur vécu que la lecture et la compréhension du problème posé leur devient compliquée, voire impossible.
- Certains souffrent de problèmes psychologiques et/ou neurologiques (dépression, démence, sénilité, paranoïa, diverses addictions, etc.) Leurs comportements peuvent avoir une incidence sur leur environnement direct pouvant aboutir à des problèmes relationnels et interpersonnels.
- Une autre partie du public que nous rencontrons vit difficilement les chocs **générationnels** qui nécessitent l'acceptation de différentes réalités en fonction de l'âge.

# Caractéristiques de notre Public (2)

- Le changement social implique également des changements au niveau de la structure familiale. Nous sommes donc amenés à rencontrer des familles monoparentales, des familles recomposées, des femmes qui revendiquent 'émancipation (ex : sortir de la tutelle de leur mari), des enfants qui souhaitent construire leurs propres repères socioculturels et spirituels, des pères confrontés à un environnement nouveau qui vient bouleverser leur autorité, etc....
- Plus que la théorie du **choc des cultures**, qui mettrait en antagonisme les diverses valeurs et normes sociales provenant soit des différentes cultures (occidentale, arabo-musulmane, africaine, slave, etc.) soit des divers niveaux d'acculturation, il s'agit de souligner l'importance du multiculturalisme de la population Bruxelloise, qui offre autant de richesses que de problèmes d'acculturation générés par la difficulté de savoir-vivre et composer avec les valeurs et les modes de vie de l'autre.
- D'autres publics retirent également **des bénéfices dit secondaires**, nous pensons, par exemple, à la police et au parquet qui, par notre action de prévention, sont déchargés de dossiers parfois difficiles à traiter uniquement via la voie judiciaire. C'est le cas également de certaines associations. Les relais, lorsqu'ils sont faits de manière optimale, sont souvent bénéfiques car évite le « shopping social ».

# La nature des problèmes rencontrés

- **la sphère du voisinage** : insultes, coups et blessures, tapage nocturne, dégradations de biens, etc.
- **la sphère familiale** au sens large : violences conjugales, conflits enfants/parents, conflits entre générations, séparations, droit de garde, conflits dans la fratrie, entre beaux-frères et belles-sœurs, litiges dans un divorce, lors d'une succession, etc.
- **Les conflits dans la sphère scolaire et dans la sphère professionnelle** sont également rencontrés. Lorsqu'il s'agit de conflits de la sphère scolaire, la problématique peut-être traitée en collaboration avec d'une part, les médiateurs scolaires de l'école concernée, d'autre part, avec la cellule de veille nouvellement constituée

# On notera que globalement les difficultés concernent :

- **Des réalités de vie différentes qui se rencontrent**, dont le passif conduit à des situations de conflit qu'il soit **de couples avec parfois des violences conjugales, familiales ou de voisinage**.
- **La précarité et l'isolement social** qui peuvent conduire au rejet de l'autre. Cette agressivité pouvant dégénérer vers de la violence. C'est donc aussi une question du seuil de tolérance de chacun.
- Les difficultés rencontrées dans le **couple ou « l'ex-couple »** qui s'interroge sur une éventuelle séparation **avec les questions de garde d'enfants, de partage des biens .....**
- Les problèmes de **comportements déviants ou atypiques** comme la démence des personnes âgées, l'alcoolisme, la violence, etc. **qui peuvent troubler le voisinage** et entraîner des conflits autour des nuisances occasionnées.
- **Les conflits concernant des mineurs d'âge** (conflits adolescents/parents, conflits dans la fratrie, conflits adolescents/adolescents)
- **Le rapport de force entre individus dans des relations contractuelles** comme par exemple entre propriétaire et locataire, entre employeur et employé, avec un commerçant  
...

# FONCTIONNEMENT



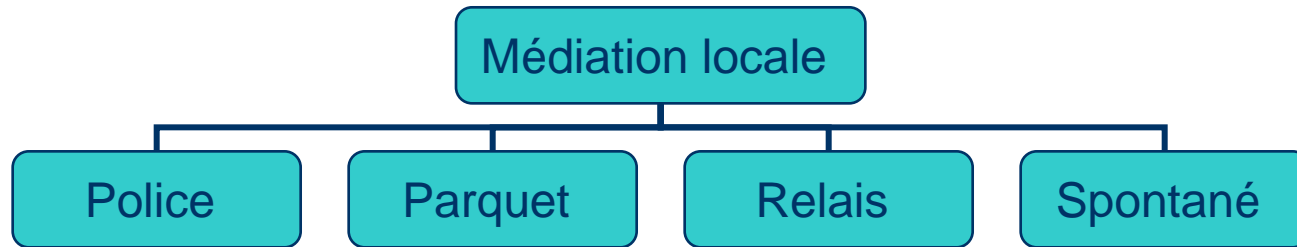
# Fonctionnement de la médiation locale

Fondée sur une logique partenariale, la médiation travaille avec les parties l'acceptation par chacune d'elle que l'autre a, comme elle, la volonté d'être reconnu comme **acteur « responsable » de la résolution du conflit**. Pour ce faire, les parties sont amenés à redéfinir leur position (sortir de l'antagonisme victime-agresseur) et à se percevoir acteurs de la relation, où ils peuvent se sentir piégés, et surtout à devenir co-acteur dans la construction d'une autre manière d'être en relation.

Le principe de médiation sous-tend l'idée que chaque partie va, au cours du processus, gagner et perdre quelque chose. Car, et contrairement au principe de la transaction, chacune des parties a, en médiation, des attentes ou des intérêts personnels. Pour ce faire, la médiation doit se dégager de toute contrainte (urgence, attente irréalisable, chantage, etc.) et clarifier, dès le départ, les enjeux du processus.



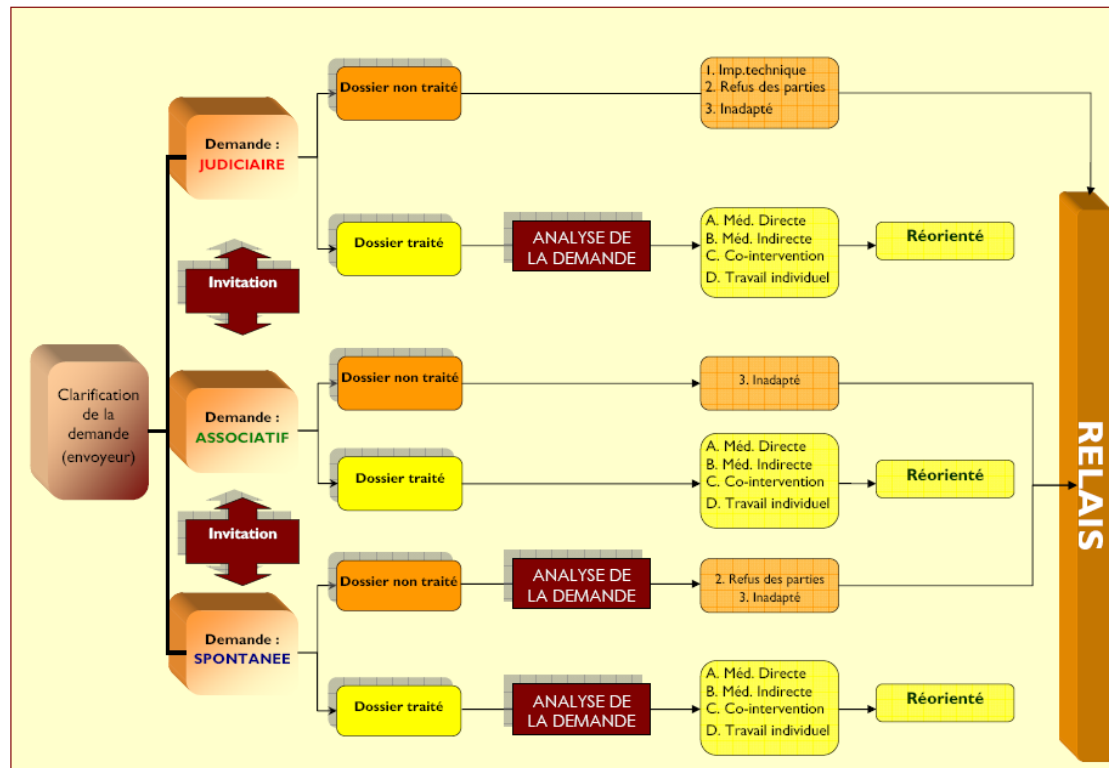
# Nos envoyeurs et partenaires



# Pour résumé la médiation locale s'adresse à :

- Toute personne qui vit un conflit interpersonnel et/ou fait face à un litige, ayant des répercussions néfastes sur sa vie et/ou celle de son environnement. (**demande spontanée**).
- Toute personne orientée par les services de la Ville ou de l'asbl BRAVVO, associations de quartier. Ces derniers, après identification du conflit, proposent aux personnes une rencontre avec le service de médiation (**demande-relais associatif**).
- Toute personne informée et orientée par la police ou le parquet pour essayer de trouver une réponse alternative à la judiciarisation de son problème. (**demande judiciaire**).

# Les modalités de traitement de la demande



# VALEURS ET DEONTOLOGIE



# Écoute et Communication

De façon générale, nous considérons que l'écoute des citoyens, de nos partenaires et de nos collègues se fait dans le **respect** et la **tolérance** des différences individuelles. La notion de respect implique que nous mettions aussi l'accent sur la **confidentialité** le sens de la **responsabilité** dans nos interventions.

# Respect et Tolérance

Nous entendons par respect et tolérance, le fait de ne pas porter de jugement sur autrui et sa manière de vivre et de rester ouvert et à l'écoute. Cela a pour conséquence que, dans notre pratique, nous n'imposons pas des solutions toutes faites mais que nous accompagnons les personnes dans la « co-construction » de leur propre solution.

Dans le travail avec nos **partenaires**, nous ne leur imposons pas nos points de vue mais nous les informons de nos méthodes de travail et de nos valeurs afin qu'ils puissent décider de collaborer avec nous en toute transparence. Le travail en réseau est d'une grande importance dans notre travail et nous souhaiterions le développer davantage.

# Responsabilité et Confidentialité

- **Confidentialité** : L'article 458 du Code pénal s'applique au médiateur. Autrement dit, le médiateur ne peut rendre public les faits dont il prend connaissance par sa fonction. Il ne peut également pas être appelé comme témoin par les parties dans une procédure civile ou administrative. Il a donc l'obligation de faire toute information confiée ou recueillie dans l'exercice de sa fonction et est passible de sanctions s'il révèle les secrets qui lui ont été confiés du fait de sa profession.
- **Responsabilité** : L'équipe a une obligation de moyen et non de résultats pour le simple fait que nous n'avons pas de prise sur l'après médiation. Nous ne saurions accepter de faire un travail privé de sens. Nous travaillons avec des êtres humains qui ont chacun une histoire particulière et nous souhaitons les accompagner dans le respect de leur singularité. Sans leur volonté de trouver des solutions à leur conflit, nous ne pouvons rien faire. Par contre, nous nous sentons obligés de mettre en œuvre tous les moyens et techniques acquises afin de les aider au mieux à trouver leur solution.

# LES QUESTIONS LES PLUS SOUVENT SOULEVEES





# Vos questions

1. Pourriez-vous développer de manière plus approfondie les rapports de clôture ?
2. Quel est votre pourcentage de réussite ?
3. Comment savez vous que le conflit à pris fin et est résolu ?
4. En quoi votre travail est il différent du nôtre ? (intervention dans le conflit en première ligne).
5. Quelle est l'utilité du service si vous n'êtes pas mandaté ?
6. Comment faites vous pour respecter les délais d'un E.P.O et comment vous situez-vous par rapport à ça ?
7. Quels sont les différents moyens de voie d'entrer à la médiation locale (Fiche info, PV, numéro de tel, ...)
8. Est-ce que vous faites des médiations en d'autres langues (NDLS, Anglais, Arabe, ...)

.../.

9. Combien de temps dure une médiation ?
10. Qu'est ce que vous faites quand une des 2 parties n'est pas intéressée ?
11. Que faites vous avec la dénonciation de violence familiale ?
12. En quoi la médiation est elle utile à la police ?
13. Travaillez vous dans l'urgence ? (déplacement la nuit et le week-end).

# Nos questions

1. Quels sont les freins principaux au contact police – médiation locale ?
2. Qu'est ce qui est déterminant pour vous quand vous décidez de nous envoyer un dossier ?
3. Souhaitez-vous être informé de la fin d'une médiation ? Et Comment ?
4. Y a-t-il des situations que nous ne traitons pas encore et que vous trouveriez pertinentes à traiter?