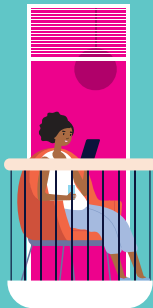
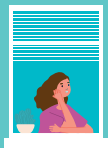


# VOISINAGE EN HARMONIE

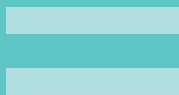


**Vous vivez un conflit et/ou des difficultés  
avec votre voisin-e**

Préférez la recherche d'une solution amiable  
**Le service de médiation  
de voisinage peut vous y aider**



# MÉDIATION



PROCESSUS  
AXÉ SUR LE **DIALOGUE**,  
LE **RESPECT**  
ET LE **MIEUX VIVRE**  
**ENSEMBLE**

# UNE ÉQUIPE DE MÉDIATEUR·TRICE·S

L'objectif de cette médiation est d'accompagner des habitant·e·s dans la recherche de solutions amiables afin de passer d'une situation incommode à une situation acceptable pour chacun·e.

## LE·LA MÉDIATEUR·TRICE

- ➡ Le·la médiateur·trice est un·e professionnel·le, tiers, extérieur·e, neutre, facilitateur·trice de communication
- ➡ Il·elle propose et gère un cadre sécurisant, respectueux de chacun·e et propice au dialogue
- ➡ Il·elle accompagne les habitant·e·s d'un quartier à chercher des solutions pour mieux cohabiter





# AVANTAGES

## DE LA MÉDIATION

- ⇒ Accompagnement **gratuit** par un-e professionnel-le vers un **dialogue constructif**, bienveillant et respectueux
- ⇒ Processus **volontaire**
- ⇒ Démarche **dynamique - évolutive - participative**
- ⇒ Recherches concertées de **solutions acceptables et amiables** pour chacun-e
- ⇒ Logique win-win
- ⇒ **Pacification** / prévention du conflit
- ⇒ **Déjudiciarisation** - Alternative à la justice de paix
- ⇒ **Flexibilité** et professionnalisme du médiateur.trice
- ⇒ **Cadre spécifique sécurisant et objectif**  
géré par le-la médiateur.trice
- ⇒ Favoriser le mieux vivre ensemble

# À QUEL MOMENT - POURQUOI - POUR QUI ?

## QUELS TYPES DE CONFLITS - DIFFÉRENDS :

- ⇒ Interpersonnel - collectif - communautaire
- ⇒ Relationnel
- ⇒ Culturel
- ⇒ Plantation
- ⇒ Urbanisme
- ⇒ Nuisances sonores
- ⇒ Nuisances olfactives
- ⇒ Hygiène
- ⇒ Intergénérationnel
- ⇒ Propriétaire - locataire (hors financier)

## ENTRE QUI ?

Entre voisin-e-s habitant sur le territoire de la Ville de Liège et en capacité juridique

## QUAND ?

**Préventif** (conflit latent)  
ou **réactif** (ouvert)  
**Hors urgence**



## 3 CAS D'EXCLUSION

- ⇒ action en justice de paix
- ⇒ coups et blessures
- ⇒ refus (processus volontaire)

## QUI PEUT INTRODUIRE LA DEMANDE ?

- ⇒ N'importe qui en capacité juridique
- ⇒ Personnes en conflit/différend
- ⇒ Partenaires
- ⇒ Services communaux
- ⇒ Autres



## COMMENT INTRODUIRE LA DEMANDE ?

**Prise de contact avec le service**

**Par mail** [mediation.voisinage@liege.be](mailto:mediation.voisinage@liege.be)

**Par téléphone** 04 238 51 43 • 0478 48 14 92

# PRISE EN CHARGE PAR LE SERVICE SUIVI PAR ÉTAPES

## 1. ENTRETIEN INDIVIDUEL AVEC LES PERSONNES

- ⇒ Analyse de la situation :  
besoins - intérêts - enjeux - opportunités
- ⇒ Explication par le-la médiateur-trice du cadre  
et du service
- ⇒ Obtention de l'adhésion volontaire à la médiation  
par les personnes
- ⇒ Cas échéant orientation - clôture

## 2. MÉDIATION

- ⇒ Médiation indirecte (navette) et/ou  
médiation directe (rencontre)
- ⇒ Recherche de solutions amiables par les parties  
dans un cadre spécifique géré par le-la médiateur-trice

## 3. ÉVALUATION

- ⇒ Issues de la médiation :  
apaisement - refus - orientation - autre

## 4. CLÔTURE





 [mediation.voisinage@liege.be](mailto:mediation.voisinage@liege.be)  
 **04 238 51 43 | 0478 48 14 92**

