

Question écrite de M. Toussaint relative aux conflits de voisinage.

Si elles sont un plaisir pour certains, pour d'autres les relations entre voisins peuvent s'apparenter à un véritable calvaire (et même prendre de l'ampleur/dégénérer rapidement dans certains cas).

De façon générale, il s'avère que ces conflits seraient d'ailleurs de plus en plus nombreux...

J'aurais ainsi quelques questions à vous adresser en lien avec cette problématique :

1. Comment notre commune appréhende-t-elle ce phénomène ?
2. Uccle est-elle confrontée régulièrement à des conflits entre voisins ? Disposez-vous de chiffres à cet égard ?
3. Quels sont les types de conflits les plus courants ?
4. Quelles initiatives la commune a-t-elle développées (ou compte-t-elle encore développer à l'avenir) pour favoriser les relations de bon voisinage ? Outre le travail essentiel de nos agents de quartier, avons-nous à l'instar d'autres villes et communes du pays ce que l'on appelle un « *médiateur de quartier ou de voisinage* » (qui a pour mission essentielle d'essayer de renouer les fils de la communication entre les individus et de trouver une réponse adaptée aux intérêts des parties en conflit) ?
5. Si oui, où cette personne se situe-t-elle dans l'organigramme de la commune et que faisons-nous concrètement pour que nos concitoyens soient davantage au fait de cette possibilité de médiation qui est une alternative rapide, efficace et abordable à la procédure judiciaire classique ?

Remercie d'avance le Collège pour ses réponses.

Réponse :

1. Comment notre commune appréhende-t-elle ce phénomène ?

Les conflits de voisinage sont pris en considération et traités grâce à l'intervention de plusieurs acteurs au sein de la commune et plus particulièrement grâce aux différents pôles du service de Prévention.

Le pôle Médiation sociale est celui qui est le plus souvent et directement concerné par ce type de situations. Notre médiatrice sociale, Madame Lydia Wullens, est en charge, entre autres, des conflits de voisinage.

La médiation débute par l'exposé des difficultés et attentes réciproques dont la liste est entérinée par tous les participants. Les points sont ensuite travaillés successivement selon le principe qu'« il n'y a d'accord sur rien tant qu'il n'y a pas d'accord sur tout ».

Si les partenaires de la médiation le désirent, les conclusions de la médiation font l'objet d'un avant-projet d'accord écrit qui sera retravaillé jusqu'à la satisfaction de tous.

S'ils le désirent, ils peuvent faire homologuer leur accord devant le juge de paix.

2. Uccle est-elle confrontée régulièrement à des conflits entre voisins ? Disposez-vous de chiffres à cet égard ?

En 2019, 71 dossiers ont été traités en date du 19 octobre. En 2018, il y a eu 83 conflits de voisinage. En 2017, il y en a eu 44.

3. Quels sont les types de conflits les plus courants ?

Le service de médiation sociale gère principalement les conflits de voisinage.

Il existe deux catégories principales :

- Conflit de voisinage dont l'origine est le bruit. La nuisance sonore peut être décrite de manière suivante : tapage nocturne, bruit du quotidien dû à une mauvaise isolation sonore, utilisation d'appareil à moteur, utilisation d'un instrument de musique, ...

- Conflit de voisinage par la proximité des jardins : arbre qui grandit et/ou perte des feuilles, plantation inadéquate par les distances ou essence du végétal.

Ces deux catégories constituent la plus grosse part de demande de médiation.

Selon les saisons, il y a une variation dans les demandes. De septembre à octobre, la majorité des conflits relèvent des conflits liés au jardin. Par contre, de mai à septembre, les demandes sont plutôt liés au bruit.

4. Quelles initiatives la commune a-t-elle développées (ou compte-t-elle encore développer à l'avenir) pour favoriser les relations de bon voisinage ? Outre le travail essentiel de nos agents de quartier, avons-nous à l'instar d'autres villes et communes du pays ce que l'on appelle un « médiateur de quartier ou de voisinage » (qui a pour mission essentielle d'essayer de renouer les fils de la communication entre les individus et de trouver une réponse adaptée aux intérêts des parties en conflit) ?

En outre, les conflits entre individus qui conduisent à des blocages et des tensions peuvent être résolus par les différents pôles du service Prévention dans une certaine mesure. Pour cela, ils proposent de favoriser le travail en réseau et les synergies locales en proposant deux projets. Le Projet Activité Foot ayant pour but de faciliter la communication entre personnes et d'apaiser ainsi les tensions et le Projet Jeunesse en Fête qui a pour objectif de promouvoir l'information et l'existence des pôles de médiation sociale et scolaire et leur rôle de prévention des conflits.

En fonction des besoins identifiés par la médiatrice sociale ou par un autre pôle du service, le pôle Médiation Sociale peut participer à des projets collectifs ayant pour but d'améliorer le lien social. Elle aura dès lors pour tâches d'observer les besoins, anticiper l'émergence de problématiques, apporter des solutions concertées et éventuellement mobiliser les partenaires de terrain.

5. Si oui, où cette personne se situe-t-elle dans l'organigramme de la commune et que faisons-nous concrètement pour que nos concitoyens soient davantage au fait de cette possibilité de médiation qui est une alternative rapide, efficace et abordable à la procédure judiciaire classique ?

Le Service Prévention dirigé par la Fonctionnaire de Prévention, dépend du Département des Affaires sociales et économiques et est composé de plusieurs pôles :

- médiation sociale
- médiation scolaire
- éducateurs de rue
- gardiens de la paix
- conseiller en techno-prévention vol.

Le Pôle médiation participe au Réseau des Services Publics de Médiation de Conflits interpersonnels des 19 communes (membre du Forum belge de Prévention et de Sécurité urbaine).

Ce réseau permet un échange de pratiques, d'informations et de réalisation de projets tels que le « Bus de la médiation ».

Il est un espace de rencontre de différents acteurs de terrain implanté sur la Région Bruxelles-Capitale (par exemple : hermès+, Singa, la médiation restauratrice, ...).

Via le réseau, un échange avec le réseau flamand et wallon a lieu deux fois par an afin d'échanger nos pratiques et nos réalités de terrain.

Via le réseau des médiateurs sociaux, le bus de la médiation a sillonné les communes de la Région Bruxelles – Capitale durant la semaine européenne de la médiation (troisième semaine d’octobre). Ce projet s’est étalé sur trois ans. La commune d’Uccle était la première à l’accueillir (octobre 2017). Ce dernier était installé au marché de Saint Job. Des médiateurs reconnaissables par leur T-shirt « la médiation, si on en parlait... » sont allés à la rencontre de tous pour à la fois faire connaître la médiation et expliquer les avantages de ce mode alternatif de conflit.

Ce jour-là, environ 200 folders ont été distribués. De plus, l’évènement a suscité des reportages via la presse radiophonique et télé-locale.

De plus, le pôle Médiation sociale a déjà participé à divers évènements propres à la commune d’Uccle tels que la foire de Saint Job ou la fête de la jeunesse.

Les agents de quartiers ont rencontré la médiatrice sociale en 2015 via une séance plénière d’informations sur le processus de médiation. Il y a également une sensibilisation via la coordination sociale du CPAS.