



# GESTION DES CONFLITS DANS LES COMMUNES ÉISLEK

GAL Éislek et PSC  
(Juin 2021)

## LE BON VOISINAGE DANS ÉISLEK

Étude sur la gestion de bon voisinage  
réalisée avec les communes partenaires  
de LEADER Éislek et financée par le  
LEADER Éislek

Raginee Poloogadoo

Médiatrice et Consultante



LE GOUVERNEMENT  
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG  
Ministère de l'Agriculture,  
de la Viticulture et de la  
Protection des consommateurs  
Administration des services techniques  
de l'agriculture

## Tableau de Contents

1.1 C'est quoi le Bon Voisinage ? .....	3
1.2 Les conflits de voisinage.....	4
1.3 Démographie du Luxembourg et de la région LEADER Éislek .....	5
1.4 Charte démographique : population des communes participantes à cette étude .....	6
1.4 Pourquoi cette étude dans les communes de la région LEADER Éislek ? .....	7
1.5 Quel est l'objectif de cette étude ? .....	7
2. Le parcours pour la réalisation de cette étude. ....	8
2.1 Introduction des participants .....	8
2.2 Y a-t-il un service de gestion de conflits dans les communes partenaires de la région LEADER Éislek ? .....	10
3. Méthodologie.....	10
3.1 Le questionnaire .....	11
3.2 Transcrire .....	11
4. Analyse thématique.....	11
4.1 Organigramme thématique.....	12
4.1.1 Les mesures pour gérer les conflits de voisinage la région LEADER Éislek .....	12
4.1.2 Nature des conflits présents dans les communes .....	21
Figure 2 : Nature des conflits .....	21
4.1.3 Nombre de cas par commune par an.....	22
4.2 Comment la Médiation de voisinage est perçue par les participants ?.....	22
4.3 Les participants en faveur de la mise en place d'un service de médiation.....	25
4.4 Pourquoi être favorable pour la mise en place d'un tel service ? .....	25
4.5 Les refus du recours à la médiation .....	27
4.6 L'incertitude .....	28
4.7 Qu'en pensent les communes ayant un service de médiation de voisinage ?.....	29
4.8.1 Les acteurs externes des communes et leurs opinions.....	29
5. Bilan de l'étude .....	33
5.1 La gestion des conflits de voisinage dans les communes .....	34
5.2 Les dispositions prises par les communes pour résoudre les conflits .....	34
5.3 L'initiative de l'étude aux fins de bon vivre.....	35
5.4 L'approche de médiation .....	35
6. Perceptions et conclusion .....	35
7. Bibliographie .....	37



LE GOUVERNEMENT  
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG  
Ministère de l'Agriculture,  
de la Viticulture et de la  
Protection des consommateurs  
Administration des services techniques  
de l'agriculture

**LEADER Éislek | Fonds européen agricole pour le développement rural : l'Europe investit dans les zones rurales.**

## 1.1 C'est quoi le Bon Voisinage ?

Vivre en société, c'est bien s'entendre avec ses voisins et jouir de sa propriété en respectant les contraintes imposées par les servitudes et les réglementations, en sachant qu'il existe des voies de recours pour se défendre en cas de conflit.

Aujourd'hui nous vivons dans un monde où le lieu est considéré comme de plus en plus fluide et perméable et où nos identités et trajectoires sociales semblent de plus en plus façonnées par des facteurs plutôt virtuels et lointains que réels et immédiats<sup>1</sup>.

Le voisinage peut être abordé sous différents angles tels que marchandise, niche de consommation, communauté selon contextes rurale ou urbaine. Cependant pour donner suite à l'objectif de cette étude on met de l'emphase sur le voisinage en tant que communauté. Le débat sur les relations entre voisinage et communauté est, bien évidemment, vaste et ancien (voir notamment Blokland, 2003). Il n'est pas utile d'entrer dans le détail de cette question. Parallèlement, l'idée de voisinage est nécessairement un concept fluide et, aux fins de la recherche, sa définition doit varier selon les questions traitées. À certaines fins et dans certains contextes, il peut s'agir d'un découpage administratif particulier. Ce serait le cas de l'incidence potentielle des secteurs scolaires sur le comportement du marché du logement. Dans d'autres situations, le voisinage peut être explicitement inscrit dans le processus de planification et de participation par le biais de sa conception matérielle et/ou de structures formelles prévoyant la création de comités. À d'autres fins, il s'agit d'une entité socialement construite dans le temps par les pratiques routinières des résidents (ou les habitudes tout simplement). Ce qui ne fait pas d'ambiguïté, c'est que le terme désigne une association « spatiale » plus qu'une localisation dans l'espace peut aussi bien comprendre une notion de communauté ou non.

Vivre en bonne entente avec ses voisins dans une communauté n'est pas toujours chose facile. Pourtant, c'est un gage de confort au quotidien, voire une sécurité à long terme. Entretenir de bonnes relations de voisinage, que ce soit en appartement ou en maison, peut faciliter la vie. Dans nos sociétés actuelles, les administrations publiques élaborent constamment des programmes et des politiques pour améliorer la qualité de vie de leurs citoyens, soit d'une manière générale, soit en faveur d'un segment particulier de la population. C'est le trouble anormal de voisinage qui crée le conflit, mais permet le recours devant la justice. Les conflits les plus souvent rencontrés concernent soit des problèmes liés aux nuisances sonores, soit à une mésentente sur l'exploitation des servitudes.

---

<sup>1</sup> Forrest, Ray. « Le voisinage ? Quelle importance ? », *Revue internationale des sciences sociales*, vol. 191, no. 1, 2007, pp. 137-151.

## 1.2 Les conflits de voisinage

Le mot « conflit » vient du latin « conflictus » qui signifie : heurt, choc, lutte, attaque. Il s'applique, à l'origine, à une situation de lutte armée, de combat entre deux ou plusieurs personnes, organisations ou puissances, qui se disputent un pouvoir. Par extension, le terme de conflit s'applique aujourd'hui à toute opposition survenant entre des parties en désaccord, l'une souhaitant imposer ses positions, à l'encontre des attentes ou des intérêts de l'autre partie. Dans le contexte de cette étude on focalisera que sur le conflit de voisinage. Il existe plusieurs types des conflits liés au voisinage tels que :

**Nuisances sonores** : Les aboiements des chiens sont à l'origine de plus du tiers des nuisances sonores, tandis que d'autres troubles sont souvent causés par les animaux domestiques, d'élevage et sauvages. Connaître la législation sur le bruit permet de lutter contre les nuisances sonores, tant domestiques que liées aux activités professionnelles. En effet, que ces dernières soient professionnelles, agricoles, industrielles ou commerciales, elles peuvent provoquer des nuisances gênantes pour les riverains. Toutefois, attention au principe d'antériorité : celui qui s'installe près d'une activité existante ne peut en ignorer les nuisances. De plus, les nuisances olfactives ne sont pas mesurables. Il n'existe donc pas de réglementation en la matière.

D'autres sources menant à des conflits de voisinage sont les suivantes :

**La mitoyenneté** est un droit de propriété qui s'exerce en commun : par principe, toute séparation édictée en limite séparative de deux propriétés privées contiguës est présumée mitoyenne. L'acquisition de la mitoyenneté est un droit absolu, mais il est possible d'y renoncer. En outre, des marques permettent de prouver qu'un mur est mitoyen, ce qui engendre un entretien partagé. Certaines séparations sont néanmoins privatives. Outre les murs, il existe d'autres types de séparations entre les propriétés, comme les haies, les talus, les fossés.

**Le droit de passage** est une servitude pesant sur une propriété (fonds servant) au profit d'une autre propriété enclavée (fonds dominant). Le droit de passage impose des droits et obligations pour le propriétaire du fonds servant et pour celui du fonds dominant. Il peut également s'exercer au titre des droits de pêche et de chasse. La servitude du tour d'échelle est un droit de passage temporaire sur la propriété voisine, afin de réaliser des travaux.

**Les servitudes** : une servitude est une contrainte qui pèse sur une propriété au profit d'une autre, appartenant à des personnes distinctes. Légales, c'est-à-dire imposées par la loi, ou naturelles, du fait des contraintes géographiques et des lieux, ou encore conventionnelles, c'est-à-dire issues d'un accord, les servitudes peuvent s'exercer de manière permanente ou épisodique, être visibles ou non. Il existe ainsi plusieurs grandes catégories de servitudes : de cours communes, des eaux usées, des eaux pluviales, d'appui et de halage, du domaine public, etc. Ainsi, l'édification d'une construction se fait en respectant les distances légales et dans le souci d'éviter de nuire au(x) voisin(s).

La servitude de cour commune a pour objet de maintenir une certaine distance entre les bâtiments ou d'imposer une hauteur maximale, afin de ne pas densifier les constructions ou priver de lumière ou de vue d'autres bâtiments. La servitude d'aqueduc quant à elle permet le passage de canalisations par conduite souterraine sur les terrains voisins afin d'acheminer l'eau potable et d'évacuer les eaux usées. La servitude d'appui concerne les riverains des cours d'eau privés, tandis que la servitude de halage concerne les riverains des cours d'eau publics.

Les servitudes liées à l'écoulement des eaux naturelles peuvent être liées aux eaux de ruissellement, aux eaux pluviales, aux eaux de source. Par ailleurs, il existe une servitude de vue pour chaque ouverture créée sur un bâtiment. Il faut donc respecter des distances légales pour préserver l'intimité de chacun.

**L'édification d'une clôture**, tout propriétaire a le droit de clore sa propriété à l'aide d'une clôture, mitoyenne ou privative, pour en empêcher l'accès. Cependant, il existe des limites à l'édification d'une clôture, comme la servitude de passage ou les contraintes liées à l'urbanisme. De plus, une telle édification demande une autorisation administrative préalable auprès de la commune. Outre l'entretien de bonnes relations, il peut être important d'informer votre voisin de votre intention, car celui-ci peut être intéressé par la construction d'une clôture mitoyenne.

**Le bornage** permet de définir juridiquement et matériellement les limites des propriétés privées, de manière définitive. Il est généralement effectué par un géomètre. Il peut être réalisé à l'amiable, avec l'accord des deux propriétaires riverains, ce qui permet d'en partager le coût. En cas de désaccord entre les propriétaires, il peut être décidé en justice : on parle alors de bornage judiciaire.

**La plantation** d'arbres et d'arbustes impose cependant des contraintes d'entretien : débroussaillage, élagage, ramassage des fruits et des feuilles mortes.

Il est possible d'avoir recours à différents moyens d'action devant les tribunaux pour régler un conflit de voisinage : assignation, injonction de faire, injonction de payer. C'est pourquoi il est important de connaître les compétences du juge de proximité et du juge d'instance afin de voir sa demande aboutir. Les conflits en matière de voisinage trouvent, la plupart du temps, leur origine dans le non-respect de la réglementation en vigueur en créant un dommage qu'il convient de réparer. Toutefois, on peut éviter un procès en utilisant les possibilités amiables, notamment la médiation. Plusieurs choix sont d'ordinaire offerts : associations de défense, associations de riverains, conciliateur de justice, médiateurs. Par ailleurs, le Bourgmestre dispose de moyens de prévention et de répression afin d'assurer la tranquillité publique. La commune dispose aussi de compétences spéciales concernant certaines activités professionnelles, sources de nuisances. Enfin, le médiateur de voisinage peut trouver une solution amiable à un conflit lié à une servitude publique, avant d'attaquer l'administration devant le tribunal administratif.

### 1.3 Démographie du Luxembourg et de la région LEADER Éislek

La population du Grand-Duché au 1er janvier 2020, comptait 626.108 habitants résident au Luxembourg (STATEC, 2020). Depuis les 30 dernières années, l'immigration s'est accrue considérablement au Luxembourg. Aujourd'hui, le pays est composé pour plus du tiers de non-Luxembourgeois (plus de 205. 900, soit près de 42,6% de la population). Résidents ou frontaliers, les étrangers, bien intégrés, constituent une grande part de la population active. Le Luxembourg compte plus de 150 nationalités sur son territoire. Les principales communautés présentes sont les Portugais, les Français, suivis des Italiens, des Belges et des Allemands. La multiculturalité est belle et bien présente au Luxembourg.

L'Etat luxembourgeois ne comportant ni provinces ni départements, la commune est la plus petite division administrative du Luxembourg. Elle est la seule application du principe de la décentralisation

territoriale. Elle gère son patrimoine et ses intérêts par l'intermédiaire de représentants locaux, sous le contrôle du pouvoir central. Ce contrôle, appelé tutelle administrative, est exercé par le ministère d'Intérieur. Le pouvoir communal est exercé par le conseil communal, sinon par le collège des bourgmestre et échevins ou le bourgmestre seul. Le fonctionnement et la structure interne dépendent de la taille de chaque commune.

Chaque commune dispose d'un **service administratif** qui fait office d'administration centrale. Il comprend au minimum un secrétariat, voire différents départements en fonction de l'importance de la commune (département scolaire, bureau de la population département des finances, etc.). Dans les communes de taille modeste, le secrétariat regroupe toutes les fonctions administratives<sup>2</sup>. Au 1<sup>er</sup> janvier 2018, le pays est subdivisé en 102 communes. Cette étude se focalise sur 16 communes partenaire de LEADER Éislek. LEADER signifie « Liaison Entre Actions de Développement de l'Economie Rurale ». Il s'agit d'une initiative de l'Union européenne visant à établir des liens entre projets et acteurs de l'économie en milieu rural. Le LEADER Éislek est en partenariat avec 16 communes du Nord du Luxembourg, 2 Parcs naturel, un office social et 19 associations.

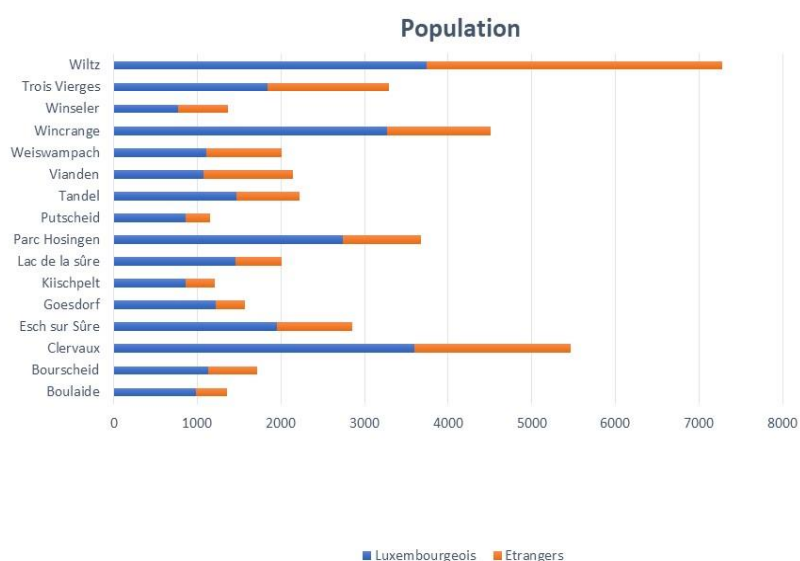
#### 1.4 Chart démographique : population des communes participantes à cette étude

Ci-dessus le chart démontrant les partenaires communaux de la région LEADER Éislek ainsi que la diversité de ses habitants. Le bleu est représenté les habitants détenant la nationalité luxembourgeoise et l'orange démontre la population étrangère respective dans les communes. La population étrangère au Luxembourg consiste de 150 différentes nationalités.

L'étude est réalisée par la société PSC Sarl-s. Les collaborateurs sont les participants c'est-à-dire les acteurs sociaux et employés communaux de la région LEADER Éislek. Ce projet a été financé par le LEADER Éislek. Les communes participantes et en partenariat avec LEADER Éislek sont : Boulaide, Bourscheid, Clervaux, Esch sur Sûre, Goesdorf, Kiischpelt, Lac de la Sûre, Parc Hosingen, Putscheid, Tandel, Troisvierges, Vianden, Weiswampach, Wiltz, Wintrange, Winseler. Le total des habitants de 16 communes est 43. 796 (Statec, année 2020).

---

<sup>2</sup> Guichet.lu administration communale



Source des données Statec 2020

**Total habitants de 16 communes : 43. 796**  
 Luxembourgeois : 28. 072 Étrangers : 15. 724

#### 1.4 Pourquoi cette étude dans les communes de la région LEADER Éislek ?

L'enquête porte sur la gestion des conflits de voisinage dans les communes du Nord de Luxembourg. Comment les communes gèrent les conflits de voisinage afin d'assurer le bon vivre en voisinage dans leur communes respectives ? Y a-t-il un service qui traite les plaintes des habitants ? Y a-t-il une personne spécifique ou une personne formée pour traiter ce genre de situations ? Reçoivent-ils souvent des plaintes pour des conflits voisinage ? Cette étude permet d'entreprendre des mesures au sein des communes afin de créer et maintenir le bon vivre en voisinage.

#### 1.5 Quel est l'objectif de cette étude ?

Le Mouvement pour l'Égalité des Chances pour tous – MEC asbl propose depuis plus de 10 ans un service régional de médiation sociale, de gestion de conflits de voisinage dans la région Mullerthal et Moselle. Au fil des années le MEC asbl a enregistré de nombreuses demandes de médiation de voisinage et gère des nombreux cas. Ce service était initialement un projet de LEADER de la région Mullerthal. Ce projet jouit de son succès jusqu'à présent en étant devenu le service régional de la médiation. Au total, 8 communes du Mullerthal et 7 de la Moselle se sont associées afin d'offrir à leurs habitants un service de proximité en matière de médiation.

Pour le LEADER Éislek les objectifs de cette étude sont tels :

- Avoir un aperçu actuel sur comment les communes gèrent les conflits de voisinage des habitants de la région LEADER Éislek
- Déterminer les démarches entreprises par les communes pour gérer des situations conflictuelles
- Mettre en évidence les besoins sociaux pour le bon vivre entre voisins
- Développer des initiatives en fonction des résultats obtenus
- Développer des projets sociaux en synergie avec des partenaires locaux

Aussi le Luxembourg a adopté la convention Européenne de la médiation en 2012 (EU Directive 2008/52/EC de EU Parlement & Conseil de 21 May 2008) afin d'être en ligne avec la politique européenne de la médiation. Dans le cadre de cette adaptation, le LEADER Éislek souhaite développer le service de la médiation sociale et régionale, un processus volontaire pour résoudre les conflits de voisinage pour ses communes partenaires. Ainsi partant de cet objectif, LEADER Éislek décida de faire cette étude pour déterminer s'il y avait le besoin d'établir un tel service dans la région. De plus, ceci pourrait également désigner les communes partenaires comme étant une (les) commune suivant la politique appliquée par le Luxembourg et en être conforme. Les communes ayant adopté ce service pour ses habitants ont constaté une diminution de cas enregistrés auprès de l'administration de la commune. Donc moins de visibilité sur le casier judiciaire national pour la commune et moins de stress pour les employés communaux et moins de plaintes reçues. Comme dit-on, un bon voisinage, une commune heureuse.

## 2. Le parcours pour la réalisation de cette étude.

Mon nom est Raginee et je suis médiatrice chez Pro Solve Consulting et j'ai réalisé cette étude. J'ai les agréments en tant que médiatrice professionnelle auprès le ministère de la Justice en matière civile, commerciale et pénale. J'ai également une formation juridique et en communication interculturelle. Cela fut un parcours enrichissant pour moi. J'ai eu l'opportunité de rencontrer plusieurs personnes éminentes telles que des bourgmestres, échevins, fonctionnaires et employés communaux. Les communes partenaires étaient informées préalablement par le LEADER Éislek de cette étude. Cela fut accessible et arrangeant à obtenir des entretiens avec les participants.

### 2.1 Introduction des participants

Après une prise de rendez-vous au téléphone avec les personnes concernées au sein de la commune pour obtenir les données afin de réaliser cette étude, Madame Poloogadoo a fait le tour des communes partenaires de LEADER Éislek. D'ailleurs la société PSC les remercie d'avoir trouvé du temps dans leur agenda et d'avoir collaboré pour les entretiens. Une considération distinguée et des remerciements sont adressés à madame Lutgen-Ferber pour son soutien. Lors de la présentation des participants, les noms seront cités mais pour des raisons d'éthique et confidentialité les participants



seront anonymisés pendant l'analyse. Cet accord est avec le consentement des participants. Les entrevues ont été enregistrées et un formulaire de consentement a été réalisé dans le cadre de la collecte des données. Les personnes suivantes ont contribué à réaliser cette étude :

Madame Danielle Schroeder est la secrétaire communale de la commune de Clervaux depuis la fusion des communes de Heinerscheid, Munshausen et Clervaux. Auparavant elle était secrétaire communale de la commune de Heinerscheid. La commune compte 5. 572 habitants.

Depuis deux ans Monsieur Alain Weber est le secrétaire de la commune de Bourscheid. Une commune où résident 1. 718 habitants.

Monsieur Paul Schroeder travaille comme le secrétaire communal de la commune de Wintrange. Il est également membre de la commission scolaire et du comité de la Maison Relais asbl de Wintrange. Cette commune a un nombre d'habitants de 4. 584.

Avant de travailler pour la commune de Parc Hosingen, Monsieur Jules Clément travaillait pour une grande banque luxembourgeoise pendant 13 ans. Depuis un peu plus d'un an, il est engagé comme fonctionnaire stagiaire à la commune de Parc Hosingen. Une commune de 3. 731 habitants. Bien qu'il soit affecté au secrétariat communal, sa mission consiste également à coordonner le service technique et il est aussi présent durant les réunions de collège échevinal. Sa présence aux réunions permet de présenter les doléances des citoyens qu'il enregistre.

Monsieur Roger Zanter est le bourgmestre de la commune de Putscheid depuis 2017. Il y a 1. 127 habitants à la commune de Putscheid. Les participants lors de l'entrevu à Putscheid étaient le bourgmestre, le secrétaire communal Monsieur Jean Trausch, le receveur communal Monsieur Alain Biver et Monsieur Jerry Breuer, fonctionnaire communal.

Les habitants de la commune de Weiswampach ont élu Monsieur Henri Rinnen en 1995 comme leur bourgmestre. Un mandat que Monsieur Rinnen occupe toujours depuis son élection en tant que bourgmestre de Weiswampach, une commune de 2. 050 habitants. Il a été élu comme bourgmestre durant les derniers 26 ans. Également présent lors de l'entrevu Monsieur Morn Norbert, échevin depuis l'an 2000. Madame Val de Mora, la responsable du bureau de la population a aussi participé.

Après 42 ans de mandat, à la retraite de l'ancien bourgmestre de Kiischpelt, Monsieur Yves Kaiser a été mandaté comme nouveau bourgmestre à la suite des élections 2017. Un assez jeune bourgmestre avec des idées innovantes, calme et pondéré qui promet une nouvelle ère à ses 1. 200 citoyens. La secrétaire communale Madame Viviane Funk travaille à la commune depuis des années.

Les participants de la commune Esch sur Sûre étaient le bourgmestre Monsieur Schank Marco, le premier échevin Monsieur Pereira Goncalves Franco et le secrétaire communal Monsieur Leyder Luc. La commune de Esch sur Sûre compte 2. 981 habitants.

Les deux échevins de la commune de Lac de la Haute Sûre notamment Monsieur Schon Francis et Monsieur Koeune Marco ont participé à cette étude. Le bourgmestre Monsieur Michels René était présent. Cette commune possède 2. 082 résidents.

1.300 habitants, approximativement, habitent la commune de Winseler. Monsieur Steve Faber y est comme secrétaire communal depuis 6 ans.

Cela fait presque 5 ans que Monsieur Joé Lamborelle s'occupe du service technique et le bureau de population de la commune de Boulaide. 1. 400 personnes y habitent.

Monsieur Jean Claude Wampach est secrétaire de la commune de Tandel depuis 1989. Il occupe ce poste depuis 32 ans. La commune compte 2. 195 habitants.

Depuis 2019, Monsieur Mathay Jean Paul est le Bourgmestre de la Commune de Goesdorf. La commune a 1. 590 habitants.

Monsieur Jos Coremans travaille depuis presque 30 ans à Vianden d'abord au bureau de secrétaire communale pendant 20 ans et maintenant est au service technique depuis plus que 10 ans. La commune compte 2. 162 habitants.

Madame Astrid Glod est médiatrice vacataire pour les communes de Troisvierges, Wiltz et Bourscheid depuis les deux dernières années. Elle fait de la médiation de voisinage pour les trois communes depuis 2019.

Madame Valérie Arend travaille depuis 2 ans auprès du Resonord. Elle travaille dans le service de la coordination du Resonord à Hosingen.

Monsieur Jean Marie Glesner est assistant social à l'office social de Wiltz. Il est assistant social depuis 35 ans.

Monsieur Claude Helten est le secrétaire communal depuis 1991 à la commune de Troisvierges. Il y a 3. 433 habitants.

La commune de Wiltz a 7. 626 habitants. Madame Majerus Romaine est employée au secrétariat du service technique de Wiltz.

## 2.2 Y a-t-il un service de gestion de conflits dans les communes partenaires de la région LEADER Éislek ?

Lors de cette étude il fut constaté que 3 communes partenaires de GAL Éislek offrent un service de médiation de voisinage en particulier les communes de Trois Vierges, Wiltz et Bourscheid. Elles travaillent avec une médiatrice vacataire. La commune de Parc Hosingen a également un service de gestion de conflit qui est géré par un employé communal. Les doléances sont enregistrées à la suite d'une demande soit par courriel ou téléphone. Les autres communes partenaires ont soit très rarement des conflits de voisinage soit on constate moins le besoin d'avoir un tel service. Sinon, les réclamations sont enregistrées et sont présentées lors des réunions du collège échevinal. Une commune de la région LEADER Éislek reste à la disposition de ces citoyens deux fois par mois par biais des rencontres soit avec le bourgmestre ou avec un échevin afin d'être à l'écoute de leurs résidents et offrir leur soutien. Ces rencontres ne sont pas limitées qu'aux conflits mais servent aussi pour d'autres demandes par exemple la recherche d'emplois.

## 3. Méthodologie

La méthode de collecte des données employée se base sur des entretiens semi-structurés.

La raison de l'utilisation de l'entrevue semi-structurée est qu'elle est plus flexible que les méthodes standardisées telles que l'entrevue structurée ou l'enquête. Elle combine quelques-unes des questions planifiées de l'entretien structuré avec la méthodologie de suivre un format flexible. L'entretien semi-

structuré permet d'obtenir des renseignements de façon plus détendue que par un questionnaire. De plus, des sujets non prévus peuvent surgir et s'avérer très intéressants. En d'autres termes, un entretien hautement structuré peut être trop restrictif pour obtenir des informations approfondies.

### 3.1 Le questionnaire

Le questionnaire était établi en français et sur base de problématiques et interrogations. Les questions étaient destinées principalement pour déterminer les mesures qui sont entreprises par les communes afin de gérer les conflits de voisinage pour maintenir un bon vivre en voisinage au sein de leurs communes. Les questions étaient comme suit :

- Avez-vous un service de gestion de conflit au sein de votre commune ?
- Quelles sont les mesures que vous entreprenez quand vous êtes en face d'un conflit de voisinage ? Que faites-vous ? Médiation ou employé communal ?
- Si, oui un service de médiation a) c'est géré comment, convention, vacataire ?
- Si non : personnel de commune : ont-ils une formation ?
- En moyenne combien de cas enregistrés par an ?
- Pensez-vous qu'avoir un expert en gestion de conflit aidera à maintenir l'harmonie de bon voisinage de votre commune ?

### 3.2 Transcrire

Une fois que toutes les entrevues recueillies, vient la phase de transcription. La transcription consiste à transformer les données orales en mots. En d'autres termes, c'est faire une copie écrite des entrevues enregistrées. Comme les entrevus se sont déroulées en français et que l'intervieweur et les intervenants ne sont pas francophones, il peut y avoir des extraits peu compréhensibles dans la partie d'analyse.

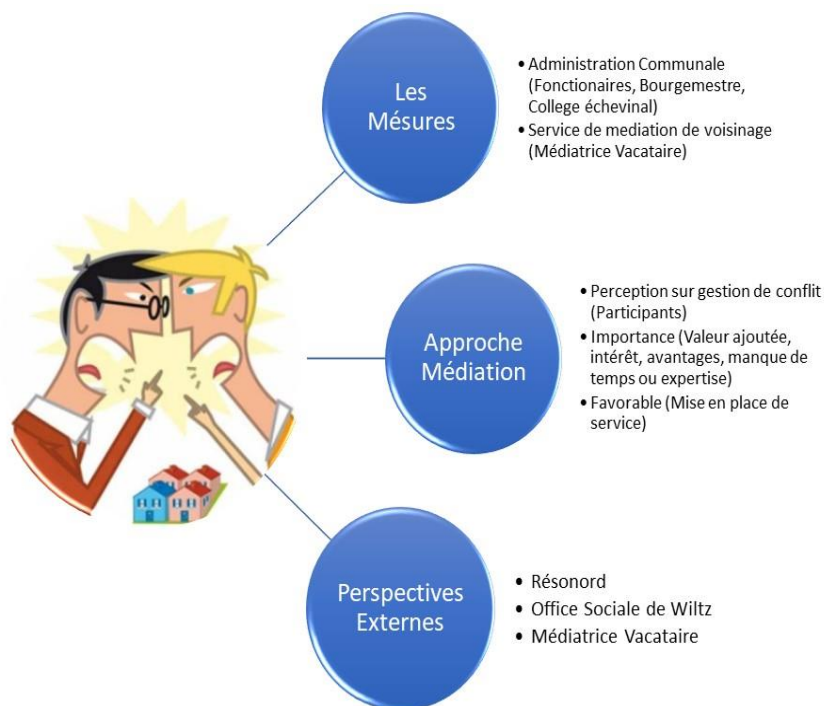
## 4. Analyse thématique

L'analyse thématique est une approche simple et adaptée pour analyser des études à certains types complexes d'analyse qualitative. Il permet une flexibilité dans le choix du cadre thématique sélectionné par l'analyste. Grâce à cette flexibilité, l'analyse thématique permet une description riche des données détaillées et des données complexes. L'analyse thématique est essentiellement une méthode d'identification des thèmes et d'analyse des modèles dans les données qualitatives.

Reconnaître un thème est extrêmement important dans les données. Un thème représente une étendue de réponse ou de signification à motifs qui est fondamentale à la question de recherche. Ce n'est pas nécessaire qu'il y ait un nombre précis d'instances du thème dans l'ensemble de données pour que le thème soit considéré comme significatif. Un thème n'a pas besoin de se produire souvent dans les données pour être considéré comme important, mais le jugement du l'analyste est nécessaire pour déterminer quel est un thème.

Durant cette procédure il consiste à organiser les données de manière significative et systématique pour générer des codes initiaux. Ce processus de génération de codes initiaux consiste à créer des étiquettes laconiques pour les aspects essentiels des données pertinentes à la question de recherche menant l'analyse. Les codes identifient généralement une particularité des données sémantiques ou latentes qui apparaissent à l'analyste. L'analyse thématique semblait appropriée pour l'analyse de cette étude. Pour vous donner un aperçu sur l'analyse concernant la réalisation de cette étude, l'organigramme ci-dessus représente les thématiques abordés.

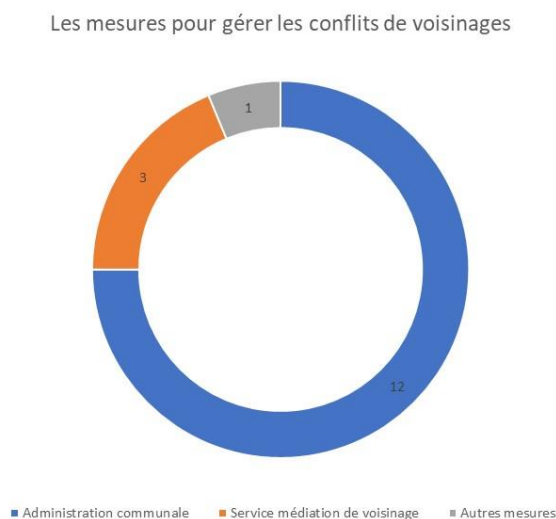
#### 4.1 Organigramme thématique



##### 4.1.1 Les mesures pour gérer les conflits de voisinage la région LEADER Éislek

La première phase de l'analyse consiste à étudier les nombres des communes partenaires de LEADER Éislek qui ont un service de gestion de conflit au sein de leurs communes respectives et quelles sont les mesures prises afin de les régler. Les extraits ci-dessous venant de différentes personnes interrogées illustrent des exemples qui ont été persistants dans l'ensemble de données. Les extraits sont anonymes. Les communes participantes ont été codées par des lettres de l'alphabet. Les fragments démontrent les mesures actuelles dans les communes. L'intervieweur est "R".

Figure 1 : Les mesures et nombre par commune



Les extraits suivants sont peu abstraits. Le but de présenter ces extraits n'est pas de porter préjudice mais de partager les pensées, remarques, suggestions et opinions des intervenants. Les données sont telles qu'enregistrées et sont transcrites. L'intervieweur et les participants ne sont pas francophones.

Trois des communes partenaires de LEADER Éislek ont un service de médiation.

#### Extrait (1)

*« On a un service de médiation de voisinage alors ils contactent directement l'expert. Ses coordonnées sont sous la rubrique de notre site web pour notre service de médiation. La personne dispose aussi une adresse courriel de la commune. C'est du outsourcing de médiation de voisinage » (Commune S, Paragraphe 2)*

#### Extrait (2)

*« Les habitants de xxxxxx qui nous appellent c'est soit pour réclamer qu'un voisin a fait quelque chose qu'il n'aime pas où il a installé quelque chose qu'il n'aime pas alors notre première réaction en principe c'est ce qu'avez-vous déjà parler avec le voisin ? » (Commune C, Paragraphe 8)*

*« .. y a d'autres cas qui rappellent des fois et encore ils veulent rien savoir ou écouter et dans ce cas-là que la commune est un peu hmm y a des problèmes dans ce cas si on prend la partie d'un voisin on va contre l'autre alors comment faire comment gérer ça ben la cause principale pour accepter toute suite d'accepter l'offre de la médiation pour dire à quelqu'un 'écoutez on a un service installer ici à la commune récemment' mais bien sûr ça nous a pris les problèmes de nos mains » (Commune C, Paragraphe 8)*

*« En fait quand quelqu'un appelle on va le donner un numéro de téléphone qui est un numéro interne de la commune donc c'est un service de la commune et présenter*

*également comme un service sur notre site internet avec un numéro interne et adresse électronique également de la commune comme ça la réaction en fait ce qui cherche les conseils c'est un service de la commune c'est un service qui nous a aidé » (Commune C, Paragraphe 10)*

### **Extrait (3)**

*« Je peux dire que les problèmes de voisinage existaient depuis toujours mais que la source de conflits a fondamentalement changée. Aujourd'hui les problèmes quotidiens entre voisins qui se posent sont souvent dus aux bruits, dégradations des propriétés, le non-entretien d'un terrain ou plantations, la détention d'animaux etc... mais dans nombreux des cas également en relation avec une autorisation de construire sur un terrain.*

*Actuellement nous travaillons en collaboration avec une médiatrice sur base d'un contrat de médiation. » (Commune Q, Paragraphe 4 - 5) »*

Lors de ma tournée dans les communes pour réaliser les entrevues, une commune des communes bien qu'elle n'ait pas un service de médiation, a une approche différente pour régler les conflits des habitants. Cette commune a pour objectif principale d'être à l'écoute de ses citoyens, d'ailleurs le participant était engagé pour s'occuper des réclamations et doléances entre autres. Le participant m'a expliqué les mesures qui ont été mis en place afin d'être au service des résidents.

### **Extrait (4)**

*« Bon ici à l'administration effectivement ça ne s'appelle pas effectivement gestion de conflits hmmm mais moi j'étais engagé aussi pour gérer les doléances et réclamations des habitants. C'est-à-dire voilà de les recevoir de les enregistrer et de les présenter au collège échevinal régulièrement. » (Commune I, Paragraphe 12)*

*« .. On a toute sorte cas, si je regarde ici récemment on a eu une nouvelle remarque de notre club de football qui a un nouveau stade au xxx ils ont dit qu'ils ont un stockage sans chauffage là ils ont un peu un souci parce que les ballons de football avec température basses...les balles...voilà ça c'est une sorte de doléance qu'on doit présenter au collège échevinal car on doit faire quelque chose il faut pour y investir soit un chauffage soit un type d'armoire isolée pour mettre les ballons. Voilà à ce niveau il faut prendre une décision et ce n'est pas moi qui vais exécuter mais notre service de bâtiment à qui je vais communiquer cette décision qui doit s'en occuper et qui doit m'informer quand la chose a été réglée.*

*R : ... Vous m'avez dit pour la forêt qu'il y avait un problème et là vous faites quoi ? Porter plainte au commissariat ?*

*« .. Oui car même c'est une chose illégale c'est moi qui appelle la police, on a des photos de mes collègues, le responsable fait des photos et moi je vais parler avec la police, décrire un peu où c'est le lieu, on fait la plainte » (Commune I, Paragraphe 20 - 22)*

*« R : Les habitants viennent directement à la commune, y a une hotline, cela se passe comment ?*

*« ... on n'a pas une hotline mais on a cette adresse électronique c'est aussi indiqué sur notre site internet ou il y indique que les personnes peuvent envoyer leurs doléances avec leur numéro de téléphone et bon dès que je reçois une doléance je contacte la personne et pose des questions faut des explications, faut savoir le lieu exact, les photos descriptions ce qu'est ce qui et exactement le problème voilà tout ça » (Commune I, Paragraphe 29 - 30)*

*« R : Comment procédez-vous ?*

*« J'ai une plateforme de doléances pour inscrire tous ces cas et aussi j'inscris la date et le nom de la personne responsable qui doit s'en occuper et le statut de la doléance mais j'ai encore un autre dossier sur notre serveur ou je j'enregistre toutes les pièces les lettres les photos en relations de ces doléances...*

*R : Alors vous faites des dossiers...*

*« Rigoler—je fais des dossiers électroniques parce que sinon j'aurai besoin un bureau plus grand pour mettre ces dossiers physiques.*

*R : Faites-vous des rapports par après ?*

*« Non je mets toujours à jour les étapes j'inscris les étapes les démarches qui doivent être faites... » (Commune I, Paragraphe 46 - 51)*

En opposition à cette approche un participant dont la commune ne dispose pas d'un service de gestion de conflit m'a fait ressortir que la commune n'a pas comme mission de résoudre les conflits des habitants.

#### **Extrait (5)**

*« A mon avis ce n'est pas la mission d'une commune de gérer des conflits civils ça c'est trop entre voisin, ça ce n'est pas une mission des communes parce que si on commence avec ça on va plus arrêter. On n'est pas un tribunal qu'est-ce que fait en tant que commune, on écoute l'un et on écoute l'autre alors c'est nous qui devons prendre la décision alors non ça ce n'est pas la mission d'une commune. » (Commune G, Paragraphe 13)*

*« Si nous on dit là on ne peut plus rien faire alors vous devez aller à la police alors il y a déjà des choses graves. On ne va pas dire quand il y a une petite bagatelle entre voisin d'aller voir la police, on va leur dire de regarder avec le voisin, de parler avec le voisin pour trouver une solution, c'est mieux de parler. On fait de la médiation mais oui ce n'est pas la mission d'une commune » (Commune G, Paragraphe 17)*

À vue des récits de la commune G, la commune N partage des opinions similaires.

#### **Extraits (6)**

*« Ça vient chez moi mais d'habitude je ne me mêle pas des histoires entre voisins, je dis toujours aux gens de trouver soit une solution entre eux, je réfère aux codes civils qu'il y a des règles là pour tout le monde et les gens doivent soit ils appellent la police pour qu'il trouve, le mieux c'est normalement je leur suggère » (Commune N, Paragraphe 10)*

*« R : Alors quand vous en avez des situations conflictuelles, alors quelles sont les mesures que vous entreprenez ?*

*« Bon d'habitude on suggère, moi je suggère aux gens de régler les problèmes entre eux de façon amicale et si jamais ça ne marche pas et qu'ils font appel à la police parce que d'habitude la commune ne se mêle pas de dans les disputes entre voisins » (Commune N, Paragraphe 13 - 14)*

*« R : alors quand vous dites médiation dans le passé alors c'était un peu le bourgmestre qui*

*a joué le rôle de médiateur*

*« ...oui oui c'était le bourgmestre, le collègue échevinal, je crois que c'était avec le collègue échevinal c'était avec tous les trois qui sont allés sur place et c'était un problème entre voisins où il y avait un problème d'odeur donc qui était gêné par une odeur à cause de la ferme à côté qui a placé des bottes de pailles qui sentait et l'autre voisin qui demandait qu'ils les enlèvent parce que sa femme était malade et qu'elle ne le supporte pas mais lui il refusa de faire ça*

*R : Et il y a eu une solution ?*

*« Non » (Commune N, Paragraphe 21 - 24)*

La similitude des propos pour gérer les conflits des communes G et N est visible également dans la commune H. Le participant met en relief son détachement aux conflits de voisinage dans sa commune.

### **Extrait (7)**

*« En règle générale la commune ne se mêle pas. Directement il n'y a pas de conflits sauf s'il y a un problème concernant une autorisation de construire alors on suit le droit et règlement civile : Donc si deux personnes ont un conflit, alors on les laisse et on ne se mêle pas surtout au niveau de la commune, ça c'est en tous cas notre expérience donc nous restons très prudents même il y a des amis et quatre ans après il sont des ennemies et au niveau de la commune c'est très difficile de mélanger, on peut organiser comme vous avez dit une médiation d'accord on parle avec eux et le résultat c'est les deux parties sont ni satisfaites et c'est la commune qui est perdant » (Commune H, Paragraphe 6)*

Deux communes ont suggéré le service de l'ombudsman et centre de médiation à Luxembourg ville aux réclamants dans le passé. La commune D avait suggéré le service de médiation de la CMCC<sup>3</sup> aux habitants après avoir essayé de résoudre les conflits mais en vain. En parallèle la commune E avait effectué des démarches proches jusqu'à l'établissement d'un système pour recevoir les doléances en personne une fois par mois.

### **Extrait (8)**

*« Il n'y a pas à la commune une personne qui dispose d'une formation particulière adaptée à des problèmes pareils. D'abord la personne se présentera à nos guichets, et on l'écouterà. Je fais l'impression s'ils ne savent plus quoi dire, ou quoi faire, ils viennent m'appeler et alors je prends du temps pour l'écouter et j'essaye de donner...souvent on dit que c'est une querelle entre le voisin et que la commune n'a pas besoin de s'en occuper. Dans des cas pareils j'ai déjà donné l'adresse de centre de médiation à Luxembourg ville » (Commune D, Paragraphe 7)*

### **Extrait (9)**

*« R : Et quand vous en avez un conflit disons qu'un citoyen, un résident qui vient à la commune et se plaint de tel et tel doléances ou a des réclamations à faire, la personne vient-elle directement au secrétariat ou directement vient voir le bourgmestre ?*

*« Il y a plusieurs ou bien au secrétariat ou bien un employé de la commune ou bien ce qu'on*

---

<sup>3</sup> Le Centre de Médiation Civile et Commerciale au Luxembourg



*a depuis le début de notre mandat on a un rendez-vous des citoyennes et citoyens avec le collègue échevinal. Au début on avait ça toutes les semaines mais maintenant on fait ça une fois par mois parce que ça suffit. Il y a un membre de collègue échevinal qui est toujours présent c'est toujours le premier jeudi du mois donc une heure et demie les gens peuvent venir. C'est le tour du bourgmestre jeudi prochain et il y a deux personnes qui sont déjà annoncées eh. Dans le passé on les orientait vers l'ombudsman ou au centre de médiation. » (Commune E, Paragraphe 7 - 8)*

Les communes B, F, J, M, O réceptionnent les réclamations soit au secrétariat ou soit dans certains cas le bourgmestre et les échevins sont contactés personnellement pour écouter les doléances afin de trouver une solution. Dans ces contextes les réclamations sont soit gérées par le bourgmestre ou au collègue échevinal.

### **Extrait (10)**

*« C'est géré un peu par le secrétariat » (Commune B, Paragraphe 6)*

*« R : Avec le bourgmestre si quelqu'un se plaint hors de la commune ça se passe comment ?*

*« Ben... il apporte le dossier ici à la commune et que les personnes ici discutent un peu du dossier » (Commune B, Paragraphe 11 - 12)*

*« R : vous faites quoi quand cela ne marche pas*

*« On essaye plusieurs fois et par après il y a la police qui doit intervenir parce que c'est un règlement inter-communal car même et voilà, on essaye toujours de trouver une solution. À part de la police et d'autres étapes mais quand on n'arrive pas c'est alors qu'on envoie à la police*

*R : Présentez-vous chaque problème que vous avez devant le collègue échevinal ?*

*Oui pratiquement chaque problème pour qu'il y a une visibilité sauf s'il y a vraiment des petits trucs » (Commune B, Paragraphe 17 - 20)*

### **Extrait (11)**

*« Le bourgmestre le fait mais il n'arrive pas toujours » (Commune F, Paragraphe 4)*

*« Parfois il y a des gens qui viennent chez moi, bon il y a l'administration naturellement et j'essaie de communiquer avec les gens, bon si ça ne va pas je vais leur dire bon écoutez maintenant ce n'est plus mon problème parce que d'abord je ne suis pas professionnelle et secundo ça me cause plus de problèmes après qu'avant si je m'en mêle » (Commune F, Paragraphe 6)*

### **Extrait (12)**

*« On est au service de gens et si on peut aider les clients, si on n'est pas concerné alors qu'est-ce qu'on peut aussi faire, ce n'est pas qu'on va se mêler des voisinage si quelqu'un fait la musique trop fort, c'est toujours fallu parler aux gens et donner des conseils voilà ça c'est la chose qu'on peut faire ou s'il y a un conflit avec un ministère on essaie de trouver une solution, donner un contact et expliquer les choses et voilà » (Commune J, Paragraphe 12)*

*« Notre bourgmestre est maintenant retraité alors il est quasiment ici tout le temps présent*

*et alors on dit venez dans son bureau, les gens s'assoient et peuvent expliquer leurs choses et s'il y a une question plus administrative alors c'est le bourgmestre qui nous demande ça dépend du service on donne notre avis et puis voilà, les gens je pense que c'est aussi une question de sentiment et ils sont pris au sérieux » (Commune J, Paragraphe 15)*

*« On ne sait pas toujours trouver des solutions parce que nous en tant que commune on prend des décisions dans un intérêt général et les intérêts généraux et les intérêts individuels parfois ça sert*

*R : Et là qu'est-ce que vous faites ?*

*C'est difficile à dire par exemple si le responsable de service technique peut proposer pour leur bien une solution qui en fin de compte c'est aussi une médiation » (Commune J, Paragraphe 21 - 23)*

### **Extrait (13)**

*« Service de gestion de conflit on n'en a pas et on n'a pas encore un service de médiation et d'autre question combien de cas enregistrés en principe on a aucun cas enregistré moi je ne vois aucun cas enregistré » (Commune M, Paragraphe 4)*

*« Il va directement chez le bourgmestre peut être ou il me demande mais il ne peut pas se plaindre ici pas à la commune pour régler par la commune c'est comme il dit il fait un coup de fil et parle un peu, fait un peu le médiateur » (Commune M, Paragraphe 24)*

### **Extrait (14)**

*« La commune enregistre les réclamations que pour ce qui concerne le règlement communal qui par la suite passe devant le collège échevinal pour être réglé. En outre les doléances qui concernent le droit civil sont orientées vers le commissariat de Wiltz. » (Commune O, Paragraphe 7) »*

Dans la commune K, le participant pratique la médiation à sa manière et pour ce dernier, être à l'écoute de ses habitants c'est le "boulot" de la commune.

### **Extrait (15)**

*« Oui moi je suis ici depuis xxxx, nous on a toujours essayé d'être là pour les gens et les aider parce que le code civil est relativement sec entre voisins aussi hein mais faut car même que la commune aide les gens pour trouver une solution avant qu'ils ne se disputent et qu'ils font des bagarres entre eux »*

*« R : si c'est encore une étincelle on essaie de l'éteindre pas pour le faire flamber »*

*« Voilà c'est ça le boulot de la commune pour moi c'est le boulot de la commune et c'est un boulot intéressant d'être là pour les gens bien sûr dans la dernière année c'est de plus en plus difficile mais la relation avec les gens pour moi c'est primordial c'est ça qui rend le job intéressant pas de se mettre ici au bureau et fermer la porte. Ma porte est toujours ouverte, je suis toujours là pour le gens à part si on a une réunion avec le collège échevinal à huis clos mais pour le reste mais même s'il y a une personne qui vient on essaye tous le temps de parler de trouver une solution pas de dire non venez la semaine prochaine oui si on a un petit malentendu avec le voisin pour moi c'est toujours si on prend directement le problème*

*à la source c'est plus facile de le gérer et de trouver une bonne solution pour les deux. Si on fait une réunion dans trois semaines on a déjà un peut être un nouveau problème qui s'y ajoute etc. donc un médiateur ça c'est top » (Commune K, Paragraphe 6 - 8)*

*« je cherche directement d'aplanir les difficultés qu'ils ont il y a des gens qui comprennent mal les choses les expliquer donc ça c'est la loi les règlements il faut les appliquer là vous avez aucune chance hein puis il y a toujours un petit une interprétation une phase grise comment dire une petite-là il me faut essayer de trouver une solution et c'est pas toujours que les gens quand les gens quittent ici le secrétariat ils ont eu raison concernant leur réclamation ou ils ont une satisfaction c'est pas toujours que la commune ou moi je peux aider tout le monde , il y aussi de gens qui n'ont pas aussi raison et qui malheureusement doivent donc rétablir leur situation qu'ils n'ont pas demandé une autorisation de construire à la commune et donc vous avez des voisins qui ont construit quelque chose qu'il faut démolir, ça c'est aussi des problèmes qui sont qui n'ont pas une solution, c'est pas toujours blanc ou noir il y a aussi un terrain de milieu » (Commune K, Paragraphe 14)*

Une commune qui essaie de trouver des solutions afin d'éviter des éventuels conflits entre voisins dans le village. La commune L fait de son mieux pour gérer les conflits selon le participant.

#### **Extrait (16)**

*« Au niveau de voisinage j'ai effectivement eu un mail hier de notre échevin qui a été contacté. Dans ce cas-là, c'était l'échevin qui a été contacté par une personne qui se plaint de son voisin parce qu'il a remplacé une toiture derrière sa maison il y avait une petite cabane et là il y avait une couverture avec des matériaux qui est pollué et il a jeté les plaques à l'arrière. En fait c'était une réclamation qui a déjà été faite l'année passée j'avais la personne de voisin était là et s'était adressé à moi et voilà je dis on va voir la place pour voir où ça se trouve et puis j'essaie de toujours expliquer aux gens les compétences donc les limites que nous avons au niveau législation si c'est maintenant une question de voisinage ou si quelqu'un a construit quelque chose alors dans ce cas-là on informe le gens si les voisins ont une autorisation, si cette autorisation est conforme ou non, ce qu'on a autorisé donc pour expliquer d'abord au voisin ce que l'autre va faire. Si l'autre estime alors s'il y a quelque chose qui n'est pas conforme par rapport notre régulation alors c'est clair qu'on se rend sur place pour voir pour demander aussi pour intervenir pour dire ce qui se produit maintenant ici et pour dire d'autres choses aussi si cela se produit ici voilà ben il faut toujours des moyens, on a la par exemple on est en train d'établir un règlement de police qui règle aussi certains des conflits qui peuvent se produire entre voisins et donc dans ces instances on peut intervenir au niveau de où on a des responsabilités et autrement on va dire c'est plus la responsabilité de la commune si vous avez d'autres problèmes avec vos voisins il faut s'adresser aux avocats ou bien ça dépend du problème mais on essaie toujours de voir si ça rentre dans les compétences de la commune. Ça c'est en fait le premier pas qu'on entreprend et c'est notre responsabilité on informe le responsable bon voilà là il y a un problème là il y a quelqu'un qui construit et là qu'est-ce qu'on va faire un appel ou si c'est vraiment important on doit l'arrêter par la police de toute façon on fait le processus normal quoi » (Commune L, Paragraphe 8)*

*« Les servitudes ça aussi c'est aussi quelque chose qui arrive, ça c'est la deuxième après les autorisations qui est le problème, est ce que mon voisin a le droit de faire ça et ça par les servitudes, ça c'est aussi quelque chose mais on avait déjà commencé dans la grand rue parce que en fait derrière les maisons les gens font ce qu'ils veulent comme ils veulent comme c'est leur terrain privé et le seul endroit, et là on voulait aussi mettre un peu d'ordre mais là on a vite constaté que c'est impossible parce que avec tous ce qu'il y a déjà là c'est tellement , il n'a pas de règle du tout et comme ça les gens ils se sont arrangés entre eux ils y a maintenant presque jamais quelqu'un qui vient ici pour réclamer pour ce qu'il fait*

*derrière la maison parce que tout autre a aussi et ce qu'il veut « c'est un arrangement » qui existe toujours entre voisins mais là on avait aussi un exemple que quelqu'un fait un balcon est ce qu'il a le droit d'avoir une vue sur mon terrain ça ce sont des choses aussi qui arrivent et c'est surtout au niveau des lotissements si les gens commencent à mettre des maisonnettes dans les jardins mais là aussi on essaye de donner une autorisation, on essaie de résoudre le problème dès le début et en plus il y a une construction qui pourrait nuire le voisin on demande toujours l'accord préalable du voisin donc on a un formulaire qu'on remet aux gens et si quelqu'un veut faire quelque chose, il dit mais là je pourrai demander à mon voisin et s'il est d'accord alors on peut voilà, s'il a ça en écrit, comme ça il a son autorisation et comme ça tous les gens sont contents quoi. ...il en a la servitude même si par après ben de nos temps il y a les maisons qui se vendent assez rapidement et par après si on autorise quelque chose demain c'est un autre propriétaire on évite ça en faisant en écrit un accord entre voisins donc voilà on a fait un formulaire et cet accord entre voisins c'est aussi quelque chose qu'on a fait pour éviter ces problèmes des servitudes qui pourraient intervenir. Au niveau de la population on a aussi encore introduit le système si les gens viennent ici à la commune pour se déclarer on va aussi voir les logements donc ça c'est aussi quelque chose que le bourgmestre peut faire contrôler le logement, salubrité mais on a aussi beaucoup des problèmes avec beaucoup de gens qui viennent ici et même déclarer la et les gens n'ont pas la place, on a fait un peu l'histoire avec c'est récent qui était sur toute la presse en fait le début de tout ça étaient que la commune a dit qu'on refuse de déclarer les gens mais bon dans cet établissement on a des forts doutes sur le logement et la salubrité de logement et depuis huit ans on contrôle vraiment s'il y en a un tout petit doute on contrôle et on va sur place voir les conditions dans lesquels les nouveaux arrivants vont habiter dans cette maison. » (Commune L, Paragraphe 12)*

*« Plantation c'est réglé on a l'a cité en haut mais là les gens ne changent pas trop souvent leurs maisons, ils ont l'habitude et se connaissent alors ils s'arrangent entre eux, surtout au niveau de la question de la hauteur de haie et là on a même proposé de mettre un conteneur communal près de la cité pour faciliter les gens de couper leur haie et les mettre dans les conteneurs pour éviter les problèmes, cela marche très bien. » (Commune L, Paragraphe 16)*

*R : « Je vois que vous avez bien pris des dispositions pour éviter des conflits de voisinage mais recevez toute de même des réclamations ? c'est-à-dire des personnes qui viennent à la commune ? » (Intervieweur, Paragraphe 17)*

*« se plaindre ici c'est déjà qu'il a un problème avec le voisin ça c'est toujours alors l'origine et à ce moment-là on regarde déjà quand les gens formulent leur réclamations, on s'en aperçoit déjà qu'il y a un problème humain entre les deux, en fait le problème c'est le catalyseur de la chose et là à ce moment-là il faut toujours être prudent parce que on a , on entend toujours une version et on entend l'autre version et puis on essaie toujours comme je dis de dire ce que le voisin a c'est en ordre c'est autoriser ou bien on n'a pas de moyen pour éviter ça et comme le coque qui crie le matin, il a tout la place qu'il le faut on ne peut rien faire ou bien on dit on a un problème on va seulement demander. On essaie toujours de ne pas exagérer les conflits et de dire voilà, mais le plus souvent on a les gens qui disent mais ne dites pas aux voisins qu'on a réclamé je voulais seulement savoir, c'est pour cela parfois il faut être diligent et prudent. Sinon on est très vite dans une situation où les gens vont dire que j'étais à la commune et ils ont dit que ce que tu fais ici c'est pas bon et c'est un peu ça comme la réclamation que j'ai reçu hier, je sais que les deux ne s'entendent pas bien du tout et donc il faut déjà être prudent parce que maintenant si je vais chez l'autre, il va dire ah le voisin était chez vous pour dire ça je peux vous dire que lui a aussi fait ça et ça et donc à ce moment-là on est dans un conflit, des fois aussi, on laisse un peu, on ne réagit pas tout de suite pour voir comment les choses s'évaluent, très souvent après deux trois jours ou après une semaine on voit ça reste calme, on imagine que ça s'est arrangé et s'il insiste alors on dit qu'on avait pas le temps alors on va intervenir pour vraiment voir si on réagit trop brusquement comme les gens sont très émotifs faut pas trop agir vite sinon on fait partie du conflit par après. Quelquefois il faut garder un certain calme pour faire passer*

*les émotions et parce que si on a vraiment un voisin chauffé ce n'est pas bon de réagir quoi, on est une administration on doit rester souverain pour dire que ça ce sont vos droits, vos obligations et médier à ce niveau-là mais cela devient problématique aussi quoi. L'année dernière on avait un cas ou un voisin avait fait des travaux dans son jardin, le bourgmestre a demandé à la police de passer pour voir et cela est devenu catastrophe parce que la relation entre les voisins s'est empirée, l'autre croit que c'est le voisin qui a fait une réclamation on a même appelé pour dire que c'est le bourgmestre qui avait demandé à la police de passer non pas le voisin mais cela avait déjà dégénéré et c'est devenu difficile de calmer la situation. » (Commune L, Paragraphe 18)*

#### 4.1.2 Nature des conflits présents dans les communes



Figure 2 : Nature des conflits

La nature des conflits constatés dans les communes est diversifiée.

### 4.1.3 Nombre de cas par commune par an



Figure 3 : Nombre de conflits de voisinage par commune par an

## 4.2 Comment la Médiation de voisinage est perçue par les participants ?

Après avoir eu un aperçu sur la gestion de conflit au sein des communes, le prochain objectif serait d'analyser comment l'approche de médiation est perçue. Bien qu'il y ait des communes qui offrent le service de médiation de voisinage, il était important de constater aussi la perception sur la médiation de voisinage de d'autres communes n'ayant pas ce service.

### Extrait (17)

*« Naturellement c'est toujours bien quand on continue à parler ensemble mais quelquefois franchement c'est toujours les mêmes qui sont en train de râler de rouspéter c'est là ils sont incorrigibles disons c'est comme ça bon naturellement il y a des gens si quelqu'un neutre qui vient les gens ils acceptent et comprennent qu'il est neutre et ils acceptent et c'est toujours meilleur, il y a plus des possibilités que les problèmes sont résolus comme ça naturellement » (Commune F, Paragraphe 19)*

### Extrait (18)

*« Je vois le dossier qui est plus neutre que nous, que la commune bien sûr pour moi ce serait un avantage de toujours demander un avis et si le médiateur me dit faut car même faire attention à ça que tu as pris la partie du monsieur xxxx ou de la dame yyyy hein oui ça serait bien parce que on est toujours humain on est toujours attaché c'est toujours difficile si j'ai des gens qu'on connaît bien c'est le même problème aussi pour les politiciens c'est encore plus pire pour eux » (Commune K, Paragraphe 22)*

### **Extrait (19)**

*« On est très proche ici dans le village je vois si le voisin lui on ne donne pas raison il va dire oui la commune c'est parce que c'est la famille de bourgmestre ou c'est un membre de conseil communal avec qui ils ne vont pas intervenir. Je vois avoir un tel service serait bien tout comme on a le service d'énergie au Parc Hosingen parce qu'avec un tel service on peut dire aux réclamantes d'aller chercher des conseils auprès quelqu'un qui a plus de compétences dans la gestion de tels conflits et je crois que les cas continueront à augmenter, au début on avait trois cas de tel niveau, maintenant six et ça augmente constamment donc ce serait un tel service bien intéressant pour nous. » (Commune L, Paragraphe 22)*

### **Extrait (20)**

*« Oui effectivement je crois qu'une telle personne une personne qui est spécialement formée pour résoudre les conflits, les problèmes entre gens qu'elle fera un meilleur travail de régler le conflit que d'envoyer des amateurs, des politiciens ou des fonctionnaires non formés à régler le problème. Voilà oui pour résoudre le problème ce sera bien d'avoir un expert » (Commune N, Paragraphe 34)*

*« Franchement je pense que ce serait mieux que ce soit une personne neutre externe de la commune qui ferait ça parce que oui ici à la commune bon les fonctionnaires les employés ils sont toujours en rapport avec tout le monde et je pense que quand ils doivent aider à résoudre le problème bon celui s'il y a eu résolution bon comment dire quand on résout un problème normalement d'habitude il y a un gagnant et un perdant mais par rapport au perdant on reste car même par après ça la situation devient drôle avec les gens » (Commune de N, Paragraphe 36)*

### **Extrait (21)**

*« La médiation peut s'avérer fort utile sous réserve que les litiges ne portent pas sur des projets de construction ou de transformation d'immeubles ayant souvent un impact financier certain et de ne pas concerner des matières spécifiques telles que le droit d'établissement, l'urbanisme, etc... » (Commune Q, Paragraphe 6)*

### **Extrait (22)**

*« C'est une valeur ajoutée et un avantage, je trouverai l'approche mieux que les communes peuvent utiliser l'approche d'une personne externe. » (Commune B, Paragraphe 34)*

### **Extrait (23)**

*« J'opterai pour les deux à 100% parce que je crois je pense qu'il faut avoir un certain langage pour parler avec des gens qui viennent et qui ont un problème et pour ça je pense une formation serait élémentaire. Les gens qui reçoivent les clients aux guichets je pense que c'est bien d'avoir une formation de savoir comment parler comment essayer de calmer ou de résoudre un problème vraiment un langage de médiation mais ça prend du temps et ça reste, ça ne sera jamais professionnel et pour cela je pense qu'il serait important d'avoir aussi un service professionnel de médiation dans nos communes vraiment je suis convaincue qu'il faudrait cela pas pour chaque commune mais un service régional » (Commune D, Paragraphe 15)*

### Extrait (24)

« Oui nous aimons beaucoup, comme je disais déjà c'est un moyen pour nous pour rester neutre pour car même être là pour nos habitants et être à l'écoute et pour pouvoir leur proposer une solution qui à mon avis est une solution qui vaut quelque chose qui est d'un expert qui gère les conflits, pour les conseiller, les habitants aller voir un médiateur pour mieux être servi nous parce que nous n'avons pas l'expérience, nous sommes à l'écoute mais on n'est pas expert, c'est ce que nous aimons beaucoup de ce services » (Commune C, Paragraphe 20)

### Extrait (25)

« Oui les encourager dans le chemin de la médiation parce que c'est une solution aussi pour les gens pour reprendre de nouveau la communication entre eux parce que souvent le voisinage c'est comme un mariage élargi quand tu as une maison jumelée tu as vraiment porte à porte et quand tu n'as pas un bon voisinage et que tu les vois tous les jours ça c'est comme dans un mariage, si tu n'as pas bonne relation et ça c'est fatigant et ça prend énormément de qualité de vie je trouve. » (Participant A, Paragraphe 35)

Pour donner suite aux perceptions d'un tel service, la question d'être favorable pour la mise en place d'un service régional de Médiation de voisinage dans la région LEADER Éislek a été évoqué. Le diagramme présente l'intérêt des communes participantes. Le sondage effectué auprès des 16 communes partenaires de la région LEADER Éislek s'avère tel que :

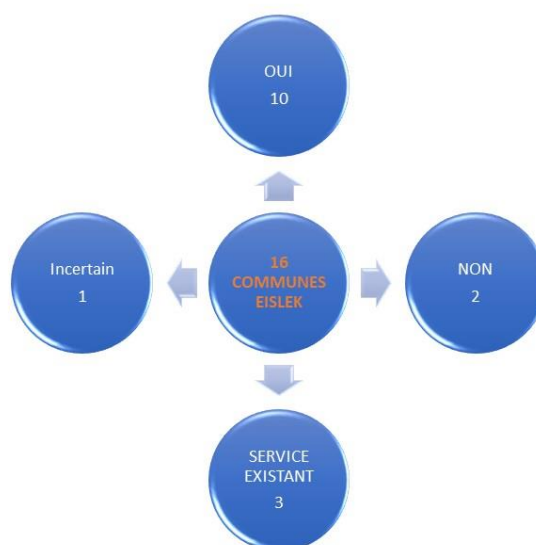


Figure 5 : Représentation numérique d'intérêt par la mise en place d'un service de médiation

Sur la totalité des 16 communes, en excluant les 3 communes qui ont un service de médiation de voisinage : 2 communes ont répondu « non », 10 communes sont favorables pour la mise en place d'un service régional de la médiation de voisinage et une commune est incertain de ce service.



### 4.3 Les participants en faveur la mise en place d'un service de médiation

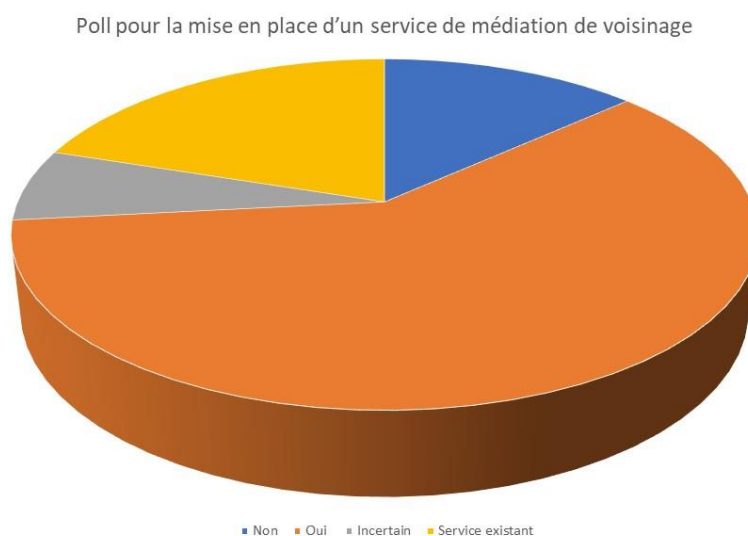


Figure 4 : Graphique décrivant l'intérêt pour la médiation de voisinage

### 4.4 Pourquoi être favorable pour la mise en place d'un tel service ?

Différents participants se sont exprimés sur le pourquoi d'avoir le besoin d'un tel service. Quelques-uns ont évoqué la neutralité comme étant un facteur important afin de rester en bons termes avec les citoyens car c'est sensible parfois pour les employés de la commune de maintenir la neutralité. Le fait d'avoir une personne externe, neutre et ayant une expertise en gestion de conflit peut s'avérer être perçu comme un atout. La neutralité fut un terme persistant cité lors de cette phase d'analyse.

#### Extrait (26)

*« En général pour une commune je pense personnellement que les différents conflits augmentent toujours donc même c'est normal avec la population qui augmente aussi donc plus de conflits et par rapport à ça tôt ou tard on aurait besoin d'un service qui s'en occupe naturellement soit du personnel qui sera formé dans une manière pour gérer les conflits soit par un service externe voilà. » (Commune B, Paragraphe 34)*

#### Extrait (27)

*« Ah certainement je suis convaincue pour ce service car les problèmes entre les voisins ce ne sont pas toujours des problèmes qu'il faut régler devant un juge mais souvent ce sont des problèmes de mal communication. » (Commune D, Paragraphe 16 - 17)*

### **Extrait (28)**

*« Oui moi je dois dire si on a une personne spécialisée à ce niveau ça aidera peut-être. Ne faut pas nécessairement que cette personne soit un bac + faut que la personne ait de l'empathie aussi pour pouvoir comprendre les problèmes les doléances et aussi avoir un certain sens de responsabilité pour s'en occuper » (Commune I, Paragraphe 58 - 59)*

*« R : Seriez-vous favorable pour un service de médiation ?*

*Oui pourquoi pas » (Commune I, Paragraphe 62 - 63)*

### **Extrait (29)**

*« C : Oui je dirai oui parce que comme je viens de dire on a même certains cas où les gens croient ou estiment que la commune ne peut pas résoudre leurs problèmes ou même estiment que la commune peut résoudre les problèmes mais parfois ils croient ne pas avoir la neutralité alors ils partent directement chez un avocat » (Commune L, Paragraphe 22)*

*« Je dirai on a un service par exemple de conseil en énergie dans le Parc naturel, je pourrai voir un bureau de médiation régional serait intéressant » (Commune L, Paragraphe 22)*

### **Extrait (30)**

*« Oui effectivement je crois qu'une telle personne, une personne qui est spécialement formée pour résoudre les conflits les problèmes entre les gens qu'elle fera un meilleur travail que d'envoyer ces cas à des amateurs, des politiciens ou des fonctionnaires non formés voilà oui pour résoudre le problème ce sera d'avoir un expert ...*

*R : Ou pensez-vous, ce sera mieux de faire peut-être des formations avec les personnels de la commune ?*

*« Franchement je pense que ce serait mieux que ce soit une personne neutre externe de la commune qui ferait ça parce que oui ici à la commune bon les fonctionnaires, les employés ils sont toujours en rapport avec tout le monde et je pense que quand ils doivent aider à résoudre le problème bon celui s'il y a eu une résolution, bon comment dire quand on résout un problème normalement d'habitude il y a un gagnant et un perdant mais par rapport au perdant on reste car même par après ça la situation devient drôle avec les gens » (Commune N, Paragraphe 34 - 36)*

### **Extrait (31)**

*« Naturellement c'est toujours bien quand on continue à parler ensemble mais quelquefois franchement ce sont les mêmes qui sont en train de râler de rouspéter, c'est là ils sont incorrigibles disons c'est comme ça. Bon naturellement, il y a des gens, si quelqu'un neutre qui vient, les gens acceptent et comprennent qu'il est neutre et ils acceptent et c'est toujours meilleur, il y plus des possibilités que les problèmes sont résolus comme ça naturellement » (Commune F, Paragraphe 19)*

### **Extrait (32)**

*« une personne externe voilà c'est ça c'est toujours aussi difficile pour moi comme j'habite le village et si c'est un bon copain ou une bonne copine donc une personne neutre serait certainement un avantage en ce qui concerne et si on arrive pas à trouver une solution*

*idéale en premier lieu de demander l'avis d'une personne externe neutre qui connaît pas le « Mich et la dame Charlotte » mais qui se dit c'est des gens ok je vois le dossier qui est plus neutre que nous, que la commune bien sûre pour moi ce serait un avantage de toujours demander un avis et si le médiateur me dit faut car même faire attention à ça que tu as pris la partie du monsieur Mich ou de la dame Charlotte hein oui ça serait bien parce que on est toujours humain on est toujours attaché, c'est toujours difficile si j'ai des gens qu'on connaît bien. C'est le même problème aussi pour les politiciens c'est encore pire pour eux que pour moi parce que moi j'ai une place ici et je ne suis pas élu tous les 6 ans » (Commune de K, Paragraphe 22)*

### **Extrait (33)**

*« R : Seriez-vous favorable pour un service de médiation ?*

*Oui pourquoi, pas si LEADER voit qu'il faut » (Commune J, Paragraphe 37 - 38)*

### **Extrait (34)**

*« R : Seriez-vous favorable pour un service de médiation ?*

*Oui si les autres communes décident alors pourquoi pas nous aussi mais on a rarement de tels conflits » (Commune O, Paragraphe 8 - 9)*

### **Extrait (35)**

*«...ce serait une possibilité de louer les services d'une société comme le vôtre... j'imagine qu'il y aura toujours des moments par exemple ce cas précis on en discute là, aurait une bonne chose d'avoir une médiation et la donc louer les services à une entreprise privée donc je n'en suis pas sûre si on avait besoin d'un service régional qui coûte bien sûr qui coûte un certain montant tous les ans , ils faut donc établir une structure fixe alors ça coûte et ça c'est sûr mais si j'ai un cas en 2-3 ans alors c'est plutôt plus simple d'avoir recours à une entreprise privée pour ce cas au lieu d'avoir un service régional qui génère car même des coûts réguliers » (Commune E, Paragraphe 19 - 20)*

## **4.5 Les refus du recours à la médiation**

Bien qu'une commune dont les politiciens ne sont pas favorables pour un tel service, le personnel de la commune qui est au quotidien en contact avec les clients estime qu'il y aurait peut-être une demande d'un tel service mais les résidents sont réticents à venir faire des réclamations à la commune. En parallèle un autre politicien décline également la mise en place d'un tel service.

### **Extrait (36)**

*«.... Moi je ne connais pas il y a des choses comme ça mais si on dit on va faire un service pour ça à mon avis, à ce moment-là pour les bagatelles des gens vont faire des drames avec rien....*

*... alors de mouche ça devient éléphant, moi j'ai l'impression comme ça s'il y a ce service qui existe ahh on va profiter de ça tac et puis on fait un drame » (Commune M, Paragraphe 66 - 67)*

*« c'est possible que je me trompe mais à mon avis c'est plus contreproductif parce qu'à ce moment-là ils viennent pour des bagatelles ils viennent déjà pour des bagatelles c'est possible que je me trompe, c'est possible mais si le LEADER fait un projet comme ça on n'est pas contre absolument pas mais si c'est seulement pour nous, je ne vois pas l'intérêt pourquoi le faire on va voir les autres communes si elles sont acceptables et là pour le faire alors pourquoi pas mais pour le moment je veux bien dire qu'on a pas besoin parce que c'est contreproductif alors c'est non » (Commune M, Paragraphe 72)*

### **Extrait (37)**

*« R : croyez-vous si on a, on met un service à la disposition à la commune est ce que les gens seront plus à l'aise de venir et... »*

*« ...je pense que oui je pense que qu'effectivement s'il y a une infrastructure pour qu'ils auraient plus la tendance à venir directement la commune en cas de conflit. » (Commune M, Paragraphe 93 - 94)*

*« Pensez-vous qu'avoir un expert en gestion de conflit permettre de maintenir l'harmonie de bon voisinage dans une commune ? »*

*« Je pense que oui, je pense que pour tout problème s'il y a toujours un service pour un médiateur ça apaise déjà la situation d'avoir une personne neutre qui peut répondre aux exigences de trouver un terrain d'entendre pour les personnes »*

*R : mais vous me dites car même qu'il n'y a pas de demande, votre commune ne reçoit pas des réclamations...*

*Je pense ici pour nous on n'a pas eu des réclamations mais je pense que si on avait un service, les gens auraient plutôt la tendance à venir à la commune » (Commune M, Paragraphe 99 - 102)*

*Eh oui bien sûr en plus on ne connaît pas tout le monde et on ne connaît pas tous les situations donc effectivement que la demande serait plus grande que l'on croit » (Commune de M, Paragraphe 106)*

### **Extrait (38)**

*« Je dois discuter avec mon personnel mais pour moi personnellement je dis non parce qu'en ces moments on résout bien les conflits et c'est aussi mon métier, je vis dans la commune on connaît les gens » (Commune G, Paragraphe 28)*

## 4.6 L'incertitude

Comme à la commune H, selon le participant il n'y a que très peu de cas de conflit de voisinage alors cela fut difficile pour lui de répondre la question.

### **Extrait (39)**

*« Ça ce peut pour l'instant, c'est difficile à dire » (Commune H, Paragraphe 25)*

## 4.7 Qu'en pensent les communes ayant un service de médiation de voisinage ?

Il est impératif d'avoir l'avis des communes qui ont installé un service de médiation. Depuis deux ans, ces trois communes ont établi un service de gestion de conflit pour ses citoyens. C'est une médiatrice vacataire qui gère les conflits de voisinage de ces communes. Les témoignages concernant la satisfaction d'un tel service sont ci-dessous :

### Extrait (40)

*« C'est un soulagement pour les communes d'en avoir un tel service » (Commune S, Paragraphe 9)*

### Extrait (41)

*« La médiation peut s'avérer fort utile sous réserve que les litiges ne portent pas sur des projets de construction ou de transformation d'immeubles ayant souvent un impact financier certain et de ne pas concerner des matières spécifiques telles que le droit d'établissement, l'urbanisme, etc... » (Commune Q, Paragraphe 6)*

### Extrait (42)

*« Pas pour nous en débarrasser mais avoir une neutralité et d'avoir proposé au voisin comment résoudre leurs problèmes » (Commune C, Paragraphe 8)*

*« R : est-ce un service « outsourcing » ?*

*« Oui c'est un service de outsourcing ni on fait des soirées informatives ou la publicité on ne veut pas inciter les gens, moi je suis toujours de l'avis qu'il faut bien essayer de résoudre le problème directement c'est déjà une étape plus loin si on contacte la commune et si pour aller plus loin pour prendre un service médiation ça veut dire qu'en fait la situation est arrivée à une situation qui n'est plus gérable. ...qu'on n'en peut plus s'en sortir sans avoir de l'aide de l'extérieur... » (Commune C, Paragraphe 11 - 12)*

*«... Oui nous aimons beaucoup, comme je disais déjà c'est un moyen pour nous pour rester neutre car même être là pour nos habitants et être à l'écoute et pour pouvoir leur proposer une solution qui à mon avis est une solution qui vaut quelque chose qui est d'un expert qui gère les conflits, pour les conseiller les habitants aller voir un médiateur pour mieux être servis parce que nous n'avons pas l'expérience, nous sommes à l'écoute mais on n'est pas expert, c'est ce que nous aimons beaucoup de ce service » (Commune C, Paragraphe 20)*

*« R : Recommanderiez-vous le service de médiation à d'autres communes ?*

*Ah oui sans hésiter » (Commune C, Paragraphe 23 - 24)*

### 4.8.1 Les acteurs externes des communes et leurs opinions

Cette partie d'analyse est consacrée aux participants externes des communes partenaires de LEADER Éislek. Les participants sont les assistants sociaux de l'Office Sociale de Wiltz et de Résonord. La position et l'opinion des acteurs collaborateurs externes dans le social et dans les communes seront évoqués sur la demande les conflits de voisinage et l'importance d'avoir un service de médiation régional. La perception de la médiatrice vacataire sur certains récits des entrevues réalisées dans les

communes sera également illustrée dans ce segment. Il est important de souligner que les commentaires de la participante « A » n'a pas le but de porter des préjudices aux autres participants mais uniquement de donner un avis sincère et juste en tant qu'expert professionnel dans son domaine spécifique.

Les participants « P » et « U » rapportent le suivant sur le conflit de voisinage des clients enregistrés.

#### **Extrait (43)**

*« Nos assistantes sociales sont très rarement confrontées à des problèmes de voisinage »  
(Participant P, Paragraphe 3)*

En comparaison le participant "U" partage :

#### **Extrait (44)**

*« R : Recevez-vous des cas de conflits de voisinage de vos clients ?*

*Oui ça arrive que nous soyons confrontés à ce type de problème mais ce n'est pas la majorité de nos demandes qui sont faites ici hein, il y a de temps en temps des conflits de voisinage.*

*Sur les 600 dossiers actifs que vous avez approximativement combien sont des conflits de voisinage compte tenu bien que la raison principale qu'ils viennent chez vous pour autres raisons ?*

*Pas principalement, pas directement c'est dans la conversation liée à d'autres problèmes que les gens nous font part qu'il y a parfois des conflits de voisinage qui leur empoisonnent la vie quoi mais les gens ne viennent pas pour ça directement. Il y a d'autres demandes. Dans le cadre de ces demandes on est en contact avec ces gens qui disent qu'il y a des problèmes de voisinage.*

*R : Ok et dans ce contexte que faites-vous ?*

*Généralement on n'intervient pas ou on intervient disant aux personnes de voir comment elles peuvent désamorcer ce conflit de voisinage, comment la personne peut elle-même désamorcer mais on ne va pas intervenir dans ce conflit de voisinage parce que nous ne sommes pas là pour ce type de demande mais on peut aider la personne comment elle peut se positionner autrement, comment elle peut agir autrement, comment elle peut interagir autrement.*

*R : Disons sur les 600 dossiers actifs, peut-être combien de demandes avez-vous où les personnes se plaignent entre autres de conflit de voisinage ?*

*1 ou 2 % de 600 qui nous fait allusion de voisinage qui nous parlent de problème de voisinage*

*R : Avez-vous du personnel ayant une formation en gestion de conflit ?*

*Pas réellement gestion de conflit mais personnellement moi, j'ai une formation en thérapie familiale, j'ai une collègue qui a une formation de relation humaines. » (Participant U, Paragraphe 8 - 17)*

Bien qu'il y ait une différence sur les données des deux institutions sociales, leur avis pour la mise en place pour un service de médiation régionale fut similairement favorable mais pas prioritaire.

#### **Extrait (45)**

*« R : Pensez-vous que ce sera une valeur ajoutée d'avoir un service de médiation régionale ? Est-ce important ?*

*Oui définitivement*

*R : Etes-vous favorable pour un tel service ?*

*Oui » (Participant P, Paragraphe 6 - 9)*

#### **Extrait (46)**

*« R : Pensez-vous qu'établir un service de médiation régional peut être un plus ? Pour votre organisation sera-t-il un atout de conseiller un client ayant un problème de voisinage de s'orienter vers un tel service pour régler le problème de voisinage ?*

*Oui je pense oui maintenant je ne sais pas si ce service répond à une demande importante ou pas, vous avez fait la tournée des communes vous saurez ...*

*R : Seriez-vous favorable pour un tel service ?*

*Oui, tout-à-fait » (Participant U, Paragraphe 18 - 21) »*

Étant médiatrice et enquêtrice de cette étude, il était impératif de garder une posture de neutralité lors des entrevues et la phase d'analyse. Mais afin d'obtenir l'opinion d'une personne tierce partageant les mêmes codes déontologies et étant également une participante de cette étude, j'ai estimé apte de demander l'avis de la participante A sur quelques récits. Ses avis sont donnés et ne sont pas préjugés. Cette partie de l'étude apportera de la clarté à certains doutes eu au cours des entrevue de certains participants.

#### **Extrait (47)**

*« R : Combien des cas de « répétitif demandeur » c'est-à-dire les mêmes demandeurs, plaignants reviennent pour la médiation soit pour le même cas où autres conflits, y en a-t-ils, si oui combien avez-vous par commune ?*

*A : 2 cas sur le nombre de cas globales de 22 communes (110 000 habitants), très rare que les gens reviennent*

*R : Selon les dires de quelques participants : « Les gens en abuseront le service de médiation, faire le drama et en profiter de ce service que la commune paie ? Qu'en pensez-vous de ça ? »*

*A : Ce n'est pas juste, absolument pas. Ça je n'ai jamais encore eu ça » (Paragraphe 16 - 19)*

#### Extrait (48)

*« R : Je partage le récit d'une entrevue que j'ai eu avec quelqu'un et je souhaiterais avoir vos pensées sur cela. La personne me dit que dans sa commune il n'a pas beaucoup de conflits mais il hypotheque que - " « c'est déjà arrivé peut-être dans le passé » un voisin qui passait souvent avec son chien à l'attache devant le gazon d'un autre voisin. Le chien faisait tout le temps son excrément sur la pelouse de l'autre voisin. Apparemment bien que le voisin ait essayé de parler avec le voisin dont le chien fait les excréments devant chez lui, le propriétaire du chien maintient que ce n'est pas son chien qui fait ses crottes sur la pelouse de celui-ci. Alors le politicien a conseillé de ramasser les crottes de chien et d'aller balancer devant le voisin qui a le chien. Et la personne me dit que depuis cela le problème est résolu".*

*A : Quoi ce n'est pas vrai. Un politicien te dit cela. Il conseille son citoyen de faire cela. Pour moi, c'est inadmissible de faire des choses pareilles. Si on n'a pas de preuve, l'autre aurait pu faire une plainte contre ce voisin, parce que ce sont des insultes, vous dites une chose et vous n'avez pas de preuve. Pour moi, c'est inadmissible une chose pareille » (Paragraphe 22 - 23)*

#### Extrait (49)

*« R : Un politicien m'a dit d'avoir un tel service sera contra productif, la commune n'est pas là pour s'en occuper des problèmes des adultes, il ne veut pas s'en mêler*

*A : Ça c'est son opinion mais quand on n'a pas un tel service on ne peut pas le dire, il ne l'a pas essayé alors il ne peut pas le dire, contra productif, il ne se mêle pas de tout ça quand ils ont ce service alors c'est eux qui disent c'est un service externe pour la commune et voilà ils n'ont pas besoin de se mêler de ça mais je dirai c'est une réponse infantile parce que je connais très bien comment les gens réagissent. Il y a toujours la problématique entre les gens. On dit souvent où il y a des gens, il y a toujours des tensions. Ça tu l'as partout. Il y a des gens qui peuvent gérer plus que d'autres mais de dire qu'eux ils ne sont pas là pour régler mais un bourgmestre est responsable pour ses citoyens aussi qu'il doit voir. Je dirai si on est bourgmestre d'une commune on est aussi dans un certain sens responsable et on doit s'assurer que les citoyens ont une bonne qualité de vie. Et si on s'en fout de tout ça alors pourquoi il est bourgmestre ? Un bourgmestre est responsable de ses citoyens et c'est pour cela qu'il est élu c'est pour cela personnellement je crois que les politiciens sont là pour veiller à une bonne qualité de vie. Les politiciens, ils y en ont quelques-uns qui sont assez ouvert qui disent oui on peut améliorer vraiment la qualité de vie des citoyens et s'ils ont un problème il y a quelqu'un qui peut résoudre tout ça et en plus ils n'ont toujours pas le temps. . .parce que quand tu as des communes avec beaucoup des habitants comment gérer tout ça à côté des autres travaux qu'il y a à gérer on est débordé et ils sont super contents qu'avoir un tel service les soulagent et ils n'ont pas le technique comme nous. Si on doit parler la langue russe dans deux heures, ce n'est pas possible et c'est tout à fait la même chose et c'est pour ça je trouve que dans le nord quelquefois je vois qu'ils sont le bon père de leur commune et qu'ils peuvent tout gérer et tout régler, je veux bien mais de donner une réponse de dire que ça va créer encore plus de problème et de dire qu'ils règlent leurs conflits entre eux, ça je n'en trouve pas bien aussi parce que pourquoi tu as quand même ce poste. C'est comme dans une association quand tu as un problème tu vas voir le président non pas le dernier dans la rangée. Tu demandes le président comment on peut résoudre ce problème et le président pour être neutre et à l'écoute de ses citoyens, il y a le service. » (Paragraphe 28 - 29) »*



Participante A s'est exprimée aussi sur l'importance de la médiation.

#### **Extrait (50)**

*« C'est un soulagement pour les communes d'avoir un tel service » (Paragraphe 9)*

*« D'installer un service de médiation parce que ça leur prend comment dire beaucoup d'ennuis et eux ils restent toujours politiciens et eux ils ne peuvent pas maintenant s'ils prennent une décision de l'un ou de l'autre côté il y aura toujours un citoyen qui ne sera pas content. » (Paragraphe 11)*

*« R : Avoir un service de médiation est-ce important pour une commune ?*

*A : Absolument. Je dirai c'est une solution « win win » parce que les politiciens, ils n'ont pas besoin de prendre une décision qui pourrait être nocive pour leur vie politique parce que pour eux ils sont toujours contents quand ils peuvent dire qu'ils ont ce service et aller voir ce service » (Paragraphe 26 - 27)*

En termes de recommandation comme médiatrice, elle insiste sur l'importance de la communication, d'avoir un service de médiation pour les communes et ses bénéficiaires.

#### **Extrait (51)**

*« R : En tant que médiatrice quelles recommandations tu donneras*

*A : de mon expérience en tant que médiatrice et de toutes les communes que je travaille je peux uniquement dire que c'est bénéfique pour les communes, ils gagnent du temps, c'est un gain du temps, c'est une reconnaissance des citoyens quand la médiation s'est bien déroulée puis quand la situation s'est apaisée, le conflit a bien été résolu. Moi, comme médiatrice je peux uniquement dire que c'est un bénéfice pour les communes quand elles ont un tel service parce que je le vois et je l'entends de tous les bourgmestres pour toutes les communes pour lesquelles je travaille et il n'y a eu qu'un seul maintenant qui a dit non on n'a plus besoin de votre service. Je dirai aussi c'est soulageant pour eux autrement ça leur coûte beaucoup de nerfs. » (Paragraphe 32 - 33)*

*« A : Oui les encourager dans le chemin de la médiation parce que c'est une solution aussi pour les gens pour reprendre de nouveau la communication entre eux parce que souvent le voisinage c'est comme un mariage élargi quand tu as une maison jumelée tu es vraiment porte à porte et quand tu n'as pas un bon voisinage et que tu les vois tous les jours ça c'est comme dans un mariage, si tu n'as pas une bonne relation et ça c'est fatigant et ça prend énormément de qualité de vie je trouve. » (Paragraphe 35)*

## 5. Bilan de l'étude

Cette étude visait à évaluer quelles sont les mesures prises dans les communes pour résoudre les conflits voisins. Les déductions les plus évidentes à émerger de l'analyse sont liées aux informations données par les participants. L'étude avait trois objectifs principaux :

- a. Déterminer comment les communes gèrent les conflits de voisinage
- b. Les mesures entreprises afin de les résoudre

- c. Développer des initiatives pour des projets sociaux afin de promouvoir le bon vivre
- d. Évaluer la possibilité d'une approche médiation

## 5.1 La gestion des conflits de voisinage dans les communes

La majorité des participants se sentent concernés par les conflits de voisinage dans leurs communes. 75% des communes participantes pensent que c'est important d'être à l'écoute de leurs citoyens et sont conscientes de ce besoin. Le reste de 25% des communes soit ne veulent pas se mêler des conflits des voisins afin de garder une certaine neutralité ou soit ne se sentent pas responsables pour s'occuper des doléances de leurs clients et ne croient pas que c'est la mission de la commune. La nature des réclamations ou doléances des citoyens était liée aux nuisances, construction, stationnement, servitude, plantation, dégradation des propriétés ainsi que des problèmes de communication. Afin de pouvoir mieux comprendre ses citoyens les 12 communes représentant les 75% ont pris des mesures pour démontrer leur intérêt aux soucis de voisinage des habitants. Il fut constaté que le 25% des communes participants maintiennent qu'il n'y a jamais ou presque pas eu de conflits dans leur commune respective et même s'il y en avait ce n'est pas leur responsabilité de les résoudre.

## 5.2 Les dispositions prises par les communes pour résoudre les conflits

Selon les données récoltées on voit une variance. Sur les 16 communes partenaires, 12 communes confirment que s'il y a des conflits de voisinage au sein de leur commune alors c'est l'administration communale qui prend en charge de résoudre le problème. L'administration communale est composée soit des employés ou fonctionnaires de la commune, le collège échevinal ou le bourgmestre. Ceci semble paradoxal quand on tient compte des 25% des communes participantes qui ne pensent pas que c'est l'objectif de la commune de résoudre les conflits de voisinage. Néanmoins la moitié des 25% soutiennent qu'ils peuvent envisager de prendre des dispositions si dans le futur il y aurait une demande.

Des 4 communes restantes sur la totalité, 3 ont un service de médiation de voisinage. Elles ont opté pour ce service pour donner un service qualitatif aux citoyens. Elles y ont pris recours pour garder une neutralité envers les habitants pour qu'elles n'y aient pas une prise de partie. Certains ont évoqué un manque d'expertise et de temps. Les trois communes offrent ce service depuis deux ans et semblent être satisfaites.

Une seule commune prend une tout autre disposition afin d'être à l'écoute de ses citoyens. L'objectif de cette commune était que pour chaque citoyen ayant un souci de quelconque nature au quotidien, un personnel de la commune est présent pour eux. Une des dispositions importantes que la commune a prises était d'engager une personne dont la tâche principale était d'enregistrer les doléances, de les présenter au collège échevinal et faire un suivi.

En moyenne les communes ont environ une demi-douzaine de cas de conflit de voisinage par an. Pour traiter un conflit et arriver à une solution faut compter approximative 5 heures de médiation. En général, le temps pour traiter un cas dépend selon la nature de conflit, l'expertise à gérer le conflit et la volonté des parties. En prenant en considération ces paramètres, les communes ayant un service

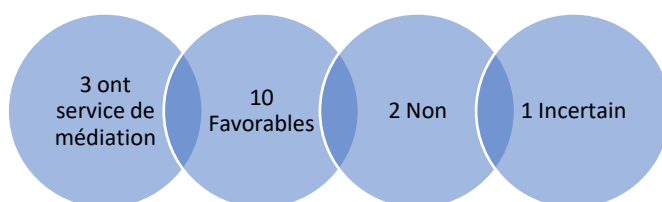
de médiation bénéficient de non seulement de temps pour autres tâches administratifs mais également maintiennent une position neutre envers les citoyens.

### 5.3 L'initiative de l'étude aux fins de bon vivre

L'idée principale de réaliser cette étude avait pour objectif d'initier des projets sociaux afin de promouvoir le bon vivre en voisinage. Au cours des entrevues et grâce à la flexibilité d'utiliser la méthodologie semi-structurée pour recueillir les informations a permis d'évaluer s'il y aurait un intérêt favorable pour établir un projet régional de la médiation de voisinage. D'autres participants, des acteurs sociaux travaillant avec les communes partenaires de LEADER Éislek ont été approchés. Il semble avoir une demande et sont favorable.

### 5.4 L'approche de médiation

L'approche a été bien perçue par les participants. Sur les 16 communes partenaires, excluant les trois communes qui disposent déjà d'un tel service (16-3 communes), 10 communes sur 13 communes restantes sont favorables pour un tel service si le LEADER souhaite mettre en place un service régional de médiation de voisinage. Les motivations ébruitées sont la neutralité, le manque de formation, le manque d'expertise, manque de temps. Un participant prévoit qu'avec une hausse de population, la diversité présente n'est qu'une bombe à retardement pour les conflits. Dans le contexte des conflits humains entre voisins, avoir une personne neutre, externe, qualifié et formé pour apaiser les tensions et travailler les relations pourrait s'avérer à être une valeur ajoutée selon les participants favorable pour la mise en place d'un tel service. L'intérêt pour le service est :



Les 16 communes partenaires de la région LEADER Éislek.

## 6. Perceptions et conclusion

L'étude qualitative réalisée a permis d'avoir un aperçu sur comment les communes gèrent les conflits de voisinage. L'étude démontre aussi les mesures entreprises afin d'être à l'écoute des citoyens et les démarches faites pour assurer une harmonie et neutralité dans une commune. Les données ont clairement permis de démontrer les positions des politiciens, des fonctionnaires et employés communaux, des acteurs sociaux et la gestion de conflit. Bien que certaines communes prennent l'initiative pour résoudre les conflits de voisinage, certaines répriment un tel engagement car selon eux ce n'est pas leur objectif professionnel ni de l'institution qu'ils représentent. Une limitation pour

moi en tant qu'enquêtrice était de me remettre à chaque fois sur ma position de neutralité quand j'étais confrontée à des participants qui étaient insensibles aux doléances de leurs électeurs. Au lieu d'être à l'écoute des personnes qui les ont élus pour cette position, ils faisaient le sourd. C'était assez difficile de ne pas entrer dans des interprétations et jugements. Une autre limite était au niveau linguistique. Souvent durant les entrevues, les participants qui m'ont reçu dans le collège échevinal parlaient en luxembourgeois entre eux qui fut parfois difficile pour moi de les suivre. Cela dit, j'ai réalisé qu'il me faut d'avantage pratiquer la langue.

Les trois premiers objectifs de LEADER Éislek (voir section 1.5) pour cette étude sont atteints. Cette étude a permis non seulement d'avoir un aperçu comment les communes partenaires de la région LEADER Éislek gèrent les conflits de voisinage ainsi que les démarches entreprises afin de les régler mais a également permis de mettre en évidence les besoins sociaux pour le bon vivre entre voisins. L'initiative en fonction des résultats obtenus serait de voir l'éventuelle possibilité de la mise en place d'un service de médiation de voisinage régional dont l'aboutissement est non seulement le but de LEADER Éislek mais qui serait en synergie avec des partenaires locaux. Il semble qu'il y ait une occasion essentielle de promouvoir le principe démocratique de redevabilité : en acceptant que ces préconisations soient mises en débat, le médiateur, sans devenir un acteur politique puisque ses fonctions sont incompatibles avec l'exercice d'un mandat, nourrit l'arène démocratique et rend compte, devant les citoyens qu'il sert de son activité. De même, les responsables politiques et administratifs doivent se rendre le compte de l'usage qu'ils entendent faire des préconisations émises par le médiateur. Ce serait le signe d'une commune moderne, incorporant une culture de la médiation, capable d'assumer une forme de remise en question de ses propres certitudes pour améliorer le service qu'on rend aux citoyens.

La recommandation de PSC basant sur les constats et résultats de cette étude est de créer un service régional de la médiation dans la région LEADER Éislek pour ses communes partenaires avec leur participation. Ce service sera destiné aux habitants des communes partenaires favorable pour ce projet. Cela permettra non seulement d'alléger la charge de travail pour les employés communaux mais sera géré par des personnes ayant l'expertise et compétence à résoudre des conflits de cette nature. Dans les régions du Mullerthal et de la Moselle, un tel service de médiation existe depuis 10 ans. Ceci était initié comme un projet LEADER Mullerthal qui désigne ses communes partenaires étant en conformité avec la politique de la médiation au niveau national. Avoir un tel service sera d'orienter les habitants vers des personnes formées à régler les conflits d'une façon neutre tout en démontrant que leur commune respective est à leur écoute. PSC propose la mise en place d'un service de médiation régional qui a comme mission de promouvoir le bon vivre en voisinage dans la région LEADER Éislek.

## 7. Bibliographie

Le guide du voisinage Ooreka.pdf

Blokland, T. (2003). *Urban bonds: social relationships in an inner-city neighbourhood*. Cambridge, UK, Polity.

Le conflit - Définition, signes et origines (psycho-ressources.com)

<https://doi.org/10.3917/riss.191.0137>

Population & Démographie (mae.lu)