



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

## Résumé de l'étude de bon vivre en voisinage dans les communes partenaires de la région LEADER Éislek sur la gestion des conflits de voisinage.

### ➤ Situation de départ

Ce document constitue le rapport de l'étude réalisée dans les communes partenaires de la région LEADER Éislek. Les communes participantes étaient : Boulaide, Bourscheid, Clervaux, Esch sur Sûre, Goesdorf, Kiischpelt, Lac de la Sûre, Parc Hosingen, Putscheid, Tandel, Troisvierges, Vianden, Weiswampach, Wiltz, Wincrange, Winseler et le Resonord ainsi que l'Office social de Wiltz. L'enquête portait sur la gestion des conflits de voisinage dans ces communes afin de déterminer comment elles gèrent les conflits de voisinage pour assurer le bon vivre en voisinage. Cette étude a eu comme objectif d'entreprendre des mesures au sein des communes afin de créer et maintenir le bon vivre en voisinage avec la collaboration de LEADER Éislek.

### Les objectifs de cette étude sont tels pour le LEADER Éislek :

- 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

### ➤ Méthodologie

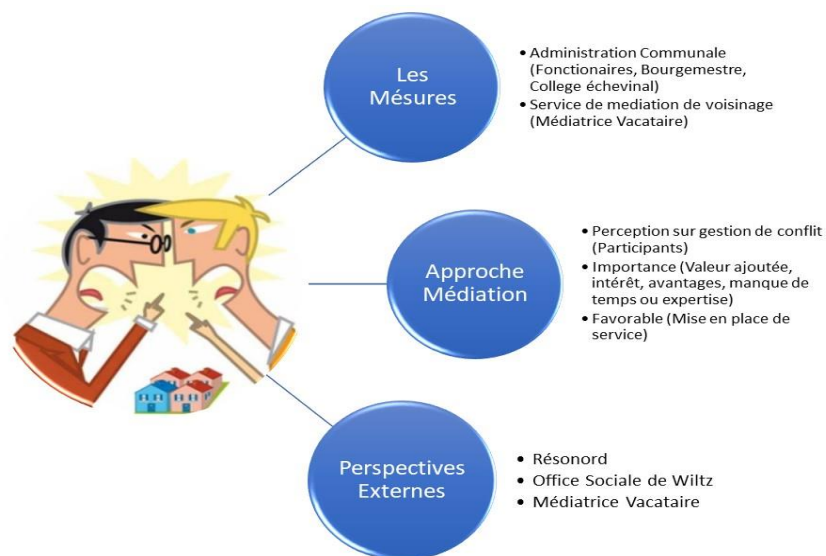
La méthode de collecte des données employée se base sur des entretiens semi-structurés pour cause de sa flexibilité. Un questionnaire fut réalisé. Les entrevues étaient enregistrées avec l'accord des participants. Les données étaient transcrites pour l'analyse de l'étude. L'intervieweur et les participants ne sont pas francophones bien que l'étude soit réalisée en français. 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 ?

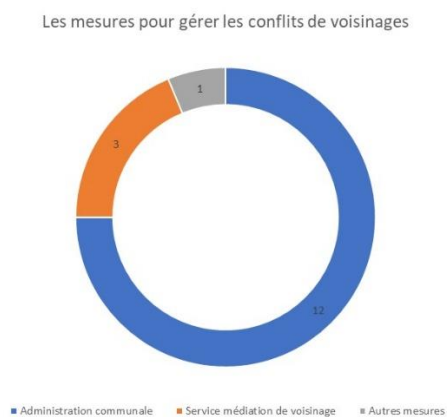
➤ Bilan d'analyse de l'étude

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 conscients 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 les 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.

Des thèmes étaient identifiés pour l'analyse thématique de cette étude. Elles sont représentées ainsi :



Les mesures entreprises par les 16 communes pour gérer les conflits de voisinages sont ainsi :

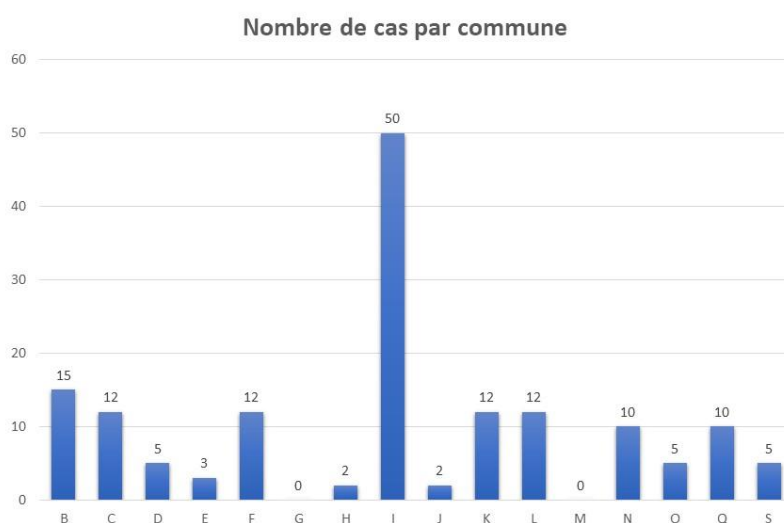
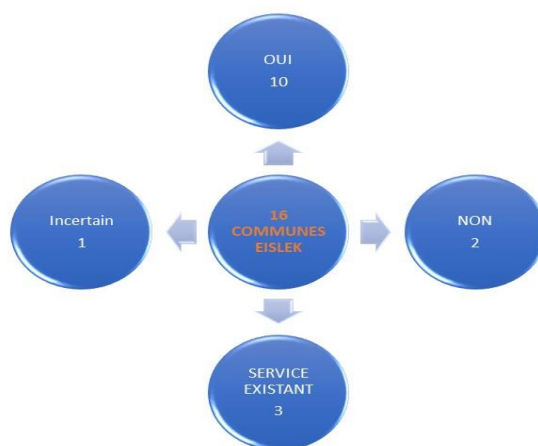


La nature des conflits constatés dans les communes est diversifiée.



Le nombre des cas varient selon les communes. Différents critères sont présents tels que la diversité et le nombre de la population ainsi que les mesures entreprises par commune pour être au soin de ses citoyens. Avec l'accord des participants, durant la phase analyse l'anonymat était maintenue.

À la demande de l'intérêt d'établir un service régional de la médiation de voisinage aux communes partenaires de la région LEADER Éislek, les réponses des participants sont :



➤ Conclusion et recommandation

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 quatre 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

Les trois premiers objectifs de LEADER Éislek pour cette étude sont atteints. Cette étude a permis non seulement d'avoir un aperçu comment les communes partenaires de la région de 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. La recommandation de PSC basant sur le constat et résultat 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. 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 comptes 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.

