

## Mode de fonctionnement du service de médiation.

### 1) *Préliminaires*

Un **premier contact** est établi par téléphone ou directement sur place avec les différentes parties concernées. Un entretien est effectué au préalable si nécessaire avec chacune des parties afin de pouvoir faire le point de la situation et permettre au médiateur de disposer d'une vue globale du problème.

Lorsque les parties acceptent d'entamer une médiation, un rendez-vous est fixé dans les locaux de la commune, en présence des parties et du médiateur.

### 2) *Première étape - le médiateur s'adresse aux parties*

Mise en place du **cadre de travail** : confidentialité, neutralité, caractère volontaire de la démarche, règles de communication, et éventuellement signature d'un protocole de médiation.

Il est important que le médiateur installe la confiance entre les parties, aide à la reconnaissance du processus par chacun et puisse ramener les parties au cadre si nécessaire.

### 3) *Deuxième étape : les parties s'adressent au médiateur*

**Enonciation des demandes** réelles des parties. Recherche et verbalisation des intérêts et des besoins de chacune des parties.

Le médiateur pose des questions ouvertes, fait ressortir les points les plus importants et soulève les points d'accord et de désaccord. Si le dossier nécessite l'avis d'un tiers, éventuellement un expert, les parties se mettront d'accord sur le nom de ce tiers et décideront du caractère confidentiel ou non de cet avis.

### 4) *Troisième étape - explorer les opinions et alternatives*

Par des questions ouvertes, les parties explorent les opinions, alternatives et priorités. **Définition de pistes de solutions** pour rencontrer les besoins et les intérêts des parties.

##### 5) *Quatrième étape - négociation et décision*

Le médiateur reformule ce qui a été dit par les parties, fait le point de la situation.

Vérification de la faisabilité des options exprimées pour ne retenir que celles qui sont acceptables par les parties.

**Rédaction de l'entente** : le document reprend l'objet de la médiation, sur quoi il y a eu accord et une clause de médiation, pour permettre de faire revenir le dossier devant le médiateur en cas de questions par les parties, de modification de la situation ou éventuellement du non respect de l'entente. Si les parties le souhaitent un accord de médiation peut être signé par les parties et le médiateur, en vue de son homologation par le Tribunal compétent.