



PHOTO FOURNIE

Respectivement médiatrice et coordonnatrice de l'unité de médiation Bon Voisinage, Diane Duchesneau et Sandy Grenier ont constaté un changement de culture et une meilleure communication au sein des coops avec l'arrivée de ce service.

Mettre la table pour communiquer

COLLABORATION SPÉCIALE

Ah les joies du voisinage! Le bruit, les *partys*, la fumée, les vélos des p'tits d'à côté qui traînent dans la cour...

Tous des prétextes pour se cuisiner une bonne chicane de clôture. Qu'on soit en logement privé ou en coopérative d'habitation, la vie en société occasionne des accrochages et autres mises au point territoriales. Afin de régler les conflits de façon harmonieuse, les « anges » de l'unité Bon Voisinage de la Fédération des coopératives d'habitation de l'Estrie (FCHÉ) mettent la table pour une meilleure communication entre les membres.

« J'ai toujours voulu trouver des moyens pour que les gens se parlent, qu'ils ne restent pas avec une colère ou un conflit latent », confie Diane Duchesneau, une des médiatrices à l'origine de ce service. Membre d'une coop depuis 1998, elle estime que les occasions de malentendus entre voisins sont plus fréquentes en raison du mode de gestion. « En coop, on administre un budget, on se réunit pour planifier des tâches, pour prendre des décisions, choisir de nouveaux membres. On fait les choses ensemble. »

Elaboré à la Coopérative d'habitation des Cantons de l'Est en 2005, ce service volontaire, confidentiel et impartial de médiation a vite fait ses preuves avant d'être adopté par la FCHÉ en 2011. De fait, depuis la mise en place de la ligne Bon Voisinage, les plaintes formulées aux conseils d'administration des coops se font beaucoup plus rares. Le service a d'ailleurs valu à la FCHÉ un prix au dernier Gala du mérite coopératif 2013.

Coordonnatrice et intervenante à l'organisme de justice alternative Le Pont, Sandy Grenier soutient l'équipe de Bon Voisinage en formant les médiateurs et en parti-

cipant à l'organisation des rencontres. Elle s'assure aussi qu'ils se limitent à leur rôle d'accompagnateurs. « La philosophie de base, c'est de redonner de l'espoir aux gens. Le processus leur appartient, nous, on est là pour établir des conditions favorables à la communication. »

Comment ça marche?

En cas de malentendu avec un voisin, les membres des coops de la FCHÉ sont invités à expliquer leur situation sur une boîte vocale. Les médiateurs se relaient pour la prise des messages et le processus se boucle souvent via un coaching téléphonique. « La première question que je pose, c'est qu'avez-vous fait comme démarche jusqu'à présent? Qu'est-ce que vous pourriez faire? On ne propose pas, on responsabilise, il faut que ça vienne d'eux », souligne Sandy Grenier.

La décision d'aller en médiation ou non appartient également aux personnes concernées. « Et même si parfois ils refusent d'aller en médiation, ils sont quand même en cheminement vers quelque chose », mentionne Diane Duchesneau.

Si la médiation s'avère nécessaire, une rencontre préparatoire est organisée et chacune des parties est d'abord rencontrée individuellement, par souci d'objectivité. « On les prépare à s'asseoir ensemble, à prévoir leurs questions, on s'assure que les échanges soient respectueux. » Diane Duchesneau confie retirer une grande satisfaction à aider ses concitoyens à mieux s'entendre. « On ne fait que les accompagner, mais on les amène à se parler. Bien souvent, ils arrivent en médiation chacun de leur côté et ils repartent ensemble en s'offrant des *lifts*! »

N24 LA NOUVELLE- Sherbrooke mercredi 27 août 2014

15 ANS



Fédération
des coopératives
d'habitation de l'Estrie