

ACTUALITÉ DE LA COMMUNE

Service de médiation

Image : Adobe Stock

|| Le service médiateur a été créé il y a environ un an. Ce service est proposé à tous les résidents de la commune de Kopstal et peut aider dans certains cas de litiges entre voisins, p.ex. : bruits, arbres & haies qui débordent, construction, animaux domestiques, ... Qui se cache derrière ce service et dans quels cas peut-on concrètement y obtenir de l'aide et des conseils ? Découvrons cela avec madame Astrid Glod, médiatrice de la commune de Kopstal.

Pouvez-vous vous présenter en quelques phrases et expliquer en quoi consiste votre travail de médiatrice ?

Je suis médiatrice agréée dans différents domaines au Luxembourg :

- **Penal** : concerne les dossiers qui me parviennent du parquet (injures, coups et blessures)
- **Civil et Commercial** : concerne les communes (conflits entre voisins) et les entreprises (mauvaise entente entre les collaborateurs). Actuellement, je travaille pour 28 communes
- **Social** : concerne tous les sujets et relations familiales (entre parents et enfants, entre frères et sœurs, héritages, au sein des couples)
- **CMCC** : (Centre de Médiation Civil et Commercial du barreau en ville, uniquement Civil et Commercial)

Combien de cas avez-vous déjà traités à Kopstal et quelles sont les raisons pour lesquelles vous êtes sollicitée dans votre rôle de médiatrice ?

Pour l'année 2023, j'ai ouvert 6 dossiers. Les raisons de ces cas étaient :

- 2 x coupure d'arbres
- Un mur qui était mal construit
- 2 x taillage de haies
- Brise vue

Comment pouvez-vous aider à résoudre ces conflits de voisinage ? Quelles sont les procédures à suivre ?

- Les habitants peuvent me contacter via une adresse mail qui a été mise en place par la commune. Une fois que la demande a été faite, je reprends contact avec la personne qui a fait la demande.



- Le demandeur me fait part de son problème et je prends contact, par courrier, avec le voisin que j'invite à une entrevue individuelle avec moi.
- Celui-ci n'est pas obligé de me répondre puisque la médiation se fait sur base volontaire.
- La plupart du temps, lorsque le voisin donne une réponse, il propose déjà une solution par téléphone et la médiation n'est plus nécessaire.

et ne pas faire inutilement du bruit, tailler ses haies et arbres avant qu'ils ne débordent, (comme prévu dans le Code Civil), ne pas laisser son barbecue au bord du terrain avec le voisin, ne pas laisser son chien aboyer, ne pas bloquer l'entrée de garage, etc.

Quels conseils pouvez-vous encore donner aux habitants concernant des potentiels conflits de voisinage ?

Il est important que les personnes communiquent entre eux. La première personne de contact ne devrait pas être le médiateur ou l'avocat. Traiter le voisin avec respect. Il faut essayer d'agir avec respect

Contact

En cas de conflit avec votre voisin, nous vous conseillons de chercher le contact et de communiquer ensemble.

Le service de médiation est gratuit est toute demande est traitée de manière confidentielle.

✉ mediation@kopstal.lu