



Les conflits au quotidien

Chacun est quotidiennement confronté à des difficultés, tant dans sa vie professionnelle et sociale que privée. Ces tensions, qui mettent en cause nos relations de travail ou nos proches se développent avec plus ou moins d'intensité et certaines finissent malheureusement, faute notamment d'anticipation, par se transformer en conflit ouvert.



Qu'est-ce que la médiation ?

La médiation est un processus volontaire et confidentiel de gestion et résolution des conflits par lequel un tiers neutre et impartial aide, les parties à trouver elles-mêmes une solution créative qui soit, durable, tenant compte des besoins, des intérêts et de l'environnement de chacune d'elle et qui vise à préserver la relation ou, à tout le moins, à ne pas la détériorer.

La médiation permet de :

- Rendre les parties maîtresses de leur différend et de la solution à celui-ci
- Résoudre les conflits sans procédure judiciaire
- Trouver des solutions créatives qui ne sont pas limitées à des aspects juridiques ou techniques
- Rétablir le dialogue et la communication
- Trouver une solution où toutes les parties sont gagnantes
- Rapidement et de manière économique

Les statistiques montrent que 80% des médiations entamées aboutissent à un accord.

En outre, la médiation a été, par la loi du 21 février 2005, consacrée comme outil de résolution des conflits. Cette loi l'a dotée d'un cadre juridique et l'a introduite dans le Code judiciaire.



Qu'est-ce qu'un médiateur et quel est son rôle ?

Le médiateur est un professionnel formé aux outils de communication, de gestion des émotions et de négociation intégrative et distributive. Il est totalement neutre, indépendant et impartial : il ne va ni juger, ni même donner son avis. Il est là pour restaurer le dialogue entre les parties, identifier les vrais enjeux, stimuler la créativité des parties, faciliter la négociation et les amener, au cours d'une succession d'étapes, à aboutir à une entente complète rédigée de façon professionnelle. Il va susciter la réflexion, l'écoute mutuelle et la créativité des parties. Il est tenu à la confidentialité et au secret professionnel et est soumis à un code de déontologie.



Quel type de conflit peut faire l'objet la médiation ?

La médiation peut s'exercer dans de nombreux domaines, chaque fois que deux ou plusieurs personnes sont en rupture de communication. La médiation peut intervenir tant à titre préventif que pour gérer ou résoudre un conflit.

La **médiation familiale** dans les litiges entre époux rencontrant une difficulté de communication, entre ex-époux en cas de séparation ou de divorce, entre membres d'une famille en cas de conflit de génération ou dossiers de succession.

La **médiation sociale** dans les litiges entre employeurs et travailleurs ou entre travailleurs.

La **médiation civile et commerciale** pour tous les litiges entre commerçants, entre commerçants et fournisseurs ou clients, entre associés ou actionnaires, entre bailleur et locataire, entre prestataires de services et clients, entre voisins, etc...

Tout litige susceptible de transaction peut faire l'objet d'une médiation. A noter que les personnes morales de droit public ne peuvent être parties à une médiation que si un arrêté royal les y a expressément autorisées. Aucun arrêté n'a été pris en ce sens à ce jour.



Et si les parties ont déjà un avocat ?

Si les parties ont déjà fait appel à un conseil pour le litige qui les oppose, elles sont libres de les faire venir en médiation à leurs côtés. La présence de l'avocat est extrêmement utile au processus, si celui-ci joue un rôle différent de celui qu'il a l'habitude de jouer. Il sera aux côtés de son client pour préparer les séances, pour l'encourager à exprimer les sujets et enjeux à traiter, pour faciliter la création de pistes de solutions variées, pour arriver à un accord sage. Il sera également très utile au moment de la rédaction de l'accord. De même, des parties qui souhaitent faire appel à un avocat pendant le cours de la médiation pourront le faire.



A quelles conditions peut-on recourir à la médiation ?

Pour qu'une médiation puisse avoir toutes les chances de succès, il est indispensable que les parties qui souhaitent entamer un tel processus :

- Y recourent volontairement et librement
- S'engagent à participer activement au processus
- Fassent preuve de bonne foi
- Suspendent pendant le temps de la médiation toute forme de procédure.



Quelle valeur aura l'accord dégagé par les parties ?

Si les parties font appel à un médiateur agréé par la Commission fédérale de médiation, l'accord dégagé, qui sera signé par les parties et le médiateur, pourra faire l'objet d'une homologation par le Tribunal. Cette homologation est automatique, sans examen du fond par le juge, sauf contrariété à l'ordre public ou aux intérêts des enfants mineurs. L'accord ainsi homologué aura la même force qu'un jugement. Si l'une des parties ne respecte pas ses engagements, l'autre partie pourra en demander l'exécution forcée.



Que se passe-t-il si la médiation n'aboutit pas ?

Le recours judiciaire reste bien entendu ouvert après une médiation. La médiation est un processus confidentiel qui implique que les parties s'engagent à ne pas faire état en justice de ce qui a été dit durant le processus et à ne pas produire les documents qui s'y seront échangés.



Que coûte la médiation et comment l'initier ?

Les prestations du médiateur sont payées à l'heure ou à la journée ou tout autre système qui sera convenu dès l'entretien préliminaire d'information,. Une estimation du nombre de séances sera également établie. Les parties peuvent ainsi contrôler le coût de la médiation à tout moment. En général, les parties partagent le coût de la médiation par parts égales. Toutes ces modalités, parmi d'autres, sont consignées dans un protocole de médiation signé par les parties et le médiateur. La médiation pourra alors commencer.



La médiation : essayez !

Les médiateurs agréés de PMR Europe sont à votre disposition pour toute information concernant la médiation et pour toute facilitation de vos différends, quel qu'en soit le contexte. Nous avons tous une expérience confirmée du conflit de par nos formations (avocats, juristes ou psychologues) et avons à notre actif de nombreuses médiations menées à bien. N'hésitez pas à nous contacter, nous sommes à votre écoute.



Coralie Smets-Gary – Martine Becker – Aline De Walsche – Tanguy Roosen

PMR Europe
Rue Dodonée, 113 – 1180 Bruxelles
Tél. : +32 2 344 53 70
info@pmr-europe.com