

# La médiation

Une alternative au tribunal



Service  
Public Fédéral  
**Justice**



**Commission  
fédérale  
de Médiation**

**.be**



## Sommaire

<b>Faites appel à un-e médiateur-ric</b> .....	<b>4</b>
<b>La médiation, c'est quoi ?</b> .....	<b>7</b>
Caractéristiques de la médiation.....	7
Deux types de médiation .....	10
<b>Comment se déroule une médiation ?</b> .....	<b>12</b>
Étapes du processus de médiation.....	12
Après la signature de l'accord.....	13



Un accord sur une partie du différend .....	14
Aucun accord.....	15
<b>Combien coûte une médiation ? .....</b>	<b>16</b>
Demande d'assistance judiciaire .....	16
<b>Trouver un-e médiateur-ric(e) .....</b>	<b>18</b>

# Faites appel à un·e médiateur·rice

La loi du 21 février 2005 a introduit la médiation dans le Code judiciaire. La loi du 18 juin 2018 la modifie et promeut le recours aux modes alternatifs de résolution des conflits, et en particulier la médiation.

Cela signifie concrètement que, dans toutes les matières, la médiation est possible, sur pied d'égalité avec la procédure judiciaire civile et l'arbitrage.

La médiation offre cet avantage important de permettre aux parties de trouver elles-mêmes une solution positive à leur conflit, grâce à l'aide d'un·e tiers·ce neutre.





À l'issue de la médiation, si un accord est trouvé, il devra être respecté par toutes les personnes concernées.

- Vous avez rompu toute relation avec vos frères et sœurs, ce qui rend difficile le partage de votre héritage ?
- Votre voisin-e refuse de partager les frais d'entretien de la haie qui sépare vos jardins ?
- Vous n'arrivez pas à vous mettre d'accord avec votre conjoint-e sur le mode d'hébergement de vos enfants dans le cadre de votre séparation ?
- Vous n'arrivez pas à vous entendre avec votre employeur-euse sur le remboursement de vos frais de déplacement ?

- › Vous êtes en conflit avec votre propriétaire sur la question de la restitution de votre garantie locative ?
- › Un-e des administrateur-rices conteste votre implication personnelle en tant qu'associé dans la société ?
- › Votre chauffagiste conteste le défaut d'installation de la chaudière qu'il-elle a installée dans votre maison ?
- › Vous contestez le montant de la facture de réparation de votre voiture : il ne correspond pas au devis fait par votre garagiste...

Autant de situations qui, si elles ne trouvent pas de solution rapide, pourraient conduire à de graves conflits.

Dans ce cas, le réflexe naturel de tout-e citoyen-ne qui s'y trouve confronté-e serait d'entamer une action en justice pour faire valoir ses droits.

Or, une procédure judiciaire conduit souvent à une rupture irrémédiable des relations, surtout en cas de conflit avec des personnes de votre entourage immédiat (votre famille, vos voisin-es) ou professionnel (votre employeur-euse, vos partenaires commerciaux-ales).

En effet, on connaît les 'inconvénients' que peuvent entraîner une procédure judiciaire, quelle que soit son issue (coûts importants, longueur du processus, atmosphère sévère, stricte, agressivité des débats, etc.).

En outre, la logique qui préside à une action judiciaire est souvent de type 'tout ou rien' : un procès se gagne ou se perd.

Si un dialogue serein n'est plus possible, vous pourriez envisager de recourir à une **personne neutre**. Elle mettra en place un processus pour que vous tentiez de trouver avec l'autre partie une solution à votre conflit.

Vous pourriez trouver un accord acceptable pour chacun-e d'entre vous, et ainsi éviter que la solution ne vous soit imposée par un-e juge ou un-e arbitre.

**C'est l'objectif de la médiation.**

## **La médiation, c'est quoi ?**

La médiation est un mode de résolution amiable des conflits, simple, rapide et souvent efficace. Elle fait appel à un-e tiers-ce neutre, impartial-e et indépendant-e qui va tenter d'amener les parties à élaborer elles-mêmes une solution. La médiation est définie dans l'article 1723/1 du Code judiciaire.

### **Caractéristiques de la médiation**

- › **Même si le-la juge peut ordonner le recours à la médiation dans des circonstances bien définies, le processus de médiation en lui-même est volontaire**

C'est donc volontairement et en toute liberté que les deux parties s'engagent à trouver ensemble une solution à leur différend. Les parties peuvent également décider de mettre fin au processus à n'importe quel moment.

## › **La médiation est menée par une personne compétente**

Les parties font appel à une personne neutre, indépendante et impartiale : le-la médiateur·rice. Il-elle n'intervient ni en tant qu'avocat·e, ni en tant que juge, ni en tant qu'arbitre. Le-la médiateur·rice tente de réamorcer ou de faciliter le dialogue entre les parties. En les écoutant, en menant avec elles un débat constructif, il-elle fait en sorte que les parties parviennent elles-mêmes à un accord.

Outre ses qualités humaines indéniables, le-la médiateur·rice doit être indépendant·e, neutre, impartial·e et respecter la confidentialité de la médiation.

Quelle que soit sa formation de base (juriste, architecte, médecin, psychologue, comptable, etc.), le-la médiateur·rice doit suivre une formation spécifique. Conformément à l'article 1727 du Code judiciaire, seule la Commission fédérale de médiation peut agréer un·e médiateur·rice, elle garantit ainsi son professionnalisme.

## › **La médiation se fait en toute confidentialité**

En principe, tout ce qui se dit ou s'échange (documents, mails, etc.) à l'occasion d'une médiation est strictement confidentiel. Les exceptions sont le protocole de médiation, l'accord de médiation signé par les parties, ainsi que l'éventuel document établi par le-la médiateur·rice qui constate l'échec de la médiation.

Ce respect de la confidentialité s'impose tout au long de la médiation, tant qu'à la médiateur·rice ou aux tiers·ces - tel·les qu'un·e expert·e qui pourraient



intervenir pour aider les parties à trouver un accord (on parle alors de secret professionnel).

C'est l'un des grands avantages de la médiation. Les parties peuvent s'exprimer librement : leurs propos ou écrits ne seront pas utilisés hors du contexte de la médiation. La loi prévoit une sanction en cas de non-respect de la confidentialité.

Toutefois, les parties peuvent renoncer d'un commun accord à la confidentialité dans les limites qu'elles déterminent, ou au contraire l'étendre (par exemple, à des documents antérieurs au début du processus de médiation).

## Deux types de médiation

- › **La médiation extrajudiciaire**, qui se déroule en dehors de toute procédure judiciaire. Dans ce cadre, les parties choisissent d'un commun accord de faire appel à un·e tiers·ce – le·la médiateur·rice – pour les aider à résoudre leur différend.
- › **La médiation judiciaire**, qui a lieu dans le cadre d'une procédure judiciaire. Le recours à un processus de médiation peut être ordonné par le·la juge d'office (sauf si les deux parties s'y opposent) ou à la demande d'une ou des parties. Dans ce cas, la procédure judiciaire est suspendue pour que les parties puissent recourir à la médiation, afin de dégager ensemble une solution au conflit.





Un-e médiateur-ric(e) agréé-e par la Commission fédérale de médiation peut intervenir dans ces deux types de médiation.

Elles définissent ensuite, avec l'aide du-de la médiateur-ric(e), les modalités d'organisation de la médiation, sa durée ainsi que son coût. Les modalités de la médiation font l'objet d'un protocole de médiation préalable au processus de médiation.



# Comment se déroule une médiation ?

## Étapes du processus de médiation

### › Premier entretien d'information

Le-la médiateur-ric(e) informe les parties des 'règles du jeu' (volonté, bonne foi, respect, confidentialité, honoraires et frais, suspension des procédures judiciaires). Il-elle remet aux parties, pour signature, le protocole de médiation qui résume ces principales règles. Les parties s'engagent au respect des règles définies au protocole.

### › Collecte d'informations

Après signature du protocole de médiation, les parties exposent chacune leur situation.

Le-la médiateur-ric(e) prend tous les renseignements sur le litige, clarifie les points de vue et résume les points d'accord et de désaccord. En sa qualité de tiers neutre, il veille à créer un climat de confiance pour rendre possibles les négociations.



### › **Négociations et examen des options possibles**

Après avoir dressé l'inventaire des questions à régler, les parties recherchent et ébauchent avec le médiateur les meilleures solutions possibles au différend qui les oppose.

### › **Rédaction du projet d'accord**

Après avoir vérifié les implications juridiques, fiscales, financières et personnelles de leurs décisions respectives, un projet d'accord est rédigé avec l'aide du médiateur.

### › **Signature de l'accord**

Lorsque les parties aboutissent à un accord, les termes de cet accord font l'objet d'un écrit signé. C'est ce qu'on appelle l'accord de médiation : il fixe les engagements pris par chacune des parties pour mettre fin à leur différend.

## **Après la signature de l'accord**

Les engagements convenus dans l'accord de médiation doivent être respectés.

Les parties peuvent se contenter de cet accord ou renforcer ses effets en lui donnant force exécutoire (qui permet l'exécution forcée des engagements, notamment par l'intervention d'un·e huissier·ère).

### **› L'homologation par le·la juge**

Si les parties ou une des parties le souhaite(nt), l'accord de médiation sera homologué par un·e juge. Dans ce cas, il faut que les parties aient fait appel à un·e médiateur·rice agréé·e.

L'homologation signifie que le·la juge prend acte de l'accord de médiation : celui-ci a force exécutoire, c'est-à-dire qu'il aura les mêmes effets qu'un jugement.

Par la suite, si une des parties ne respecte pas l'accord de médiation homologué, l'autre partie pourra le faire exécuter directement, par voie d'huissier·ère de justice par exemple, et ce, sans se lancer dans une procédure judiciaire.

## › **Un accord sur une partie du différend**

Lors d'une médiation judiciaire, la médiation proposée par le-la juge peut porter sur l'ensemble ou une partie du différend. L'accord de médiation peut, dans ce cas, être partiel. Le-la juge se prononce alors sur les points litigieux pour lesquels aucun accord n'a pu être dégagé.

Il en va de même pour la médiation extrajudiciaire : la partie du différend qui n'a pas été réglée par l'accord de médiation peut alors être tranchée par un-e juge ou un-e arbitre ou faire l'objet d'un autre mode de résolution des conflits.

## › **Aucun accord**

Il se peut que la médiation n'aboutisse pas pour différentes raisons (absence de volonté d'une des parties, mauvaise foi, positions inflexibles, etc.).

Dans ce cas, les parties peuvent alors introduire la procédure judiciaire. Il se peut aussi que les parties aient des doutes quant à l'impartialité ou l'indépendance du-de la médiateur-ric.e.

Dans ce cas, les parties peuvent mettre fin à sa mission et désigner de commun accord un-e autre médiateur-ric.e.

# Combien coûte une médiation ?

le-la médiateur-ric(e) est rémunéré-e pour ses prestations.

La loi prévoit que les parties et le-la médiateur-ric(e) doivent préalablement fixer le montant des honoraires, des frais, ainsi que les conditions de leur paiement.

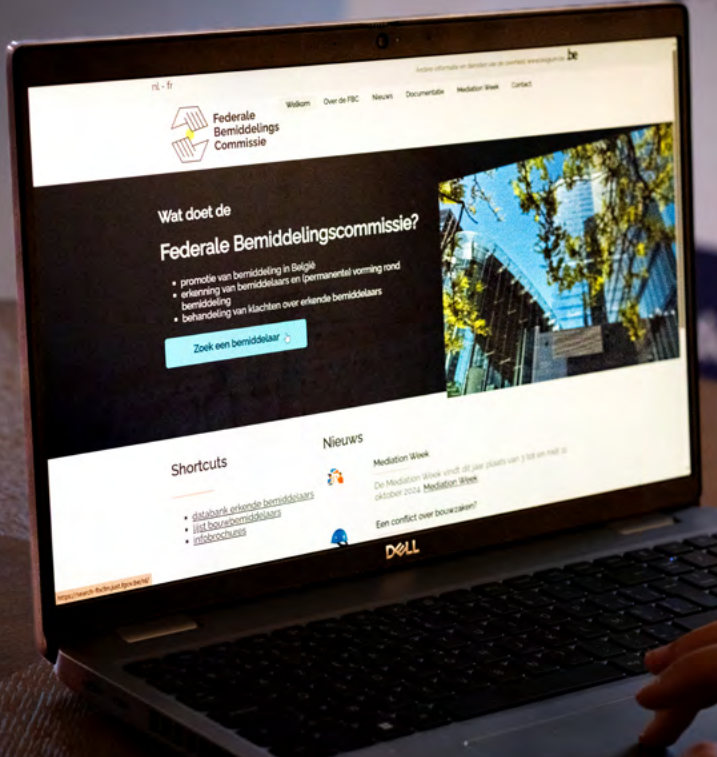
La loi prévoit aussi que les frais de médiation et les honoraires du-de la médiateur-ric(e) sont répartis à parts égales entre les parties.

Si elles le souhaitent, les parties peuvent convenir d'une autre répartition.

## Demande d'assistance judiciaire

Un problème d'argent ne doit pas vous empêcher de faire appel à un-e médiateur-ric(e). La médiation est également





accessible aux personnes qui n'ont pas les ressources suffisantes pour en supporter les frais. Une demande d'assistance judiciaire peut être introduite auprès du bureau d'assistance judiciaire ou du-de la juge.

Si vous répondez aux conditions prévues par la loi, vous pourrez obtenir la gratuité totale ou partielle des honoraires et frais du-de la médiateur-riche.

Pour en savoir plus sur les démarches à effectuer pour bénéficier de l'assistance gratuite d'un-e médiateur-riche, contactez :

- la Commission fédérale de médiation,
- la maison de justice,
- le bureau d'aide juridique de votre région,
- le greffe de la justice de paix,
- le bureau d'assistance judiciaire du tribunal ou de la Cour.

Vous trouverez leurs coordonnées à la fin de cette brochure.



## Trouver un·e médiateur·rice

Pour trouver un·e médiateur·rice, vous pouvez contacter :

Commission fédérale de médiation  
Boulevard Simon Bolivar, 30 (WTC III)  
1000 Bruxelles  
+32 (0)2 552 24 00  
secr.commissiondemediation@just.fgov.be  
www.fbc-cfm.be

Depuis la loi du 18 juin 2018, le titre de *médiateur·rice* est protégé. Pour porter ce titre, il faut obtenir un agrément auprès de la Commission fédérale de médiation. Les candidat·es doivent suivre une formation théorique et pratique portant sur les compétences générales et spécifiques à un domaine particulier de pratique de la médiation.

Cela signifie que le-la médiateur·rice a dû suivre une spécialité, par exemple :

**La médiation familiale** : les litiges résultant d'une séparation, d'un divorce, d'une succession ou d'un conflit de générations.

**La médiation civile et commerciale** : un désaccord avec un·e client·e ou un·e fournisseur·euse, un litige entre associé·es, des difficultés liées au logement ou encore un litige lors du paiement d'une facture ou d'un état d'honoraires. Il est possible dans bien des cas de régler ces questions sans avoir à en débattre devant un tribunal.

**La médiation sociale** : en situation de conflit, pour rétablir l'égalité de droit entre les parties et sortir des jeux de pouvoir liés à la hiérarchie, ou encore pour résoudre certains problèmes liés au licenciement d'un·e travailleur·euse.

Si vous souhaitez plus de renseignements sur d'autres spécialités éventuelles, veuillez contacter la Commission fédérale de médiation.

*Des relations de travail houleuses, un divorce difficile, un problème de voisinage, un différend entre propriétaire et locataire... cela peut aussi vous arriver.*

*Un conflit ne se résout pas nécessairement devant un tribunal. Il existe une alternative : la médiation.*

*Cette brochure vous donnera toutes les informations utiles sur la médiation et son déroulement.*