

Une alternative au judiciaire

RÉGLER LES CONFLITS PAR LA MÉDIATION

Thierry MARCHANDISE

Depuis toujours, l'homme vit avec les conflits. La justice étatique a été créée pour les résoudre et mettre fin à la vengeance privée. Faire appel à un médiateur peut aussi être une autre manière de les régler plus sereinement.

Antoine et François ont hérité de la société de leur père à parts égales. Le premier est investi, motivé, fonceur. Le second est plus timoré, moins intéressé par les affaires. L'un voudrait aller de l'avant et faire des investissements, l'autre temporise. L'ambiance entre eux se détériore, au point que du personnel envisage de quitter l'entreprise. Antoine souhaite le départ de son frère, mais celui-ci se retrouverait alors sans emploi.

Voilà une situation parmi bien d'autres qui pourrait justifier une médiation. Ce processus volontaire et confidentiel de gestion des conflits passe par une concertation structurée entre des personnes en opposition, menée sous la direction d'un tiers que l'on nomme "médiateur". Celui-ci reste neutre, indépendant et impartial. Son rôle est d'aider les parties à élaborer elles-mêmes, en toute connaissance de cause, une ou plusieurs solutions à leur différend. L'accord auquel elles peuvent aboutir respecte les besoins de chacun. Un des avantages essentiels de la médiation est l'importance de la parole rendue aux protagonistes, ce qui est rarement le cas lors d'une résolution judiciaire des conflits.

DES MÉDIATIONS

Le concept s'est propagé en Belgique via la médiation familiale, à une époque où se développaient les thérapies familiales et de couple, avant de s'étendre à la gestion d'autres conflits. Ce type de médiation peut encore être amélioré par la co-médiation, une forme d'intelligence collective menée par deux médiateurs, un homme et une femme. L'idée, comme dans toute thérapie, n'est pas de reconstituer le couple, même si cela reste une option, mais de parvenir à une séparation "propre", ce qui revêt un intérêt évident lorsqu'il y a des enfants.

Cette co-médiation nécessite une formation spécifique et devrait être encouragée par les tribunaux de la famille. Certains spécialistes indiquent aujourd'hui que les violences conjugales faites aux femmes ne devraient pas être traitées par ce biais. La médiation est aussi possible dans tous les conflits civils, elle permet de sortir de la logique habituelle du gagnant-perdant. Dans ces matières, son processus permet souvent de découvrir le conflit sous-jacent qui préexiste au différend, et de vider les aspects émotionnels à long terme.

Concernant les soins de santé, la médiation est née en Belgique d'initiatives informelles de plusieurs hôpitaux. Ceux-ci étaient désireux de proposer à leurs patients un lieu, non seulement d'accueil et d'écoute, mais également de prise en charge de leurs mécontentements, afin de prévenir toute escalade conflictuelle. Ensuite le législateur a choisi d'introduire la médiation en tant que droit du patient dans la loi du 22 août 2002. Son originalité réside dans le souci de proposer la communication comme moyen de prévention et de résolution des conflits dont l'origine se situe bien souvent dans un manque de dialogue ou dans un malentendu.

EFFICACITÉ ET DISCRÉTION

Dans le domaine commercial, l'efficacité et la discrétion sont de mise, elles contribuent au succès de la médiation. Des services de soutien aux entreprises suggèrent d'ailleurs l'insertion de clauses de médiation dans les conditions générales ou les contrats. Leurs avantages sont une réduction des coûts, l'accélération du traitement des dossiers et souvent le maintien d'une relation de travail constructive entre les parties, ce qui n'est évidemment pas le cas lors d'une solution judiciaire. La médiation a en outre l'avantage de la confidentialité, le litige n'étant pas divulgué dans le public par les médias. Il convient de citer aussi celle en matière d'assurances, et plus particulièrement l'assurance en protection juridique où l'initiative de la proposer est encouragée. La médiation scolaire, quant à elle, s'est développée dans les années 90, l'école n'échappant pas aux conflits. Un décret du 30 juin 1998 l'a instaurée dans la partie francophone du pays. Certaines communes, enfin, ont créé un service dédié, essentiellement pour les conflits de voisinage.

UNE TECHNIQUE TROP PEU CONNUE

Jean-Louis Deckers est médiateur agréé. « *Malgré des efforts considérables consacrés à la diffusion de la médiation et le nombre toujours plus important de médiateurs agréés, constate-t-il, cette technique bien rodée n'est pas encore celle vers laquelle se tournent spontanément les personnes en situation de conflit. L'idée reste encore très profondément ancrée de faire appel à la justice et aux avocats pour faire valoir ses droits, malgré tous les désavantages connus.* »



© Adobe Stock

DIALOGUE ET CONCILIATION.

De nouvelles approches afin de résoudre les différends familiaux, commerciaux et médicaux.

C'est pourquoi, il veut réfléchir à rendre plus efficace la démarche. « *Ce qui m'est apparu comme réducteur, en prenant du recul, c'est justement la mise de la notion de conflit au centre de l'action du médiateur, explique-t-il. Et c'est là, il me semble, qu'une place de choix pourrait être réservée au médiateur, bien en amont du conflit. Sa formation spécifique à l'impartialité, la confidentialité et la neutralité, ainsi que sa capacité de faire émerger par les personnes elles-mêmes les solutions empêcheront à la racine qu'un simple désaccord dégénère en conflit incrusté.* »

CAPACITÉS D'ÉCOUTE

La conciliation est un autre mode alternatif de règlement des conflits. Avec la particularité que le conciliateur est un juge et qu'il joue un rôle plus actif. Il peut, par exemple, proposer des solutions au litige. En cas d'échec de la conciliation, c'est lui qui devra éventuellement trancher. Cette fonction est très présente chez les juges de paix. Elle est gratuite et peut se faire par une simple lettre adressée au greffe. Elle existe aussi au tribunal de la famille qui comprend une chambre "de règlement à l'amiable" composée de magistrats ayant suivi une formation spécifique. Elle ne peut être efficace que si le juge a de bonnes capacités d'écoute et de négociation.

Le droit collaboratif, quant à lui, connaît des développements récents. Il requiert la présence, aux côtés des parties, d'avocats spécialisés et formés en négociation raisonnée. Les parties et leurs conseils recherchent et trouvent ensemble une ou plusieurs solutions au différend, sans recourir

à l'aide d'un tiers. C'est un processus volontaire. L'avocat collaboratif reçoit de son client un mandat dont le but est strictement limité à l'assistance et au conseil dans le cadre d'une négociation. Ainsi, en cas d'échec des négociations, il s'engage à ne plus poursuivre son intervention. Par ailleurs, à aucun moment de la négociation, il ne peut être fait appel à une procédure judiciaire. La mission de l'avocat collaboratif s'inscrit dans une logique positive de résolution amiable des conflits.

RÉTICENCES

Une prise en charge rapide, en amont de tout conflit, des différends qui naissent naturellement dans toute vie en communauté éviterait bien des tensions. Si la médiation ne se généralise pas davantage, c'est sans doute que les avocats craignent de perdre des parts de marché à une époque où il est de plus en plus difficile de vivre décemment de ce métier. Les magistrats, de leur côté, ne sont pas naturellement enclins à abandonner leurs prérogatives au profit de tiers. Et enfin, les parties en conflit ne sont pas toujours disposées à quitter la posture de l'agressé qui veut faire valoir son droit. Les médiateurs doivent d'ailleurs souvent consacrer beaucoup d'énergie pour changer leur regard, et il faut une certaine dose d'humilité et de réflexion pour entrer sereinement dans une négociation. ■

www.motivaction.be/la-mediation/

*Au-delà
du corps*



COMPRENDRE LES SECRETS ENFOUIS

Les secrets de famille sont-ils tellement occultés qu'on les oublie ? Ou ce que l'on en sait n'hante-t-il pas bien des vies, au risque même de les détruire ? À titre personnel, Barbara Couvert est passée par là, et a failli tout perdre. Aussi parvient-elle à expli-

quer comment un secret se construit, s'installe et se transmet, ou pas. Ce qui lui permet de donner la clé pour sortir du labyrinthe : la parole qui libère. Un petit ouvrage très accessible. Et qui peut être utile. (F.A.)

Barbara COUVERT, *Au cœur du secret de famille*, Paris, Desclée De Brouwer, 2020. Prix : 7,20€. Via *L'appel* : -5% = 6,84€.