

La médiation

Les Cahiers du CIJ

Secteur **C**

Vie Pratique

C.3. Vie familiale

3. La Médiation

Mots clefs pour cette fiche: Appel, Communication, Conflit, Divorce, Écoute, Études, Famille, Jeunesse, Justice, Médiateur, Ombudsman, Travail.

Autre alternative à la résolution des conflits, la médiation consiste à établir ou rétablir la communication entre deux parties en conflit afin qu'elles puissent dans un réel climat de coopération devenir elles-mêmes architectes d'une solution mutuellement acceptable.

Présente au Luxembourg depuis la création du Centre de Médiation en 1998, la médiation comme mode de résolution des conflits gagne du terrain ; en témoigne le développement des différents champs de la médiation réparatrice mineures ou de la peer – mediation (médiation entre élèves).

Sous l'impulsion du Centre de Médiation a.s.b.l., la médiation de voisinage, s'implante tout doucement au Luxembourg. En effet l'idée de régler les conflits entre voisins, séduit un bon nombre de communes luxembourgeoises qui, guidés par l'esprit du « mieux vivre ensemble » mettent en place des services de médiation de voisinage.



La médiation :

à quoi ça sert ?¹ valoriser

La médiation consiste à **aider les gens pour régler un conflit**, mais par dessus tout, elle vise à les encourager à prendre les choses en main et leur permettre de « s'asseoir » ensemble pour **dialoguer et négocier**.

Prisonniers de leur propre conflit, les protagonistes trouvent à travers la médiation l'occasion de devenir bâtisseurs d'une solution équitable dans un climat de respect mutuel où communication rime avec coopération.

La médiation a lieu en une ou plusieurs phases en fonction de la complexité du problème, **soit face à face, soit indirect**, c'est-à-dire par l'intermédiaire du médiateur.

Quelles sont les règles de la médiation ?¹

Durant le processus de médiation, certaines règles doivent être observées par le médiateur et par les personnes participants à la médiation. Les personnes qui ont choisi la médiation pour régler leur(s) conflit(s), acceptent que :

- > Chaque partie doit donner son consentement pour la médiation.
- > Les médiateurs sont impartiaux.
- > Le respect mutuel est indispensable.
- > La médiation se déroule dans un climat de coopération, pour trouver des solutions qui seront d'intérêt mutuel.
- > Le contenu de la médiation est confidentiel.
- > Les parties peuvent mettre fin à la médiation à tout moment.

Que fait le médiateur ?

Le médiateur est à l'écoute des parties, il facilite et donne la parole.

Le rôle du médiateur n'est pas d'imposer un accord après avoir entendu les deux versions du problème. Il n'a pas à déterminer la culpabilité ou l'innocence.

Il doit « simplement » aider les personnes en conflit à communiquer et à trouver leur(s) solution(s). Le médiateur est le garant du cadre, du processus et du respect des règles de la médiation. Le médiateur contrôle donc la manière dont les échanges se font entre les partenaires mais pas les points qui sont discutés ni les décisions prises par les personnes en conflit.

Le médiateur dirige les échanges et à ce titre, il décide qui prend la parole, à quel moment et pour combien de temps.

- Le médiateur ne juge pas les parties.
- Le médiateur se doit de rester impartial.
- Le médiateur respecte le code de Déontologie.
- Le médiateur est tenu au secret professionnel.
- Le médiateur peut mettre fin à la médiation à tout moment.
- La médiation est faite de plus en plus par des médiateurs qualifiés ou expérimentés qui travaillent pour les différentes associations ou centres de médiation présents dans le pays. Il existe par ailleurs des médiateurs reconnus comme tel et dont la fonction est agréée par le Ministère de la Justice, ils travaillent à titre privé.

LES DIFFÉRENTS TYPES DE MÉDIATION

Au Luxembourg la médiation est pratiquée en matière familiale, pénale, scolaire, en entreprise ou dans les relations de voisinage... elle a lieu dans une situation où plusieurs personnes sont en conflit et n'arrivent pas à régler eux-mêmes leur problème. Le médiateur, tierce personne, extérieur au conflit, intervient alors pour les aider à communiquer afin de trouver une ou des solutions acceptables par toutes les parties.

La médiation familiale

Le médiateur familial peut être sollicité pour **toute sorte de conflit d'ordre familial**.

En cas de **rupture entre parents et enfants**, pour retisser les liens par exemple après des mesures spéciales de protection de la jeunesse.

Grands-parents en rupture avec les enfants, pour rebâtir les contacts avec les petits enfants par exemple après divorce, ou rupture avec leur enfant suite à une mésentente avec le gendre ou la belle fille. Rupture de communication **entre frères et sœurs**, pour renouer le contact, par exemple après le décès des parents suite aux problèmes liés au partage des biens.

En cas de divorce sur consentement mutuel, pour restaurer un dialogue sain dans un cadre de respect mutuel, pour éviter des déchirements liés à l'échec de leur relation de couple.

Après un divorce, pour la reprise de communication entre parents séparés afin de leur permettre d'exercer leurs

responsabilités parentales.

Même si le médiateur familial gère les difficultés émotionnelles, il ne fait pas un travail de thérapeute. De même, il n'est pas un conseiller juridique ou familial.

i Pour plus d'informations, contacter le Centre de Médiation a.s.b.l., le Centre de Médiation Socio-familiale, Pro Familia, l'Espace Parole. Cfr Carnet d'adresses.

La médiation pénale

C'est la médiation proposée à la « victime » et le « mis en cause » pour tenter de **trouver une solution à l'amiable**. Elle concerne, en général les **infractions mineures** (petits délits), elle peut constituer une alternative au classement sans suite ou au renvoi devant le tribunal. Facultative, elle est souvent proposée par le Parquet aux protagonistes majeurs et envisage la médiation comme une voie de recours appropriée. Cf. *Mémorial A*, n°67 de l'année 1999, sur la médiation pénale.

i Pour plus de renseignements, contacter le **Centre de Médiation a.s.b.l.**

La médiation réparatrice- mineurs

Elle se distingue de la médiation pénale par le simple fait qu'elle ne concerne que les **mineurs** qui ont commis des infractions. La médiation réparatrice- mineurs est faite sur proposition du représentant du Parquet de la section « Protection de la jeunesse ». Lorsque la médiation est recommandée à un mineur, le Procureur le fait sur base de la convention Européenne des Droits de l'enfant, de la Convention Internationale des Droits de l'enfant ainsi qu'à partir de l'article 7 de la *loi sur la Protection de la Jeunesse*¹.

Le médiateur ne travaille pas pour le compte du parquet.

i Pour plus de renseignements, contacter le **Centre de Médiation a.s.b.l.**

La médiation de voisinage

La médiation de voisinage ou médiation de quartier est qualifiée de médiation communautaire aux Etats-Unis ou de médiation sociale en France. Elle vise la gestion des conflits de voisinage.

Nuisances sonores, taille des haies, odeurs...

L'intervention du médiateur vise à **restaurer le lien social** pour tenter de résoudre les conflits ou du moins pour améliorer les relations entre voisins. La (les) solution(s) doivent émerger des personnes en conflit elles-mêmes, ceci pour mettre en avant l'idée de citoyenneté active portée par la médiation. Le médiateur ne joue pas le rôle d'un agent de sécurité.

i Pour en savoir plus, il y a lieu de contacter le Centre de Médiation, le Centre de Médiation du Barreau de Luxembourg. D'autres services de Médiation sont à votre disposition dans différentes communes du Luxembourg: à Differdange, contacter la Maison des conflits, à Junglinster un service de médiation vous est offert dans l'ancien bâtiment de la commune, un service de médiation est également proposé dans la commune de Dudelange et de Schiffange. Coordonnées de ces services et leurs permanences, voir carnet d'adresse en annexe.

La médiation d'entreprise

Elle concerne la gestion **des conflits internes dans une entreprise ou entre plusieurs entreprises**. La médiation interne à l'entreprise peut aider les salariés en conflit ou les salariés en conflit avec la direction, à trouver une solution durable et équitable pour tous.

Lors des conflits entre entreprises, la médiation peut être d'une grande utilité pour régler les désaccords survenus dans le cadre de leur collaboration et leur permettre ainsi de trouver un terrain d'entente.

i Pour plus d'information, se renseigner auprès du **Centre de Médiation du Barreau de Luxembourg**. Cf. le Carnet d'adresses.

L'Ombudsman

Institué depuis 2004 l'Ombudsman⁵ est chargé d'**aider les citoyens à résoudre les litiges les opposant avec l'administration** (administrations de l'Etat, des communes, et autres établissements publics. A la différence des autres types de médiation, l'Ombudsman, constitue, une médiation institutionnelle. Il peut faire des propositions pour tenter de trouver une solution à l'amiable, mais il ne peut pas imposer sa décision, ni remettre en cause un jugement. Il représente un organisme de conciliation faisant le lien entre administrés et administration.

Pour qu'une réclamation soit recevable, la demande de la personne qui se sent lésée peut directement ou par l'intermédiaire d'un député faire appel au médiateur oralement ou par écrit, via son secrétariat.

i Pour plus d'information, cf. le Carnet d'adresses.

La médiation : combien ça coûte ?

Tout dépend du type de la médiation et de l'instance de médiation.

Au Luxembourg, seul le **Centre de Médiation a.s.b.l.** et le **Centre de Médiation Pro-familia** ainsi que les services de médiation des communes de Differdange, Dudelange, Junglinster et Schiffange offrent leurs services gratuitement et sans autres conditions. Pour l'association **Espace Parole**, une participation financière de 30€ par séance est demandée à toute personne venant en médiation, exception faite aux personnes en chômage ou surendettés.

Quant au **Centre de Médiation du Barreau de Luxembourg**, tout dépend du montant en litige. Si le montant en litige est inférieur à 15.000€, il faut compter 600€ de frais dont 150€ à titre de frais d'ouverture du dossier et 450€ à titres d'honoraires pour l médiateur. Pour les litiges d'un montant supérieur à 15 000€, les frais d'ouverture du dossier s'élèvent à 150€, avec 300€ en l'absence de clause de convention, et 230€ par heure dont 30€ au titre des honoraires et frais du médiateur. Les frais des médiateurs pénaux sont pris en charge par le Ministère de la Justice. Les médiations pénales sont donc **gratuites** pour les protagonistes.

Comment devenir médiateur ?

Une formation spécifique s'adresse à des personnes intéressées à exercer des fonctions de médiation. Le Master professionnel proposé à l'Université de Luxembourg peut être suivie en cours d'emploi. Il s'adresse principalement aux professionnels.

■ MASTER EN MÉDIATION

Conditions d'inscription

Les étudiant(e)s désirant poursuivre cette formation doivent posséder un bachelier de la formation initiale, une ancienne licence ou tout autre diplôme supérieur universitaire ou professionnel de type bac +3 notamment dans le domaine social : psychologie, formation des éducateurs, sociologie, sciences de l'éducation, sciences sociales, droit....

La sélection des candidatures se fait sur base du dossier d'inscription et d'entretiens individuels.

Durée de la formation

La formation doit permettre aux participants de développer dans le domaine de la médiation des connaissances et des compétences d'encadrement et de gestion de projets d'intervention sociale. Les admissions ont lieu une année sur deux. Cette formation se déroule sur une période de 4 années réparties en semestres. Chaque partie (M1 et M2) correspond à 60 crédits ECTS répartis en unités capitalisables pour un total de 120 crédits ECTS.

M1 (deux ans, 60 ECTS). Durant cette période l'étudiant(e) acquiert une formation théorique et pratique à la médiation générale et à la résolution de conflits.

M2 (deux ans, 60 ECTS). Pour le M2, l'Université de Luxembourg propose une spécialisation en Ingénierie de la Médiation. Cette formation vise à préparer les étudiant(e)s à la mise en place de projets de médiation dans les différents domaines : médiation scolaire, sociale, familiale, pénale. Deux universités l'une françaises et l'autre espagnole sont partenaires à l'Université de Luxembourg. Il s'agit de l'Université de Lyon qui propose des spécialisations dans les domai-



DECLIC

Comment faire appel à la médiation ?

En cas de conflit et lorsque les protagonistes n'arrivent pas à trouver une issue, deux cas de figure sont possible :

Une partie ou les deux parties en conflit décident d'un commun accord de faire appel à la médiation pour les aider à régler leur différend. C'est le cas des conflits de voisinage ou des divorces par consentement mutuel ou pour d'autres conflits familiaux ou interpersonnels.

Dans le cas de **Médiation Pénale**. Le(s) protagoniste(s) saisit (saisissent) l'affaire au Procureur. Celui-ci a la possibilité de mandater un médiateur agréé pour traiter l'affaire en Médiation.

nes de: l'organisation, la famille, le social et de l'Université de Murcia qui propose des spécialisations dans les domaines en rapport avec la famille, le scolaire, la santé, l'interculturel, et l'administration.

Le partenariat entre ces trois universités est basé sur la reconnaissance mutuelle des formations offertes et l'échange d'étudiants.

Les frais d'admission à l'Université de Luxembourg, s'élèvent à 100 € par semestre.

Pour plus d'informations, visiter le site de l'université de Luxembourg, rubrique : Formations/ Masters/ Faculté des Lettres, des Sciences Humaines, des Arts et des Sciences de l'Éducation.

- 1 Elisabeth RIBEIRO, Paul DEMARET, Sensibilisation à la médiation, Formation proposée dans le cadre ELTERE SCHOUL, Ecole des Parents Janusz Korczak
- 2 J.P. Bonafé-Schmitt, J. Dahan, J. Salzer, M. Souquet, J.P. Vouche, Les médiations, *La Médiation*, édition Erès, 1999.
- 3 Script, département du Ministère de l'Éducation Nationale
- 4 *In Courrier spécial du SNJ, offres du SNJ pour classes et établissements scolaires*, Médiation scolaire

Carnet d'adresses



Centre de Médiation a.s.b.l.

24-26, Place de la Gare
L-1616 Luxembourg
Tél. (+352) 27 48 34 50
Fax : (+352) 27 48 34 59
E-mail : info@mediation.lu
Site : <http://www.mediation.lu>

Espace Parole

20, rue de contern
L-5955 Itzig
Tél. (+352) 26 36 17-77
Fax: (+352) 26 36 17-80
E-mail: esparole@pt.lu
Site: <http://www.familjencentercpf.lu>

Centre de Médiation Socio-Familiale - Pro Familia

5, route de Zouftgen
L-3598 Dudelange
Tél. (+352) 51 72-72
Fax: (+352) 52 21-88
E-mail: pro-familia@ong.lu
Site: <http://www.profamilia.lu>

Centre de Médiation du Barreau de Luxembourg

1-7, rue St-Ulric
L-2651 Luxembourg
Tél. (+352) 46 72 72-1
E-mail: info@centre-mediation.lu
Site: <http://www.cmb.l.lu>

Ombudsman M-Marc FISCHBACH

36, rue du Marché-aux-herbes
L-1728 Luxembourg
Tél. (+352) 26 27 01-01
Fax: (+352) 26 27 01-02
E-mail: ombudsman@ombudsman.lu
Site: <http://www.ombudsman.lu>

Service National de la Jeunesse

1, rue de la Poste
B.P. 707
L-2017 Luxembourg
Tél. (+352) 24 78 64 65
Fax: (+352) 46 41 86
Site: <http://www.snj.lu>

SCRIPT

29, rue d'Aldringen
L-2926 Luxembourg
Tél. (+352) 24 78 51 83
Fax: (+352) 24 78 51 37

Université du Luxembourg

Faculté des Lettres, des Sciences Humaines, des Arts et des Sciences de l'Éducation
Campus Walferdange
Route de Diekirch, BP2
L-7220 Walferdange
T.: ++ 352 46 66 44 9000
Site : <http://www.uni.lu>

Finance & Médiation S.A.

25, bd. Prince Henri
L-1724 Luxembourg
Tél. (+352) 26 44 32 33
E-mail: haag@finance-et-mediation.lu

Union Luxembourgeoise des Consommateurs

55, rue des Bruyères
L-1274 Howald
Tél. (+352) 49 60 22
Site: <http://www.ulc.lu>

Association Luxembourgeoise de la Médiation et des Médiateurs agréés (ALMA)

Association Luxembourgeoise de la Médiation et des Médiateurs agréés (aLMa)
Association sans but lucratif
C/O Centre de Médiation asbl
B.P. 2465
L-1065 Luxembourg
<http://www.alma-mediation.lu/>

Maison des conflits

13, Grand-rue
L-4575 Differdange
E-mail : mediation@differdange.lu
Tél. : 58 77 11 410
En dehors des heures de permanences, déposer un message sur le répondeur pour être recontacté plus tard.

Service de Médiation de la Commune de Junglinster

(Ancien bâtiment de la commune)
2, route d'Echternach
L-6114 Junglinster
E-mail : mediation@junglinster.lu
Tél. : 26 78 28 64

Service de Médiation de la commune de Dudelange

Pour mieux vivre ensemble
Gare Bureau à côté de la galerie
Dominique LANG
Dudelange – Ville
Tél. : 26 51 08 89
Permanence tous les premiers lundis du mois de 11 à 14h
En dehors des permanences, laisser un message sur le répondeur.

Service de Médiation de la commune de Schifflange

40, rue de l'Église
L-8833 Schifflange
Tél : 8002 - 4050
Permanence : dernier mercredi du mois de 16 à 19h
En dehors des permanences, laisser un message sur le répondeur. Un médiateur prendra contact dans les meilleurs délais.

