



Bonjour à tous et toutes,

En cette nouvelle décennie prenons le temps de promouvoir encore plus notre pratique professionnelle comme médiateur. Soyons à la pointe du mouvement qui promeut le DROIT A LA MEDIATION POUR TOUS comme le propose l'Europe dans ses directives. Élargissons nos médiations - dans et/ou hors cadre judiciaire, acceptons les médiations dans le cadre de l'assistance judiciaire et veillons à réfléchir à notre pratique professionnelle par notre participation active aux interventions, aux formations et conférences. La médiation a de l'avenir. Elle se développe dans tous les domaines: la consommation, les institutions de soins, l'école, la famille, les pouvoirs publics.... Le médiateur professionnel est l'artisan de la paix dans les foyers, les quartiers, les entreprises.... En 2020, développons nos activités de médiation dans la prévention et la gestion des différends. Partageons nos expériences dans la Newsletter, lors de notre assemblée générale prévue le 5/03/2020.... Le Conseil de Direction dans son entièreté vous souhaite ses bons vœux et succès dans vos médiations. Hélène van den Steen

Laten we de tijd nemen in dit nieuw decennium om onze professionele praktijk als bemiddelaar verder te promoten. Laten we op de eerste rij staan in de beweging die het RECHT OP BEMIDDELING VOOR IEDEREEN bevordert, zoals voorgesteld door Europa in zijn richtlijnen. Laten we onze bemiddelingen verbreden - in/of buiten het gerechtelijk kader, laten we bemiddelingen aanvaarden in het kader van rechtsbijstand en ervoor zorgen dat we nadenken over onze professionele praktijk door onze actieve deelname aan intervies, vormingen en conferenties. Bemiddeling heeft een toekomst. Het ontwikkelt zich op alle gebieden: consumptie, zorginstellingen, scholen, gezinnen, overheden, enz. De professionele bemiddelaar is de vredestichter in gezinnen, buurten, bedrijven... Laten we in 2020 onze bemiddelingsactiviteiten ontwikkelen in het voorkomen en beheren van geschillen. Laten we onze ervaringen delen in de nieuwsbrief, tijdens onze algemene vergadering gepland voor 05/03/2020. De volledige Directieraad wenst u het allerbeste en succes met uw bemiddelingen. Hélène van den Steen.

#### CONSEIL DE DIRECTION - DIRECTIERAAD

Hélène van den Steen, présidente  
Grégory SIMON, vice-président  
Renée HUYBRECHTS, directrice, responsable membres  
Monique DE PAUW, Directrice, Prévention, sécurité...  
Sehrïban SARITAS, Directrice, responsable interventions  
María RUISI - Brunhilde CALEWAERT - Almudena VAQUERIZO GILSANZ, Directrices  
Paul BOURGEOIS, membre fondateur & d'honneur

#### NEWSLETTER/NIEUWSBRIEF n° 1/2020

##### SOMMAIRE – OVERZICHT

Editorial – Voorwoord	- p01
Conseils de Direction – Directieraad	- p01
Axes principaux d'actions – Actieplan	-p02
Intervision – Infos – Intervisie – Info	- p03
Emploi - Formations/Vorming	- p04
Articles – Artikel	- p11
Bibliothèque–bibliotheek	- p16



Pont doré – Ba Na Hills - Vietnam

##### CONSEILS DE DIRECTION – DIRECTIERAAD

Namur, 13/02/2020 - 14 à/tot 18h/u  
Lieu à préciser 05/03/2020 - 16/u à/tot 18h/u  
Bruxelles/Brussel, 23/04/2020 - 14 à/tot 18h/u  
Bruxelles/Brussel, 13/05/2020 - 14 à/tot 18h/u  
Namur, 11/06/2020 - 14 à/tot 18h/u

##### ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ALGEMENE VERGADERING

Réservez le 05/03/2020 - 18h/u à/tot 22h/u30  
AG - 18h & Conférence - 20h - FR/NL

##### MÉDIATION & POUVOIRS PUBLICS EN MATIÈRE SOCIALE BEMIDDELING EN OVERHEID IN SOCIALE ZAKEN

Orateur/Spreker : Emmanuel Jacobowitz  
Médiateur agréé - Erkend bemiddelaar

##### INTERVISIONS – INTERVISIE

BRUXELLES, 22/01/2020 de 12 à 14h30  
NAMUR, 29/01/2020 de 10h à 12h

##### FORMATION CONTINUE VOORTGEZETTE OPLEIDING

Namur - 12/02/2020 de 10h à 12h  
DÉCOUVREZ LE MÉDIATEUR CRÉATIF EN VOUS  
avec Esther - U.P. Namur (p4)

Bruxelles – 14 & 15/05/2020 de 9 à 17h30  
NEUROSCIENCE & MÉDIATION  
avec Céline Vallière, médiatrice (Québec)  
CEM – 1060 Bruxelles (p6)



Paraît 4 à 6 fois par an  
Verschijnt 4 à 6x per jaar

**AXES PRINCIPAUX D' ACTIONS DE L'UBMP 2019-2022 – ACTIEPLAN – BUPB 2019-2022**

L'UBMP-BUPB-BUPM « UNION DES MÉDIATEURS PROFESSIONNELS » a pour objet l'étude, la protection et le développement du métier de médiateur. Ses principaux axes d'actions pour les prochaines années sont :

- Regrouper les médiateurs et les organisations professionnelles, tous champs de pratique confondus
- Représenter, défendre les intérêts professionnels du médiateur auprès des autorités communales, régionales, fédérales, européennes ;
- Faire reconnaître le métier et activer toutes mesures législatives et administratives qui lui sont favorables.
- Promouvoir la médiation auprès du public, des pouvoirs politiques et informer c-à-d. faire connaître la médiation et ses différents champs de pratique auprès des écoles, du grand public, des décideurs, des médias...
- Donner plus de visibilité à la profession et aux formations en médiation.
- Assurer une plus grande homogénéité dans la profession.
- Augmenter la qualité du professionnel (interventions, formations, conférences, colloque annuel).
- Être à l'écoute des médiateurs et leur assurer le développement professionnel nécessaire (sécurité, coaching...).

UBMP-BUPB-BUPM, "BEROEPSVERENIGING VOOR BEMIDDELAARS », heeft als belangrijke taak het bestuderen, de bescherming en ontwikkeling van het beroep van bemiddelaar. De hoofdlijnen van het actieplan voor de komende jaren zijn:

- Verenigen van professionele bemiddelaars uit verschillende praktijken
- Het vertegenwoordigen en verdedigen van de professionele belangen van de bemiddelaar bij gemeentelijke, regionale, fédérale en Europese autoriteiten;
- Het beroep laten erkennen en alle wetgevende en administratieve maatregelen activeren die gunstig zijn voor het beroep
- Bemiddeling bij het publiek en de politiek promoten en ook informeren dwz. Bemiddeling en de verschillende praktijkgebieden bekend maken in scholen, bij het publiek, de beleidsmakers, de media,...
- Zorgen voor de zichtbaarheid van het beroep en de bemiddelingsvorming(en)
- Meer homogeniteit verzekeren in het beroep
- De kwaliteit van de professional verhogen (intervisies, conferenties, jaarlijks congres)
- Luisteren naar de bemiddelaars en de nodige professionele ontwikkeling verzekeren (veiligheid, coaching..)

**POUR TOUTES VOS QUESTIONS & SUGGESTIONS – CONTACTEZ UN RESPONSABLE :  
VOOR SUGGESTIES EN VRAGEN KAN U TERECHT BIJ:****CONSEIL DE DIRECTION – DIRECTIERAAD**

Hélène van den Steen, présidente - [secretariat.ubmp.bupb@gmail.com](mailto:secretariat.ubmp.bupb@gmail.com)

Grégory SIMON, vice-président - [gregory.simon@ubmp-bupb.org](mailto:gregory.simon@ubmp-bupb.org)

Renée HUYBRECHTS, directrice, responsable membres - [reenehuybrechts@ubmp-bupb.org](mailto:reenehuybrechts@ubmp-bupb.org)

Monique DE PAUW, Directrice, Prévention, sécurité... - [mdpubmp@outlook.com](mailto:mdpubmp@outlook.com)

Sehriban SARITAS, Directrice, responsable interventions - [sehriban.saritas@ville.namur.be](mailto:sehriban.saritas@ville.namur.be)

Maria RUISI, directrice, responsable Ethique et déontologie - [maria.ruisi@ville.namur.be](mailto:maria.ruisi@ville.namur.be)

Brunhilde CALEWAERT, Directrice, Promotion médiations (assurances, mutuelles... - [bubucalewa@gmail.com](mailto:bubucalewa@gmail.com)

Almudena VAQUERIZO GILSANZ, Directrice - Paul BOURGEOIS, membre fondateur & d'honneur

Reconnaissance - titre/SPF Economie/UCM : Grégory Simon & Hélène van den Steen

News, Site : R. Huybrechts (NL) – [ubmp.bupb.news@gmail.com](mailto:ubmp.bupb.news@gmail.com)

H. van den Steen (FR) - [secretariat.ubmp.bupb@gmail.com](mailto:secretariat.ubmp.bupb@gmail.com)

Publications/Ecrits en médiation : Hélène vds & Marilia de Lara – [secretariat.ubmp.bupb@gmail.com](mailto:secretariat.ubmp.bupb@gmail.com)

Séminaires / Formations continues : Hélène van den Steen & coll. [secretariat.ubmp.bupb@gmail.com](mailto:secretariat.ubmp.bupb@gmail.com)

**PROCHAINES INTERVISIONS – ANALYSE DE PRATIQUES ENTRE MÉDIATEURS**

Une intervision (une analyse de pratiques) entre médiateurs. Pour exprimer son questionnement à partir de sa pratique et son expérience ; repérer le processus ; identifier l'éthique, la déontologie; analyser la demande, réfléchir sur sa pratique d'intervention, dépasser les difficultés rencontrées à propos de cas particuliers, élaborer la mise en place d'une stratégie d'intervention, clarifier les éléments personnels avec les cas suivis, acquérir de nouveaux outils...

Le groupe permet de confronter son expérience avec celle des autres praticiens, un moment de partage précieux pour «sortir le nez du guidon» et s'enrichir de différents regards. Soyons nombreux à partager nos questionnements.

Attestation 2h/3h – CFMédiation.

**BRUXELLES, 22/01/2020 – 12 à 14h30 – encas sur place.** Org. Véronique de Jamblinne de Meux - Lagasse de Locht  
**LIEU :** drève de Dieleghem, 50 - 1090 Bruxelles (Jette) - **GRATUIT** pour les membres UBMP-BUPB-UBPM – payant pour les non-membres : 30€ GSM : 0477 957 3831083 Bruxelles – **AGRÉMENT CFM = 2h**  
**INFOS & INSCRIPTION – FR :** veroniquelldj@gmail.com

**NAMUR, 29/01/2020 de 10h à 12h précise & 27/05/2020 de 10h à 12h précise**  
Org. Sehriban Saritas - Lieu : Hôtel de ville de/à Namur (rue de Fer) – 5000 Namur  
gratuit pour les membres UBMP-BUPB-UBPM – payant pour les non-membres : 30€  
Agrément CFM = 2h – **INFOS & INSCRIPTION – FR :** [sehriban.saritas@ville.namur.be](mailto:sehriban.saritas@ville.namur.be)

**L'ANALYSE DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES / L'INTERVISION** contribue à travailler en groupe l'identité de tout professionnel qui souhaite améliorer sa pratique et ce quelque-soit son champ d'intervention.

Dans le protocole d'Analyse des Pratiques Professionnelles dit « Balint enseignant » ou « Soutien au Soutien » et auquel est associé éventuellement la systémie, il y a trois temps principaux dans la démarche :

LE TEMPS DE LA **NARRATION**, c'est le temps de l'exaspération au sens de l'irritation. Le dire de la défaite narcissique et professionnelle. LE TEMPS DE **L'INTELLIGIBILITÉ**, c'est le temps des résonances et des hypothèses sur la « défaite » qui fait objet dans le premier temps avec un détour sur la démarche conceptuelle et un travail sur l'intelligibilité : les codes, les processus, les concepts, les sens... LE TEMPS DU MODIFIABLE, c'est le temps de la recherche, des possibles et des pistes de solutions. L'analyse des pratiques professionnelles ouvre la réflexion et permet de repenser l'action (la praxis).

La **SUPERVISION PROFESSIONNELLE** est une démarche individuelle ou collective qui permet de réfléchir et travailler essentiellement sur les résonances personnelles et/ou intimes liées aux pratiques professionnelles et les incidences sur l'activité même ou la profession de la personne.

Ce n'est pas un espace thérapeutique, de soin ou d'analyse transactionnelle, il s'agit d'un accompagnement personnalisé en rapport exclusif avec l'activité, professionnelle ou non. La personne se trouve ainsi dans un espace privilégié et confidentiel où la confiance et la sécurité sont garanties. La parole peut être libérée sans risque vis-à-vis de collègues ou de la hiérarchie et la totalité des résonances peut être abordée sans tabou. Dans certaines situations une orientation pourra être proposée vers un travail thérapeutique ou de soin en parallèle ou en remplacement de la supervision.

Source : Amorife international – France

**INFOS : Encoder votre ASBL, AISBL ou fondations dans le registre UBO**

La loi du 18 septembre 2017 relative à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme et à la limitation de l'utilisation des espèces a instauré la mise en place d'un registre des bénéficiaires effectifs (aussi appelé «Registre UBO») pour les sociétés, ASBL, AISBL et fondations.

Depuis le 30 septembre 2019, les sociétés et associations qui n'ont pas rempli leur registre UBO sont en situation d'infraction. Une période de tolérance leur permet toutefois d'échapper aux sanctions jusqu'au 31 décembre 2019. La procédure prévue doit se faire obligatoirement par voie électronique via une application disponible sur le portail du SPF Finances MyMinFin.

Ce guide pratique vous donne le contexte théorique (les principes juridiques qui organisent le registre) et détaille la marche à suivre pour utiliser l'application, dès la première connexion.

**Le guide pratique** est un document de plusieurs dizaines de pages qui a pour objectif d'informer de manière simple et pratico-pratique les ASBL sur une problématique bien spécifique. Vulgarisation, pédagogie et illustration sont les mots d'ordre de cet ouvrage. [https://www.monasbl.be/elearning/guidepratique/encoder-votre-asbl-dans-registre-ubo.9271.html?utm\\_campaign=2711773&utm\\_content=23594761798&utm\\_medium=email&utm\\_source=Smartfocus](https://www.monasbl.be/elearning/guidepratique/encoder-votre-asbl-dans-registre-ubo.9271.html?utm_campaign=2711773&utm_content=23594761798&utm_medium=email&utm_source=Smartfocus)

Information code des sociétés : <https://www.beci.be/2019/03/13/code-des-societes/>

**OFFRES D'EMPLOI - OFFRES D'EMPLOI - OFFRES D'EMPLOI - OFFRES D'EMPLOI - OFFRES D'EMPLOI**

Bravvo asbl – Bruxelles Avance - Rue de la Caserne, 37 - 1000 Bruxelles – recherche un médiateur scolaire pour compléter son équipe. Temps plein – CDI - Clôture des candidatures 03/02/20 - <https://pro.guidesocial.be/jobs/mediatrice-bruxelles.57759.html>

**FORMATIONS CONTINUES/CONFÉRENCES - PRIX RÉDUITS POUR LES MEMBRES UBMP-BUPB-BUPM – 2020**

- CENTRE EUROPEEN DE MEDIATIONS offre une réduction 15 à 20% aux membres UBMP-BUPB-UBPM
- UNIVERSITE DE PAIX de/à Namur - tarif identique à celui des adhérents de l'U.P.
- PMR Europe offre 10% réduction - formations continues aux membres UBMP-BUPB-UBPM.
- TRIALOGUE offre 10% réduction aux membres UBMP-BUPB-UBPM.
- EPE – Tarif spécial UBMP-BUPB-UBPM
- Autres organismes proposent des réductions pour les formations continues, voyez les offres ci-dessous ou lors de votre inscription, demandez-leur la réduction membre UBMP-BUPB-UBPM

**FORMATION AGRÉÉE EN MÉDIATION : BASE ET SPÉCIALISATIONS**

**CIVILE & COMMERCIALE & SOCIALE - Les 28/01/2020 - les 4 – 11 – 18/02/2020 – les 3 – 10 – 17/03/2020**  
**SOCIALE – 11-18 & 25 mai et 4-11-18-25 & 29/06/2020**

Le programme de 18 jours est conçu pour des personnes désireuses de devenir médiateurs agréés (base + spécialisation en matière civile et commerciale) ou d'acquérir les outils et techniques leur permettant de gérer autrement les conflits auxquels ils sont confrontés dans leur pratique professionnelle.

**LIEU** : PMR - 113 rue Dodonée, 1180 Bruxelles

**CONTACTS** : Coralie Smets-Gary +32(0)476.33.50.84 – Martine Becker +32(0)495.59.49.02.

**SPÉCIALISATIONS CIVILE ET COMMERCIALE: 7 jours** - Les 28/01/2020 - les 4 – 11 – 18/02/2020 – les 3 – 10 – 17/03/2020

**INFO & INSCRIPTION** : <http://www.pmr-europe.com/www/wp-content/uploads/2019/05/base-et-specialisations-cc-19-20.pdf>

**SPÉCIALISATION EN MÉDIATION SOCIALE ET INTERVENTIONS EN ENTREPRISE** - 11/18/25 mai et 4/11/18/25/29 juin 20

**INFO & INSCRIPTION** : <http://www.pmr-europe.com/www/wp-content/uploads/2019/10/ms-printemps-2020.pdf>

**FORMATION CONTINUE DES MÉDIATEURS À L'UNIVERSITÉ DE PAIX – NAMUR**

**Ve 12/02/2020 de 13h30 à 16h30**

Les formations suivantes de l'Université de Paix sont agréées par la Commission Fédérale de Médiation : 6h/jour  
<https://www.universitedepaix.org/intervision-echange-de-pratiques-entre-mediateurs>

**À NAMUR : Ve 12/02/2020 de 13h30 à 16h30** – Atelier « **DÉCOUVREZ LE MÉDIATEUR CRÉATIF QUI EST EN VOUS** »

Cet atelier a plusieurs **OBJECTIFS**:

- Développer l'être créatif dans tous les domaines possibles et en tant que médiateur ou médiatrice
- Apporter des pistes : comment travailler mes « muscles créatifs » ?
- Parcourir des outils qui peuvent nous permettre d'utiliser la créativité dans le processus de médiation (et ailleurs).
- Mettre en lien les pistes et les outils avec les différents moments et aspects de la médiation
- S'amuser en créant (adopter des nouvelles perspectives, sortir du cadre, regarder les différents points de vues...).

**INTERVENANT** : Esther - **LIEU** : Université de Paix – 4, Bd du Nord – 5000 Namur – Agrément CFM : 3h

Autres formations : Des conflits et des groupes – 12h - Pratiquer l'écoute – 12h - n à la Communication Non violente – 12h - Aller plus loin dans la Communication Non violente – 12h - Ressentiment au ressenti – 14h - Communication non verbale : il n'y a pas que les mots pour le dire – 12h - La valise du médiateur : outils, attitudes – 18h

**HORAIRE & INSCRIPTION** : <https://www.universitedepaix.org/formations/informations-pratiques/inscriptions>

**PRIX** : Les membres de l'UBMP bénéficient du tarif préférentiel « membre de l'Université de Paix »

**LIEU** : Bd du Nord,4 – 5000 Namur – tel. +32 (0)81-55 41 40 - [info@universitedepaix.be](mailto:info@universitedepaix.be)



## ATELIER 'COMMENT ÊTRE HEUREUX EN COUPLE' ET 'COMMENT GÉRER LES CRISES' 17/03/2020 à 19h – avec Yvon DALLAIRE, psychologue québécois

**PUBLIC :** Intervenants en relation d'aide & tout le monde intéressé

**OBJECTIF :** Outiller les intervenant(e)s en relation d'aide à mieux intervenir sur les problématiques auxquelles ils ou elles sont le plus souvent confronté(e)s. Les thèmes abordés seront ceux choisis par les participant(e)s.

Yvon Dallaire, psychologue québécois, auteur, conférencier et formateur exerce la thérapie conjugale depuis 1978. Il a aidé des milliers de couples à sauver ou améliorer leur relation ou à se séparer sans tout casser.

Tous les couples, heureux ou malheureux, sont aux prises avec six sources de conflits insolubles dans 69 % des cas (selon John Gottman) : la gestion financière, l'éducation des enfants, les relations avec les belles-familles et les ami(e)s, le partage des tâches ménagères, la séparation de la vie privée et de la vie professionnelle et, évidemment, la sexualité. Plutôt que de viser la résolution de ces conflits, le conférencier présentera des stratégies de gestion de ces conflits pour arriver à des ententes gagnant-gagnant.

Les couples doivent aussi faire face à neuf moments critiques : la dés-idéalisation, l'arrivée d'un enfant, un aménagement ou un déménagement, une promotion ou une perte d'emploi, une aventure extra-conjugale, le démon du midi (autant pour les femmes que pour les hommes), le départ des enfants, la mise à la retraite et la mort d'un être cher (particulièrement d'un enfant). Là aussi, notre conférencier nous présentera des façons de faire pour transformer ces crises en occasions privilégiées de croissance personnelle et conjugale.

**INSCRIPTION/ORGANISATION :** Marjan van Domburg, Médiatrice familiale agréée - 0473 74 12 45

**PRIX:** 15 euros par personne à verser sur le compte Marjan van Domburg BE 90 4378 1510 0132 avec v/ nom & 17/03/20

## SPÉCIALISATION EN MÉDIATION CIVILE ET COMMERCIALE 2019/2020 - LIÈGE

En tant que médiateur, vous possédez les outils généraux de la médiation qui peuvent s'appliquer à de nombreuses situations conflictuelles. Vous souhaitez cependant approfondir vos connaissances en matières civiles et commerciales pour mieux comprendre les enjeux et réagir adéquatement à des situations particulières telles que : les conflits intrafamiliaux en cas de succession - la séparation d'époux, codirigeants d'un commerce - les controverses entre actionnaires au sein d'une entreprise - les intérêts d'un conflit entre un fournisseur et un client. La législation et les obligations d'un contrat. Un dégât d'habitation d'un voisin chez un autre...



Cette formation répond aux spécificités demandées par la CFMédiation. Elle convient au renouvellement d'agrément.

**OBJECTIFS GÉNÉRAUX :** Au travers de mises en situations et de cours spécifiques, vous apprendrez l'environnement des entreprises ainsi que les enjeux des parties civiles et les intégrer dans vos techniques de médiation.

**PROGRAMME :** 38h30 Négociation raisonnée - Lois 2005/2018 - Médiation en droit des biens / droit civil - Protocoles de médiation - Rôle de l'avocat - Droit des contrats - Rôle du droit - Déontologie - Rôle des experts - Rôle des conseils - Exercices sur le processus de médiation 3 phases + débriefing - Examen écrit - Évaluation sur le processus de médiation -

**INSCRIPTION :** <http://www.hecexecutiveschool.be/wp-content/uploads/2016/11/Specialisation-mediation-civile-et-commerciale-2019.pdf> - **CONTACT:** Sixtine de Harlez : T. +32(0)42.32.73.79 - [sixtine.deharlez@uliege.be](mailto:sixtine.deharlez@uliege.be)



Processus de médiation

**APPLICATION DE LA NEUROSCIENCE EN MÉDIATION – BRUXELLES****Jeudi 14/05/2020 & Vendredi 15/05/2020 – 9h00 – 13h00 & 14h00 à 17h30**

FORMATION AVEC CÉLINE VALLIÈRES, MÉDIATRICE ACCRÉDITÉE (QUÉBEC)

Le médiateur expérimenté découvrira que les opposants à un conflit réagissent presque tous de la même façon, que le conflit découle souvent du choc des croyances, des valeurs, des perceptions et que finalement certaines de ses techniques sont vraiment puissantes. Pourquoi ? Parce que les mécanismes de fonctionnement du cerveau sont semblables chez la plupart des personnes qui partagent la même condition physiologique. La neuroscience donne un éclairage précieux au médiateur qui peut miser davantage sur des stratégies gagnantes avec les parties. De même, cette connaissance lui permettra d'améliorer sa posture interne et sa conscience. Il pourra éprouver davantage d'empathie face à des opposants difficiles et stressés. Le séminaire sera ponctué de théories, d'analyse de cas et de différents jeux de rôles.

**OBJECTIFS :**

- Découvrir comment des connaissances en neurosciences permettent aux médiateurs d'améliorer ses interventions ;
- Proposer des interventions ou poser des questions aux parties qui auront un impact positif sur le processus de médiation ;
- Comprendre le fonctionnement du cerveau et le défi de communication entre la raison et les émotions ;
- Connaître les réactions naturelles du cerveau face aux changements et au stress ;
- Apprendre différentes techniques ou découvrir pourquoi certaines sont plus efficaces que d'autres ;
- Augmenter sa confiance en tant que médiateur, se donner des stratégies pour une plus grande maîtrise émotionnelle ;

**CONTENU : ALTERNANCE THÉORIE ET PRATIQUE – ANALYSE DE CAS – JEUX DE RÔLES**

- Des notions de base sur le fonctionnement du cerveau • Le cerveau des émotions • La neurobiologie du stress
- Les biais cognitifs décisionnels et leurs antidotes • Le fonctionnement des neurones miroirs • L'application des neurosciences lors du processus de médiation

**ORGANISATION PRATIQUE : • Jeudi 14/05/2020 & Vendredi 15/05/2020 – 9h00 – 13h00 & 14h00 à 17h30**

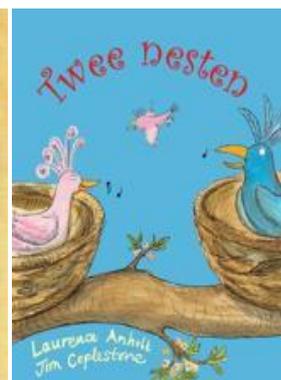
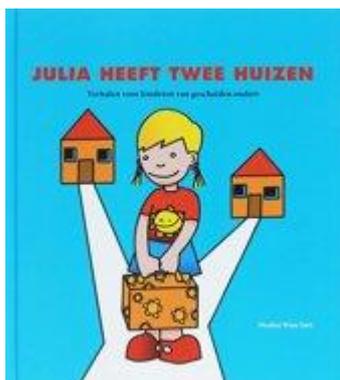
- **LIEU :** Centre Européen de Médiations (asbl) - Rue de l'Hôtel des Monnaies 119 - 1060 Bruxelles (St-Gilles)
- **FORMATRICE :** Céline Vallières – Coordination : H. van den Steen - V. de Jamblinne de Meux - Lagasse de Locht
- **PAIEMENT :** 280 € pour les deux jours – 220 € Membre de l'UBMP-BUPB-UPBM (pauses café, documents, formation)
- **NOMBRE LIMITÉ** – demande agrément CFM en cours 14h

**INSCRIPTIONS :** Les inscriptions via [centre.europeen.mediations@gmail.com](mailto:centre.europeen.mediations@gmail.com) (Nom, prénom, email, tel, adresse pour facture), sont retenues dans l'ordre des paiements.

versement s/ le compte Centre Européen de Médiations (asbl) - IBAN=BE92-0001-3107-8423 - BIC=BPOTBEB1  
avec mentions : Formation « Neuroscience & Médiation 2020 » + v/ nom, prénom.

*Et c'est parfois dans un regard, dans un sourire  
Que sont cachés les mots qu'on n'a jamais su dire*

*Yves Duteil*





## ALTERNATIEVE METHODE BEREKENEN VAN ALIMENTATIE EN WORKSHOPS

1. De eerste voorzitter van het hof van beroep, meneer Hobin, heeft samen met een werkgroep familierechters een alternatieve methode uitgewerkt om alimentatie te berekenen. Vermits Wilfried Mestdagh enkele malen per jaar een workshop geeft in alimentatie berekenen en de fiscale gevolgen ervan zal dit de eerstvolgende keer toegevoegd worden en de verschillen zullen besproken worden tussen de huidige methoden zoals gebruikt in AlimentatieComfort (een product van WM) of de calculator van de gezinsbond en de methode zoals voorgesteld door meneer Hobin. Dit naar aanleiding van het artikel hierover onlangs verschenen in tijdschrift voor familierecht door Wolters Kluwer (2019/10 – december 2019) (zie artikel hieronder). Wilfried Mestdagh heeft een rekenmodule uitgewerkt die deze methode in de praktijk omzet op zijn website. De URL is <https://familiebemiddeling.net/onderhoudsgeldcalculator/>

Tijdens de eerstvolgende intervisie bij CAW Antwerpen zal reeds een introductie gegeven worden. Mogelijk een interessante discussie, daar Yves Coemans, de geestelijke vader van de calculator van de Gezinsbond, en ook een beetje van AlimentatieComfort mede uitgenodigd is om aan dit gesprek deel te nemen.

2. Hij geeft jaarlijks enkele workshops over de ouderschapsovereenkomst en de EOT. Vanuit Franstalige kant is er enkele keren de vraag gekomen om diezelfde workshop in het Frans te geven. Wilfried en Renée werken dit verder uit en hopen deze zomer nog een interessante workshop daarover te geven. Plaats en locatie zullen later volgen.

3. Wilfried Mestdagh heeft een aantal gratis rekenmodules op zijn site geplaatst die in dank aanvaard worden door cliënten, maar ook door advocaten, notarissen, andere bemiddelaars. Het betreft een rekenmodule om uit te rekenen wat het fiscaal voordeel is voor kinderen ten laste, fiscaal voordeel op alimentatie, het bepalen van de waarde van de inboedel, en nog enkele, op dit ogenblik veel bezochte rekenmodules. Website is: <https://familiebemiddeling.net/>

## BEREKENING VAN KINDERALIMENTATIE - 17-01-2020

In België bestaan meerdere methoden om onderhoudsbijdragen voor kinderen te berekenen. Artikel 11 Ger.W. verbiedt de familierechters echter om in hun beslissingen gewoon te verwijzen naar de berekeningen van een externe calculator. Rob Hobin heeft in de loop van 2017 een rekentool ontworpen die het voor familierechters mogelijk moest maken om snel zelf een berekening te maken die integraal in de beslissing kon overgenomen worden. Het risico dat in die rekentool juridische keuzes gemaakt werden die niet door iedereen gedeeld worden, werd zoveel mogelijk bezworen door de rekentool uitgebreid te testen en te bespreken met de familierechters, eerst in het ressort Antwerpen, maar al snel uitgebreid tot vertegenwoordigers van alle rechtbanken/hoven in Nederlandstalig België.

In de zomer van 2019 werden de laatste aanpassingen doorgevoerd en werd een akkoord bereikt over een aantal standaardiseringen. Het resultaat van deze besprekingen werd in een eindtekst gegoten die in het Tijdschrift voor Familierecht (T.Fam.) gepubliceerd werd. Deze rekentool bindt geen enkele rechter.

### De rekentool Hobin

Eerst wordt aan de hand van een aantal rekenvoorbeelden aangetoond wat de rekenkundige impact is van elke parameter: zo wordt al snel duidelijk dat 50,- euro meer of minder bij de parameter *inkomsten* een veel kleinere impact heeft op het eindresultaat dan 50,- euro meer of minder bij de parameter *kinderkost*.

In standaardsituaties wordt bij elke ouder een gelijk bedrag als minimumkost (het leefloon voor alleenstaanden) in rekening gebracht om tot een bedrag van *beschikbare middelen* te komen.

De kost van de *bijdragen in natura* varieert naargelang men een bijdrage levert in de verblijfsgebonden of in de verblijfsoverschrijdende kosten.

Er wordt van uitgegaan dat de kost van een kind varieert naargelang het aantal kinderen in het gezin en naargelang de schaal van de inkomsten. De kinderkost wordt berekend als een procent op het gehele inkomen van het voormalige gezin. Op dit percentage wordt vervolgens een leeftijdscorrectie toegepast.

Het bedrag van de gezinsbijslag wordt opgesplitst in enerzijds het bedrag van het *zuivere* kindergeld en anderzijds het bijkomend bedrag dat bedoeld is als armoedebestrijding.

Ten slotte wordt de moeilijkheid besproken om ook de fiscale weerslag van de onderhoudsbijdrage correct in rekening te brengen.

WEES NIET BANG OM LANGZAAM VOORWAARTS TE GAAN,  
WEES ALLEEN BANG OM STIL TE STAAN - Chinese wijsheid

**CONFLICTBEMIDDELING - GENT, ANTWERPEN, MECHELEN, BRUSSEL, VLAANDEREN**

Bij Pro Mediation kan U kwaliteitsvolle geaccrediteerde opleidingen volgen tot erkend bemiddelaar. Pro Mediation is erkend als opleidingsverstrekker door de Federale Bemiddelingscommissie om bemiddelaars op te leiden alsook om de permanente vorming voor bemiddelaars te organiseren. [www.promediation.eu](http://www.promediation.eu)

Wij onderscheiden ons door het feit dat het programma van ons opleidingen reeds is aangepast aan de nieuwe bemiddelingswet. De hoogstaande professionaliteit & ervaring van onze docenten krijgt u er als bonus bij.

Wil U zich onderscheiden volg dan als eerste het Nieuwe Programma! U maakt zich dit eigen in 11 dagen en 8 avonden. Beperkt aantal plaatsen. Maak ook gebruik van onze KMO-portefeuille - subsidie van 30 % op de nettoprijs  
ERKENNINGSNUMMER KMO DV.0231795

**OPLEIDING TOT FAMILIAAL BEMIDDELAAR 21/04/2020 – 09 tot 17u - Parkoffice Gent, Fr. Rooseveltlaan 349, Gent**

Ook het programma van de opleiding tot erkend familiaal bemiddelaar is reeds volledig gebaseerd op de nieuwe wet, wat dus ook meer lesuren betekent. Wanneer u gebruik maakt van onze KMO-portefeuille, krijgt u een korting van 30% op het netto-bedrag! Dit betekent een korting van 750 € op een bedrag van 2.500€. U betaalt dus 1.750 € voor een gecertificeerde kwalitatief hoogstaande opleiding van 11 dagen!

Naast het klassieke cursusmateriaal ontvangt u ook voor het theoretisch onderdeel van de cursus enkele webinars met de uitleg en de daarin verwerkte slides. Zo keert u telkens terug naar dat deel van de les dat u even wil opfrissen! Orde Vlaamse Balies: aangevraagd voor 40 uren permanente vorming. Dit is het maximaal aantal uren dat kan worden toegekend voor een opleiding van deze duurtijd.

**Word Erkend Bemiddelaar! PEOPLE INTERACTION**

Ontdek onze basismodules, specialisaties en uitgebreid aanbod permanente vormingen voorjaar 2020 - Summer Classes. Voor de bemiddelingsopleidingen geldt dat de huidige erkenningscriteria geldig zijn tot september 2020. Voorjaar 2020 is dus de laatste gelegenheid om de opleiding dit academiejaar aan te vangen. Om je erkenning aan te vragen volgens de huidige erkenningscriteria is het belangrijk je basis- EN specialisatiemodule af te ronden voor september 2020. Ben je reeds erkend bemiddelaar of heb je reeds een basismodule succesvol afgerond, dan kan je nog een (extra) specialisatie mee opnemen. Basismodule bemiddeling voorjaar 2020 · Basisopleiding bemiddeling – Gent – Aanvang 17/01/2020 – open voor inschrijving · Basisopleiding bemiddeling – Houthalen – Aanvang 18 januari 2020 – open voor inschrijving · Basisopleiding bemiddeling – Leuven – Aanvang 18 januari 2020 –(al onze opleidingen komen in aanmerking voor KMO-portefeuille)

Voor meer informatie contacteer ons op [info@peopleinteraction.be](mailto:info@peopleinteraction.be)

**POSTACADEMISCHE VORMING**

Faculteit Rechtsgeleerdheid Postacademische Vorming. Blijf op de hoogte.

<b><u>Financial Regulation - Cross-Sectoral Playing Field</u></b>	<b><u>Nieuw recht inzake koop &amp; digitale inhoud en diensten</u></b>	<b><u>Studiedag Gemeentewegen</u></b>
<b><u>PUC Notariaat 2019 - 2020</u></b>	<b><u>LAILEC 2020</u></b>	<b><u>Technologie en Recht</u></b>
<b><u>Themis - Personen en Familierecht</u></b>	<b><u>Themis - Vastgoedrecht</u></b>	<b><u>Themis - Gerechtelijk Recht</u></b>
<b><u>Themis - Actualia Gemeenterecht</u></b>	<b><u>Leergang Pensioenrecht 2019-2020</u></b>	<b><u>Opleidingen KULAK</u></b>

**Juridische opleiding gerechtsdeskundige**

<https://www.law.kuleuven.be/apps/activiteiten/nl/nieuwsbrief/registratie/uitschrijven>



## VIVES - (studiegebied sociaal-agogisch werk) biedt vanuit haar permanente vorming erkende bemiddelaars tal van mogelijkheden tot bijscholing en specialisatie.

In het voorjaar 2020 organiseren we een aantal vormingen rond actuele thema's binnen het domein van bemiddeling in familiezaken.

- Casuerie postgraduaat bemiddeling in de laatste levensfase en bij het levenseinde
  - Getouwtrek om kinderen? Wat moet ik, als bemiddelaar, hiermee aanvangen?
  - Kinderen betrekken in je bemiddeling?
  - Werken met de onderhoudsgeldcalculator in bemiddeling
  - Recente ontwikkelingen inzake het familierecht in de wetgeving en in de rechtspraak
- Daarnaast biedt VIVES in het kader van het postgraduaat 'bemiddeling' eveneens opnieuw een aantal specialisatiemodules inzake bemiddeling aan:
- Bemiddeling in familiale zaken
  - Bemiddeling in arbeidsrelaties en sociale zekerheid (
  - Bemiddeling in de laatste levensfase en bij het levenseinde

Zowel de vormingsmomenten als de specialisatiemodules van het postgraduaat bemiddeling vinden plaats in de gebouwen van het studiegebied sociaal-agogisch werk van VIVES Kortrijk - Doorniksesteenweg 145, 8500 Kortrijk.

Info : [natalie.uyttenhove@vives.be](mailto:natalie.uyttenhove@vives.be)

<https://www.vives.be/nl/opleidingen/sociaal-agogisch-werk/basismodule-bemiddeling>

V. 20.09 – 04, 18, 25/10/19 – 8, 15, 22, 29/11/19 – 07, 14, 21/12/19 – 10, 31/01/20 – 7, 14, 21/02/20

<https://www.vives.be/nl/opleidingen/sociaal-agogisch-werk/specialisatiemodule-bemiddeling-in-familiale-zaken>

V.13, 20 & 27/03/2020 – 3, 24/04/2020 - 8, 15 & 29/05/2020 - 5, 12,18 & 19/06/2020.

<https://www.vives.be/nl/opleidingen/sociaal-agogisch-werk/postgraduaat-bemiddeling-sociale-zaken>

9, 16, 23 & 30/03/2020 – 20, 27/04/2020 – 4,11, 25/05/20 – 8, 15/06/2020.

<https://www.vives.be/nl/opleidingen/sociaal-agogisch-werk/specialisatiemodule-bemiddeling-de-laatste-levensfase-en-bij-het> 10, 17 & 31/03/2020 - 21/04/2020 - 5, 19, 26/05/2020 - 9, 16 & 18/06/2020 – 8u30 tot 16u30.



STUDIEDAG  
**GEMEENTEWEGEN**



Donnerdag 6 februari 2020 | 8u-17u  
KU Leuven | College De Valk | Zager van Hee

Studiedag "Gemeentewegen" 6/02/2020 – 8 tot 17u

Info: [file:///C:/Users/helen/Desktop/Folder%20Gemeentewegen\[17995\].pdf](file:///C:/Users/helen/Desktop/Folder%20Gemeentewegen[17995].pdf)

## BEMIDDELING – KU LEUVEN

Bemiddeling kan ingezet worden in een veelheid van relaties afhankelijk van wie de actoren in het conflict zijn: tussen individuen of burgers (bijvoorbeeld familiale conflicten), tussen (groepen van) individuen en (arbeids-) organisaties (bijvoorbeeld arbeidsrechtelijke conflicten), tussen overheid en burger (bijvoorbeeld bestuurlijke conflicten) enz.

KU Leuven biedt drie gespecialiseerde opleidingen aan rond bemiddeling:

Postgraduaat Bemiddeling, specialisatie 'bemiddelaar in familiale zaken'

Postgraduaat Bemiddeling, specialisatie 'bemiddelaar met de overheid'

Opleiding sociale bemiddeling in organisaties. Werken met arbeidsconflicten

De opleidingen 'familiale bemiddeling' en 'sociale bemiddeling' zijn erkend door de Federale Bemiddelingscommissie. Ook de basismodule van 'bemiddelaar met de overheid' is een erkende basisopleiding.

Naast deze basisopleidingen organiseert KU Leuven ook regelmatig bijscholingen (soms onder de vorm van supervisies) en studiedagen voor bemiddelaars.

Meer info : <https://www.law.kuleuven.be/bemiddeling>



Dinsdag 24/03/2020 om 16.30u start het jaarlijks congres.  
Locatie zoals steeds: Ter Elst in Edegem.

**HORS BELGIQUE - FORMATIONS – COLLOQUES – CONFÉRENCES – HORS BELGIQUE****Colloque : « EXPERTISE ET MÉDIATION » - 6/02/2020 – 14 à 17h à Paris**

Le Conseil national des compagnies d'experts de justice et la Fédération française des centres de médiation organisent conjointement le 6/02/2020 de 14h à 17H un colloque - **LIEU** : au CNCEJ - 10 rue du Débarcadère - 75017 PARIS

Tables rondes auxquelles participeront magistrats (judiciaires et administratifs), avocats, experts et médiateurs.

Lorsque les parties à une médiation se heurtent à une question de fait, le recours à un expert est souvent nécessaire.

Les modalités d'intervention de cet expert, qui ne sont définies par aucun texte, constitueront le sujet de ce premier débat au cours duquel des premières recommandations de mise en pratiques seront recherchées.

**L'expert médiateur** : Les experts qui souhaitent devenir médiateur peuvent, moyennant la formation nécessaire, enrichir l'offre de médiation. Ce second débat portera sur la question de la spécialisation des médiateurs, de la formation des experts et du rôle des experts selon les textes applicables en matière administrative et judiciaire.

Ce colloque est susceptible d'intéresser :

– les experts qui peuvent voir élargir leur champ d'intervention à l'occasion des procédures amiables et/ou qui souhaitent devenir médiateur ;

– les médiateurs qui ressentent le besoin de faire intervenir un expert dans leur médiation.

Il s'agit de la première manifestation commune des 2 associations consécutive à la convention de partenariat signée en janvier 2019. D. Faury, Président d'honneur du CNCEJ, de la Commission Médiation & Bâtonnier Cl. de Duvernoy, Président de la FFCM

**IFOMENE – PARIS - MASTERCLASS SUR LES RESPONSABILITÉS DU MÉDIATEUR – 15/01/2020**

avec Natalie Fricero, professeur de droit, directrice Académique et déontologique à l'IFOMENE.

De nombreuses précisions sur les textes juridiques et les codes de déontologie. Des échanges riches avec les nombreux participants et le rappel des règles à respecter pour les médiateurs.

Prochaine rencontre sur la profession de médiateur: Fête de la médiation - IFOMENE ICP organisée le 28/03/2020.

La fête de la médiation c'est le rendez-vous annuel de la Médiation organisé par l'Institut - 74 rue Vaugirard 75006 PARIS - Inscription obligatoire : 33 (0)1 44 39 52 00

**FORMATION 12/03/2020 à PARIS : LES RESSOURCES CORPORELLES DU MÉDIATEUR FAMILIAL AU SERVICE DE SON CONFORT RELATIONNEL ET DE SON EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE**

Le métier de médiateur familial, centré sur les relations interpersonnelles souvent conflictuelles, peut être source de difficultés pour le professionnel : émotions envahissantes pendant ou après les séances, confusion, ruminations, résonances, fatigue, etc. Cette formation vise à :

- Prendre conscience de la dimension corporelle de ces difficultés,
- Acquérir des outils concrets pour les transformer en opportunités.

Elle se veut une ressource, tant pour le confort du professionnel que pour la qualité de son travail au service des personnes.

Présentation : <http://https://www.apmf.fr/wp-content/uploads/2020/01/Fiche-Technique-Ressources-corporelles.pdf>

Bulletin d'inscription : <http://https://www.apmf.fr/wp-content/uploads/2020/01/FI-Ressources-corporelles.docx>

**JOURNÉE D'ÉTUDE AIFI - FRANCE – 5/06/2020 à LYON**

La section française de l'AIFI (Association Internationale Francophone des Intervenants auprès des familles séparées) organise une Journée d'étude : OSONS INTERDISCIPLINARITÉ ET CREATIVITÉ DANS LES SITUATIONS DE HAUT CONFLIT PARENTAL -

**INTERVENANTS**: Liliana Perrone, Gérard Poussin, Damien d'Ursel, Marc Juston, ...

Cette journée s'adresse à tous les professionnels concernés par la séparation parentale.

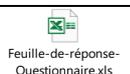
Pour préparer cette journée, l'AIFI a demandé à Gérard Poussin de concevoir un questionnaire destiné aux professionnels accompagnant des parents en conflit. Il vous est donc proposé, en tant que médiateur familial, de contribuer à cette recherche en répondant à ce questionnaire. Pour ce faire, vous choisirez une ou plusieurs familles que vous accompagnez actuellement (ou avez accompagnées récemment) et pour lesquelles vous avez rencontré les deux parents.

Questionnaire : <https://www.apmf.fr/wp-content/uploads/2019/12/questionnaire-conflit-parents-et-indications.pdf> - Vous pouvez contribuer à ce « tableau » que vous participiez ou non à la journée. Plus vous serez nombreux à répondre, plus le résultat sera significatif.

Les réponses sont attendues au plus tard le 29 février 2020 pour avoir le temps de les exploiter. L'AIFI vous remercie pour votre contribution et pour le temps (de 10 à 15' par famille) que vous consacrerez à aider à mieux comprendre ces situations.

Si vous avez des questions - contacter Marianne Souquet - [marianne.souquet@mac.com](mailto:marianne.souquet@mac.com) - +32(0)6.89.56.37.81

Feuille de réponse



Feuille-de-réponse-  
Questionnaire.xls

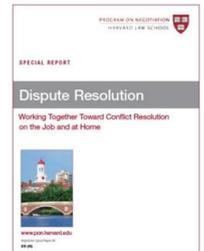


« IL NE FAUT AVOIR AUCUN REGRET POUR LE PASSÉ,  
AUCUN REMORDS POUR LE PRÉSENT,  
ET UNE CONFIANCE INÉBRANLABLE POUR L'AVENIR. »  
Jean JAURÈS

## DISPUTE RESOLUTION: WORKING TOGETHER TOWARD CONFLICT RESOLUTION ON THE JOB AND AT HOME

The approaches outlined in this report highlight the importance of negotiation training, skills, and knowledge. You will learn how to:

- . Build rapport - Shrew negotiators are proactive rapport builders who understand the power of face-to-face discussions, small talk, and active listening. Learn how to employ these techniques for more productive and successful negotiations.
- . Manager conflict - Being able to manage difficult conversations is a critical skill for managers who need to change group culture, manage conflict, and give negative feedback. Effective managers understand that every difficult conversation is made up of three conversations. Being prepared for these negotiations is key to negotiation success.
- . Negotiation business with family - Because of the risk posed to relationships outside of the office, many avoid confrontations with family. Yet, working through difficult disputes can preserve both business and family relationships if you understand the four guidelines for negotiating with family members. Claim your free copy from the Program on Negotiation at Harvard Law School. - <https://www.pon.harvard.edu/free-reports/get-report/?topic=7694>



**12e Congrès Suisse de Médiation FSM Congrès du Jubilé : 20 ans Fédération Suisse des Associations de Médiation 4 & 5/09/2020** - Université de Fribourg, Pérolles - MÉDIATION SUISSE 2020 - Rencontre - Échange – Développement.  
12 Schweizerischer Kongress der Mediation SDM | Jubiläumskongress: 20 Jahre Schweizerischer Dachverband **Mediation**  
Freitag, 4. und Samstag, 5. September 2020 | Universität Freiburg, Pérolles | MEDIATION SCHWEIZ 2020 - Begegnen - Orientieren - Entwickeln  
Program will be online as of March 2020.  
Contact & info: [congress@mediation-ch.org](mailto:congress@mediation-ch.org) - [www.mediation-ch.org](http://www.mediation-ch.org)

## ARTICLES - ARTICLES - ARTICLES - ARTICLES - ARTICLES - ARTICLES - ARTICLES

### DIFFÉRENCE ENTRE DÉONTOLOGIE & ÉTHIQUE

Le mot **Déontologie** nous vient du grec, plus précisément du mot *deontos* qui signifie *devoir*. C'est une branche de l'éthique qui établit les fondements des devoirs d'une personne en fonction de la morale. La déontologie s'applique au monde professionnel en établissant une série de règles et de devoirs auxquels sont soumis les membres d'une même activité professionnelle ou d'un corps de métier. À la différence de l'éthique professionnelle, qui définit ce qu'un individu particulier estime comme moralement correct dans sa profession, la déontologie professionnelle est un code de conduite qui s'applique à tous les professionnels.

Le mot **Éthique** vient du Grec *Ethos*, qui fait référence au comportement et au caractère d'un individu, et à sa manière d'être en général. C'est aujourd'hui une branche de la philosophie qui étudie l'ensemble des normes morales qui influencent nos actions et leur fondement. C'est en quelques sortes la science de la morale qui essaie de définir ce qui est bien et ce qui est mal. La finalité de l'éthique est de définir les comportements des hommes dans le but d'obtenir une société idéale et le bonheur de tous.



**MANIFESTE DU CREE-A (CRÉATION D'UN ESPACE EUROPÉEN DE LA MÉDIATION POUR L'INCLUSION SOCIALE)  
POUR LE « DROIT D'ACCÈS À LA MÉDIATION POUR TOUT CITOYEN EUROPÉEN »**

Les acteurs et partenaires du projet CreE.A lancent un appel pour que soit institué au niveau européen un droit d'accès à la médiation pour tous les citoyens et tous les problèmes de vie qui les concernent, par l'implantation d'espaces de médiation au sein des territoires, villages et quartiers.

Pourquoi ce droit au niveau européen ?

Ce droit est une exigence face aux menaces qui pèsent sur nos sociétés démocratiques européennes. Parce qu'à la montée des tensions et conflits qui déchirent le tissu social (conflits du quotidien entre individus, entre groupes sociaux ou d'origine ethnique ou religieuse différente, entre générations, ou encore entre individus et institutions...), la médiation en général et la médiation sociale en particulier font le pari de leur résolution pacifique et pacifiée.

-Parce qu'à une société de défiance, alimentée de peurs multiples, qui ne voit de recours que dans une société de surveillance et la multiplication de mesures sécuritaires, la médiation en général et la médiation sociale en particulier font confiance dans la capacité des citoyens à se rencontrer et dialoguer pour résoudre ces conflits qui minent leur quotidien et génèrent une profonde souffrance sociale.

-Parce qu'au sentiment de non-reconnaissance de nombre de citoyens européens de la part de leurs institutions – alimentant une rupture vis-à-vis d'elles, au risque de dérives anti-démocratiques – la médiation en général et la médiation sociale en particulier proposent des espaces d'accueil et d'écoute permettant à tout citoyen d'agir pour faire valoir leurs droits dans un cadre de respect et d'ouverture à l'autre et avec les institutions. Elle développe les capacités d'agir des individus et des groupes pour relever les défis et/ou enjeux auxquels ils sont confrontés.

La préservation et le développement du modèle démocratique et social de l'Europe est à ce prix. L'Europe se doit d'être sociale. L'Europe se doit – selon le vœu du Conseil de l'Europe – d'être interculturelle, pour s'enrichir des différences de ses multiples cultures. L'Europe se doit d'être fidèle à ses valeurs de tolérance, d'ouverture à l'autre. L'Europe se doit de préserver et développer les liens sociaux entre citoyens européens. Telle est l'ambition de la médiation sociale, qui se définit comme « un processus de création ou de réparation du lien social » (Séminaire de Créteil, Septembre 2000).

Elle fait tous les jours ses preuves, dans tous les lieux sociaux où elle intervient.

-Elle s'inscrit dans l'émergence du « tiers » comme figure institutionnelle dans les relations entre individus et institutions. C'est le cas à travers la nomination dans la plupart des pays européens des fonctions de l'Ombudsman, du défenseur des droits, défenseur du peuple, défenseur du citoyen ou simplement médiateur. Cette figure du « tiers » s'impose également dans des univers très variés comme la famille, les entreprises, les collectivités locales, les médias, les hôpitaux, l'école, etc. La Justice fait de plus en plus appel à des dispositifs de médiation pour régler les litiges entre les parties, aussi bien dans le domaine commercial, administratif ou familial. Elle met en œuvre des dispositifs de justice réparatrice entre auteur de délits et victimes.

-Par sa proximité et sa présence dans les multiples lieux de vie sociale (l'espace public, l'école, le logement, les transports publics, l'hôpital, etc.), la médiation sociale offre la possibilité de résoudre facilement et rapidement les tensions et conflits qui génèrent une souffrance sociale et sapent la cohésion sociale. Par l'accueil, d'abord, l'écoute, ensuite, des « bonnes raisons » d'une plainte, elle est un facteur puissant de reconnaissance. Chaque personne ou collectif est reconnu comme acteur de la résolution du conflit. Par l'intermédiaire d'un tiers non impliqué, la médiation sociale offre ainsi un cadre dans lequel les parties vont pouvoir, par eux-mêmes, se réapproprier la gestion de leurs conflits, élaborer les termes de leur résolution en s'ouvrant à la rencontre et au dialogue. Par sa présence au plus près de la vie quotidienne des habitants, elle facilite les interactions et intercompréhensions, et joue ainsi un rôle de prévention des tensions dans la vie sociale. Cette médiation offre ainsi des « espaces de médiation », véritables lieux de respiration du tissu social, en évitant les crispations et les tensions qui le minent.

La médiation sociale a fait l'objet d'une première définition par le séminaire européen de Créteil, en Septembre 2000. La charte européenne du projet CreE.A et la proposition de recommandation aux institutions européennes en précisent ses fondements éthiques et professionnels. Pourtant, cette médiation sociale souffre de sa précarité, de sa non-reconnaissance et des tentatives d'instrumentalisation de certains de ses commanditaires. Elle souffre ainsi de limites pour offrir aux citoyens ces espaces de rencontre, de dialogue et d'ouverture à l'autre indispensables dans nos sociétés contemporaines. (Extrait de cree-a.eu) - Manifeste à consulter sur <https://www.cree-a.eu/en/home/>

**« VOIR LE POSSIBLE LÀ OÙ LES AUTRES VOIENT  
L'IMPOSSIBLE, TELLE EST LA CLÉ DU SUCCÈS. »**

*Charles-Albert Poissant*

**POUR VOUS ÉVITER DES ÉCHECS DE NÉGOCIATION : 10 STRATÉGIES PAYANTES**  
par Céline Vallières

- Préparez un plan de négociation

On ne le dira jamais assez : plus vous aurez de l'information, plus vous serez solide dans le jeu des arguments et des concessions. Vous n'avez pas le luxe de passer à côté de cet avantage.

- Connaissez votre solution de rechange

Qu'arrivera-t-il si vous ne trouvez pas d'entente? Êtes-vous en position de force ou de faiblesse? Si vous dites non ou oui, vous devriez savoir qu'il s'agit de la meilleure entente possible. Car parfois, le succès d'une négociation est de ne pas conclure!

- Soyez optimiste et réaliste

Osez demander plus, mais soyez capable de justifier le pourquoi de la chose. Laissez-vous une marge de manœuvre pour diminuer votre prix. Si vous êtes trop gourmand, pas étonnant que vos vis-à-vis vous résistent!

- Maîtrisez vos émotions

Ni la colère, ni le stress, ni même le bonheur vous sont utiles lors d'une négociation. Pourquoi? Parce qu'elles embrouillent l'accès à votre pensée logique. Ne cédez jamais à la pression et prenez une pause pour reprendre le contrôle.

- Ne discutez pas avec une personne en colère

C'est peine perdue, et cela pourrait vous entraîner dans une chaîne d'actions-réactions, où vous perdriez vous-même le contrôle. Donnez-lui une pause pour qu'elle retrouve ses esprits.

- Écoutez, écoutez, écoutez

Selon William Ury, « les négociateurs doués écoutent beaucoup plus qu'ils ne parlent ». Voilà, tout est dit.

- Découvrez les besoins et les intérêts

Posez des questions et cherchez le trésor des intérêts et des besoins de votre vis-à-vis. C'est essentiel pour lui faire des offres intéressantes. Si vous offrez la lune à quelqu'un qui n'en veut pas, vous perdez votre temps.

- Soyez créatif

Imaginez des solutions différentes et ne décidez pas pour l'autre. Vous savez, il y a plusieurs chemins qui mènent à Montréal! Et peut-être que votre vis-à-vis vous suggérera une voie totalement inconnue et très prometteuse. Rêver ne coûte rien.

- Connaissez les tactiques de négociation

Attention à certains négociateurs, qui utilisent des tactiques plus ou moins loyales car, dans ce domaine, l'arsenal est vaste. Ces négociateurs vous manipulent pour leur bénéfice.

- Questionnez sur les inconvénients des jeux de pouvoir

Parfois, les parties abandonnent la négociation pour commencer une partie de bras de fer. Voici deux questions à poser : Quels sont les avantages à nous entendre? Quels sont les inconvénients si nous n'arrivons pas à nous entendre? La patience est toujours de mise mais, si vous devez combattre, faites-le avec logique et tendez toujours la main à une entente négociée.

**COUR DE JUSTICE DE L'UNION EUROPÉENNE : « LIBRE CHOIX DE L'AVOCAT OU DU REPRÉSENTANT PAR LE PRENEUR D'UNE ASSURANCE DE PROTECTION JURIDIQUE EN CAS DE MÉDIATION JUDICIAIRE OU EXTRAJUDICIAIRE »**

Conclusions de l'Avocat général M. HENRIK SAUGMANDSGAARD présentées le 11/12/2019 - Affaire C 667/18 Orde van Vlaamse Balies, Ordre des barreaux francophones et germanophone contre Ministerraad 217.

« Eu égard à l'ensemble des considérations qui précèdent, je propose à la Cour de répondre à la question préjudicielle posée par le Grondwettelijk Hof (Cour constitutionnelle, Belgique) de la manière suivante :

L'article 201, paragraphe 1, sous a), de la directive 2009/138/CE du Parlement européen et du Conseil, du 25/11/2009, sur l'accès aux activités de l'assurance et de la réassurance et leur exercice (solvabilité II), doit être interprété en ce sens qu'il s'oppose à ce qu'une législation nationale exclue le libre choix de l'avocat ou du représentant par le preneur d'une assurance de protection juridique en cas de médiation judiciaire ou extrajudiciaire. » (Extrait de [www.curia.europa.eu](http://www.curia.europa.eu))

<http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=221481&pageIndex=0&doclang=fr&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=8415901>

**LES RÉFORMES DU DROIT DE LA FAMILLE - de Pot-Pourri I à septembre 2019**

[http://bit.ly/36USjTd?li\\_fat\\_id=17584b2e-3c1a-4bca-bf45-5ff698614b1c](http://bit.ly/36USjTd?li_fat_id=17584b2e-3c1a-4bca-bf45-5ff698614b1c)

Les modifications législatives en droit des personnes et de la famille se sont succédé depuis 2017 à un rythme particulièrement soutenu. Afin de visualiser au mieux les changements intervenus, Me Stéphanie Jaumotte a réalisé un tableau synoptique reprenant pour chaque matière les nouveautés et points d'attention. Cet outil vous permettra en un coup d'oeil de vous synchroniser avec les dernières législations.

<https://www.larcier.com/fr/livre-blanc-les-reformes-du-droit-de-la-famille-de-pot-pourri-a-septembre-2019>

**CULTURE DE LA MÉDIATION : LA RÉVOLUTION DOUCE DE PÔLE EMPLOI****Jean Louis Walter, Médiateur National de Pôle emploi**

En soutenant l'idée qu'une médiation est toujours préférable à une procédure longue assortie d'un jugement aléatoire, Pôle emploi a modifié radicalement son fonctionnement. Alors que le principe même de médiation n'existait pas il y a dix ans, la Médiation de Pôle emploi en a mené plus de 30 000 en 2018. C'est, de très loin, la plus importante activité de médiation dans l'ensemble du service public. - Publié le 21/11/2019 - ACTEURS DE L'EMPLOI - walter\_art.jpg

C'est aussi et surtout un changement culturel. Tout un chacun cède facilement au sentiment que son travail est remis en cause lorsque le public qu'il sert lui demande une explication ou interroge la qualité de la prestation. On est vite tenté, dans ce cas, de prendre personnellement les interrogations et, en conséquence, de laisser des questions sans réponse, favorisant ainsi une éternisation des conflits.

Ce sont des ressorts psychologiques classiques. Pourtant, lorsque l'on réalise à quel point les questions soulevées, et notamment celles liées aux droits à l'indemnisation (le tiers des saisines chaque année), relèvent de mécaniques juridiques d'une complexité extrême, cela invite à une certaine indulgence. Les interprétations peuvent être diverses sur le sujet. La médiation apporte à ce titre une sortie par le haut, aussi bien au demandeur d'emploi qui pose la question qu'au conseiller.

La médiation ne prend son sens que si elle permet d'améliorer le service.

Prenons les radiations pour exemple. Elles représentent 5% des saisines chaque année. Avec l'évolution de la médiation, la majorité d'entre elles sont désormais annulées dans les quinze jours, car il s'agit généralement de défauts de procédures. Bien évidemment, le demandeur y gagne. Mais le conseiller encore plus. En effet, le dispositif mis en place à Pôle emploi par le Législateur est original en ce qu'il permet de faire remonter toutes ces situations pour les analyser puis les traiter et, dans un deuxième temps, de modifier le système en conséquence. Plutôt qu'une organisation où le médiateur réglerait un problème, fermerait le dossier et passerait au suivant, la médiation prend tout son sens dès lors qu'elle permet d'améliorer le service dans la durée et d'agir de façon préventive sur la cause des conflits.

Nous identifions les dysfonctionnements et les « irritants » et, sur cette base, nous formulons des préconisations. Par exemple, nous avons identifié il y a quelques années des doubles peines avec le cas de radiations assorties d'effets rétroactifs générant des demandes de remboursement des allocations. Remettre en question cela augmentait mécaniquement le nombre de demandeurs d'emploi et augmentait les coûts. Il a fallu convaincre le ministre du Travail, puis les Partenaires Sociaux. Et nous y sommes parvenus, évitant ainsi un grand nombre de conflits. D'autres préconisations viennent par ailleurs d'être intégrées cette année dans la loi sur l'assurance chômage et la formation discutée au Parlement.

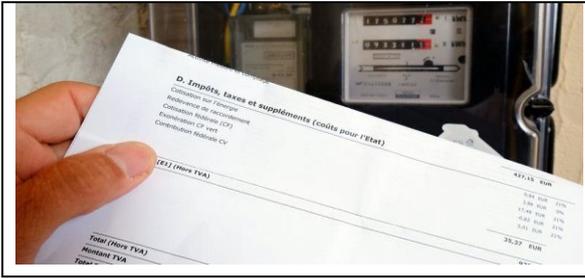
Loin de s'arrêter là, Pôle emploi, encouragé par cette pratique de remontée systématique des causes de conflits, s'est lancé dans une seconde révolution : la culture de la réclamation. Il n'est plus question de juger de la légitimité ou non d'une question à être qualifiée comme une « réclamation » et à être traitée comme telle. Toute question déposée par un demandeur d'emploi dans son espace personnel doit impérativement trouver réponse. Celle-ci doit être adéquate et individualisée. Pôle emploi s'en fait un devoir. Et le système fonctionne : non seulement les demandeurs n'en profitent pas pour déposer de plus en plus de réclamations, mais les agences constatent qu'une réponse personnalisée, avec un conseiller à l'écoute, supprime les va-et-vient inutiles et chronophages. S'il existe, comme partout, des personnes plus procédurières, cela reste rare.

Pour tous les autres, c'est un retour à la confiance : que Pôle emploi réponde à toute réclamation, sorte de la pratique du courrier type, s'intéresse à un problème, voire reconnaisse parfois une erreur, est fondamental. La première réflexion du demandeur d'emploi, quelle que soit l'issue de son dossier est alors, toujours, « merci pour votre écoute ».

Et cette culture de l'écoute va s'ancre chaque jour davantage dans le secteur public.

*Personne ne peut vous enlever votre liberté de penser.  
Vous pouvez être conseillé, éclairé par d'autres,  
mais ne laissez jamais quelqu'un penser pour vous.*

*Baruch Spinoza*

**SERVICE FÉDÉRAL DE MÉDIATION DE L'ÉNERGIE : D'AVANTAGE DE PLAINTES EN RAISON DE TECHNIQUES DE VENTE DOUTEUSES POUR L'ÉNERGIE - BELGIQUE**

Le service fédéral de médiation de l'énergie a reçu 7.055 plaintes l'an dernier, soit 5% de plus qu'en 2018 et le total le plus élevé depuis 2012. Les pratiques de vente sont la principale cause de cette augmentation. Le nombre de plaintes croît d'année en année. Là où auparavant, c'était principalement les compteurs et les factures qui posaient problème, on parle surtout du caractère douteux des techniques de vente aujourd'hui. Les vendeurs intrusifs dans les magasins ou qui font du porte-à-porte représentent déjà plus de 20% des plaintes, «chaque

année, elles sont en augmentation », affirme le médiateur Eric Houtman. « Quand j'ai commencé il y a 10 ans, c'était un phénomène secondaire », précise celui qui émet quelques suggestions à l'adresse du futur gouvernement. Il propose par exemple de simplement interdire la vente des contrats énergétiques au porte-à-porte. Afin de rendre les comparaisons de prix plus transparentes, les fournisseurs pourraient par ailleurs être obligés de mentionner toutes les composantes de prix au lieu de l'unique montant de l'énergie par kilowattheure. En outre, le médiateur propose de réintroduire le « mécanisme de filet de sécurité » du gouvernement Di Rupo. Ce système régulait les indexations de prix et les couplait aux prix des pays voisins. Le gouvernement Michel a mis un terme à ce mécanisme fin 2017. (Extrait de rtbf.be du 3/02/2020). **En savoir plus** sur [https://www.rtbef.be/info/economie/detail\\_davantage-de-plaintes-en-raison-de-techniques-de-vente-douteuses-pour-l-energie?id=10399409](https://www.rtbef.be/info/economie/detail_davantage-de-plaintes-en-raison-de-techniques-de-vente-douteuses-pour-l-energie?id=10399409)

**LES MODES ALTERNATIFS DE RÈGLEMENTS DES LITIGES****QUELQUES CONSEILS POUR UNE MEILLEURE ÉCOUTE**

- Concentrez-vous sur votre interlocuteur.
  - Écartez tout ce qui est susceptible de perturber la communication (p.ex. smartphone).
  - Ne coupez pas la parole à l'autre. Écoutez ce qu'il ou elle a à vous dire et pas seulement ce que vous avez envie d'entendre.
  - Restez à l'écoute, même si le message, ne vous plaît pas. Ne jugez pas.
  - Reformulez le message en utilisant vos propres mots et demandez à votre interlocuteur de clarifier certaines choses si nécessaire.
  - Laissez à l'autre le temps de réfléchir. Évitez de parler à sa place.
  - Entretenez le contact. Votre langage corporel vous trahira très rapidement si votre attention se relâche!
- ÉTIENNE, Jan : Relations sociales: mieux écouter pour tisser des liens, Bruxelles, Le Vif / L'Express, 12.10.17

*De man die een berg verzet,  
begint met het wegdragen van kleine steentjes.*



## OUVRAGES CONSACRÉS À LA MÉDIATION... AU CONFLIT..... À LA COMMUNICATION...

### MÉDIATION FAMILIALE ET SANTÉ PUBLIQUE par HAMIDI Rabia - éd. ASH, 2018

A la différence de certains ouvrages sur la médiation qui reprennent souvent l'analyse d'une pratique professionnelle, celui-ci est issu d'une thèse de médiation soutenue à l'université de Murcie en Espagne, ce qui tend à démontrer que la médiation devient aussi un objet de recherche et qu'elle s'institutionnalise d'une certaine manière dans le domaine académique. Les thèses en médiation sont si peu nombreuses qu'il convenait de le souligner tout en espérant que le développement des masters de médiation suscitera aussi des vocations chez les étudiants, à l'image de Rabia Hamidi, pour approfondir les connaissances sur ce phénomène que constitue la médiation. L'auteure a intitulé son ouvrage « médiation familiale et santé publique », ce titre n'est pas neutre et surtout dans un champ en construction, comme celui de la médiation ; En effet, l'ouvrage traite d'une conflictualité particulière ... sic JP Bonafé-Schmitt ...

suite sur [https://www.observatoiredesmediations.org/Asset/Source/refBibliography\\_ID-134\\_No-01.pdf](https://www.observatoiredesmediations.org/Asset/Source/refBibliography_ID-134_No-01.pdf)



### LA MÉDIATION PROFESSIONNELLE DANS LE MANAGEMENT HOSPITALIER. PRATIQUE DE LA QUALITÉ RELATIONNELLE À L'HÔPITAL par BOYER Orianne (s/s la direction de), éd. 2017.

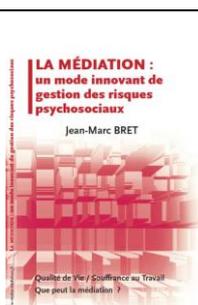
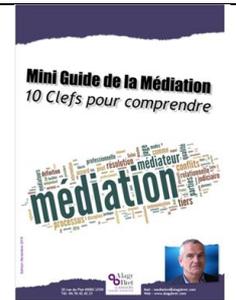
Ils ne sont pas si nombreux les ouvrages sur la médiation dans le domaine de la santé surtout si l'on se réfère au nombre de publications en matière de médiation familiale, pénale ou encore d'entreprise. Il s'agit d'un ouvrage collectif avec les contributions de cinq professionnels de la santé dont la quasi-totalité a été formée à la médiation par l'Ecole Professionnelle de la Médiation et de la Négociation (EPMN), une structure de formation dirigée par Jean-Louis Lascoux qui en préface aussi l'ouvrage. L'écriture collective est un exercice difficile et cet ouvrage en est l'illustration, car il est difficile parfois de faire le lien entre les deux premières parties et le thème même de l'ouvrage portant sur ce que les auteurs appellent la « médiation professionnelle » et la « qualité relationnelle »...

[https://www.observatoiredesmediations.org/Asset/Source/refBibliography\\_ID-134\\_No-01.pdf](https://www.observatoiredesmediations.org/Asset/Source/refBibliography_ID-134_No-01.pdf)

### « MINI GUIDE DE LA MÉDIATION. 10 CLEFS POUR COMPRENDRE »,

Jean Marc BRET, avocat et médiateur (nouvelle édition)

Pour se procurer le miniguide : [mediation@alagybret.com](mailto:mediation@alagybret.com)



### LA MÉDIATION : UN MODE INNOVANT DE GESTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX par J-M BRET

Jean-Marc Bret, avocat & médiateur, propose avec conviction et pertinence d'étendre le champ d'application de la médiation à la prévention et à la gestion des risques psychosociaux. Il décrit d'abord le cadre pratique et juridique des risques psychosociaux, en insistant sur la responsabilité du chef d'entreprise, qui lui impose de mettre en œuvre les moyens de les prévenir et de les gérer. Il fait vivre ensuite le déroulement du processus de médiation, fondé sur une véritable reconnaissance de l'autre dans sa différence, l'exigence de confidentialité et les qualités du médiateurs. Enfin, cette réflexion l'amène à établir une proposition de modélisation des médiations liées à la souffrance au travail. Ce que J-M Bret énonce avec une facilité qui en rend la compréhension aisée recouvre une réalité complexe. Cet ouvrage permet d'éclairer, rassurer et convaincre le lecteur qui s'interroge. Éd. Médias & Médiations – Paris - Dépôt/vente : Centre Européen de Médiations (asbl) 119 rue de l'Hôtel des Monnaies – 1060 Bruxelles - +32 476.261.216.

