



*L'UBMP-BUPB-BUPM est très heureuse de vous présenter cette Newsletter Spéciale. Merci à tous ceux qui par leur résumé nous ont aidé à la réaliser.*

Lancée l'année dernière pour la première fois, l'UBMP-BUPB-BUPM veut par le biais de la Newsletter Spéciale, garder l'habitude de vous faire revivre les moments conviviaux qu'ont été ces partages intenses pendant la semaine de la médiation. A travers cette Newsletter nov. 2019 spécialement dédiée aux récits, comptes-rendus de la semaine mondiale de la médiation 2019, nous laissons la parole à nos membres. C'est à travers les réflexions que nous revisiterons les nombreuses activités, les ateliers et/ou conférences... C'est une occasion unique de s'enrichir de ce partage.

Nous vous en souhaitons bonne lecture.

*De UBMP-BUPB-BUPM is heel fier u deze Speciale Nieuwsbrief voor te stellen. Dank aan allen die met hun verslag ons geholpen hebben om deze te realiseren.*

Vorig jaar werd de eerste uitgave van de Speciale Newsletter uitgebracht en de UBMP-BUPB-BUPM wil er de gewoonte van maken om u deze specifieke, hartelijke momenten te laten herbeleven die tijdens de week van de bemiddeling intensief zijn gedeeld. Via deze nieuwsbrief nov. 2019 speciaal gewijd aan de verhalen, verslagen van de bemiddelingsweek 2019, geven we het woord aan onze leden. Het is door de reflecties dat we de vele activiteiten, workshops en / of conferenties herbeleven ... Deze uitwisseling is een unieke kans tot verrijking van jezelf als mens, als bemiddelaar.

We wensen je veel leesplezier.

*Redactie – Rédaction: Renée Huybrechts*

## **NEWSLETTER SPECIALE 6/2019 SPECIALE NIEUWSBRIEF 6/2019**

### **SOMMAIRE – OVERZICHT**

Editorial – Voorwoord .....	- p01
Conseils de Direction – Directieraad ...	- p01
Intervision – Infos – Intervisie – Info	- p02
<b>Semaine de la médiation (14 au 19/10/2019)</b>	- p03
<b>Week van de bemiddeling (14 tot 19/10/2019)</b>	
Bonnes pratiques	- p38
Bibliothèque–bibliotheek	- p39



### **CONSEILS DE DIRECTION – DIRECTIERAAD**

**Bruxelles/Brussel, 18/11/2019**

14 à/tot 18h/u

**Namur, 9/12/2019**

14 à/tot 18h/u

### **INTERVISIONS – INTERVISIE**

**13/11/2019 – Hôtel de ville de/à Namur**

**29/11/2019 – CEM Bruxelles/BRUSSEL**

**9/12/2019 – UP Namur**



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

**Janv./Févr. – Avril/Mai –  
Août/Sept. - Nov./Déc –  
Jan/Febr - April/Mei  
Aug/Sept - Nov/Dec.**

**POUR TOUTES VOS QUESTIONS-SUGGESTIONS – CONTACTEZ UN RESPONSABLE OU LE  
SECRÉTARIAT - VOOR SUGGESTIES EN VRAGEN KAN U TERECHT BIJ:**Intervisions/Intervisie : Sehriban Saritas & coll. - [sehriban.saritas@ville.namur.be](mailto:sehriban.saritas@ville.namur.be)Ethique et déontologie : Maria Ruisi & coll. – [maria.ruisi@ville.namur.be](mailto:maria.ruisi@ville.namur.be)Séminaires / Formations continues : Hélène van den Steen & coll. – [secretariat.ubmp.bupb@gmail.com](mailto:secretariat.ubmp.bupb@gmail.com)Reconnaissance titre/SPF Economie/UCM : Grégory Simon [gregory.simon@ubmp-bupb.org](mailto:gregory.simon@ubmp-bupb.org) & Hélène van den SteenPromotion médiations (assurances, mutuelles...) : Brunhilde Calewaert – [bubucalewa@gmail.com](mailto:bubucalewa@gmail.com)News, Site : H. van den Steen (FR) [secretariat.ubmp.bupb@gmail.com](mailto:secretariat.ubmp.bupb@gmail.com)R. Huybrechts (NL) – [ubmp.bupb.news@gmail.com](mailto:ubmp.bupb.news@gmail.com)Responsable membres FR/NL : Renée Huybrechts – [reenehuybrechts@ubmp-bupb.org](mailto:reenehuybrechts@ubmp-bupb.org)Publications/Ecrits en médiation : Hélène vds & Marilia de Lara – [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.

**NAMUR 13/11/2019** - 10 à 12h (accueil 9h30) – **Equipe Médiations** -Hôtel de Ville de/à NamurINFOS & INSCRIPTION - FR – [sehriban.saritas@ville.namur.be](mailto:sehriban.saritas@ville.namur.be) - Agrément CFM = 2h**BRUXELLES, 29/11/2019** – 10 à 13h (Accueil 9h30') – **Centre Européen de Médiations** (asbl) – salle de réunion

119 rue de l'Hôtel des Monnaies – 1060 Bruxelles – Agrément CFM = 3h

INFOS & INSCRIPTION – FR : [secretariat.ubmp.bupb@gmail.com](mailto:secretariat.ubmp.bupb@gmail.com)**NAMUR, 9/12/2019** – 9h30 à 11h30 (Accueil 9h) – **Université de Paix** – 4, Bd du Nord – 5000 Namur

Petit déjeuner d'intervention à l'U.P. – Gratuit membre UBMP, 20€ autres particuliers.

INFOS & INSCRIPTION - FR - [a.vaquerizo@universitedepaix.be](mailto:a.vaquerizo@universitedepaix.be) - Agrément CFM = 2h<https://www.universitedepaix.org/intervision-echange-de-pratiques-entre-mediateurs>**L'ANALYSE DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES** 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 la systémie si nécessaire, 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**FORMATIONS CONTINUES/CONFERENCES - PRIX REDUITS POUR LES MEMBRES UBMP-BUPB-BUPM - 2019**

- CENTRE EUROPEEN DE MEDIATIONS offre une réduction 15 à 20% aux membres UBMP-BUPB-BUPM
- UNIVERSITE DE PAIX - tarif identique à celui des adhérents de l'U.P.
- PMR Europe offre 10% de réduction pour les formations continues aux membres UBMP-BUPB-BUPM en ordre de cotisation.
- TRIALOGUE offre 10% de réduction aux membres UBMP-BUPB-BUPM en ordre de cotisation.
- EPE – Tarif UBMP-BUPB-BUPM



## RETROSPECTIVE – 2019

### RADIO SPOT – SPOT RADIO

Un spot a été diffusé sur le BRF d'Eupen.

**Der Bau- und Möbelschreiner Ralf Hellenbrandt aus St. Vith hat sich zum Mediator ausbilden lassen. In dieser Rolle hilft er dabei, Streitigkeiten oder Konflikte außergerichtlich zu lösen.**



„Mediation“ – das Wort kommt aus dem Lateinischen und bedeutet „Vermittlung“. Und damit ist auch schon grob umrissen, worum es hier geht. Mediation ist ein Weg, um Meinungsverschiedenheiten, Streitigkeiten oder Konflikte auf bessere Art zu lösen, um eine gerichtliche und damit kostspielige Prozedur zu vermeiden.

Der Bau- und Möbelschreiner Ralf Hellenbrandt aus St. Vith ist anerkannter Mediator. „Als Mediator wird man nicht geboren. Man braucht schon einige Jahre Erfahrung, vor allem in diversen Fachgebieten. In meinem Fall ist es das Bauwesen“, sagt Hellenbrandt im BRF-Interview.

Wie er zu dieser Rolle gekommen ist, erklärt Hellenbrandt wie folgt: „Ursprünglich habe ich eine Weiterbildung als Gerichtsexperte an der Universität Lüttich abgeschlossen – mit Erfolg. Dort hat man mir dann ans Herz gelegt, dass ich das Zeug zum Mediator habe. Ich habe dann nicht lange überlegt, habe die Mediation an der HEC Lüttich gelernt und die Prüfung mit Erfolg bestanden.“

Die Commission fédérale de médiation hat den Oktober übrigens zum Monat der Mediation erklärt, um dieses alternative Verfahren bekannter zu machen

**Maandag - Lundi**

### VIOLENCES INTRA FAMILIALES & MÉDIATION

En tant que médiateurs, nous sommes régulièrement confrontés aux situations de conflit. Parfois ces violences sont exacerbées et se révèlent être des situations de VIF.

Comment le médiateur se positionne-t-il alors ? Comment intervenir dans ces situations familiales sans « victimiser » l'une ou l'autre partie ?

Le médiateur familial est de plus en plus confronté à des situations de violences intrafamiliales (VIF). Celles-ci ne sont pas toujours dévoilées lors de l'accueil en médiation. Ces violences latentes ou manifestes rendent la médiation familiale plus complexe. Une connaissance de cette problématique est nécessaire pour permettre au médiateur de mener le processus à son terme et permettre le maintien des relations parents/enfants dans un climat sécurisant. Comment déceler ces signes ? Comment adapter le processus de médiation à ces situations ? A quoi faut-il veiller ? Quels sont les prérequis indispensables pour une médiation ? Quelles relations avec les autorités judiciaires qui se réfèrent à la loi pénale répressive alors que la médiation est orientée vers la réparation, voire la réhabilitation ou la restauration ? Comment orienter les médiés, au cœur



de la spirale de la violence et de l'angoisse, vers la construction d'un futur viable pour chaque membre de la famille ?

Lors de la formation, nous avons pu répondre à ces diverses questions. Nous avons pu découvrir, à l'aide de situations réelles de VIF, si la médiation familiale est une approche compatible, réalisable, souhaitable.

#### Objectifs que nous avons poursuivis :

- Identifier les différentes formes de violences - Repérer les comportements caractéristiques liés à des situations de violences familiales ;
- Acquérir une meilleure connaissance de la dynamique des couples et des familles « emprisonnés » dans une spirale de violence et de rôles spécifiques ;
- Acquérir des compétences et outils nouveaux pour accompagner de manière efficace le processus de médiation en cas de VIF – Favoriser le dépistage de la violence ;
- S'exercer à intervenir de façon pertinente, améliorer sa pratique comme médiateur

#### Et le contenu alternant pratique et théorie :

- Échanges d'expériences pratiques comme médiateur (ou autre) : comportements caractéristiques liés à des situations de violences familiales ;
- Impact des violences intrafamiliales sur les adultes et les enfants en tant que témoins ou victimes ;
- Prérequis pour envisager une médiation familiale, précautions à prendre dans le cadre d'une dynamique destructrice de VIF ; Signes des VIF à repérer lors de l'accueil, en cours d'entretien ?
- Processus adéquat pour éviter la continuité de la spirale ;
- Quelles interactions positives entre le médiateur et les instances judiciaires ;
- Collaboration avec d'autres services d'aide psycho-socio-juridique – approche multidisciplinaire.

Les échanges étaient riches. Le temps a manqué pour développer l'atelier « Pertinence de la médiation dans les situations de violences intrafamiliales ». Un futur rendez-vous est envisagé pour poursuivre la formation.

### « LES MÉDIATEURS DU RÉSEAU DES SERVICES PUBLICS SONT À NOUVEAU DANS LA PLACE ! »

Pendant 4 jours, pour la 3ème fois, les médiateurs du Réseau des Services Publics de Médiation de Conflits Interpersonnels de la Région de Bruxelles-Capitale sillonneront les communes de la Région à la rencontre des habitants. Le bus « Living Together », affrété par la STIB passera ainsi en de nombreuses communes de Bruxelles, avec à son bord, des médiateurs qui font connaître leur profession et leurs services. Ils ont fait les arrêts suivants :

- **15 octobre 2019 : 1160 Auderghem**, Place Saint-Julien
- **16 octobre 2019 : 1170 Watermael-Boitsfort**, Place Léopold Wiener (parking)
- **17 octobre 2019 : 1083 Ganshoren**, Place Reine Fabiola (Parking de la piscine)
- **18 octobre 2019 : 1000 Bruxelles-Ville**, Bd Anspach (Piétonnier - Centre administratif de la ville de Bruxelles)





## L'ÉCONOMIE COLLABORATIVE OPPORTUNITÉ POUR LA MÉDIATION

Que vous soyez employé, indépendant ou demandeur d'emploi, en débutant un JOB de médiateur, vous serez confronté à divers défis vis-à-vis de la TVA, du chômage, des lois sociales, des impôts. En répondant à une structure d'économie collaborative, tant que les revenus tirés de la médiation sont inférieurs à 6.250 € par an, le médiateur sera automatiquement versé sous le régime de la franchise TVA, exemption de TVA, aucune obligation à l'égard des lois sociales, aucun précompte n'est prélevé. Le revenu de la médiation est un net non imposable. Mise en place d'une plateforme pour médiateurs collaboratifs accessible aux médiateurs agréés.



**Par Economie Collaborative**, nous entendons : des services que vous fournissez à une plate-forme d'économie collaborative reconnue. Par A.R. du 13 avril 2019, la plate-forme de l'asbl Lexaliter est agréée en économie collaborative pour la médiation, s'inscrivant ainsi au mouvement visant une relance économique et au renforcement de la cohésion sociale.

### *La médiation :*

Il est sans conteste que très peu de médiateurs peuvent vivre de la médiation en tant que profession principale. Même en gardant un idéal vers une profession entière et suffisante, la médiation reste actuellement confinée en tant qu'activité complémentaire. Les médiateurs sont très rarement visibles sur le web, dans la partie francophone du pays, seulement 30 % des médiateurs sont référencés sur le web, 39 % pour les notaires et avocats-médiateurs, et 22 % pour les professions « autres » (1 sur 5).

L'économie collaborative répond à une réglementation mis en place par le législateur permettant l'exercice d'une activité complémentaire en accordant une exonération fiscale avec dispense aux lois sociales et aucune obligation à l'égard de la T.V.A. tant que ce revenu complémentaire ne dépasse pas 6.250 €/an. Ce mécanisme est accessible aux pensionnés, aux indépendants et aux salariés qui prestent au minimum un mi-temps. L'activité complémentaire doit être distincte de la profession principale.

La médiation étant extérieure à toutes professions, quiconque en activité principale peut exercer une activité complémentaire de médiateur et bénéficier du mécanisme d'exonération de l'économie collaborative.

### *Principe de fonctionnement :*

Le médiateur qui souhaite bénéficier de ces avantages dispose par le biais de la plate-forme d'un référencement, d'une page web, d'un lien vers un agenda (disponibilité du médiateur), et d'un terminal de paiement mobile.

La prise de contact du médié s'établit directement avec le médiateur, vous gardez la maîtrise de vos honoraires et frais, la plate-forme est ignorante des relations que le médiateur a avec ses médiés. Au terme de la séance, les médiés honorent le médiateur via le terminal de paiement, les sommes sont transférées sur un compte Cloud, le médiateur est informé par SMS ou par mail de la bonne exécution du paiement. Au terme du mois, le compte Cloud verse automatiquement et intégralement la totalité des sommes recueillies durant le mois écoulé sur le compte bancaire du médiateur.

Au terme de l'année fiscale, un décompte annuel est remis ainsi qu'une fiche de revenus 281.29 pour votre déclaration fiscale. En rappelant que si le revenu complémentaire est inférieur à 6.250 € vous n'aurez aucun impôt à payer, si ce revenu est supérieur à cette limite, le revenu s'additionne avec nos autres revenus.

### *Coûts :*

Pour l'ensemble des médiateurs agréés qui souhaitent bénéficier des avantages fiscaux de l'économie collaborative, le coût mensuel est variable en fonction des revenus complémentaires encaissés sur le mois,



variant de 15 € minimum à 50 € maximum par mois TVAi, comprenant le terminal de paiement mobile, la réalisation de la page web, l'hébergement et l'agenda.

Nous tenons à votre disposition un modèle de convention de partenariat.

L'agenda est de type « Progenda » les médiés reçoivent confirmation et rappel du rendez-vous par mail et/ou par SMS. De même, vous recevez un avis de médiation si c'est le médié qui a pointé un rendez-vous sur l'agenda en fonction des disponibilités laissées par vous.

## RECHTSBIJSTAND BIJ BEMIDDELEN

is nog steeds niet algemeen bekend. Net zoals een cliënt een pro Deo advocaat kan krijgen, kan hij ook een 'pro Deo' bemiddelaar krijgen. Wilfried legt uit wat de procedures zijn

Wilfried Mestdagh gaf op 14 oktober een workshop over rechtsbijstand bij bemiddeling.

Cliënten met lage inkomsten, die recht kunnen hebben op een pro Deo advocaat hebben ook recht op rechtsbijstand bij bemiddeling. De bemiddelaar wordt dan, net zoals een pro Deo advocaat, (gedeeltelijk) betaald door de rechtbank. Veel bemiddelaars schrikken hiervan terug omwille van de schijnbaar grote administratieve rompslomp.

De procedure (die verkeerd uitgelegd is in de folders van de overheid) is echter zeer eenvoudig en werd in deze workshop volledig toegelicht. De cliënten hoeven zelf hiervoor niets te doen en voor de bemiddelaar is het slechts het opmaken van een verzoekschrift op de juiste manier. Veel administratie komt er niet aan te pas. En de betalingen van de rechtbank steeds stipt binnen de maand.

In deze workshop kwamen de volgende punten uitgebreid aan bod:

- de eerstelijnsbijstand;
- de tweedelijnsbijstand waaronder juridische bijstand en rechtsbijstand;
- de categorieën die altijd in aanmerking komen voor rechtsbijstand, ongeacht de inkomsten;
- de loongrenzen om in aanmerking te komen;
- het opstellen van het verzoekschrift en verschillende voorbeelden van op te nemen teksten;
- rechtsbijstand voor de rolrechten;
- praktijkvoorbeelden;
- het opstellen van de kostennota voor de rechtbank.

Uiteraard is de ganse workshop samengevat in een syllabus die iedereen meekreeg. Deze bevatte niet alleen de hele workshop in detail, doch ook talloze voorbeelden, én sjablonen te gebruiken voor een verzoekschrift, kostennota. Uiteraard waren er punten voor permanente opleiding voorzien door het FBC en het OVB.

De workshop ging door in een gezellige, rustieke omgeving, in het kasteel van Schoten. Nadien was er voor iedereen nog een receptie met een hapje en een drankje om na te praten.



**Dinsdag-Mardi**

## **SÉANCE D'INFORMATION SUR LA MÉDIATION EN MATIÈRE DE SANCTIONS ADMINISTRATIVE COMMUNALES (SAC)**

Mesdames Murielle LAHOUSSE et Cécile CHANTRAINE, médiatrices en matière de sanctions administratives communales (SAC) respectivement pour les arrondissements judiciaires de Namur et Dinant, ont organisé une séance d'information à l'attention de leurs partenaires professionnels et du public intéressé dans le cadre de la Mediation week 2019. Elles travaillent principalement pour les communes de ces deux arrondissements, ainsi qu'avec les zones de police et également des sociétés de logements sociaux.

Après un accueil par le premier Echevin de Sambreville et le Directeur général de la commune, Mr François BORGERS, fonctionnaire sanctionnateur pour la province de NAMUR a exposé le cadre légal des sanctions administratives provinciales et le recours à la médiation en matière de SAC : Les communes ont le pouvoir de sanctionner dans leur règlement général de police administrative toute une série d'infractions. Celles-ci peuvent être purement administratives (ivresse sur la voie publique, jet de déchets sur l'espace public (mégots, cannettes,..) ou mixtes (également sanctionnées dans le Code pénal : coups et blessures dits simples, vol simple, dégradations mobilières, immobilières, sur un véhicule, bris de clôtures, ...). La loi du 24/06/2013 (dite loi SAC) détaille la procédure de sanction administrative communale ainsi que les alternatives à la sanction, dont la médiation. L'arrêté royal du 28/01/14 établit les conditions et modalités minimales pour la médiation prévue dans la loi SAC.

Il ressort de l'exposé que la médiation est notamment la possibilité de donner une place à la victime d'infractions au règlement communal et de lui permettre d'exposer ses attentes vis-à-vis de l'auteur qui accepte de se retrouver face à la victime. A noter que la médiation intervient avant une décision par le fonctionnaire sanctionnateur et qu'il s'agit alors de faits présumés. La médiation permet ainsi une réparation des conséquences d'une infraction, concertée et convenue entre les parties et matérialisée dans un accord écrit de médiation. L'objectif est aussi la prévention de la récidive.

Mme Aurélie BLAISE, fonctionnaire sanctionnateur à la Ville de NAMUR a abordé plus spécifiquement la médiation SAC pour les mineurs, pour lesquels une procédure est prévue, veillant à les entourer de toutes les garanties légales afin de préserver les droits de la défense et leur statut.

Mesdames LAHOUSSE et CHANTRAINE ont exposé la pratique de la médiation dans leur arrondissement, illustrant avec des chiffres ainsi que des exemples concrets ce que cela peut représenter sur le terrain. A l'issue des exposés, un temps a été réservé à un échange avec l'assemblée.

## **LA RÉFLEXION CRÉATIVE ET LES SIX CHAPEAUX D'EDWARD DE BONO**

La phase créative est indispensable en médiation, tout comme en droit collaboratif. Il n'est toutefois pas aisé d'amener les personnes à jongler avec les idées avec enthousiasme et ferveur créative. Après un bref rappel des outils de base de créativité, cette formation vous invitera à voyager de manière pratique dans l'univers des 6 chapeaux de la réflexion de Edouard de Bono, outil qui peut constituer un soutien original et efficace de la créativité dans le processus de médiation.

La pensée créative permet de sortir du dilemme face à 2 positions opposées.

Il est nécessaire de phaser dans l'identification des sujets à traiter. Le 1er temps est consacré à la quantité et le 2ème temps à la qualité.

La phase de créativité n'est pas évidente ni pour les parties ni pour l'avocat et le médiateur car il ne s'agit ni d'un réflexe naturel ni des attentes des parties qui souhaitent des solutions toutes faites et rapides.



Le 1er outil proposé est le brainstorming puis la **technique de créativité de Walt Disney de Robert DILS** : les 3 Walt :

- ☒ le rêveur = le créatif, ouvrir le champ des possibles
- ☒ le réaliste = le concret
- ☒ le critique = regard sur les idées = tremplin vers le créatif

Un autre outil est celui des **6 chapeaux de BONO** qui permet de structurer la réflexion pour mettre en place des solutions en 6 points ou les 6 chapeaux de couleur différente.

Cet outil permet de réduire de 60 à 65 % le temps de réunion pour solutionner un problème. Il s'agit de co-construire la solution en allant tous dans le même sens.



L'UBMP a déjà présenté plus en détail cet outil dans une formation continue ; elle l'a mis en pratique dans une intervision et vous retrouverez quelques informations complémentaires dans une Newsletter précédente. Monique

## LE CONFLIT EST-IL INTERCULTUREL ?

**Altay MANCO**, Docteur en psychologie sociale ; Directeur scientifique de l'Institut de Recherche, de Formation et d'Action sur les Migrations

Dans le cadre des activités de l'UBMP lors de la semaine mondiale de la médiation 2019, en partenariat avec la Ville de Namur, un atelier-conférence a eu lieu le mardi 15 octobre en après-midi.

Mr Altay Manço, Docteur en psychologie sociale et Directeur scientifique de l'Institut de Recherche, de Formation et d'Action sur les Migrations, nous a accompagné dans ce moment d'échange sur « Le conflit est-il interculturel ? ».

Nous avons, dans un premier temps, analysé une situation donnée par Mr Manço ou situation réellement vécue par un de nos participants. À la suite de ces agréables échanges passés en petit groupe, nous avons, dans un second temps, transmis en plénière nos échanges et compréhensions de chacune des situations. Pour ensuite croiser nos regards avec l'apport de l'orateur sur le sujet pour comprendre le conflit dynamique qu'est l'antagonisme ...

Un texte a été transmis sur la « Psychologie et migration : orientations dans le domaine de la santé mentale » mais aussi le livre « Antagonismes communautaires et dialogues interculturels, « Du constat des polarisations à la construction des cohésions », sous la direction de Kévin Haddad, Altay Manço et Monique Eckmann.

S. Saritas





## WEGWIJZERS BIJ SCHEIDING

1. De sociologische/psychologische werkelijkheid van flexibele gezinsvormen vandaag. Het belang van constructief communiceren en onderhandelen tussen ouders na de scheiding. De plaats van het kind bij scheiding en bij bemiddeling..
2. Informatie over de mogelijke trajecten om een scheiding af te ronden a.d.h. van praktijkvoorbeelden. De meerwaarde van bemiddeling en de voorwaarden om een bemiddeling te kunnen starten worden duidelijk gemaakt.
3. Er wordt een juridische uiteenzetting gegeven over scheiden & ouderlijk gezag.
4. Marktplaats: diverse verenigingen presenteren hun dienstverlening inzake de hulpverlening en bemiddeling aan gezinnen. Ook opleidingsinstituten inzake bemiddeling kunnen zich presenteren.  
Doelstelling: de eerstelijns en het brede sociaaljuridisch onthaal in de rechtbank informeren en engageren om mensen naar het juiste traject te verwijzen, waaronder bemiddeling.

## ALIMENTATIE VOOR KINDEREN EN FISCALE OPTIMALISATIE

Niet alleen het berekenen van alimentatie komt hier aan bod, maar ook de detail van de kostenlijstjes. Wat is er precies inbegrepen in wat de calculators berekenen? Uiteraard komt de fiscale optimalisatie uitgebreid aan bod, én aangepast voor aanslagjaar 2020.

Wilfried MESTDAGH gaf op 15 oktober een workshop in twee delen. Enerzijds de alimentatie voor kinderen, en anderzijds de fiscale optimalisatie, aangepast voor het aanslagjaar 2020. Tegelijk was deze workshop een houvast voor verschillende (fiscale en financiële) zaken die besproken moeten worden met de cliënten.

### In het eerste deel (alimentatie) kwamen onder andere volgende punten aan bod:

- de onderhoudsverplichting;
- de inkomsten van de ouders en de draagkracht;
- loontrekkenden, zelfstandigen, vennootschappen;
- bedrijfsvoorheffing op kinderen ten laste;
- de soorten kind kosten in detail;
- kinderbijslag verdelen of niet verdelen, verhoogde kinderbijslag;
- het groeipakket;
- opvangkosten en het fiscale voordeel ervan;
- verdeling van verblijf gebonden kosten in functie van verblijf en draagkracht;
- de calculators, de parameters, de wijze van berekening, coëfficiënten, leeftijd index;



### In het tweede deel (fiscaliteit) kwamen volgende items aan bod:

- voorwaarden van de EOT of ouderschapsovereenkomst om in regel te zijn met de fiscus;
- kinderen ten laste bij één ouder:
- de verschillende belastingvrije sommen, opvangkosten – en het fiscaal voordeel erop berekenen,
- het belastingkrediet op kinderen ten laste en opvangkosten bij een laag inkomen,
- wanneer is een kind fiscaal ten laste – de bestaansmiddelen,
- wanneer moet een kind belastingen betalen – de inkomsten,
- aftrekbare alimentatie en het fiscaal voordeel erop berekenen;
- fiscaal co-ouderschap:
- welke belastingvrije sommen worden verdeeld en welke niet,
- wanneer is fiscaal co-ouderschap interessant, en wanneer niet,
- wat met nieuw samengestelde gezinnen,
- domicilie verdelen of niet;
- de helft van de kinderen ten laste bij iedere ouder;
- ieder jaar wisselen;
- het fiscaal voordeel verdelen.

Dit alles met talloze voorbeelden uit de praktijk, en berekeningsvoorbeelden.



Iedereen kreeg een uitgebreide syllabus. Deze bevatte niet alleen de hele workshop in detail, doch ook talloze voorbeelden. Fiscaliteit verandert ieder jaar. Het was voor iedereen een moeilijk stukje om door te lopen, maar tenslotte kwam er een duidelijk inzicht voor de deelnemers.

Uiteraard waren er punten voor permanente opleiding voorzien door het FBC en het OVB. De workshop ging door in het mooie kasteel van Schoten. Nadien was er nog een fijne receptie met allerlei lekkers om gezellig na te praten.



## Woensdag- Mercredi

### LES PRATIQUES PRÉVENTIVES ET RESTAURATIVES AVEC JEUNES/ADULTES

Par une approche constructive du groupe et des relations, les Pratiques Préventives et Restauratives/PPR créent une véritable culture de médiation et une atmosphère propice à travailler et à vivre ensemble. Elles donnent les moyens à toute communauté et institution de prévenir la violence et le harcèlement et de gérer les conflits en impliquant chacun dans la recherche de solutions et de réparations à 3 niveaux : personnel, interpersonnel et collectif.

Dans le cadre de la Semaine mondiale de la Médiation ou Mediation Week, ce 16/10/2019, en partenariat avec le Collectif Formation Société (CFS) à St Gilles, le Souffle a présenté les Pratiques Préventives et Restauratives (PPR) auprès d'une quinzaine de participants de différents profils, tous issus ou intéressés par la Médiation et/ou la Justice Restaurative.

Après que chacun se soit présenté et témoigne du sens et sa motivation d'être là, Joëlle TIMMERMANS explique brièvement les débuts de la médiation (réf. J.F. Six "Le temps des médiateurs", 1990) et présente les PPR selon l'annonce de la conférence : « Par une approche constructive du groupe et des relations, les PPR créent une véritable culture de médiation et une atmosphère propice à travailler et à vivre ensemble. Elles donnent les moyens à toute communauté et institution de prévenir la violence et le harcèlement et de gérer les conflits en impliquant chacun dans la recherche de solutions et de réparations à 3 niveaux : personnel, interpersonnel et collectif ».

Michaël AFOMEN insiste sur l'importance de former les jeunes dès le plus jeune âge (dispositif dans les écoles appelé Médiation par les pairs, MPP).

Depuis son origine, Le Souffle affirme qu'au sein de toute organisation, peuvent se développer des équipes de personnes formées aux pratiques préventives et restauratives qui formeront une équipe EPPR de 1ère ligne en interne. Pour introduire le concept de prévention et de réparation, les 2 orateurs présentent une partie du film tourné en Espagne : " La justice restaurative à l'échelle d'un quartier"(les 25mn du film sont sur le site du Souffle [http://lesouffle.be/?page\\_id=51](http://lesouffle.be/?page_id=51)). Les commentaires autour du film viennent du public : les PPR créent un sentiment d'appartenance et permettent de faire émerger la part d'humanité que nous avons tous. Les deux orateurs ajoutent que les PPR se pratiquent en cercle. Le poids de la parole est le même pour tous qu'on soit jeune ou adulte, qu'on soit dans une position hiérarchique ou non. Le cercle permet aux personnes présentes de se retrouver au même niveau grâce à l'intégration dans le cadre de communication en groupe de ce principe : « la parole de chacun a le même poids ». Personne ne reste à l'extérieur du cercle.

Présentation d'un deuxième extrait de film : Bob Costello et John Bailie (The International Institute for Restorative Practices, IIR, USA) y parle de "Restorative Conference" appelée chez nous : « Concertation Restaurative en Groupe/CRG » (cf. site du Souffle [http://lesouffle.be/?page\\_id=51](http://lesouffle.be/?page_id=51) ). Toutes les personnes affectées par "l'incident" sont invitées à participer au cercle. Dans la situation présentée, nous entendons parler les jeunes (mineurs comme majeurs) qui ont brûlé un pont historique classé. Au moment du cercle, ils ont pu écouter les personnes de la Communauté parler de ce que ce pont signifiait pour elles, de sa "valeur".



Ces témoignages leur ont fait prendre conscience de la peine que leurs actes ont provoquée et de prendre leurs responsabilités.

Joëlle Timmermans et Michaël Afomen présentent un PowerPoint sur les PPR avec des jeunes et des adultes et témoignent : Notre métier de médiateur, c'est d'être un tiers compétent. Il est important d'analyser la situation à 3 niveaux : le niveau personnel, le niveau interpersonnel et le niveau collectif (groupal). Dans un premier temps, une médiation peut provoquer une "explosion": peine, douleur, colère, etc... Elle permet la prise de paroles dans un cadre sécurisé. Dans un Cercle, les faits sont partagés (l'histoire et l'enchaînement des faits sont reconstitués ensemble), les souffrances sont partagées, les responsabilités et la recherche de solutions sont mises en commun. Tout ce qui se dit en médiation est confidentiel. Les accords collectifs pris sont écrits et signés et communiqués à tous ceux qui sont concernés. Cela pour éviter que certains absents au cercle ne mettent de l'huile sur le feu et s'engagent à soutenir les accords et encourager les personnes impliquées dans la réparation.

Il y a une différence importante entre une justice punitive et la justice restaurative/JR.

En JR comme en médiation, on met du " ET" et non du " OU".

La conférence s'est terminée par cet adage de la médiation: "le conflit est une crise et une opportunité".

## **IS DE OORSPRONG VAN HET CONFLICT INTERCULTUREEL OF NIET? INTERCULTURELE COMMUNICATIE EN OMGAAN MET CONFLICTEN.**

Een cultuurverschil kan een knelpunt zijn voor effectieve communicatie. Het belang van interculturele communicatie neemt toe. Spelen waarden, verschillen, tegenstellingen een grote rol in de gesprekken met een professional? Waar ligt de grens tussen het hebben van vooroordelen en echt discrimineren? In deze interactieve workshop proberen we samen met **Fatia BALI** antwoorden te zoeken. Dat doen we aan de hand van analyse van casussen uit de praktijk.

Tijdens de week van de bemiddeling werd door het UBMP-BUPB-UPBM op 16 oktober in de namiddag een workshop-debat georganiseerd over interculturele bemiddeling.

De Focus van de interculturele communicatie werd gelegd op het basisniveau. Er zijn drie modellen die het meest worden gebruikt. Uiteraard het ui- diagram van Hostede : symbolen zijn belangrijk, Rituelen zijn momenten die belangrijk zijn in uw leven en dat van een ander en tenslotte de kern zijn de waarden die we elk hebben en hanteren. Dat is wat voor ons belangrijk is en wie we zijn.

Verder hebben we de driestapentheorie van Pinto overlopen met een typisch voorbeeld.

Hoe kijken we naar mensen? Het verschil werd duidelijk gemaakt tussen statisch en dynamisch kijken aan de hand van verschillende voorbeelden en ook de valkuilen werden blootgelegd.

Aan het model van Hoffman werd meer tijd besteed.

Op een Europese kaart werd aangetoond welke landen het grootste/kleinste percentage had van mensen die denken dat hun cultuur superieur is tegenover andere culturen. De kaart dateerde van een onderzoek tussen 2015 en 2017 maar de cijfers waren toch wel verbazend. Aan de visie wat vertrouwd is is goed is beter moet dringend wat aan gedaan worden.

Om af te sluiten werd een casus van één van de deelnemers voorgelegd aan de ganse groep. Deze werd samen geanalyseerd en éénieder kon zijn mening formuleren.

Tenslotte werd nog een blad uitgedeeld waar de driestappen methode van Pinto op vermeld stond en waar alle stappen van het Topoi model van Erwin Hoffman in korte versie werden uitgelegd. Renée



## OUVRONS LA PORTE À LA MÉDIATION : L'EFFET PAPILLON

L'occasion pour tous, petits et grands, professionnels ou tout public, de venir s'informer, questionner : "Qu'est-ce que la médiation ? Pourquoi ? Pour qui ? Dans quel but ? et quels avantages par rapport à une procédure judiciaire ?

La médiation a fait peau neuve : elle s'est dotée d'une nouvelle loi du 18 juin 2018 et fait partie des modes alternatifs de règlements des conflits = MARC. Vous souhaitez en savoir davantage ? VENEZ NOUS DIRE BONJOUR, VOUS SEREZ LES BIENVENUS.



Bien que nous avons laissé la porte ouverte, nous n'avons pas eu de nombreux visiteurs !

Tant l'Agenda de la semaine de la médiation de l'UBMP que l'Agenda de la Commission Fédérale de Médiation ont fait mention de cette activité durant la semaine de médiation.

Mais, au niveau local, peu de publicité a été faite. Et je réalise que c'est très important d'aller davantage à la rencontre des usagers mais également d'autres professionnels.

Le lendemain, j'ai eu un contact téléphonique avec une avocate médiatrice qui ne se souvenait plus de la date précise de cette porte ouverte. Cela a été pour moi, l'occasion d'un échange concernant la médiation. J'ai invité cette avocate médiatrice à me contacter via mail pour plus d'informations quant à l'UBMP, des échanges à propos de la médiation, ... A ce jour, je n'ai pas eu de nouvelles.

Mon collègue médiateur Zoltan NUSZEN et moi-même avons mis ce temps à profit pour réfléchir ensemble quant aux différentes démarches à réaliser, afin de mieux faire connaître la médiation, tant auprès du public que bon nombre de professionnels.

En conclusion, ce n'était pas du temps perdu, mais un temps d'arrêt, de pause propice pour une réflexion constructive. Brunhilde CALEWAERT

Donderdag- Jeudi:

### CENTRALE DAG ERKENDE BEMIDDELAARS FEDERALE BEMIDDELINGSCOMMISSIE JOURNEE CENTRALE POUR LES MEDIATEURS – COMMISSION FEDERALE DE MEDIATION

17/10/2019 – 9 - 17h/u – Brussel / Bruxelles

ORATEUR INVITE : **Thomas FIUTAK**, médiateur, professeur Minnesota, auteur « Le médiateur dans l'arène »

*"La valeur du doute, le danger de la confiance et autres paradoxes de la médiation"*.



Thomas FIUTAK est actuellement chercheur principal au Technological Leadership Institute de l'Université du Minnesota-Twin Cities ainsi que chargé de cours à la faculté de biologie de la conservation. Professeur et médiateur, il a fondé le centre de conflits et changements à l'université du Minnesota, aux Etats-Unis. Il a formé de nombreux médiateurs aux Etats-Unis, Canada, Europe et Afrique. En tant que l'un des fondateurs de Mediators Beyond Borders (médiateurs sans frontières), il a été amené à travailler au Danemark, Allemagne, Mexique, Zimbabwe, Thaïlande et au Panama. Ses recherches se sont axées sur la pédagogie et son application à l'enseignement.



Dans les années 1980, il crée le centre de recherche sur la résolution des conflits.

En 2009, il publie son modèle en France (Erès, 2009) : « Le médiateur dans l'arène » qui reflète son approche de la médiation.

### **Contexte intellectuel et historique :**

*Thomas Fiutak naît en 1945 au lendemain de la guerre, dans l'état de New York. Il a été éduqué dans un environnement religieux chrétien puis chez les jésuites,*

Ses expériences professionnelles et personnelles ont été déterminantes, comme la guerre du Vietnam qui lui a procuré une grande frustration de ne pouvoir rien faire pendant qu'il était adolescent. Il a depuis acquis cet état d'esprit qui le motive à enseigner dans ce domaine, principalement à l'université du Minnesota.

De plus il a pu élargir son travail dans le cadre de médiations inter- communautaires et par la suite à l'international. Il assiste à un séminaire sur la résolution des conflits entre l'Iran et les Etats-Unis.

### **Thèses majeures et concepts nouveaux :**

☐ La médiation, pour se dérouler correctement a besoin d'un médiateur nu, vide. Plus il ignore le conflit, plus il sera compétent dans sa résolution. Ce paradoxe du vide permet la « carte de sortie » qui permet de mettre de côté tous les signaux émotionnels qui peuvent compromettre l'impartialité du médiateur. Le médiateur doit être un facilitateur, il doit influencer sur la relation entre les parties et non les parties elles-mêmes, il n'est pas responsable du résultat de la médiation mais du bon déroulement de son processus.

### **Nouvelles définitions originales et intéressantes :**

L'arène authentique est un espace physique et psychologique, dans lequel se déroule le processus de médiation (présentation, rencontre, gestion de conflit, résolution).

- La coopération souligne le paradoxe entre la coopération et la compétition; leur fusion pour permettre un résultat fructueux et constructif.
- L'Homéostasie du risque (selon Gerald Wilde), chaque individu a un niveau de risque qu'il accepte, tolère, préfère ou souhaite. Il change selon les personnes.
- Conflit : Situation ancrée, complexe et comprenant plusieurs strates. Le Litige quant à lui, est l'expression de ce comportement bloquant entre les personnes qui s'opposent.
- La moralité est l'ensemble de tous les principes indiquant à chacun la direction à prendre. Thomas Fiutak la compare à une boussole et affirme que si le médiateur ne sait pas où il va, il n'arrivera jamais à destination...





**Thomas FIUTAK** is momenteel Senior Researcher aan de Twin Cities Technological Leadership Institute van de Universiteit van Minnesota en docent aan de faculteit Biologie. Professor en bemiddelaar, richtte hij het Conflict and Change Center op aan de Universiteit van Minnesota, VS.

Hij heeft veel bemiddelaars opgeleid in de Verenigde Staten, Canada, Europa en Afrika. Als een van de oprichters van Mediators Beyond Borders heeft hij gewerkt in Denemarken, Duitsland, Mexico, Zimbabwe, Thailand en Panama.

Zijn onderzoek richt zich op onderzoek, pedagogiek en de toepassing van zijn onderwijs. In de jaren tachtig richtte hij het onderzoekscentrum op voor de bestrijding van het conflict. In 2009 publiceerde hij zijn model in Frankrijk (Eres, 2009): "De bemiddelaar in de arena" Het werd gepubliceerd op 12 februari 2009 en weerspiegelt zijn benadering van bemiddeling.

### ***Intellectuele of historische context :***

Thomas Fiutak werd geboren in 1945 na de oorlog in de staat New York. Hij werd opgeleid in een christelijke religieuze omgeving en vervolgens bij de jezuïeten,

Zijn professionele en persoonlijke ervaringen waren cruciaal voor hem, net zoals de oorlog in Vietnam die hem erg gefrustreerd achterliet omdat hij als tiener niets kon doen.

Sindsdien heeft hij een gemoedstoestand verworven die hem motiveert om op dit gebied les te geven, voornamelijk aan de Universiteit van Minnesota.

Bovendien is hij in staat geweest zijn werk uit te breiden in de context van de intercommunautaire bemiddelingen en vervolgens op internationaal niveau. Hij neemt deel aan een seminarie over conflictoplossing tussen Iran en de Verenigde Staten.

### ***Belangrijkste Thesis & Nieuwe Concepten :***

- De bemiddeling heeft, om goed te kunnen functioneren, een zuivere, onaangetaste bemiddelaar nodig. Hoe meer hij het conflict negeert, hoe meer hij competent zal zijn in zijn oplossing. Deze paradox van leegte maakt de "exit-kaart" mogelijk die het mogelijk maakt om alle emotionele signalen opzij te zetten die de onpartijdigheid van de bemiddelaar in gevaar kunnen brengen. De bemiddelaar moet een facilitator zijn, hij moet de relatie tussen de partijen beïnvloeden en niet de partijen zelf, hij is niet verantwoordelijk voor de uitkomst van de bemiddeling, maar voor het goede verloop van zijn proces.

### ***Nieuwe originele en interessante definities :***

De authentieke arena is een fysieke en psychologische ruimte waarin het proces plaatsvindt (presentatie, ontmoeting, conflictbeheer, oplossing) door de partijen.

- Coopetition benadrukt de paradox tussen samenwerking en concurrentie; hun fusie om een vruchtbaar en constructief resultaat mogelijk te maken.
- Risico homeostase (volgens Gerald Wilde), elk individu heeft een risiconiveau dat hij accepteert, tolereert, prefereert of wenst. Het verandert volgens de mensen.
- Conflict: een diepgewortelde, complexe en gelaagde situatie. Het conflict is ondertussen de uitdrukking van dit blokkerende gedrag tussen mensen die zich verzetten.
- Moraliteit is de verzameling van alle principes die elk de richting aangeven die moet worden gevolgd. Thomas Fiutak vergelijkt het met een kompas en zegt dat als de bemiddelaar niet weet waar hij naartoe gaat, hij zijn bestemming nooit zal bereiken ...



## MÉDIATION EN INSTITUTION DE SOINS

### Workshop Débat

En introduction de ce workshop débat, le contexte de la médiation en soins de santé est évoqué, la Loi sur les Droits du patient, les conflits et plaintes hors droits du patient ainsi que le code de déontologie du médiateur hospitalier.

Les missions et valeurs de la médiation Droits du patient seront exposées pour ensuite développer la question des avantages et inconvénients de la médiation hospitalière telle qu'actuellement mise en place: neutralité, impartialité, indépendance, adaptation à la culture particulière de l'institution et des professionnels de la santé. Pour clôturer, nous débattons des perspectives de développement de la médiation dans le secteur des soins de santé, que ce soit par l'action de l'AMIS et la VVOVAZ (l'association francophone et l'union professionnelle flamande des médiateurs institutionnelle (interne), médiation judiciaire et co-médiation dans le contexte des soins de santé et tout particulièrement dans les dossiers de complications médicales/erreurs médicales

Durant la journée centrale de la « Mediation week » organisée par la Commission Fédérale de Médiation, les médiateurs actifs dans les soins de santé ont eu l'occasion de présenter un atelier. Les spécificités régionales se sont également invitées dans la présentation.

Johan BEHAEGE, président de la VVOVAZ (de Vlaamse Beroepsvereniging Ombudspersonen van alle Zorgvoorzieningen), Françoise CLAESSENS et Mathieu VANDERHEYDEN, administrateurs au sein de l'AMIS (Associations des Médiateurs en Institution de Soins) ont mis tout en œuvre pour faire connaître l'existence et le travail des médiateurs hospitaliers, des médiateurs attachés aux plateformes de santé mentale (secteur des soins de santé en psychiatrie) ainsi que les médiateurs de la Commission Fédérale Droits du patient (secteur ambulatoire).

Il s'agissait de souligner l'intérêt de voir placer et cohabiter la médiation en soins de santé dans le paysage de la Médiation, au bénéfice des utilisateurs (patients, famille, prestataires de soins) qui se côtoient dans un univers particulier

L'auditoire s'est montré intéressé, étonné voire toujours interpellé par la question de la neutralité et indépendance de la médiation lorsque les médiateurs sont « institutionnels ». La question spécifique du rôle du médiateur lorsqu'un dossier a été introduit auprès de l'assurance en responsabilité civile du prestataire a été également longuement évoquée.

Le feedback a été plus que positif ce qui nous a réjoui !

## MÉDIATION & AUTRES MARCS DANS LE CONTENTIEUX DE LA FONCTION PUBLIQUE

### Workshop Débat

Les personnes morales de droit public sont désormais autorisées à régler leurs différends, portant notamment sur les relations professionnelles entre agents ou entre agents et l'Autorité, par le biais de la médiation.

La question du pouvoir et de l'autorité sera abordée au travers des interrogations suivantes : le lien d'autorité juridique (statut versus subordination), le mandat de représentation de l'Autorité, les limites de l'ordre public et du statut du personnel, la spécialité du médiateur, la prise de décision négociée, l'indépendance et l'impartialité du médiateur lorsqu'il est mandaté par l'employeur dans le cadre d'un litige entre agents, la médiation de groupe, la médiation comme outil de management...

La distinction de fonctions et de missions entre l'ombudsman et le médiateur sera rappelée.

L'objectif est de sensibiliser le public à la médiation sociale avec un pouvoir public, en mettant en évidence son intérêt, non seulement dans la résolution des litiges mais également à titre préventif, comme instrument de management. Plusieurs témoins d'administrations, d'entreprises publiques autonomes et/ou d'ASBL de droit public participeront à la discussion en apportant un éclairage personnel sur des litiges d'ordre individuel et sur une médiation « de groupe ».



Dans les modes de résolution d'un litige avec une administration, on peut faire appel à différentes formes de médiation :

- La médiation curative : résoudre le conflit ou du moins partiellement
- La médiation préventive : gérer les tensions, prévenir un conflit, accompagner le changement ( mode de management)
- La médiation 'relationnelle' : entre les deux (pas encore de procédure mais plus que des tensions) ; peut servir à résoudre le quasi-conflit ou seulement à rétablir le dialogue.

La suspension de la prescription et des délais de procédure se retrouvent dans différents articles de la nouvelle loi mais ne s'appliquent pas aux procédures devant le C.E.

Les parties peuvent décider autrement pour ce qui est de la confidentialité des documents. Mais comment concilier le principe de confidentialité de la médiation avec le principe de publicité de l'administration ?? L'homologation de l'accord de médiation, si accord il y a, ne peut être refusée par le juge sauf en cas de contrariété avec l'ordre public. En droit administratif le champ de l'ordre public est vaste.

Un exemple a été travaillé dans la médiation en droit de la fonction publique avec ses spécificités et ses difficultés pour arriver aux conclusions suivantes :

- La médiation fait des merveilles mais pas des miracles, il faut l'utiliser à bon escient !
- Dans le cadre des litiges entre une administration et un membre du personnel (statutaire ou contractuel) ou entre membres du personnel entre eux, la médiation peut s'avérer efficace tant à titre préventif que curatif.
- Dans le cadre de procédures administratives ou pendant une procédure devant le Conseil d'Etat, la médiation extrajudiciaire reste possible.
- Si les parties parviennent à un accord : une procédure aura été évitée ou arrêtée, les deux parties auront épargné du temps, de l'énergie et de l'argent et elles auront une solution équilibrée et durable pour l'avenir.
- Si les parties ne parviennent pas à un accord : l'administration conserve son pouvoir de décision unilatéral.

Conclusion Générale : Qui n'essaie rien, n'a rien...

In de verschillende vormen geschillenbeslechting in het administratief contentieus, kan men beroep doen op verschillende vormen van bemiddeling :

- De curatieve bemiddeling: een geschil oplossen of tenminste gedeeltelijk oplossen
- De preventieve bemiddeling: spanningen beheren, conflicten vermijden, 'change management'
- De 'relationele' bemiddeling: tussen de twee (nog geen procedure maar meer dan spanningen); kan dienen om het quasi-conflict te regelen of enkel om de dialoog te herstellen.

De schorsing van de verjaring en van de proceduretermijnen kan men terugvinden in de verschillende artikels van de nieuwe wet maar de bepalingen zijn niet van toepassing voor de RvS.

Het staat de partijen vrij om anders te beslissen over de vertrouwelijkheid van de documenten. Maar hoe kan het principe van de vertrouwelijkheid van de bemiddeling verzoend worden met beginsel van de openbaarheid van bestuur?? De homologatie van het bemiddelingsakkoord, indien er al een akkoord is, kan niet geweigerd worden door de rechter behalve indien strijdig met de openbare orde. In het bestuursrecht is het speelveld van de openbare orde zeer ruim.

Een voorbeeld is uitgewerkt geweest met zijn specificiteit en zijn moeilijkheden om tot de volgende besluiten te komen:



- Bemiddeling doet wonderen maar geen mirakels, het moet op een gepaste wijze gebruikt worden!
- Zowel preventieve als curatieve bemiddeling kunnen efficiënt zijn in het kader van geschillen tussen een overheid en een personeelslid (statutair of contractueel) of tussen personeelsleden onderling.
- In de context van administratieve beroepsprocedures of in de loop van een geding voor de Raad van State, blijft een buitengerechtelijke bemiddeling mogelijk.
- Komen de partijen tot een akkoord: dan werd een procedure vermeden (of stopgezet), besparen beide partijen zowel tijd als kosten en hebben ze een evenwichtige en duurzame oplossing voor de toekomst.
- Komen de partijen niet tot een akkoord: dan behoudt het bestuur haar éézijdige beslissingsmacht.

Algemene conclusie: Wie niet waagt, niet wint...

Renée

## **MÉDIATION & AUTRES MARCS DANS LE CONTENTIEUX DE LA FONCTION PUBLIQUE.**

Workshop Débat

Les personnes morales de droit public sont désormais autorisées à régler leurs différends, portant notamment sur les relations professionnelles entre agents ou entre agents et l'Autorité, par le biais de la médiation.

Sous la présidence de M. Olivier Moreno (Juge au Tribunal du travail francophone de Bruxelles et Président de l'ASBL Médiation et Conciliation en droit du travail), Me Emmanuel Jacobowitz (avocat et médiateur agréé) et Mme Dominique Renders (médiatrice agréée) ont exposé les aspects théoriques et pratiques de la médiation sociale avec les pouvoirs publics. Me Jacobowitz s'est concentré sur les aspects juridiques et Mme Renders sur la médiation en tant qu'outil managérial.

Les questions suivantes ont ainsi notamment été abordées : le mandat de représentation de l'autorité, les limites de l'ordre public et du statut du personnel, la spécialité du médiateur, la prise de décision négociée, l'indépendance et l'impartialité du médiateur lorsqu'il est mandaté par l'employeur dans le cadre d'un litige entre agents, la médiation de groupe, la médiation comme outil de management...

La parole fut ensuite donnée à deux témoins.

Mme Amélie Meurice (Unia, spécialiste en matière de discrimination et d'aménagements raisonnables) a ainsi raconté son expérience dans le cadre d'une médiation judiciaire entre Unia, un pouvoir local et une fonctionnaire contractuelle de ce pouvoir local, victime de discriminations en raison de son état de santé et en demande d'accommodements raisonnables.

Enfin, M. Luc Van Put (De Lijn, manager) a partagé son expérience en tant que gestionnaire d'équipes chez De Lijn. Il a notamment expliqué comment il utilise les outils de la médiation dans la gestion des conflits entre membres du personnel de cette très grande entreprise publique.

Une conclusion s'est imposée, si la médiation ne peut pas tout résoudre, elle vaut largement la peine d'être tentée, en ce compris dans le secteur public !



## **BEMIDDELING EN ANDERE ADR TECHNIEKEN IN AMBTENARENGESCHILLEN.**

### Workshop Débat

Voortaan mogen publiekrechtelijke rechtspersonen hun geschillen door bemiddeling regelen, onder andere inzake arbeidsverhoudingen tussen statutaire of contractuele personeelsleden onderling, of tussen statutaire of contractuele personeelsleden en de overheid.

Onder het voorzitterschap van Dhr. Olivier Moreno (Rechter in de Franstalige Arbeidsrechtbank van Brussel en Voorzitter van de VZW Bemiddeling & Verzoening in sociaalrechterlijke zaken), hebben Mr. Emmanuel Jacobowitz (advocaat en erkend bemiddelaar) en Mevr. Dominique Renders (erkend bemiddelaar) de theoretische en praktische aspecten van de bemiddeling met de overheid in sociale zaken uit de doeken gezet. Mr. Jacobowitz heeft zich geconcentreerd op de juridische aspecten en Mevr. Renders op de bemiddeling als managementinstrument.

De volgende vragen zijn zo o.m. aan bod gekomen : het mandaat om de overheid te vertegenwoordigen, de door de openbare orde en het statuut van het personeel gestelde grenzen, de specialisatie van de bemiddelaar, de onderhandelde besluitvorming, de onafhankelijkheid en onpartijdigheid van de bemiddelaar die in opdracht van de werkgever optreedt bij een geschil tussen statutaire of contractuele personeelsleden onderling, de groepsbemiddeling, de bemiddeling als managementinstrument...

Vervolgens werd het woord gegeven aan twee getuigen.

Mevr. Amélie Meurice (Unia, specialiste inzake discriminaties en redelijke aanpassingen) heeft zo verteld over een gerechtelijke bemiddeling tussen Unia, een lokaal bestuur en een contractuele ambtenaar van dat bestuur, slachtoffer van discriminaties om reden van zijn gezondheidstoestand en aanvrager van redelijke aanpassingen op het werk.

Tenslotte, heeft Dhr. Luc Van Put (De Lijn, manager) zijn ervaringen als manager bij de De Lijn gedeeld. Hij heeft zo o.m. uitgelegd hoe hij de technieken van de bemiddeling gebruikt in het beheren van conflicten tussen personeelsleden van deze zeer grote publieke onderneming.

Besluitend, werd vastgesteld dat hoewel de bemiddeling geen wondermiddel is voor alle conflictsituaties, het toch zeker de moeite waard is om ze in te zetten, ook in de publieke sector !

## **LA SENIOR MÉDIATION EN PLEIN DÉVELOPPEMENT**

### Workshop Débat

Qu'est-ce que la senior médiation ? A qui s'adresse-t-elle ? De l'intuition initiale d'un service associatif à la réalité du terrain.

En tant que médiateur, quels outils complémentaires à acquérir pour faire de la senior médiation ? Outils juridiques, psychologiques, gérontologiques, institutionnels. comment mener une senior médiation en respectant tous les participants ?

Témoignages et exercices pratiques.

Une présentation pour contextualiser les institutions et les constats à Bruxelles a été faite pour mieux comprendre la situation de la personne âgée dans un lieu de vie collective. Il est compréhensible que ces institutions aient leurs limites dans l'accompagnement et dans les possibilités pour la personne âgée d'avoir



une personne de référence sur place sans que le coût de l'hébergement prenne un envol démesuré. Il faut néanmoins constater que les cinq dernières années le prix a multiplié de plus de deux fois et demi.

La définition de la médiation reste semblable à la définition de la médiation défini par la loi mais son objectif majeur est le bien-être de la personne âgée. Un caucus préalable est nécessaire pour bien faire le choix de qui mettre dans le panel. Le non verbal prend une place prépondérante dans cet entretien.

La loi de 2002 s'applique dans la relation soins qui est différente que la relation senior.

Les freins à la médiation sont la rigidité, la gêne (cela vaut-il encore la peine ?) et la fragilité, la faiblesse institutionnelle, la temporalité due à l'âge de la personne et/ou les limites cognitives.

Quatre groupes ont été formés et ont travaillé sur l'administration provisoire, la relation de soins, le caractère institutionnel et le placement en institutions. Renée

## **"LA MÉDIATION EN MILIEU SCOLAIRE UNE PROFESSION, UNE DISCIPLINE, UN ART PAS UN OUTIL"**

Workshop Débat

Dans un cadre de médiation institutionnel comme celui de la médiation en milieu scolaire, comment se déroule la pratique professionnelle de médiation entre élèves, parents, enseignants, éducateurs ? ... Nous offrons un témoignage de 25 ans de pratiques dans les écoles et une réflexion sur l'usage institutionnel de la médiation ainsi que sur ses évolutions possibles dans la perspective du Pacte d'excellence.

La présentation de la médiation en milieu scolaire a toute notre attention et sera reprise dans la prochaine Newsletter.

## **DE TOEKOMST VAN DE BEMIDDELING IN ONS LAND. WAT ZIJN ONZE GEDEELDE DROMEN ?**

Workshop Débat

Om tot een vruchtbare, gestuurde brainstorming te komen met de verschillende bemiddelaars werden er verschillende vragen voorgelegd :

- **Probleem: teveel aanbod (teveel bemiddelaars) tegenover te weinig vraag.**

"Hoe mentaliteitswijziging creëren pro bemiddeling? Hoe bemiddeling beter inburgeren?"

Hier kwamen verschillende suggesties in voor die de FBC eventueel kan gebruiken om haar wettelijke taak zijnde de bemiddeling te promoten, op te nemen.

- Hoe de bemiddelaars ondersteunen in hun **dagelijkse beroepspraktijk?**

Deze tweede vraag werd nog opgedeeld in verschillende onderdelen zijnde :

- Hefbomen om erkende bemiddelaars toe te laten **sneller bemiddelingen te doen**
- Een center of excellence voor bemiddeling uitbouwen:

Erkende Beroepsvereniging voor bemiddelaars verder uitbouwen met alle dienstverlening die een beroepsvereniging haar leden pleegt aan te bieden

Een erkende beroepsvereniging bestaat al in België, UBMP-BUPB-BUPM ; zij biedt een degelijke dienstverlening uit voor haar leden uit de drie landsdelen. Hier hebben de moderators een steek laten vallen, zij hadden dit in de verf kunnen zetten om de bemiddelaars die steun nodig hebben niet in de kou te laten



staan. De bekende kwaliteitsvragen kwamen ook aan bod, vragen die met de regelmaat van de klok terugkomen zonder er een definitief antwoord op te geven ;

- Hoe de **kwaliteit** van de bemiddelingen bewaken?
- Hoe de kwaliteit van de opleidingen bewaken?

Met de vraag welke ondersteuning er moet komen van de overheid. Dit leunt zwaar aan tegen de vraag van de promotie, die de FBC op zich moet nemen.

- Wat kan **de overheid** doen om de bemiddeling te ondersteunen?

Zo werd de namiddag afgesloten . Er is werk aan de winkel...

Renée

## EEN HULPMIDDEL IN BEMIDDELING: DE BEGRIPSKUBUS

### Workshop Débat

Deze workshop wil de bemiddelaars laten kennismaken met de 'begripskubus' een driedimensionale checklist voor doel en ontwikkelingsgerichte en constructieve communicatie die we in bemiddeling inzetten. De kubus is een hulpmiddel voor alle partijen om het doel van de bemiddeling helder te krijgen en klaarheid te genereren in alle verschillende aspecten die meespelen in de conflictbeleving zodat we in de bemiddeling naar een gedragen overeenstemming kunnen werken. De begripskubus biedt op vier gekleurde binnen en buitenzijden de respectievelijke kernvragen van de vier gespreksniveaus (naar binnen en naar buiten).

Workshop 'leren kennen van de begripskubus : een tool in bemiddeling '

De begripskubus biedt respectievelijke kernvragen van de 4 gespreksniveaus :

- Blauw : Wat betekent deze zaak voor mij ? Wat wil ik over de zaak zeggen ?
- Groen : Welke innerlijke stemmen melden zich in mij over deze zaak ? Wat wil ik over mezelf zeggen ( gevoelens, angsten, ... ) ?
- Geel : Hoe sta ik tov de andere en onze relatie? Wat wil ik over de andere en onze relatie zeggen ?
- Rood : Wat ben ik bereid om te geven ? Wat wil ik – van de andere ?

De onderlinge communicatie en begrip tussen conflictpartners in bemiddeling is krachtiger als we deze 4 aspecten kunnen onderscheiden en als partners zich hierover helder kunnen uitspreken.

De kubus kan op verschillende manieren en momenten ingezet worden, in teambemiddeling of in partnerbemiddeling :

- Als bemiddelaar kan je de kubus gebruiken bij de voorgesprekken met conflictpartners, om conflictpartners te ondersteunen in het helder krijgen van hun eigen wensen, behoeften en gevoelens mbt de zaak en de conflictpartner en dit op een gestructureerde manier.
- Als bemiddelaar kan je de kubus ook meegeven (met wat uitleg ) aan conflictpartners om zich voor te bereiden op een gezamenlijk bemiddelingsgesprek. De vragen helpen mensen om wat klaarheid en structuur te krijgen in alle innerlijke stemmen die ze in zichzelf horen en die zich uitspreken over het conflict (*Wat wil ik nu eigenlijk ? Ik mag mij niet laten doen. Als de ander maar zou begrijpen hoe hard dit mij geraakt heeft. ...* )
- Tijdens het bemiddelingsgesprek, op verschillende momenten, kan het gebruik van de kubus een verhit of vastgelopen gesprek opnieuw in beweging brengen.
- Als we de kubus inzetten tijdens de bemiddeling, laat het de conflictpartners meekijken in de bemiddelingsvaardigheden die we inzetten als bemiddelaars en op deze manier kan het ook ontwikkelingsgericht werken voor hen, als hulpmiddel in conflictgesprekken die ze voeren buiten de bemiddeling.



- Buiten de bemiddelingscontext is het ook een waardevol coachings instrument, zowel voor individuele als teamcoachings.
- Verder gebruik ik (Anita) het zelf ook in opleiding : communicatie en gespreksvaardigheden voor leidinggevenden, bemiddelaars , ...

De kubus is ontworpen door Daniela Dujmic-Erbe.

**Vrijdag- Vendredi**

## « L'UTILISATION DES OBJETS FLOTTANTS EN MÉDIATION »

Workshop Débat

Le travail avec ces « médias » permet d'obtenir des contenus susceptibles de créer d'autres dynamiques relationnelles au sein d'une famille ou d'un système (amorcer le changement et passer dans l'espace solution).



Que faisons-nous, lorsqu'au cœur de nos pratiques de médiation nous sommes « en panne » avec un couple, une famille ? Lorsque nous avons l'impression de tourner en rond avec eux et que l'espace intermédiaire s'amenuise à chaque entretien ? Que faire quand le dialogue ne suffit plus, quand c'est « le Parler » redondant qui court-circuite la parole vraie et créatrice d'autres possibles ?

Peut-être irons-nous en intervision, en supervision, ou encore ferons-nous appel à « l'équipe réfléchissante » ...

Ou bien, allons-nous utiliser des « médias » pour recréer cet espace intermédiaire où la dynamique du processus peut se poursuivre.

Face aux impasses, l'utilisation des médias dits « objets flottants » s'avère souvent créatrice de nouveaux sens, de nouvelles compréhensions pour l'espace de médiation.



Mais qu'est-ce que les objets flottants ?

Ce sont des techniques d'entretiens empruntées à l'approche systémique et constructiviste.

En effet, nous devons aux thérapeutes familiaux (mouvance **Palo Alto**) et aux familles qu'ils ont accompagnées, l'élaboration de ces techniques particulières d'entretien.

**Philippe Caillé et Yveline Rey** les définissent comme des « aimants » qui attirent en surface des éléments que les personnes ont enfouis ou refoulé, notamment le savoir omniprésent dans la profondeur inconsciente en le rendant efficace.

Une de leur riche particularité est qu'ils n'appartiennent ni aux médiateurs, ni aux médiateurs, mais bien à la rencontre de médiation. Il s'agit bien d'une co/construction dans l'espace intermédiaire.

Alors pourquoi « flottants » ?

Car ces « objets », telles des bouées à la surface de l'eau, flottent dans l'espace de communication. Ils fonctionnent comme des balises révélant une direction à suivre sur la mer embrumée. Pour Philippe Caillé, ils sont des systèmes de langage analogique ayant une force de communication propre, une magie différente de celles des mots. Il les voit comme des médiateurs de la relation permettant de retrouver le territoire existentiel que cachent les cartes utilisées par les personnes.

Selon ce chercheur, l'avantage de l'utilisation des objets flottants sur un échange verbal classique est qu'ils laissent une trace durable au niveau des consciences implicites.

En réalité, les objets flottants amènent une ouverture vers le champ de l'expérience. Ils mobilisent l'émotionnel et parfois le niveau corporel. Autrement dit, ils permettent l'apprentissage d'un langage autre que celui des mots, souvent fatigués de sens par plusieurs tentatives de résolution de problème via l'usage classique de la parole. Cependant il est à retenir que ce sont des instruments d'ouverture et non de réparation ! En effet, s'ils sont utilisés en thérapie de couple et des familles, le médiateur devra bien établir la distinction entre thérapie et médiation.

Dans le panel des objets flottants, nous retrouvons : le conte métaphorique, le panier à problèmes, le jeu de l'oie, les matriochkas, la chaise vide + 1, les masques, le blason, l'équipe réfléchissante, le village systémique, le génogramme paysager, les « sculpturations systémiques »... La liste n'est pas exhaustive, car la recherche continue à ce sujet et d'autres médias sont en voie d'élaboration.

Malgré la richesse et l'intérêt que représentent ces techniques, il convient de se souvenir que les « objets flottants » ne sont ni des gadgets, ni des ouvre-boîtes miraculeux !

Ils sont à appréhender et à utiliser dans une vision systémique des situations et au cas par cas.

Avant de les proposer aux médiateurs, il serait judicieux de les découvrir et de les expérimenter au préalable via l'exploration de son propre jardin personnel c'est-à-dire par rapport à nos propres histoires familiales.

A expérimenter ensuite, avec discernement, un certain lâcher prise et avec la joyeuse curiosité de qui cherche à améliorer sa pratique !

Maria RUISI - Le Champ des Possibles



## **MÉDIATION INSTITUTIONNELLE ET SES ÉVOLUTIONS :**

### **EXEMPLE FRANÇAIS, LA MÉDIATION À PÔLE EMPLOI France**

Workshop Débat

Dans le contexte de contestation de la décision notifiée lors d'indemnisation des demandeurs d'emploi et d'accompagnement au retour à l'emploi, comment la médiation institutionnelle s'est installée, développée et adaptée ? Quels sont le rôle et la position de l'écrit ? Comment les médiateurs institutionnels garantissent la déontologie du médiateur ?

#### Synthèse :

- Valérie Arnoux et Cyril Suquet gèrent chaque année avec leurs équipes de médiation régionale à Pôle emploi, plusieurs milliers de saisines lorsque les usagers de ce service au public (d'indemnisation des demandeurs d'emploi et d'accompagnement au retour à l'emploi) persistent dans leur contestation de la décision qui leur a été notifiée et souhaitent volontairement entrer dans une démarche de médiation. Dans ce contexte et au vu des évolutions sociétales, comment la Médiation institutionnelle s'est installée, développée et adaptée ?
- Quels sont le rôle et la position de l'écrit et comment les autres canaux (téléphone, présentiel) ont pris une place de plus en plus prépondérante, afin de toujours mieux accueillir les émotions, développer la qualité d'écoute, de faire émerger en tant que tiers des pistes de solutions équilibrées entre les médiés (usagers demandeurs d'emploi, entreprises, partenaires vs agences et services de Pôle emploi) et au final de garantir que cela fait bien « médiation ».
- Aussi, comment dans ces conditions, les deux médiateurs institutionnels réussissent à garantir dans leur quotidien, les principaux engagements de la Charte du médiateur national Pôle emploi que sont notamment l'indépendance, la neutralité et la confidentialité ?

#### Parcours professionnel de Valérie Arnoux et Cyril Suquet :

- Valérie Arnoux et Cyril Suquet, spécialisé « Médiateur dans l'institution »  
certificat Cnam-Paris - 04/2019 -

Valérie Arnoux a soutenu son mémoire de spécialisation sur le sujet : « C'est la première fois qu'on m'écoute. La médiation institutionnelle Pôle emploi Grand Est accueille la parole à l'écrit, tout en s'engageant vers plus d'oralité ».

Cyril Suquet a soutenu son mémoire de spécialisation sur le sujet : « L'écrit, une autre voie/voix qui permet de "rouler" en posture de médiation »

- Ils ont aussi suivi (en 2016 pour Valérie Arnoux et 2018 pour Cyril Suquet) le dispositif de professionnalisation des médiateurs et de leurs équipes sur « Les fondamentaux de la médiation », dispensé par l'IGPDE (Institut de Gestion Publique et du Développement Economique) sous l'égide du Club des médiateurs de services au public.

Valérie Arnoux est médiatrice institutionnelle depuis 2016 pour Pôle emploi Grand Est, France.

Cyril Suquet est médiateur institutionnel depuis 2011 pour Pôle emploi Hauts-de-France, France.



- Ils ont participé en octobre 2018 à la semaine mondiale de la médiation à Bruxelles, en coordination avec Hélène van den Steen, présidente de l'UBMP (Union Belge des Médiateurs Professionnels). Ils ont à ce titre tissé des liens de partenariat depuis février 2018 avec l'UBMP et plus récemment au Luxembourg avec l'ALMA (Association Luxembourgeoise de la Médiation et des médiateurs Agrées).
- Valérie Arnoux et Cyril Suquet sont intervenus en juin 2019 lors d'une conférence aux côtés de Jacques Toubon, Défenseur des droits, sur le thème « Médiation institutionnelle et partenariat avec les acteurs locaux de la médiation ».

Ils sont à ce titre dans leur région respective les référents des Délégués du Défenseur des droits et coaniment un réseau régional auprès des acteurs de la médiation et de la conciliation d'autres organismes de service au public, dans le domaine de l'assurance santé, des prestations familiales, des caisses de retraites ou des impôts par exemple.

#### Contacts :

. Valérie Arnoux [valerie.arnoux@pole-emploi.fr](mailto:valerie.arnoux@pole-emploi.fr) - +33(0)6 28 65 63 06 Direction Régionale Grand Est  
. Cyril Suquet [cyril.suquet@pole-emploi.fr](mailto:cyril.suquet@pole-emploi.fr) - +33(0)6 61 93 33 68 - Direction Régionale Hauts-de-France  
Médiateur Régional « Pôle emploi » créé par la loi n° 2008-758 du 1/08/2008 - Son fonctionnement est défini par la Charte du Médiateur National.

## **DE EOT EN OUDERSCHAPSOVEREENKOMST**

### Workshop Débat

Deze workshop is vooral voor beginnende familiale bemiddelaars. Hoe begin je aan een EOT of ouderschapsovereenkomst? Wat moet erin en wat zijn de valkuilen. Wilfried legt ook de verschillen uit tussen verscheidene rechtbanken

Wilfried Mestdagh gaf op 18 oktober jongstleden een workshop over de EOT en de ouderschapsovereenkomst. Oorspronkelijk was dit bedoeld voor beginnende bemiddelaars, doch er waren ook bemiddelaars met veel ondervinding aanwezig. Daardoor was er ook veel interessante interactie.

We doen een bemiddeling, en dan moet het op papier komen. Maar het moet in regel zijn met de algemene orde. Ook moet alles afdwingbaar zijn, maar wat doe je dan met de overeenkomsten die de cliënten sluiten en die niet afdwingbaar zijn? Al deze zaken kwamen in deze workshop uitgebreid aan de orde.

Tegelijk was deze workshop een handleiding over wat er allemaal moet besproken worden tijdens de bemiddeling.

De EOT en de ouderschapsovereenkomst werden in detail van begin tot einden doorgenomen. Alle items kwamen uitgebreid aan bod zoals:

- vormgeving;
- blijvende saisine;
- roerende goederen, schulden, financieel, belastingen;
- de gezinswoning met de verschillende mogelijkheden, verschillende manieren van werken bij notarissen en rechtbanken;
- erfrecht, pensioen, alimentatie tussen echtgenoten;
- gezagsregeling kinderen;
- verblijfsregeling kinderen;
- kostenregeling kinderen;
- niet afdwingbare afspraken;



- verzoekschrift;
- attestaten.

De deelnemers kregen een uitgebreide syllabus mee met een volledige EOT en ouderschapsovereenkomst, voorbeeld verzoekschrift, met veel commentaar, en te gebruiken als sjabloon of als naslagwerk. Uiteraard waren er punten voor permanente opleiding voorzien door het FBC en het OVB.

De workshop ging door in een gezellige, rustieke omgeving, in het kasteel van Schoten. Achteraf was er de mogelijkheid om te netwerken met een hapje en een drankje.



## « DÉCOUVREZ LE MÉDIATEUR CRÉATIF QUI EST EN VOUS. »

### Workshop Débat

La créativité est un outil important au service du médiateur : quand les mots sont usés, pourquoi ne pas essayer d'autres chemins ? Comment développer mes compétences pour être créatif ? Quand utiliser quel outil en médiation ?

Dans le cadre des activités de l'UBMP lors de la semaine mondiale de la médiation 2019, en partenariat avec l'Université de la Paix à Namur, un atelier-créativité a eu lieu le vendredi 18 octobre en après-midi. Cet atelier avait 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...).

C'était une très chouette après-midi de formation pour clôturer la semaine de la médiation. Nous avons titillé les hémisphères gauche et droit avec plusieurs défis, devinettes, images... tout en faisant le lien avec l'activité et le contexte de la médiation en soi ; 3 petits groupes ont ensuite été « créés », avec différents matériaux



proposés aux participants avec une consigne très ouverte. Un PowerPoint a été parcouru et tous les participants ont reçu un syllabus pour se rafraîchir la mémoire une fois rentrés chez eux. Renée



Zaterdag- Samedi

## **LES NOUVEAUTÉS EN MATIÈRE DE MÉDIATION SELON LES NOUVELLES RÈGLEMENTATIONS**

Workshop Débat

L'AMF, l'UMons et ESPACIFIQUE ont organisé le 19.10.19, de 9h30 à 12h30, une formation intitulée « Les nouveautés en matière de médiation selon les nouvelles réglementations » (intervenants : Mr Jacques BASTIN & Mme Annette BRIDOUX)

Quelques éléments importants à retenir de cette formation, plus largement en rapport avec la loi du 18 juin 2018 portant dispositions diverses en matière de droit civil et des dispositions en vue de promouvoir des formes alternatives de résolution des litiges (en vigueur depuis le 1er janvier 2019) :

Ledit prescrit légal apporte enfin une définition de la médiation (art. 1723 CJ) : « Un processus confidentiel et structuré de concertation volontaire entre Parties en conflit qui se déroule avec le concours d'un tiers indépendant, neutre et impartial qui facilite la communication et tente de conduire les parties à élaborer elles-mêmes une solution ».

L'art. 1724 du Code Judiciaire définit, quant à lui, les litiges qui peuvent concerner la médiation, soit tout différend de nature patrimoniale (en cela y compris les personnes morales, ce qui constitue une nouveauté), de nature non patrimoniale susceptibles d'être réglés par transaction et au tribunal de la famille (y compris la cohabitation légale), les conflits transfrontaliers, ...

Une modification fondamentale : le juge peut décider d'imposer un processus de médiation (art. 1734 CJ). Le législateur donne au juge le pouvoir de donner tous les moyens possibles au règlement des litiges qui lui sont soumis via un processus de résolution amiable, afin d'éviter que la procédure judiciaire n'aille à son terme.



Dès l'audience d'introduction, il peut interroger les parties sur la manière dont elles ont tenté de trouver un dénouement amiable à leur différend et les informer des modes de règlement alternatif qui sont à leur disposition. A cette fin, le juge peut ordonner la comparution personnelle des parties et, s'il estime un rapprochement envisageable ou si l'une des parties en fait la demande, peut décider de remettre la cause à une audience ultérieure dans le mois afin de leur permettre de vérifier si un règlement extra-judiciaire pourrait être envisagé. Le législateur prévoit même que le juge peut décider de sa propre initiative, de proposer une médiation et de l'ordonner ensuite si les parties marquent leur accord. En cas de désaccord d'une des parties, le juge pourra tout de même décider seul d'ordonner une médiation s'il estime qu'un rapprochement est possible. La seule limite fixée pour le juge à son droit de prendre une décision contraignante imposant un processus de médiation est donc l'hypothèse d'un refus général de l'ensemble des parties.

Quelques autres principes ont aussi été adoptés :

- Les avocats doivent informer leurs clients au sujet des MARC et tout mettre en œuvre pour favoriser un dénouement amiable des dossiers traités. Il s'agit en réalité d'une simple consécration législative d'un principe déontologique bien connu des membres du barreau.
- Les huissiers de justice (qui intègrent la CFM) se voient également légalement tenus de favoriser les règlements amiables par le biais d'une information complète à donner aux justiciables.
- Les magistrats (également présents dans la nouvelle composition de la CFM) en fonction ne peuvent effectuer pour leur part des médiations tarifées.
- Si les parties ne se mettent pas d'accord sur l'identité du médiateur, il appartiendra au juge de le désigner, de préférence à tour de rôle sur la liste des médiateurs agréés, en tenant compte du lieu géographique où les parties en présence sont situées.
- Les médiateurs devront avoir suivi une formation théorique, notamment sur le volet juridique, ainsi que sur les aspects pratiques relatifs à l'aptitude à la médiation et à son processus, et avoir réussi les procédures d'évaluation spécifiques organisées.
- Le titre de médiateur est désormais protégé et des sanctions sont prévues pour les abus.

Espérons que cette réforme puisse encourager l'ensemble des acteurs du système judiciaire, chacun(e) ayant à gérer un conflit, à privilégier plutôt la médiation.

## **ENTRETEMPS EN FRANCE**

De nombreuses activités, conférences, ateliers... ont eu lieu à l'occasion de la semaine de la médiation 2019. Toutes étaient aussi intéressantes les unes que les autres. Nous transmettons ci-dessous le compte rendu d'une conférence qui nous a été transmis.

**À PARIS – Colloque mercredi 16 OCTOBRE 9 à 17h****DE BELLES ET PROMETTEUSES RENCONTRES À TRAVERS LA****« DIVERSITÉ DE LA MÉDIATION »**

C'est avec beaucoup d'enthousiasme, que j'ai accepté de participer au Colloque du 16/10/2019 à Paris, sur le thème : Diversité de la Médiation, pour une médiation « arc-en-ciel », organisé entre-autre par Jean-Marc Bouillon et Philippe Biju-Duval de la MDPA (association des médiateurs diplômés de l'Université Panthéon Assas, créée en 2014).

Pour reprendre l'énoncé accompagnant l'image °, plusieurs médiateurs de différents horizons sont venus témoigner de leurs expériences pour faire connaître *toutes les couleurs de la médiation*, dans la cohérence de son unité fondamentale.



Mme Michèle Guillaume-Hofnung ; professeure émérite des facultés de droit, directrice de l'Institut de Médiation Guillaume Hofnung (IMGH) a entamé la matinée en évoquant d'emblée la parution du « Livre blanc de la médiation »

Elle explique notamment pourquoi la mDPA n'en a pas été signataire. Le livre blanc comme son nom l'indique serait essentiellement « monochrome » alors qu'à l'unanimité, on s'accorde aujourd'hui pour relever la diversité de la médiation : telle une infinité de couleurs.

Mme Hofnung s'inquiète de la démarche qui sous-tend la venue de ce livre blanc qui consiste à « pondre de la norme » alors même que cela ne repose sur aucune démarche juridique consciencieuse.

Pour étayer son propos, elle revient à la définition de la médiation en France, qui dit : « la médiation est une variété de la conciliation ». Elle s'interroge quant au sérieux de ce type de définition.

Pour elle, le concept même de médiation se base sur des points clairs et précis :

☐ Processus qui repose sur la liberté des personnes concernées, l'impartialité, la neutralité, l'indépendance du médiateur, ....

Selon Mme Hofnung, la médiation serait à la croisée des chemins : elle requiert une définition tout à la fois rigoureuse et en même temps adaptable. Il existerait ainsi en France, un flou terminologique inquiétant.

Elle évoque également l'ambiguïté de l'expression MARC (Modes alternatifs de règlement des conflits) qui laisserait entendre que les usagers de la médiation seraient assimilés à « des parties ».

La matinée s'est poursuivie avec l'exposé de Mme Angela ALBERT ; Avocate Médiatrice -Présidente de la Commission de Médiation au barreau de Paris et l'association Médiations Plurielles, association de médiateurs européens, regroupant différentes professions. Cette association comprend également des étudiants en médiation et à ce titre, elle relève la place importante qu'occupe le tuteur. En vue de promouvoir la médiation dans tous les champs d'action, elle a aussi approché l'association des consommateurs. Cette démarche a permis une agrégation en tant que médiateur de la consommation.

L'association regroupe également d'autres partenaires tels que agents immobiliers, entreprises, prescripteurs.



Mme Brigitte Raynaud, magistrate à la Cour d'Appel de Paris, chargée des politiques publiques entre-autre de lutte contre le proxénétisme des mineurs, la lutte pour l'égalité des chances, nous a relaté son expérience de médiation. Elle a participé à la promotion de la médiation du Conseil départemental -Grand Est (Ardennes)

Au terme d'une enquête sur le territoire urbain et rural, un réel besoin de médiation s'est fait jour. 1.700 agents au service des habitants dans un esprit de médiation sociale a permis la mise en œuvre de la médiation.

Cette nouvelle approche, qui consistait à limiter autant que faire se peut les litiges a favorisé l'émergence de médiateurs. Cela a engendré une innovation sociale importante.

Mme Raynaud ajoute que cela n'a pas toujours été facile, notamment face aux élus et agents des services publics. Dans la mesure où le médiateur ne peut faire autrement que s'immiscer dans les relations des services avec les usagers, il bouscule des pratiques, de même qu'il empiète sur le rôle des syndicats

D'où l'importance de définir un cadre clair : dont la place et le rôle du médiateur, sa relation avec les autres collaborateurs. Selon elle, il est de l'intérêt de tous de parvenir à une définition du « statut » de médiateur et pour remédier au déficit quant aux « droits » et « devoirs » du médiateur.

Elle conclue par cette phrase : le terme « médiation » n'est-il pas synonyme « d'espaces de liberté » ?

Est venu ensuite, le témoignage de Monique Sassier ; Présidente du Conseil consultatif de la MF et ancienne Médiatrice de l'Education Nationale, qui a partagé avec nous, son expérience dans le cadre de la professionnalisation de la médiation familiale.

Le point de départ de la formation diplômante en MF a été, la volonté de d'abord rencontrer les médiateurs et autres partenaires et ensuite de leur demander de quoi ils avaient besoin. La demande n'allait pas dans le sens d'une loi, mais bien d'une formation.

L'optique n'était pas de faire ingérence dans le contenu de ce qu'est la MF, mais bien dans la mise en œuvre de : comment faire pour développer la MF.

Le travail avec les familles, soulevait des spécificités pour lesquelles une demande de formation rencontrait le besoin de garantie. Le Ministre a soutenu les propositions de formation diplômante.

Le Conseil National de la médiation s'est ainsi constitué au départ d'un groupe de médiateurs, avocats, notaires, de représentants du Ministère de la Justice et Ministère des affaires sociales. La demande de Mme Sassier était qu'il s'arrête au bout de 3 ans, avec rapport annuel rendu public.

Ce conseil consultatif s'est prolongé bien au-delà

Le groupe de travail a d'abord planché plus de 200h sur la question d'une définition de la MF pour finalement s'accorder sur une même définition.

Selon cette intervenante, la médiation serait un peu comme « l'arbre » et la médiation familiale constituerait une de ses branches. Elle prône une formation de base pour tous les médiateur, tel un tronc commun.

Mme Sassier fait également référence à l'inscription de la MF dans le code civil français (parallèlement à la réforme du code civil). Pour ce qui concerne la MF, il s'agissait de conjuguer le droit civil, la médiation et une forme de déjudiciarisation.

Cette intervenante précise encore que le temps de la Médiation n'est pas celui des institutions. Selon cette dernière, la médiation serait en quelque sorte une aide, une offre faite aux services publics, mais que tout cela prend du temps.



La matinée s'est achevée avec les exposés d'Abder Aït Ouali et Oumar Ba. Petits compte-rendus qui suivront dans une prochaine publication.

L'après-midi était réservée aux exposés de la délégation belge qui selon les termes des organisateurs « partage avec nous depuis des années la même définition humaniste de la médiation » Dans le panel des médiateurs présents : Jean De Lathouwer et Nathalie Philippart ont présenté leurs services respectifs et expérience de médiation. Pour ce qui me concerne, en tant que membre du CD de l'UBMP, j'ai tout d'abord présenté notre Union professionnelle, ses objectifs, son fonctionnement et les différents champs de médiation qui s'y retrouvent. J'ai ensuite partagé ma pratique de médiation familiale.

Goethe a dit : « *Parler est un besoin – Ecouter est un art* »



## **ENTRETEMPS AU LUXEMBOURG**

Du 14 au 19 octobre 2019 : la Semaine Mondiale de la Médiation a été célébrée au Luxembourg ! A travers un programme cadre varié d'activités, l'Association Luxembourgeoise de la Médiation et des Médiateurs Agréés (ALMA) a invité avec les acteurs du paysage luxembourgeois de la médiation qu'elle fédère pour la 3e édition de la Semaine Mondiale de la Médiation. Un programme varié d'activités a été proposé à destination tant du grand public, que des médiateurs et médiatrices. En 2019, un accent particulier a été mis sur le lien entre la médiation et le champ pénal.



Le coup d'envoi du programme a été donné le lundi 14 octobre 2019 à la Cité judiciaire de Luxembourg avec une soirée dédiée à la justice restaurative. Madame Annett Zupke (Berlin) a fait part de sa riche expérience de façon vivante dans la mise en œuvre de mesures de justice restaurative avec un témoignage concernant les cercles de justice restaurative aux Etats-Unis et elle a partagé son vécu dans la mise en place d'un espace de rencontre entre anciens membres de la RAF et Kathleen, la sœur d'un soldat américain victime d'un attentat de la RAF. Cette mesure restaurative est admirablement documentée par le Film « The Worst Thing » qui suit Kathleen dans son voyage pour faire la paix avec les anciens terroristes.

Madame Capucine Ternynck (Luxembourg) a par la suite dressé un état des lieux du projet de justice restaurative luxembourgeois, en phase de démarrage après la formation d'une équipe de facilitateurs de justice restaurative par l'Université du Luxembourg en collaboration avec un centre belge. En parallèle, l'exposition « Forgiveness Project » a apporté le témoignage de situations concrètes de réconciliation réussies dans différents contextes et cultures (photos avec récit descriptif).

Le mardi 15/10/2019, la Faculté de droit d'économie et de finance de l'Université du Luxembourg a organisé avec le Centre de Médiation Civile et Commerciale (CMCC) une journée d'initiation aux techniques médiatives, destinée aux étudiants et aux jeunes juristes désireux d'améliorer leurs techniques de communication et de découvrir la médiation. En soirée, le Service du Médiateur de la Santé a organisé une conférence animée par le Dr Pierre MISCHO, intitulée „Quand le cerveau se mêle du conflit... ”.

Pierre Mischo, médiateur et neuropsychiatre, a développé avec passion le fonctionnement de notre cerveau en situation de conflit.

Le matin du jeudi 17 octobre, la thématique de la médiation dans le champ pénal a été étudiée au sein d'une conférence dédiée au droit pénal européen, au parquet européen et aux possibilités de médiation en la matière. Lors de cette conférence sont notamment intervenus Mme le Prof. Katalin Ligeti, doyenne de la Faculté de Droit, d'Économie et de Finance du Luxembourg (Uni.lu), Me Maria Pisani, avocate au Barreau de Naples, M. Francesco de Angelis, Directeur Général Honoraire de la Commission Européenne, ainsi que M. Marc Jaeger, anc. Président du Tribunal de l'Union Européenne.

Dans l'après-midi, Me Jean-Jacques Schonckert, médiateur et avocat au Barreau de Luxembourg, ainsi que Mme Valentina Covolo, chercheur (Uni.lu) ont évoqué les aspects théoriques et pratiques de la médiation pénale au Luxembourg.

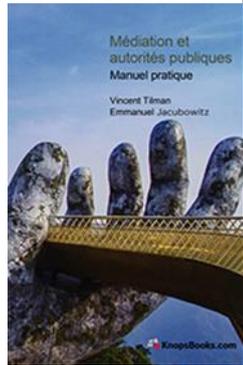
Finalement, en soirée, le film « Amahembe y'inka (Les cornes de la vache) » qui raconte l'histoire de communautés villageoises au Rwanda qui se sont réappropriées le débat de la justice a été projeté et discuté en présence de sa réalisatrice Mme Salomé Van Billoen (BE).

La semaine mondiale a finalement été clôturée avec deux formations d'une journée, au sujet de la visualisation (18 octobre) et de la gestion de conflits hautement émotionnels (19 octobre).

Afin de permettre la participation de tous les citoyens aux conférences, une traduction de la langue du conférencier vers le français ou l'allemand a été assurée par le service de traduction orale directe de l'ASTI.

Mike Schwebag,

Membre du Conseil d'administration de l'ALMA – Luxembourg

**OUVRAGES CONSACRÉS À LA MÉDIATION... AU CONFLIT.... À LA COMMUNICATION...****Auteurs :**  
**V. TILMAN &**  
**E. JACUBOWITZ****MÉDIATION & AUTORITÉS PUBLIQUES par Vincent TILMAN & Emmanuel JACUBOWITZ**

La loi « waterzooi » du 18/06/2018 permet aux pouvoirs publics de participer à une médiation judiciaire. Tout en rappelant le cadre théorique, le présent manuel se veut avant tout pratique. Il a pour but de guider le lecteur à travers les différentes étapes d'une médiation avec un pouvoir public à l'aide d'exemples et de conseils pratiques. L'ambition de ce manuel est de montrer que la médiation avec les pouvoirs publics n'est pas seulement autorisée en droit, elle est aussi possible en pratique. Et elle vaut la peine d'être menée !

**Vincent TILMAN** a plus de 15 ans d'expertise en médiation. Il est formé, entre autres, par le CEDR à Londres, le PON à Harvard et bMediation à Bruxelles. Vincent a activement participé aux travaux du Parlement européen sur la Directive médiation, géré le centre de médiation bMediation et fondé l'Ombudsman du Commerce. Médiateur et formateur, il est actuellement Head Internal Affairs pour Comeos, la fédération du commerce et des services en Belgique.

**Emmanuel JACUBOWITZ** est avocat spécialisé en droit constitutionnel et administratif depuis 1999 (Xirius Public). Après 12 ans au Barreau, il a vu l'intérêt de la médiation. C'est ainsi qu'il est devenu médiateur agréé en 2012. Il a été formé en médiation par PMR Europe (médiation civile, commerciale et sociale), ainsi que par la VVBBCI, en collaboration avec MEDIV, et la K.U. Leuven (médiation avec les pouvoirs publics). Il est membre de la Commission fédérale de médiation depuis 2016.

**UN CONFLIT = UNE SOLUTION VIA UNE MÉDIATION EFFICIENTE par Brigitte FEYS**

Cet ouvrage est consacré à la médiation, laquelle fait partie des MARC (Modes Alternatifs de Résolution de Conflits) qui se développent comme alternatives aux procédures judiciaires traditionnelles. En effet, elle permet une résolution plus harmonieuse, responsable et respectueuse du différend mais est également plus efficiente en termes de coûts et de temps. L'approche originale utilisée ici n'est pas celle d'un juriste, d'un psychologue ou encore d'un sociologue mais vise à démontrer que des outils de management peuvent fort bien s'y appliquer. Il est parfaitement possible de gérer une Médiation avec un objectif commun (la résolution du conflit) et des moyens appropriés (un processus cadré, l'intelligence collective des parties prenantes à celui-ci avec l'aide d'un Médiateur, tiers neutre et indépendant). Quelques pistes sont aussi suggérées afin de développer ce mode de résolution .....

**DICTIONNAIRE DE LA MÉDIATION ET D'AUTRES MODES AMIABLES****Par J.A. MIRIMANOFF, M. BECKER, F. OUDIN, A-S SCHUMACHER, C. SMETS-GARY**

Contrairement aux apparences, la médiation est une activité très complexe qui nécessite une formation spécifique. Le médiateur est toujours confronté à l'inconnu, au doute et au chaos relationnel des personnes en conflit qui le voient souvent comme leur dernier recours. La posture de médiateur est extrêmement délicate à acquérir et à respecter quelle que soit la nature des conflits traités. La bonne volonté et l'improvisation ont des limites. Pour être efficace, le médiateur a besoin de réfléchir à son éthique et à son rôle ; de connaître ses réactions personnelles face au conflit et au pouvoir. Il doit s'entraîner à être à la fois acteur et observateur. Cet ouvrage constitue un précieux outil de formation pour tous les médiateurs qui, au fil de leur activité, se trouvent confrontés à leurs propres limites et à leurs doutes. Les paradoxes, les métaphores et les nombreux cas exposés ici facilitent la compréhension et la réflexion du lecteur. Cet ouvrage a pour objectif de donner une vue des modes amiables dans divers systèmes législatifs, sous forme de mots-clés.

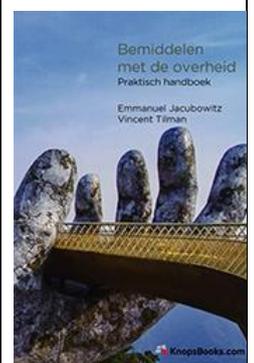
Éd. Bruylant 2019,

**BEMIDDELEN MET DE OVERHEID - Vincent TILMAN & Emmanuel JACUBOWITZ**

De "waterzooi" wet van 18 juni 2018 laat openbare overheden toe om deel te nemen aan een gerechtelijke bemiddeling. Onderhavig handboek geeft het theoretisch kader weer maar licht vooral de praktische kant van zaken toe. Het heeft voor doel de lezer te begeleiden door de verschillende stappen van een bemiddeling met een overheid aan de hand van voorbeelden en praktische tips. De ambitie van dit handboek bestaat erin aan te tonen dat bemiddeling met de overheid niet enkel toegelaten is in rechte, ze is ook mogelijk in de praktijk. En ze is de moeite waard!

**Emmanuel JACUBOWITZ** is advocaat gespecialiseerd in grondwettelijk en administratief recht sedert 1999 (Xirius Public). Na 12 jaren aan de Balie heeft hij het nut van de bemiddeling ingezien. Zo is hij erkend bemiddelaar geworden in 2012. Hij werd opgeleid door PMR Europe (bemiddelingen in burgerlijke, handels- en sociale zaken), alsook door de VVBBCI, in samenwerking met MEDIV, en de K.U. Leuven (bemiddeling met de overheid). Hij is lid van de Federale bemiddelingscommissie sedert 2016.

**Vincent TILMAN** heeft meer dan 15 jaar ervaring in bemiddeling. Hij werd onder meer opgeleid door CEDR in Londen, PON in Harvard en bMediation in Brussel. Vincent heeft actief deelgenomen aan de werken van het Europees Parlement over de Bemiddelingsrichtlijn. Hij heeft het bemiddelingscentrum bMediation geleid en de Ombudsman voor de handel opgericht. Bemiddelaar en opleider, hij is thans Head Internal Affairs voor Comeos, de Belgische federatie van de handel en diensten.

**Auteurs :**  
**V. TILMAN &**  
**E. JACUBOWITZ**