

**COMMUNIQUÉ DE PRESSE****« La médiation, plusieurs domaines :
le médiateur, un seul métier »**

Ce 9 octobre 2013, nous fêtons les 10 ans de l'Union Belge des Médiateurs Professionnels (UBMP-BUPM-BUPB) qui a pour but principal de faire reconnaître la profession de médiateur et de promouvoir la médiation. C'est aussi au mois d'octobre que se fête la Journée Internationale pour la Résolution des Conflits.

Ces deux événements sont donc l'occasion pour l'UBMP de faire le point sur les dix années écoulées, d'envisager l'avenir de la profession et ses enjeux et de présenter la médiation pratiquée en Belgique dans plusieurs domaines : pénal, interculturel, scolaire, familial, social, commercial, local ; le champ des auteurs-victimes, des soins de santé, le champ des dettes et des Sanctions Administratives Communales (SAC) ainsi que la médiation Institutionnelle et la médiation collective.

Si la Belgique est un pays phare en matière de médiation, les champs de la médiation se sont multipliés de manière exponentielle et dans des logiques contextuelles qui lui font risquer son sérieux ou encore, à différents niveaux de pouvoir, son instrumentalisation et, en tout cas, tant au niveau du public qu'au niveau interprofessionnel, une grande confusion.

Si ce nouveau mode de résolutions des conflits correspond à un réel besoin de notre société, il y a beaucoup à faire pour lui accorder une juste place et harmoniser les règles qui l'encadrent. Il est temps de donner au médiateur, une **vraie reconnaissance de sa profession**, indispensable à son avenir et à son évolution.

L'UBMP en appelle aux politiques pour que la profession soit mieux comprise, reconnue dans son titre et son exercice et qu'elle soit protégée par une législation qui traduirait une vision transversale de cette profession au contraire de sa segmentation actuelle.

Pour une définition unique de la médiation dans toute l'Europe et dans le monde, nous appuyons une définition de la médiation qui s'applique à tous les champs et dans n'importe quel contexte : « *La médiation est un processus volontaire d'établissement ou de rétablissement de lien social, de prévention ou de règlement des différends. Ce processus s'effectue au travers d'une communication éthique durant laquelle les personnes s'efforcent de renouer le dialogue pour trouver une solution à leur situation. Au cours de ce processus, un médiateur, tiers indépendant, les accompagne de façon impartiale, et sans influencer les résultats tout en garantissant le respect des intérêts de chacun des participants et la confidentialité des échanges.* »

M. Guillaume-Hofnung

A propos de l'UBMP-BUPM-BUPB

L'Union Belge des Médiateurs Professionnels (UBMP-BUPB-BUPM) est une Union professionnelle créée en 2003 et reconnue par le Conseil d'Etat en 2006. Elle regroupe des médiateurs exerçant dans des champs très variés et en pleine mutation. Elle a pour mission de promouvoir la médiation et d'assurer le développement de cette profession. www.ubmp-bupb.org

Conseil de Direction

Présidente TIMMERMANS Joëlle
Vice-président RASE Philippe
Secrétaire de JAMBLINNE de MEUX - LAGASSE de LOCHT Véronique
Trésorière VAN DEN STEEN Hélène
Directeurs: GRAETZ Robert - HERMANS Sylvia - PIEL Ursule
SARITAS Sehriban – RUISI Maria – PEÑA Celia

SOMMAIRE

- Editorial : 10 ans de l'UBMP
- Agenda : Conseils de Direction, Services lobbying, membres, Intervisions
- Nos objectifs, réalisations, projets
- Présentation de diverses médiations
- Bibliothèque



Galeria de Mediación

PROCHAINES REUNIONS**Conseil de Direction**

11/12/13 de 19h15 à 22h

Service de Médiation - Namur

« Service lobbying » & CD

10/12/2013 à 20h

Débriefing 10^{ème} anniversaire

c° Centre Européen de Médiation

119 rue H. des Monnaies - 1060 Bxl

« Services aux membres »

c° Centre Européen de Médiation - 1060 Bxl

L. 09/12/13 - 9H30 à 11h30

L. 20/01/14 - 9h30 à 12h

Intervisions

Mer. 22/01/14 de 10 à 12h

org.: Sehriban Saritas – Namur

annoncez-vous au 081/24 72 54

vendredi 29/01/14 de 10 à 12h

org. : Maison de la Famille - Bxl

annoncez-vous au 02/539.34.43



Paraît 4 fois par an

Janv./Févr. – Avril/Mai -

Août/Sept. - Nov./Déc.





BIENVENUE A TOUTES ET A TOUS,

Tout d'abord merci au WBI pour son accueil.

Merci aux représentants de toutes qualités et avec toutes leurs qualités et à chacun d'entre vous d'avoir pris le temps dans vos agenda chargés pour venir nous rejoindre aujourd'hui.

Je salue déjà plusieurs personnes qui ont fait et font avancer l'aventure de notre Union : la première présidente, les directeurs précédents....

Cet anniversaire sous l'égide de La Journée internationale pour la Résolution des Conflits se fera en 5 temps :

Tout d'abord, une **présentation de l'UBMP-BUPB-BUPM** en 3 temps par le biais de nos orateurs qui se font la voix de tout le conseil de direction (chaque directeur se présente).

· **Robert Graetz**, membre fondateur est là pour vous présenter nos origines et notre histoire qui a démarré il y a 10 ans, grâce à lui et Paul Bourgeois, nous leur en sommes reconnaissants ;

· **Moi-même**, Joëlle Timmermans, active depuis 10 ans et présidente depuis 2007 à la suite de Ginette Debuyck, ici présente qui a beaucoup travaillé, elle-aussi, avant moi, pour mener des actions concrètes et réaliser les projets que je vais vous présenter ;

· **Philippe Rase**, actuel vice-président, à la suite d'Anne-Sophie Delbet-Varlet, qui va nous faire réfléchir sur l'avenir de la médiation et sur les enjeux de la profession.

Dans un 4ème temps, des **praticiens de terrain vont vous présenter 13 différents champs de la médiation pratiquée en Belgique.**

Merci à eux d'être là.

Et en 5ème temps, last but not least, un **moment de fête avec tous** : avec vous présents invités, membres de notre Union Professionnelle, membres du conseil de direction et avec toute l'équipe qui a travaillé à l'organisation de cet évènement depuis plusieurs mois que je voudrais remercier personnellement : Géraldine Taylor, Maryvonne Tiaux, Monique De Pauw et Roxane Labat, en n'oubliant personne...

Ayez toute ma/notre reconnaissance, toutes celles et ceux qui cheminent pour faire avancer la médiation et qui ne comptent ni leurs efforts ni leurs temps.

C'est aujourd'hui, avec La Journée internationale pour la Résolution des Conflits, la fête pour nous toutes et tous.

C'est notre intelligence collective et notre détermination qui permet de faire avancer notre profession.

NOS OBJECTIFS

- Défendre le métier de médiateur et faire protéger la profession : en associant tous les médiateurs, néerlandophones, germanophones et francophones aux décisions politiques qui concernent leur avenir et assurer une visibilité de cette nouvelle profession auprès des pouvoirs politiques tant belges qu'europeens.
- Regrouper en son sein des médiateurs exerçant dans des champs multiples et variés en pleine évolution.
- Offrir un cadre de travail qualitatif et sécurisant pour tous les professionnels concernés.
- Promouvoir la médiation auprès du public et des pouvoirs politiques.
- Assurer le développement professionnel de nos membres.





Nos réalisations

CE QUE NOUS AVONS REALISE

- Une charte en collaboration avec différentes associations de médiateurs, reprenant les règles déontologiques essentielles ;
- Un Pacte de solidarité, de transparence et de loyauté en collaboration avec Claude Quackels, fondateur de Carrefour, pour un travail collaboratif entre professionnels ;
- La réflexion et signature d'une définition commune à différentes plateformes ;
La mise en place de 2 services : service aux membres et service Lobbying avec l'organisation de nombreuses initiatives : des interventions – supervisions / des Newsletters/ une Assurance civile professionnelle /des conseils juridiques et administratifs, un folder de présentation, dossier de presse, etc... Pour celles et ceux qui en font partie depuis plusieurs mois voire des années, toute notre gratitude.
- La construction d'un Site avec des infos que chacun, membre et non-membre, peut enrichir, www.ubmp-bupb.org
- L'Ouverture de l'Union aux personnes morales : associations, plateformes, .. et des contacts avec l'AMF, le CRM, MCSociale, la FMQF, Bemiddeling VZW /Mediv, AIA, LAR, le Ministère de la Justice, le Service public fédéral Intérieur avec sa Direction générale Sécurité et Prévention et la Direction Sécurité locale intégrale pour son dispositif des Médiateur de quartier Bénévoles, la Chambre National des Huissiers de Justice, l'Unplib/Union Nationale des Professions Libérales et Intellectuelles de Belgique), l'UCM/Union des Classes moyennes, ... Et j'en passe...
- Des actions de défense en faveur de services ou de personnes dont les Centres de planning familiaux en Wallonie qui sont confrontés à des changements et à la suppression de la médiation; des services publics par rapport à leur autorité de tutelles,...
- La promotion de la médiation, entre autres en sponsorisant le DVD « Une manière *de s'entendre, la médiation* », soutenant activement l'écriture du dossier pédagogique et lançant le film à Namur sous l'égide de son bourgmestre Maxime Prévôt et du Service de cohésion sociale de Namur, membre de notre Union.
- Des prises de contact et des visites à des Associations internationales défendant la profession : en France (UPIM), en Suisse et aux Pays-Bas (EMNI) dans l'idée de créer une fédération européenne.
- La présentation au renouvellement de la Commission Fédérale de Médiation de candidats qui n'exercent ni la profession d'avocat ni celle de notaire avec aujourd'hui 5 mandats effectifs ou suppléants : 4 francophones et 1 néerlandophone ;
- Un travail de fond pour la reconnaissance de notre profession auprès des Services Publics et précédemment pour la reconnaissance du profil professionnel (avec les spécialisations en médiation en FWB) ;

NOS PROJETS

- Développer des services gratuits à nos membres et rechercher des subventions;
- Collaborer avec la Commission Fédérale de Médiation, entre autres pour l'agrément des médiateurs autres que familiaux, sociaux, civils et commerciaux ;
- Réfléchir à une définition et un code de déontologie complet qui pourrait être proposé à la Commission Européenne après avoir été discuté avec les principales organisations de médiateurs des 3 régions et dans les autres régions d'Europe ;
- Travailler auprès de la Banque Carrefour afin de créer une nomenclature pour les médiateurs;
- Etudier avec les Ministères concernés, la possibilité pour les médiateurs d'appartenir à une Commission Paritaire (pour l'instant seuls les médiateurs de dettes sont repris dans une Commission Paritaire).
- Approfondir les contacts avec l'international : autres unions, la CEE, etc
- Organisation de forums, conférences, formations continues....





NOS PERSPECTIVES

Poursuivre les travaux entamés...

En collaborant avec tous...

En se Fédérant dans une aventure pour l'avenir de la profession et les générations futures.

Chacun de nous, là où nous sommes, nous pouvons œuvrer pour consolider les fondations de la médiation, défendre ses valeurs et aussi la faire évoluer. DE FAMEUX ENJEUX NOUS ATTENDENT.

<p>PROCHAINES REUNIONS : « Service lobbying »</p> <p>10/12/2013 à 20h Débriefing 10^{ème} anniversaire c/° Centre Européen de Médiation 119 rue H. des Monnaies - 1060 Bxl</p>	<p><i>ECHOS DU SERVICE « LOBBYING »</i></p> <ol style="list-style-type: none">1. Faire connaître & développer l'UBMP2. Création de folders3. Perspectives après les 10 ans de l'UBMP (9/10/2013)4. Rencontres sur la/les médiation/s5. Rencontres avec UCM, Associations Internationales....6. Partenariats <p>Bienvenue aux bonnes volontés pour enrichir les initiatives.</p>
---	---

<p><i>ECHOS DU SERVICE « MEMBRES »</i></p> <p>Sujets activement en chantier</p> <ol style="list-style-type: none">1. Remboursement partiel des frais de médiations auprès des mutuelles, des assurances (RC familiale et/ou Top global, Défense en justice)2. Organisation des interventions3. Statut du médiateur (indépendant/ employé/volontaire....) & Code de la profession4. Questions liées à la TVA, fiscalités, sociales & juridiques....5. Tarification des médiations (0 à 75€/personne).6. Implications pratiques du « Pacte de solidarité »7. Permanence « médiation » au Palais de justice ?8. Profil professionnel « Médiateur » approuvé par le Conseil Supérieur de l'Enseignement de Promotion Sociale – le 1/07/2011 (s/ site)9. Diffusion de document sur l'Assistance judiciaire en médiation (s/ site)10. Bibliothèque (s/ site)	<p>PROCHAINES REUNIONS : « Service Membres »</p> <p>c/° Centre Européen de Médiation 119 rue H. des Monnaies - 1060 Bxl</p> <p>L. 09/12/13 – 9h30 à 11h30 L. 20/01/2014 – 9H30 à 11h30</p>
---	--

**Pour participer à nos réunions « Services aux Membres & Lobbying »
Contactez le secrétariat via email**





Le Médiateur

Ces fiches, distribuées lors de nos 10 ans, reprennent une multitude de situations où la médiation peut être utile. Leur lecture révèle également la diversité des contextes de travail et des champs d'intervention du médiateur.

Indépendant, salarié, fonctionnaire, mandaté, agréé ou non, parfois bénévole, il travaille dans un contexte judiciaire, dans une administration publique, une entreprise, une école, une ville ou une commune ou il intervient dans le contexte du travail social.

Il est médiateur « à plein temps », à temps partiel ou à titre complémentaire : comme profession libérale ou dans un poste subsidié.

Il s'est formé : diplômé d'un post graduat en médiation ou d'un master européen en médiation ou bien il a obtenu un certificat universitaire, suivi une formation privée ou encore il a bénéficié de cours intégrés à sa formation de base.

Il a choisi d'exercer ce métier, ou bien il est devenu médiateur parce que l'autorité dont il dépend l'a chargé de cette mission, lui laissant souvent l'initiative de sa formation. Parfois, il est appelé médiateur sans en avoir les outils et la position.

Il est médiateur généraliste, spécialiste du processus, et/ou il exerce une autre profession: avocat, psychologue, architecte, assureur... et propose la médiation dans le champ de compétence de son activité professionnelle.

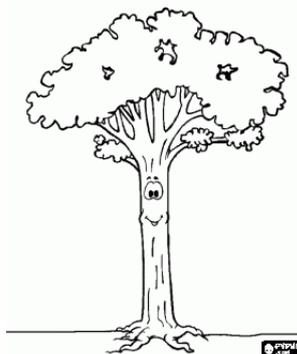
Il fait partie d'une plateforme, d'une fédération, d'une association de médiateurs intervenant dans un même champ : familial, local, de quartier...et/ou il s'engage au sein d'une union professionnelle. Il multiplie formations, interventions, supervisions.

Il exerce dans le cadre d'une loi, d'un décret, d'une circulaire...émanant d'un pouvoir fédéral, régional, communal... Son travail est balisé par le cahier des charges d'un pouvoir subsidiant. Parfois, il est seul maître à bord.

Avec étonnement et impuissance, il assiste à l'utilisation tous azimuts du terme médiation « ...*qui doit probablement son succès à son imprécision.* »¹ : médiation des apprentissages, médiation thérapeutique, médiation culturelle... et à la confusion que cela induit dans le grand public.

C'est au cœur de cette diversité que le médiateur veut exercer un métier qui soit reconnu. L'UBMP, l'Union Belge des Médiateurs Professionnels travaille à cette reconnaissance.

Chaque fois que je me plante,
je pousse. Auteur inconnu



¹ Jacques Faget, *Médiations. Les ateliers silencieux de la démocratie*, Toulouse, érès, coll. « Trajets », 2010





1. La Médiation dans les soins de santé...

Quelques exemples de situations

« Mon cardiologue ne veut plus s'occuper de moi parce que j'ai raté mon dernier rendez-vous... »

« C'est incroyable, quand je suis arrivée voir ma mère, elle était par terre dans la toilette depuis une heure ! Qu'est-ce que c'est que cet hôpital ? »

« Aux urgences, ils n'ont pas voulu prendre tout de suite notre petit garçon qui ne pouvait plus respirer. Après deux heures, nous sommes allés ailleurs, et là, ils se sont immédiatement occupés de lui. Ils ont dit qu'il était moins une ! Nous voulons porter plainte. »

« On m'a mis en quarantaine ! Soi-disant j'ai un MRSA, quand je suis entré, je n'avais rien du tout. Ce n'est pas de ma faute, je refuse de payer les jours supplémentaires où je suis resté à l'hôpital ! »

« Le médecin qui s'est occupé de moi refuse de me donner directement le dossier médical relatif à mon hospitalisation. Il dit qu'il les enverra à mon médecin traitant ».

Bref descriptif, accessibilité, coût

La fonction de médiateur en institution de soins est obligatoire, sa présence est une condition d'agrément de l'hôpital. La loi a prévu des médiateurs au niveau fédéral et d'autres, au niveau local. Le médiateur local est compétent pour les droits du patient mis en cause dans son institution. Le médiateur fédéral est compétent pour les droits des patients mis en cause en dehors d'une institution hospitalière (ex : un différend avec le médecin traitant ou au sein d'une maison de repos et de soins). La commission fédérale Droits du patient est compétente pour, notamment, évaluer et traiter les plaintes relatives au fonctionnement des services de médiation locaux. Le médiateur sert d'intermédiaire: il cherchera avant tout à promouvoir la communication entre le patient et le praticien professionnel. Outre la médiation proprement dite, les missions du médiateur consistent également à informer le patient au sujet des possibilités en matière de règlement de sa plainte en l'absence de solution, à communiquer les informations utiles au sujet de l'organisation, du fonctionnement et de la procédure de la fonction de médiation, et enfin, à formuler des recommandations permettant d'éviter que les manquements susceptibles de donner lieu à une plainte ne se reproduisent. Le traitement de la plainte est entièrement gratuit.

Historique

La déclaration gouvernementale fédérale de 1999 exprime la volonté de couler sous forme de loi, un véritable droit du patient : un droit d'information et un droit de plainte. Les débats et le vote des textes auront lieu en 2002. L'enjeu est important puisqu'il concerne à la fois le respect des patients et l'avenir des relations entre la société et les professionnels des soins de santé.

Cadre légal

La loi du 22/08/02 consacre au patient les droits suivants : le libre choix du praticien professionnel, la prestation de services de qualité, l'information sur son état de santé, le consentement libre et éclairé sur la prestation médicale, l'accès au dossier médical, le respect de sa vie privée, les soins visant à soulager la douleur (ajouté par la loi du 24 novembre 2004) et enfin la possibilité de pouvoir introduire une plainte. **L'arrêté royal du 8/07/03**, quant à lui, organise la fonction de médiation au sein des hôpitaux.

Contact : www.ubmp-bupb.org

- **Cellule "Droits du patient" - SPF Santé Publique**

francophone: +32 (0)2 524 85 21 - E-mail: mediation-droitsdupatient@sante.belgique.be

néerlandophone: +32 (0)2 524 85 20 - E-mail: bemiddeling-patientenrechten@gezondheid.belgie.be

- **AMIS / Association des médiateurs d'institutions de soins** (<http://www.mediateurs-amis.be>)

- **VVOVAZ / Vlaamse Vereniging ombudsdiensten van alle zorgvoorzieningen** (<http://www.vvovaz.be>)



**2.****La Médiation dans le domaine familial****Quelques exemples de situations**

« Un couple désire se séparer. Les parents préfèrent organiser eux-mêmes l'hébergement de leurs enfants. »

« Un couple divorce et fait appel à un médiateur pour les aider à discuter dans un cadre rassurant et avec un tiers neutre des modalités financières (et autres si nécessaire) pour leurs enfants. »

« Des parents rencontrent des difficultés avec leur adolescent qui ne communique plus et devient agressif envers eux. »

« Une belle-mère (et mère) est un peu trop envahissante. Le jeune couple veut mettre les choses au point avec elle sans se disputer. »

« Une famille doit décider du placement ou non d'un senior ne pouvant plus vivre de façon autonome. »

Bref descriptif, accessibilité, coût

Comme son nom l'indique, la médiation familiale a pour cadre la famille. Elle a pour objectif de résoudre ou de prévenir tout conflit pouvant y survenir. On limite, hélas, trop souvent la médiation familiale aux situations de séparations ou de divorces. Loin d'être cantonnée à ces seules situations, elle est également indiquée dans tous les problèmes relationnels impliquant n'importe quels membres de la famille : parents, beaux-parents, enfants, (demi-)frère ou sœur, grands-parents,... et dans toutes les situations conflictuelles : conflits (inter) générationnels, place, rôle et statut dans le cadre de familles recomposées, placement d'un senior en maison de repos, héritages dans le cadre de successions,... Son objectif principal est d'aboutir à une solution qui convienne à l'ensemble des parties.

Il n'existe pas de barème fixe. Le coût d'une médiation est fonction des tarifs appliqués par le médiateur et de la durée de celle-ci. Elle est, dans tous les cas, moins onéreuse et moins longue qu'une démarche en justice. Elle est aussi beaucoup plus libre. En effet, les rendez-vous sont fixés de commun accord avec les parties et celles-ci peuvent interrompre le processus à tout moment.

Historique

Si la médiation familiale existe depuis une vingtaine d'année en Belgique, peu de personnes font appel à elle dans le cadre du règlement de leurs conflits familiaux. Bien qu'elle existe, officiellement depuis la loi du 21 février 2005, elle n'a que peu de reconnaissance et n'a pas encore trouvé sa clientèle. Le principal problème de la médiation familiale n'est pas sa reconnaissance, mais bien sa connaissance. A cette fin l'UBMP veut informer, sensibiliser et même éduquer tant le grand public que les professionnels psychosociaux, judiciaires,... à sa pratique.

Cadre légal

La médiation familiale bénéficie d'une reconnaissance officielle dans le cadre de l'agrémentation. En effet, les accords conclus chez un médiateur familial agréé peuvent être homologués par un juge et obtenir ainsi directement valeur de jugement.

Contact : www.ubmp-bupb.org

- Se renseigner auprès des plannings familiaux, de la commune
- Liste des médiateurs familiaux agréés – www.juridat.be
- Association pour la médiation familiale – www.amf.be





3. La Médiation dans le champ commercial

Quelques exemples de situations

- *Factures impayées par un client mécontent pour les services d'imprimerie relatifs à sa brochure publicitaire de fin d'année, suite à des retards dans la réalisation du travail*
- *Conflits entre associés dans diverses sociétés : aménagement de la relation ou de la rupture avec évaluation des parts, de la valeur de la clientèle*
- *Rupture d'un contrat d'agence commerciale potentiellement pour faute grave de l'agent, traitement du dommage et du sort de la clientèle*
- *Litige entre une société type call center et son fournisseur de centrale téléphonique*

Bref descriptif, accessibilité, coût

La médiation en matière commerciale permet de résoudre à l'amiable des conflits ou des tensions nées ou naissantes, en dehors d'un contexte judiciaire. Cette façon de faire permet aux parties (qui sont le plus souvent encore dans une relation de travail, sont amenées à l'être éventuellement dans le futur ou exercent dans un secteur spécifique où la réputation est une donnée essentielle) de renouer un dialogue, d'exposer aussi en toute confidentialité les éléments non juridiques du conflit (permettant une meilleure compréhension par tous du problème réel) et d'arriver à un accord qui leur conviennent à toutes et qui peut être différent de la stricte solution légale (tout en respectant bien évidemment l'ordre public) qu'un juge prescrirait. La rapidité d'intervention (un litige très simple pouvant se régler en une séance de 4h, les dossiers plus complexes nécessitant 2 à 3 séances de 3h) et le caractère « cousu main » de la solution permet également d'éviter les conséquences néfastes et parfois irréversibles d'une procédure traditionnelle (difficultés financières, faillite, réputation entachée, etc.).

Le médiateur encadre les discussions et la négociation selon un processus auquel il est formé, il ne prend parti pour personne, ne donne pas son avis, il ne tranche pas. Les parties participent activement au processus et peuvent être accompagnées de leurs conseils (avocats ou techniciens) qui travaillent alors dans une perspective constructive.

La médiation, qui est volontaire et confidentielle, peut intervenir à tous les stades du conflit, avant ou pendant une procédure judiciaire. Le médiateur est, le plus souvent, payé au taux horaire (variable selon les médiateurs). Les coûts sont partagés entre les parties, en principe par parts égales mais toute autre répartition peut être décidée par les parties.

Historique

La médiation civile et commerciale s'est développée dans les années 80 au Canada et aux Etats-Unis. En Belgique, les premiers médiateurs à être formés en ces matières l'ont été dans les années 90.

Cadre légal

La médiation civile et commerciale rentre dans le champ de la loi du 21 février 2005, qui règlemente tant le processus (lui conférant ainsi sa légitimité) que l'agrément des médiateurs. Les parties et le médiateur signent un protocole qui contient les règles de fonctionnement de la médiation et les accords atteints à l'issue d'un processus mené par un médiateur agréé sont consignés dans un écrit et peuvent être homologués par un juge.

Contact : www.ubmp-bupb.org

- Commission fédérale de médiation, Rue de la Loi, 34, 1040 Bruxelles, <http://www.mediation-justice.be>
secre.commissiondemediation@just.fgov.be





4. La Médiation des dettes

Quelques exemples de situations

Vous éprouvez des difficultés financières, vous ne parvenez plus à faire face à vos dettes ... même s'il s'agit de difficultés passagères ou de simples retards de paiement ...

Vous aimeriez obtenir des facilités de paiement, mais vous ne savez pas comment vous y prendre...

Vous avez contracté de nombreux prêts et vos revenus ne vous permettent plus de faire face aux remboursements des mensualités ... Vous avez perdu votre emploi ou vous vous êtes séparé ...

Vous payez par à coup le créancier le plus menaçant, mais vous ne parvenez plus à faire face à toutes vos dettes ...

Les huissiers sont à votre porte ...

Bref descriptif, accessibilité, coût

La médiation de dettes amiable a pour but de trouver une solution durable au problème d'endettement du débiteur. Elle vise à lui assurer des conditions de vie conforme à la dignité humaine en l'aidant à respecter dans la mesure du possible ses engagements vis à vis de ses créanciers. La médiation tend enfin à responsabiliser le débiteur. Elle vise à lui donner les instruments d'une gestion budgétaire autonome.

Les services de médiation de dettes sont, pour la plupart, accessibles à toute personne qui éprouve des difficultés financière. Il n'y a aucune condition de revenus. Certains services limitent toutefois leur intervention aux habitants de la commune, ou à un public cible. Ils interviennent gratuitement.

Toute personne physique non-commerçante, en cas de surendettement durable, sous certaines conditions, peut introduire une requête en règlement collectif de dettes devant le Tribunal du Travail : on parle alors de **médiation de dettes judiciaire**. Dès que le Tribunal admet la requête, le cours des intérêts sur les dettes en principal est suspendu. Le Tribunal du Travail désigne un médiateur de dettes qui va avec les médiés proposer un plan de règlement aux créanciers, qui peuvent refuser. Alors le juge tranchera.

Historique

La médiation de dettes est reconnue par le législateur depuis 1991.

Les premiers services de médiation de dettes se sont développés dans le courant des années 1990. Ils sont actuellement plus de 300 en Wallonie et en Flandre et 32 en région bruxelloise.

Cadre légal

- La médiation de dettes amiable est reconnue par le législateur depuis la loi du 12 juin 1991 relative au crédit à la consommation (LCC). En vertu de l'article 67 LCC, la médiation de dettes est interdite sauf si elle est pratiquée par certains intervenants **désignés**: avocats, notaires, huissiers de justice et par les intervenants **agréés**: d'institutions publiques (ex: les C.P.A.S., les communes) et d'institutions privées (ex. : les A.S.B.L.). Ce sont les services de médiation de dettes. La médiation de dettes constitue une forme d'aide aux personnes et relève, dès lors, de la compétence des Communautés et des Régions qui fixent les conditions d'agrément des services de médiation de dettes. Celles-ci sont similaires dans les quatre régions et visent à imposer des exigences de qualité afin d'assurer un service professionnel : formation spécialisée des travailleurs sociaux, emploi d'un juriste, etc..
- La loi du 5 juillet 1998 instaurant la procédure de règlement collectif de dettes (modifiée à plusieurs reprises depuis) est insérée dans le code judiciaire sous l'article 1675/2 à 19.

Contact : www.ubmp-bupb.org

info@mediationdedettes.be (Centre d'appui aux services de MDD, bvd du Jubilé 153-155, 1080 MSJ)



**5.****La Médiation dans le domaine du travail****Quelques exemples de situations**

« Un employeur, un collègue de la victime, quelle que soit sa position hiérarchique, ... peut recourir à la médiation en cas de harcèlement moral »

« Certaines entreprises n'hésitent plus à recourir à des médiateurs externes pour désamorcer des conflits qui dégénèrent dans un service. »

« Vous n'arrivez pas à vous entendre avec votre employeur sur le remboursement de vos frais de déplacement? ou sur la durée d'un préavis à négocier pour un cadre. »

« Vous n'arrivez pas à vous mettre d'accord sur le taux d'incapacité avec le Fond des Accidents du Travail »

Bref descriptif, accessibilité, coût**Quand recourir à la médiation en matière sociale ? lorsque...**

Dans les matières qui relèvent des tribunaux du travail : dans les conflits individuels entre personnes, ou lors des accidents du travail dans les litiges ou le F.A.T. (Fond des Accidents du Travail) est partie.

A la demande d'une ou des parties : soit avant tout litige devant le tribunal, soit après la citation et avant toute fixation pour plaidoiries.

Problèmes liés à la hiérarchie. Certains problèmes liés au licenciement. Les parties sont liées par une relation personnelle, familiale ou professionnelle qui doit se poursuivre. La recherche d'une solution est entravée par un blocage émotionnel ou affectif. Les coûts, les risques ou le stress liés au procès sont trop élevés. Le litige est complexe et l'issue de la procédure incertaine. La solution du litige implique la révélation d'éléments confidentiels. La publicité du litige doit être évitée. La procédure traîne en longueur.

La diversité des médiations fait qu'il est impossible de travailler avec un barème d'honoraires uniforme. En règle générale les honoraires sont compris entre 75€ à 125 € /heure tout compris (à diviser en fonction du nombre de médiés).

Historique

La toute première formation sur la médiation en droit du travail s'est tenue en décembre 2003 sous la présidence du magistrat Mr Funck. En 2005 les premiers centres de formation entrent en fonction et la loi qui généralise le recours à la médiation également.

Cadre légal

Médiation judiciaire : Le juge saisi peut, à la demande des parties, ordonner une médiation avant que la cause ne soit prise en délibéré, sur tout ou partie du litige. La demande peut être faite :- dans l'acte introductif d'instance- à l'audience- par simple demande écrite et déposée au greffe et dans ce cas, la cause est fixée dans les 15 jours de la demande, les parties et leurs conseils sont convoqués par le greffe (Art.1735§2).

Médiation volontaire (Art.1730 et suivants du code judiciaire) : Elle intervient en dehors de la présence du juge, à la demande d'une des parties, avant, pendant ou après une procédure judiciaire, indépendamment de toute procédure judiciaire ou arbitrale.

La loi du 21 février 2005 sur la médiation a prévu d'ouvrir la possibilité de l'octroi de l'assistance judiciaire pour tout processus de médiation, qu'il soit volontaire ou judiciaire (Article 665, 5° du code judiciaire).

Contact : www.ubmp-bupb.org

« Le silence est la plus haute sagesse de l'homme" Pindare



**6.****La Médiation dans la cité****Quelques exemples de situations**

« Mon voisin d'en haut est tellement bruyant : comment lui faire comprendre que nous avons besoin de repos ? »
« Ils me font peur ces jeunes qui occupent le trottoir au coin de ma rue, notre quartier change, l'ambiance est tendue »
« Le propriétaire fait la sourde oreille quand on lui parle de réparations ! »
« Je lui ai envoyé un préavis dans les règles, et pourtant mon locataire refuse de quitter l'appartement... »
« Les tensions entre mon mari et notre fils deviennent insupportables, je n'arrive plus à les calmer, les voisins s'en rendent comptes, ils font des réflexions! »
« L'état de la maison à côté est vraiment désastreux ! Qui va s'occuper des infiltrations d'eau et de cette plante grimpante qui envahit ma façade ? »

Bref descriptif, accessibilité, coût

Dans beaucoup de villes et de communes des médiateurs proposent à tous les habitants une aide à la recherche de solutions « à l'amiable » dans les conflits de la vie de tous les jours : voisinage, locataires/propriétaires, intrafamiliaux, etc. Ce type de médiation porte plusieurs appellations : médiation de quartier, de proximité, locale ou encore médiation de conflits. Elle est accessible à tous, gratuitement. Dans Elle représente une alternative au dépôt de plainte à la police et au recours à la procédure en justice de Paix. Les citoyens font, généralement, appel spontanément au service de médiation. Ils peuvent également y être invités, suite à un dépôt de plainte à la police ou encore lorsque le dossier arrive au parquet (médiation locale).

Le travail des médiateurs de quartier comporte souvent une dimension communautaire : ils peuvent proposer la médiation à l'échelle d'une rue, d'un quartier.

Ces services relèvent soit des budgets de la région soit des budgets communaux soit encore des budgets de la zone de police. En Région Wallonne, on parle plutôt de médiateurs de quartier et à Bruxelles, de médiateurs de proximité ou de médiateurs locaux.

Le recours au service de médiation est une démarche libre et volontaire et confidentielle.

Historique

Les premiers médiateurs de quartier sont apparus, notamment à Charleroi et dans quelques communes bruxelloises, au début des années nonante, avec la mise en place des Contrats de Sécurité, fruits d'une politique contractuelle associant l'État, les Régions et les Communes.

Depuis 20 ans, les Contrats évoluent et développent un important volet préventif, de nouveaux services de médiation voient le jour régulièrement. Les médiateurs se regroupent au sein d'associations garantes de leur cadre méthodologique et déontologique.

Cadre légal

Les médiateurs locaux travaillent dans le cadre d'une circulaire du Parquet de Bruxelles du 19 octobre 2006. Ils tentent de donner des réponses à des plaintes pénales pour des petites infractions qui pourraient être classées sans suite. Les Régions et les communes organisent l'attribution des subsides.

Contact : www.ubmp-bupb.org

- FMQF Fédération des Médiateurs de Quartier Francophone : mediateursdequartier@gmail.com
- Plateforme des médiateurs locaux de la Région de Bruxelles Capitale

« Unis sont ceux qui utilisent le silence
pour se parler » Valérie Chatel





7.

Les Médiations scolaires

Quelques exemples de situations

conflit entre élèves, entre professeur /éducateur et un élève, entre professeur /éducateur et une classe, conflits internes à la classe, entre groupes d'élèves, entre la famille et l'école, brossages, absentéisme, blocage relationnel, recours contre des décisions ou erreurs administratives, sentiment d'être mal compris, sentiment d'injustice, d'irrespect, exclusion, incompréhension parentale, perception ou sentiment d'être harcelé, maltraité, impasses disciplinaires, mauvaise entente, amitié rompue, déceptions affectives, difficultés de rencontre(s) avec les professeurs, difficultés avec les contraintes scolaires, avec l'autorité, découragement du métier de professeur, d'éducateur.

Bref descriptif, accessibilité, coût

Le terme de « médiation scolaire » regroupe un ensemble de pratiques :

Médiation par les pairs : des élèves sont formés à jouer les médiateurs entre eux, encadrés par des adultes.

Médiateur interne : un professionnel assure un service de médiation au sein d'un établissement scolaire secondaire. La FWB propose un tel service à Bruxelles ainsi que certaines communes.

Médiateur externe : un professionnel se déplace à la demande des écoles ou des familles. La FWB propose un tel service en Wallonie à l'intention des écoles secondaires. Des communes ainsi que quelques organismes privés proposent également ce service souvent englobé dans un dispositif plus large.

Les médiateurs externes et communaux ont également dans leurs missions des actions d'animation, de prévention ou de coaching, tant vers les élèves que les enseignants. Certains ne travaillent que sur la **thématique de l'absentéisme**.

Les **Equipes mobiles** de la FWB assurent également certaines missions de médiation dans les écoles primaires à Bruxelles et en Wallonie ainsi que des interventions au niveau de l'ensemble de l'établissement scolaire en cas de crise ou d'événement critique. Elles interviennent à la demande de la Direction de l'école uniquement.

Les services de médiations internes de la FWB sont ouverts à tous les acteurs de l'école : équipe éducative, direction, personnel technique, aux élèves et leur famille, aux services internes et externes (PMS, AMO, SAJ, SAS, ...). C'est évidemment gratuit puisque organisé par le budget de l'enseignement.

Les communes disposent de services de prévention et de médiation où les habitants de la commune peuvent d'adresser pour des problèmes scolaires. Certaines disposent de médiateurs au sein d'écoles secondaires. L'accès est libre et gratuit.

Certaines asbl proposent divers services rémunérés soient aux écoles ou aux particuliers.

Cadre légal

- Il existe un cadre légal pour les médiateurs scolaires bruxellois et wallons de l'Administration générale de la recherche scientifique-Direction générale de l'Enseignement obligatoire :

Un décret : « La médiation vise à favoriser, à conserver ou à rétablir le climat de confiance qui doit prévaloir dans les relations entre l'élève, ses parents ou la personne investie de l'autorité parentale, s'il est mineur, et l'établissement scolaire » (art. 34 § 3 du « Décret visant à assurer à tous les élèves des chances égales d'émancipation sociale, notamment par la mise en œuvre de discriminations positives » 30-06-1998)

La circulaire 1884

- Les Régions et les Villes et communes disposent d'une législation qui organise essentiellement l'attribution des subsides mais reste flou au niveau du cadre méthodologique et déontologique des médiateurs.

Contact : www.ubmp-bupb.org

- Se renseigner auprès de l'école, de la commune.
- Se rendre sur le site <http://www.enseignement.be/index.php?page=4264> . A consulter régulièrement car il fera l'objet d'une importante mise à jour dans les mois qui viennent.
- Le site indépendant http://www.mediation-scolaire.be/mediation-scolaire_paysages.php donne des informations précises et est mis à jour périodiquement.





8. Le Médiateur ou « Ombudsman »

Quelques exemples de situations

Vous vous êtes adressé à une administration publique et : vous considérez que votre dossier n'a pas été traité correctement, qu'il y a peut-être eu un malentendu, un oubli, une erreur ? Vous restez sans réponse à vos interrogations et désirez davantage d'explications ? Vous estimez avoir été traité de manière inconvenante par un agent...

Bref descriptif, accessibilité et coût

Le rôle du médiateur-ombudsman est de protéger la population contre les violations de droits, les abus de pouvoir, les erreurs, la négligence, les décisions injustes et la mauvaise gestion. Son action contribue à améliorer l'administration publique, rend les actions du gouvernement plus transparentes et responsabilise les administrateurs publics envers les citoyens.

Indépendant, neutre et gratuit, médiateur-ombudsman tente de rétablir le dialogue entre le citoyen et les administrations publiques et cherche une solution au problème qu'il rencontre.

Sur base des réclamations, le médiateur-ombudsman formule des recommandations tendant à améliorer le fonctionnement de l'administration.

Historique

Le concept d'« ombudsman », qui date du vingtième siècle, est d'origine suédoise et signifie « porte-parole des griefs » ou « homme des doléances ». Il s'agissait à l'époque d'un haut fonctionnaire chargé de recevoir les plaintes adressées au Roi. Cette fonction est arrivée en Belgique dans les années 90.

En Belgique, les ombudsmans sont aussi appelés « médiateurs », en référence aux techniques qu'ils utilisent pour résoudre les conflits qui opposent un citoyen à un service ou une administration. De plus, le mot « médiateur » est sans doute un terme plus accessible pour le public.

Aujourd'hui, il existe des médiateurs-ombudsmans institutionnels de l'Etat fédéral, des Régions et des Communautés ainsi que des villes et communes. Certains proviennent également du secteur privé tels que les banques et assurances, les pensions, les télécommunications, l'énergie, la mobilité, etc.

Cadre légal

Chaque médiateur-ombudsman a son propre règlement et cadre légal par rapport à l'administration à laquelle il est rattaché.

Contact : www.ubmp-bupb.org

Concertation Permanente des Médiateurs et Ombudsmans de Belgique (CPMO) : www.ombudsman.be

*Il faut de l'esprit pour bien parler ;
de l'intelligence suffit pour bien écouter. »
André Gide*



**9.****La Médiation entre auteur et victime****Quelques exemples de situations**

« Mon fils de 16 ans a arraché le sac d'une personne âgée. J'apprends qu'il s'agit d'un habitant du quartier. Le juge de la jeunesse nous propose une médiation ».

« J'ai trente-trois ans. J'ai cambriolé une habitation et ai exercé des violences à l'égard des habitants. Je suis en prison pour 2 ans. Bientôt libéré, je pense qu'il serait bien que je rencontre les victimes ».

« J'ai 15 ans. J'ai été victime d'un viol collectif de jeunes de mon quartier. Ils vont sortir de l'institution où ils ont été placés. Un des auteurs demandent une médiation ».

Bref descriptif, accessibilité, coût

La médiation auteur-victime peut porter sur des délits mineurs ou des faits extrêmement graves. Dans ce dernier cas, elle ne remplace pas la justice classique mais la complète. Il s'agit d'un processus volontaire du début à la fin. Elle est accessible à tous, gratuitement. Dans chaque arrondissement judiciaire se situe un ou plusieurs services pratiquant la médiation auteur-victime.

Historique

Pratiquée initialement à l'égard des auteurs mineurs, elle s'est étendue ensuite aux auteurs majeurs. Elle s'inscrit dans la philosophie de la justice restauratrice, initiée dans un premier temps dans les pays anglo-saxons. Elle peut être initiée par la victime, l'auteur ou une autorité judiciaire. Elle propose aux participants d'avoir un rôle actif et constructif dans l'élaboration d'une solution débouchant sur la réparation des torts causés. Elle a pour souci de se focaliser sur les besoins des victimes et des auteurs. Elle prend souvent la forme d'une rencontre ou, à tout le moins, d'une communication entre elles.

Cadre légal

La médiation auteur-victime se retrouve dans quatre législations, inspirées de philosophie différentes

- ▲ La loi du 22 juin 2005, instaurant la médiation à tous les stades de la procédure
- ▲ La loi du 22 juin 2005, art. 216ter, portant sur la médiation pénale initiée par le Parquet
- ▲ La loi du 15 mai 2006 portant sur la protection de la jeunesse
- ▲ La loi du 24 juin 2013 relative aux sanctions communales

Contact : www.ubmp-bupb.org

- Lorsque l'auteur est mineur, la FEMMO (fédération des équipes mandatées en milieu ouvert) asbl.femmo@gmail.be.
- Lorsque l'auteur est majeur, info@mediante.be

« Lorsqu'on parle de conscience, la première pensée est la meilleure;
Lorsqu'on parle de prudence, la dernière pensée est la meilleure. »

Robert Hall



**10.****La Médiation collective ou groupale****Quelques exemples de situations**

« Chacun se méfie des uns et des autres et les rumeurs vont bon train. L'ambiance tendue est permanente. Vivre ensemble (ou travailler ensemble) devient impossible. »

« Un jeune (ou un adulte) se sent constamment mis à l'écart ou bouc émissaire du groupe. »

« Un membre de l'équipe est devenu chef, cela crée des conflits et divise l'équipe en clans, ... »

« Des collègues sont régulièrement en retard ou ne font pas ce qu'on leur demande. Cela se répercute en cascade sur l'organisation du travail de chacun de l'équipe. »

« Un adulte (ou un jeune) est mort dans de graves circonstances : accident (ou suicide ou assassinat), tout le monde en est affecté, ... »

« Nous déménageons (ou nous nous agrandissons, ...), la plupart d'entre nous ne parvient pas à s'adapter au changement. »

Bref descriptif, accessibilité, coût

La médiation collective est un terme générique qui inclut les différentes pratiques de médiation qui englobe un nombre de personnes vivant ou travaillant ensemble. Ce mode de résolution de conflits est choisi par une institution, instance, association, regroupement, ..., affecté par un problème interpersonnel ou groupal qui a de graves répercussions sur la collectivité, pour améliorer la qualité des relations et des interactions. Elle peut apporter des améliorations au sein du groupe dans une perspective constructive et prévenir l'aggravation de la situation voire sa judiciarisation. La médiation collective peut intervenir à tous les stades du conflit. La médiation collective se pratique avec un ou deux médiateurs professionnels en plusieurs étapes et peut durer plusieurs mois.

La **première étape** est une rencontre entre le(s) (co-)médiateur(s) et le demandeur.

La **deuxième étape** est une séance d'information partagée en 3 temps :

- le demandeur présente ses propres motivations en faisant appel à la médiation et précise en quoi le problème affecte le groupe et lui-même ;
- les co-médiateurs présentent collectivement le processus de médiation ;
- un temps d'échange libre est consacré aux participants.

La **troisième étape**, lorsque le groupe de personnes est preneur, est une première rencontre : un protocole d'engagement à la médiation collective mentionnant le rôle de chacun : médiateurs, médians, autorités, est signé. Selon les besoins de la situation et des personnes, l'autorité participe à la médiation ou il est convenu entre participants du retour à lui faire.

En médiation collective, il est important d'adhérer à une certaine transparence : une information mutualisée et connue de tous peut faire éviter rumeurs, secrets, déformations, mensonges et stimuler la collaboration et la communication. Si quelqu'un en dehors des participants a une influence réelle sur la situation, il sera nécessaire d'en tenir compte voire de l'inviter à la médiation.

Le(s) médiateur(s) est, le plus souvent, payé au taux horaire, variable selon son statut et ses tarifs.

Historique

Depuis la fin des années nonante, nombres d'incidents, souvent récurrents, affectent les collectivités de travail et de vie et les nombreux échos du processus de médiation, introduit dans la sphère familiale en Belgique dès les années 1985, incitent les responsables à s'en préoccuper davantage.

Cadre légal si judiciarisé dans le cadre de la loi du 21 février 2005 : www.mediation-justice.be

Contact : www.ubmp-bupb.org





11. La Médiation relative aux Sanctions Administratives Communales (SAC)

Quelques exemples de situations

Les situations peuvent être très diverses et concerner à la fois les citoyens en tant qu'auteurs et/ou victimes d'une infraction au Règlement communal et l'administration communale en tant que victime (unique ou complémentaire). Concrètement, il peut s'agir de :

Sacs poubelles sortis en dehors des horaires prescrits...

Rassemblement causant un trouble à l'ordre public...

Nuisances sonores...

Chiens errant...

ou encore, de dégradation d'un bien communal, ...

Bref descriptif, accessibilité, coût

La médiation dans le cadre des Sanctions Administratives Communales (SAC) permet à l'auteur d'une infraction et à la victime de discuter et de trouver un moyen de réparer le dommage matériel ou moral causé. Les parties cherchent donc elles-mêmes une solution à la situation conflictuelle qui les oppose. Pour ce faire, un médiateur qualifié, neutre, indépendant et impartial, installe un cadre de dialogue et facilite l'émergence d'une solution négociée. La médiation est un processus volontaire, gratuit, rapide et totalement confidentiel initié suite à la décision d'un fonctionnaire communal.

Historique

C'est lors du Conseil des Ministres du 28 avril 2006, qu'il a été décidé de mettre des médiateurs SAC à la disposition de chaque arrondissement judiciaire, et zone de police pour ce qui concerne la région de Bruxelles. L'objectif était d'élargir les possibilités de réaction afin de renforcer la lutte contre les incivilités et autres nuisances locales... Suite à cette décision, un article consacré à la médiation SAC a été introduit dans la Nouvelle Loi Communale.

Cadre légal

Les médiateurs SAC œuvrent dans le cadre de l'article 119 ter de la Nouvelle Loi Communale précisant une médiation réparatrice obligatoire pour les mineurs et facultative pour les majeurs.

Ce service de médiation est aussi directement concerné par la loi du 24 juin 2013 relative aux sanctions administratives communales et rentrant en application le 1 janvier 2014.

Contact : www.ubmp-bupb.org



**12.****La Médiation pénale****Bref descriptif**

La médiation pénale est une mesure proposée par le procureur du Roi lorsque les faits ne paraissent pas devoir être punis de plus de deux ans d'emprisonnement. Elle a pour but de trouver une réponse réparatrice à un dommage matériel et/ou moral au moyen d'un accord entre l'auteur et la victime. La réparation du dommage peut prendre différentes formes. Le procureur du Roi peut également faire certaines propositions à l'égard de l'auteur (formation, travail d'intérêt général, traitement médical ou thérapie). Le procureur du Roi qui souhaite appliquer une procédure de médiation pénale, transmet le dossier à la maison de justice de son arrondissement judiciaire.

Dans un premier temps, l'assistant de justice, mandaté, met en place un processus de médiation entre l'auteur et la victime. Il s'entretient individuellement avec l'auteur et la victime. Dans la mesure du possible il essaye de les réunir et ceci, en vue de réparer les dommages. L'assistant de justice analyse les motifs et les conséquences des faits mais aussi les attentes des parties afin de les aider à trouver un accord satisfaisant pour tous.

Dans un deuxième temps, si le procureur du Roi a proposé une ou plusieurs autre(s) mesure(s) à l'égard de l'auteur, l'assistant de justice évaluera la faisabilité de celle(s)-ci avec la collaboration de l'auteur.

En cas d'accord entre l'auteur et la victime et si l'auteur accepte la (les) mesure(s) proposée(s), le procureur du Roi organise une audience de médiation. A cette audience un procès-verbal (auquel l'accord est joint) sera signé par les différentes parties et il reprend les mesures et les modalités d'exécution concrètes. L'exécution de l'accord est assurée par l'assistant de justice. Il vérifie si les mesures, reprises dans le procès-verbal, sont respectées. La procédure est considérée comme terminée quand la (les) mesure(s) a (ont) été exécutée(s) et que le procureur du Roi a éteint l'action publique. Si des dommages ultérieurs en relation avec les faits sont constatés, une action devant le tribunal civil est encore possible.

En revanche, si un accord s'avère impossible et/ou l'auteur n'accepte pas la (les) mesure(s) supplémentaire(s), la procédure est interrompue. Le procureur du Roi décide de la suite à donner au dossier. Tant la victime que l'auteur de l'infraction peuvent se faire assister par un avocat tout au long de la procédure. La victime peut, en outre, se faire représenter lors de l'audience de médiation.

La médiation pénale est une procédure volontaire : elle requiert l'accord et la participation active de toutes les parties.

Historique et cadre légal

La procédure de médiation pénale fut introduite en Belgique par la loi du 10 février 1994 (M.B. du 1^{er} novembre 1994) qui insère un article 216 ter dans le Code d'instruction criminelle.

La mise en application de cette loi signifie que le ministère de la justice instaure des services de médiation pénale auprès des parquets de chaque arrondissement judiciaire.

Lors de la création des Maisons de Justice en 1999, les services de médiation pénale y sont intégrés.

Chiffres

En 2012, il y a eu 1586 nouveaux mandats en médiation pénale qui ont été enregistrés dans les maisons de justice du ressort de Liège, 1241 nouveaux mandats pour le ressort de Bruxelles, 865 pour le ressort de Mons, 1279 pour le ressort de Gand et 1400 pour le ressort d'Anvers. Pour toute la Belgique, on retrouve un total de 6371 nouveaux mandats. Les délits contre les personnes et les délits liés à la propriété sont toujours les plus représentatifs dans ces nouveaux mandats.

Contact : www.ubmp-bupb.org

Plus d'infos : *rapport annuel médiation pénale DGMJH.*



**13.****Médiation et interculturalité****Quelques exemples de situations**

Il n'y a pas une pratique de médiation interculturelle, mais des pratiques nées de contextes différents et qui traversent tous les secteurs de la société : enseignement, soins, intégration des personnes étrangères, contrat de prévention... Le médiateur interculturel apparaît comme un passeur de codes et un agent de changement au sein d'un espace qui crée du temps pour la mise en mots.

Bref descriptif, accessibilité, coût

La médiation interculturelle se définit comme étant la facilitation de la communication entre deux personnes, entre une personne et un groupe, entre une institution et ou un service. Elle tient compte des différences de valeurs, de normes et de langues. Ces différences ne peuvent être niées, elles doivent être prises en compte pour une meilleure communication.

Le médiateur interculturel se situe à égale distance entre les parties. Cette position lui permet d'être à un carrefour à la fois des interpellations des individus envers les institutions et des institutions envers les individus.

La médiation interculturelle a un rôle d'écoute, de facilitation, d'information, de traduction au sens large et de décodage culturel.

Quel que soit le contexte, la médiation est une démarche qui, par la fonction d'un tiers multipartial, le médiateur, conduit à une approche plus claire des relations humaines. Elle repose sur le libre engagement des acteurs. Son cadre neutre et sa totale confidentialité favorisent l'expression des faits et des émotions. Elle instaure une nouvelle écoute et une meilleure compréhension de chacun.

La médiation ne tente pas de nier les différences et les différends ou les conflits. Elle prend en compte leurs sens et leurs effets. Elle permet aux acteurs de les anticiper, de les résoudre ou de les dépasser en restaurant la parole et le respect mutuel. Elle permet de trouver des solutions construites en commun, ce qui est un gage de durée.

Historique

Des médiateurs interculturels sont apparus dans les années nonante dans les villes et les communes, avec la mise en place des Contrats de Sécurité, fruits d'une politique contractuelle associant l'État, les Régions et les Communes.

A la même époque des médiateurs interculturels sont apparus dans les établissements hospitaliers.

Cadre légal

Le financement de la médiation interculturelle dans les hôpitaux est fixé par Arrêté Royal, le premier date de février 1999. L'Arrêté Ministériel publié le 6 février 2001 permettait aux hôpitaux psychiatriques de bénéficier également du financement d'un médiateur interculturel.

Contact : www.ubmp-bupb.org





... des ouvrages consacrés à la médiation... au conflit....

Fruits de l'amour ou pommes de discorde ? La place des enfants dans les couples en conflit

Sous la direction de Catherine Denis

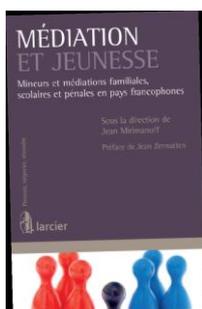
Ils ne furent pas heureux bien qu'ils aient eu beaucoup d'enfants ... ou quand le conte de fées vire au cauchemar !

Quand un couple va mal, les enfants se retrouvent parfois utilisés, enjeux du conflit, pris en otage, messagers, exutoires, refuges, témoins de violences, victimes. La souffrance vécue par les parents dans un couple qui les déçoit, lors d'une séparation récente ou encore dans une procédure judiciaire sans fin rend ces parents moins disponibles pour répondre aux besoins de leurs enfants. Ces derniers peuvent être amenés à jouer un rôle qui ne devrait pas leur incomber, à taire leurs propres souffrances, ou à développer des symptômes en lien avec les difficultés du couple parental.

En tant que professionnels, nous nous trouvons parfois démunis pour apporter une aide efficace à ces parents en conflit et soulager leurs enfants. Alors que nous nous efforçons de garder une position de neutralité, il nous arrive de basculer dans un camp et de perdre notre capacité d'empathie à l'égard de l'un des deux parents. Alors que nous tentons de nous faire les porte-parole des besoins des enfants, nous apparaissions parfois comme des "culpabilisateurs professionnels" qui ne font qu'ajouter de la tension là où il y en a déjà trop. Alors que nous souhaitons occuper une position d'aidant, nous nous retrouvons souvent en position de juger, de contrôler, de chercher à convaincre ... Et tout cela, avec un sentiment de frustration et d'impuissance qui nous rapproche du vécu des enfants !

Cet ouvrage explore différentes stratégies pour intervenir plus efficacement à l'un ou l'autre niveau d'intervention : justice, médiation, expertise, soutien psychologique aux enfants, intervention auprès des adolescents, et bien sûr mobilisation des parents.

Coût : 25 €, Ed. Paroles d'enfants (asbl) & l'Observatoire, Liège, 2012



MÉDIATION ET JEUNESSE

Mineurs et médiations familiales, scolaires et pénales en pays francophones

sous la direction de Jean Mirimanoff

Médiation et Jeunesse : apprendre à gérer nos propres conflits pour renforcer notre contrat social

Les conflits font partie de la vie. Adultes comme enfants y sont confrontés. La réponse privilégiée tant par les personnes que par les institutions est le recours au tribunal ou à la force. Pour leur permettre d'être entendus ou pour leur apprendre à prévenir la violence et à gérer les conflits, la médiation ouvre aux mineurs une nouvelle voie. **La médiation familiale**, dans diverses situations

(post divorce, inter fratrie, intergénérationnelle, en protection de l'enfant, successorale, etc.), offre un espace possible aux enfants et adolescents : comment sont-ils concrètement accueillis, avec quelles précautions, compétences, et garanties déontologiques ? Comment concilier la place participative de l'enfant avec la responsabilité des adultes de décider de leur sort ?

La médiation en milieu scolaire présente une très grande diversité d'expériences pour atteindre un objectif primordial : au-delà de la lutte contre la violence, comment permettre aux jeunes de prendre confiance en eux et de devenir des citoyens responsables ?

La médiation pénale des mineurs s'adresse aux victimes et aux auteurs de violence : comment permettre à ces adolescents de se situer dans une approche plus restauratrice que punitive, et d'œuvrer pour un lien social réparé ? La voie amiable de la médiation est encore largement méconnue, donc sous utilisée. C'est pour la faire connaître et en encourager l'accès que le présent ouvrage offre un panorama, pour cinq pays, de pratiques novatrices. A l'issue de l'année jubilaire de Jean-Jacques Rousseau, puisse la médiation contribuer, au travers de la Jeunesse, à renforcer et renouveler notre contrat social.

Le présent ouvrage s'adresse à tous ceux que ce thème implique : les jeunes, les parents, les enseignants, les travailleurs sociaux, les psychologues, les avocats, les médiateurs, les magistrats, les éducateurs et le personnel d'encadrement éducatif, et les autorités concernées (Ministères de la Jeunesse, de la Justice, de la Famille, de l'Education nationale et de la Santé).

Bruxelles, éd. Larcier, 2013 - Collection : Prévenir, négocier, résoudre – membre UBMP -10%

