



Vous n'êtes pas d'accord avec les travaux effectués par votre prestataire de services ou avez un autre litige avec lui.

Vous êtes en perpétuel conflit avec votre voisin pour le partage des frais d'entretien de la haie commune.

Vous n'êtes pas d'accord avec votre employeur sur les frais qu'il doit vous rembourser ou sur les modalités de votre licenciement.

Votre propriétaire ne veut pas vous rembourser votre garantie locative.

Vous avez des conflits entre administrateurs ou associés dans votre société.

Votre électricien n'a pas respecté vos exigences dans votre nouvelle maison ou sa facture ne correspond pas à son devis initial.

Votre garagiste vous présente une note salée pour la réparation de votre voiture et ne tient pas compte du devis qu'il vous a fait, la médiation peut être votre solution.

Toutes ces situations peuvent vous conduire à de graves conflits si **une solution à l'amiable** n'est pas trouvée rapidement et à **moindre coût**.

Vous voulez **garder de bonnes relations** avec vos proches, votre employeur, votre voisin.

Vous ne voulez **pas être traumatisé par une longue procédure en justice**.

Vous préférez le dialogue.

Envisagez alors de faire **appel à un médiateur neutre** pour trouver une solution à votre problème. Faites donc appel à un médiateur agréé.

La médiation ouvre un espace qui permet de faciliter la communication et **restaurer un dialogue**. La médiation aide, notamment, les parties **à élaborer elles-mêmes**, en toute connaissance de cause, des solutions équitables qui respectent les intérêts de chacun.

Qu'est-ce que la médiation ?

C'est un processus volontaire et confidentiel de gestion des conflits par lequel les parties recourent à un tiers indépendant et impartial, le médiateur. Son rôle est d'aider les parties à élaborer elles-mêmes, en toute connaissance de cause, une entente équitable qui respecte les besoins de chacun des intervenants.

Dans quelles affaires peut-on avoir recours à la médiation ?

Dans pratiquement tous les cas, le recours à la médiation est possible. La loi a énuméré les différentes matières dont : tout différend susceptible d'être réglé par transaction (ex. : conflit de voisinage, conflit entre un locataire et son propriétaire, réparation d'un dommage...).

Quel est le but d'une médiation ?

L'objectif final de la médiation est de parvenir à un accord pour clore le différend. L'accord de médiation, le plus souvent écrit, entérine ce qui a été convenu entre les parties.

Le mot *accord* implique que les deux parties le respectent. Une médiation s'effectue toujours **sur une base volontaire**, et il est

donc possible qu'elle prenne fin sans qu'un accord soit intervenu.

Quels sont les avantages d'une médiation ?

Il est bien entendu plus intéressant de résoudre un conflit à l'amiable. Chacun d'entre nous en a conscience par sa propre expérience quotidienne.

Une procédure judiciaire entraîne souvent une rupture irréversible des relations, surtout dans les conflits avec des personnes de notre entourage immédiat, comme la famille, les voisins ou les collègues de travail. Cela s'explique principalement par le caractère distant, officiel et parfois offensif de la procédure. Dans une concertation encadrée par un médiateur, les parties cherchent ensemble, de manière calme et sereine, une solution acceptable à leur conflit. En outre, elle se passe dans un espace convivial et confidentiel. Si la solution finale est acceptée par les deux parties, cela augmente les chances de la voir respectée à l'avenir.

La médiation est donc moins coûteuse, plus rapide et plus conviviale qu'une procédure judiciaire.

Luc Vandenhoeck

Médiateur agréé en matières sociales, civiles et commerciales par le SPF Justice.

Avenue des Nymphes 27
1170 Bruxelles

Tel/fax : 02/673.37.38

Tel CEE : 0032 2 673.37.38

Entreprise BE0456.228.117

info@lemediateur.be

<http://www.lemediateur.be>