

**SARA**  
**Réseau des structures de**  
**Soutien aux Associations en Région Alsace**

**FONCTIONNEMENT INTERNE D'UNE ASSOCIATION**

samedi 27 novembre 2010

STRASBOURG  
Conseil Général  
Hôtel du département

*Atelier 3 L'association en crise*

*La médiation : l'un des modes de  
règlement amiable des conflits*

**Hélène GEBHARDT**  
magistrate honoraire  
médiateure diplômée  
06 86 59 69 33  
info@media-logue.com

*présidente de l'**Association Strasbourg Médiations***  
*[www.strasbourg-mediations.eu](http://www.strasbourg-mediations.eu)*

## 1 / DÉFINITIONS DE LA MÉDIATION

La **médiation est une nouvelle approche de résolution des conflits** sous la conduite d'un professionnel: le médiateur, tiers indépendant et impartial. Les personnes vont s'expliquer en toute **confidentialité** et, dans la grande majorité des cas si les conditions sont réunies, **trouver elles-mêmes des solutions** mutuellement satisfaisantes à leur différend.

En médiation, **on ne vient pas pour convaincre** (peu importe les preuves !) **mais pour comprendre** (c'est-à-dire 'faire sien', ce qui ne signifie nullement être d'accord) avec pour objectif de sortir de l'impasse par l'écoute et un véritable dialogue (au lieu de monologues juxtaposés) avec une volonté réelle de changement.

On distingue la médiation curative (la plus largement pratiquée)  
de la médiation préventive (ou dite de projet).

*Deux types de médiation :*

La médiation est soit conventionnelle (parfois appelée spontanée) c'est-à-dire que ce sont les parties elles-mêmes, en dehors de tout procès, qui choisissent un médiateur pour régler le différend qui les oppose.

La médiation peut également être judiciaire, c'est-à-dire que c'est le juge au cours d'un procès qui désigne le médiateur après avoir recueilli l'accord des parties. La durée de la médiation est alors de trois mois renouvelable une fois.

La médiation peut intervenir à tout moment : avant, pendant et après un procès.

Extrême variété des médiations dans la vie politique, administrative, sociale, économique  
Importance grandissante 'médiateur du crédit', 'médiateur scolaire' etc

- Médiateurs institutionnels comme les médiateurs bancaires instaurés en 2001
- Médiateur de la République créé en 1973 (délégués), Médiateur européen 1992
- Médiation pénale 1993

La médiation est un processus de négociation **volontaire** → ne peut être imposé  
**coopératif** → les parties travaillent  
**confidentiel** → pas de rapport au juge

Le médiateur n'est ni un juge, ni un expert, ni un arbitre : son rôle est de **rétablir la communication et le dialogue** en instituant un cadre qui permettent aux parties de se parler, de s'écouter et de comprendre la logique de l'autre. C'est un intermédiaire.

La différence principale avec la conciliation, indépendamment du fait que les conciliateurs de justice de l'ordre de 1.800 sont bénévoles, c'est que la médiation est centrée sur une méthode qui explore les besoins et les intérêts des personnes au lieu de chercher avant tout un compromis en proposant des solutions. Ce n'est pas le résultat mais le processus sur lequel le médiateur se focalise en passant du temps à **faire émerger les vraies raisons du différend**.

*Autres notions proches*

Négociation : absence de tiers, les personnes négocient elles-mêmes

Conciliateur : cherche avant tout un accord, centré sur le résultat

Arbitrage : justice privée, l'arbitre impose sa solution

Transaction : contrat avec des concessions réciproques

## 2 / DÉROULEMENT D'UNE MÉDIATION

Le médiateur s'intéresse à la forme et non au fond ; le contenu lui importe peu. Il encourage et motive sans avoir aucune autorité. C'est **un professionnel formé avec une méthode et une éthique** (code de déontologie, la bonne volonté ne suffit pas). Il doit satisfaire aux conditions légales (honneur, probité, qualification, expérience et indépendance) et avoir souscrit une assurance de responsabilité civile professionnelle. A la différence du conciliateur ou de l'arbitre, le médiateur n'a aucun pouvoir de décision. Le médiateur **traite le conflit entre les personnes et non le litige juridique**.

Le médiateur utilise des outils, en particulier les **techniques de communication, de questionnement** et travaille sur la relation en étant pour l'une et l'autre des parties. La co-médiation (deux médiateurs d'horizons différents, par exemple un juriste et un non-juriste) permet une meilleure qualité d'écoute. Le médiateur n'est qu'un miroir qui renvoie à chacun ce qu'il exprime. **Il n'est ni pour l'un, ni pour l'autre** ou mieux il est l'ami de tous. Sa devise, c'est '*démêler sans se mêler*'. On ne s'improvise pas médiateur même si le titre n'est pas protégé; seul le diplôme d'Etat de médiateur familial instauré en 2004 est réglementé, la profession elle ne l'est pas.

## 3 / AVANTAGES DE LA MÉDIATION

La médiation est un processus **rapide et peu onéreux** mais cela implique l'adhésion de toutes les personnes concernées. Elle **permet de sortir de l'escalade conflictuelle**.

**La médiation favorise la collaboration et la coopération**. La médiation permet de rester libre de l'issue du conflit, de maîtriser le temps et le coût des frais, **d'éviter l'aléa judiciaire, de préserver les relations, de construire une solution durable** ... et exécutée puisque non imposée.

Enfin, il convient de souligner que la médiation, qui n'est pas la panacée, ne doit pas devenir la 'norme' (ou obligatoire) puisqu'il s'agit avant tout d'un processus volontaire et que refuser d'aller en médiation ne doit pas se retourner contre la personne. Tous les cas ne se prêtent pas à la médiation.

Il n'y a jamais une unique solution à un problème quel qu'il soit; c'est la **concertation et non la confrontation** qui permet d'inventer toutes sortes de solutions pour ne retenir que celle qui est la plus satisfaisante pour toutes les personnes.

Comme je l'ai entendu lors d'un colloque sur la médiation , '*la médiation, c'est un état d'esprit qui transforme le désespoir en espoir*'.

HG

POUR ALLER PLUS LOIN, une courte **bibliographie**

BELLENGER Lionel COUCHAERE Marie-Josée	L' Ecoute	ESF	2007
BLOHORN BRENNEUR Béatrice,	Justice et Médiation	Cherche Midi	2006
BRENNEUR Béatrice	Stress et souffrance au travail Un juge témoigne	L'Harmattan	2010
FISHER Roger SHAPIRO Daniel	Gérer ses émotions C'est aussi tenir compte de celles des autres	Robert Laffont	2008
<b>FISHER Roger, URY William, PATTON Bruce,</b>	<b>Comment réussir une négociation</b>	<b>Seuil</b>	<b>2006</b>
<b>GRESY Jean-Edouard</b>	<b>Gérer les ingérables</b>	<b>ESF</b>	<b>2009</b>
LASCOUX Jean-Louis	Pratique de la Médiation	ESF	2007
LEMPEREUR Alain Pekar, SALZER Jacques, COLSON Aurélien	Méthode de Médiation	Dunod	2008
<b>STIMEC Arnaud</b>	<b>La Médiation en entreprise</b>	<b>Dunod</b>	<b>2007</b>
URY William,	Comment négocier avec les gens difficiles	Seuil	2006