

QUESTIONS

- Comment contacter EuroMediation si j'ai besoin d'un médiateur, un formateur, un coach ou un consultant ?
- Qu'est ce que la "gestion de conflit" ?
- Qu'est ce que la "résolution de conflit" ?
- Qu'est ce que la "transformation de conflit" ?
- Qu'est-ce que le "règlement de conflit" ?
- Que sont les "Modes Alternatifs de Résolution de Conflits" (MARC) ?
- Qu'est ce que "l'arbitrage" ?
- Qu'est ce que la "conciliation" ?
- Qu'est ce que la "médiation" ?
- Qu'est ce que la "médiation facilitante" ?
- Qu'est ce que la "médiation transformative" ?
- Qu'est ce que la "médiation centrée sur la personne" ou "médiation humaniste" ?
- Qu'est-ce que "l'écologie relationnelle" ?
- Qu'est ce que le "développement durable de la personne" ?
- Qu'est ce que la "facilitation de réunion" ?
- Qu'est ce que "EuroMediation" ?
- Qu'est ce que "Mediators Beyond Boundaries" (M2B) ?
- Qu'est ce que "l'Institut Européen de la Médiation" (IEM) ?
- Qu'est ce que "l'Union Professionnelle Indépendante des Médiateurs" (UPIM) ?
- Quels sont les avantages de la médiation pour moi-même ou pour mon organisation ?
- Quelle est la place des avocats par rapport à la médiation ?
- Dans quels cas la médiation peut-elle être utile ?
- Quelle est la valeur juridique d'un accord conclu en médiation ?
- Où peut se dérouler la médiation ?
- Combien de temps dure une médiation ?
- Combien coûte une médiation ?
- Qui est censé payer le service de médiation ?
- Comment engager une médiation ?
- Peut-on prévoir le recours à la médiation dans un contrat ?

Comment contacter EuroMediation si j'ai besoin d'une information ou d'un médiateur, d'un formateur, d'un coach, d'un consultant ?

- Par courriel : [en cliquant ici](#)
- Par téléphone : +33 (0)9 52 83 11 34
- Par télécopieur : +33 (0)9 57 83 11 34

EuroMediation fera suivre au professionnel concerné, en fonction de votre demande et de votre localisation.

Qu'est ce que la "gestion de conflit" ?

La gestion de conflit (en anglais, "conflict management") représente l'ensemble de techniques qui aident les parties à se sortir de leur conflit. Formule parfois utilisée pour désigner le règlement de conflit.

Qu'est ce que la "résolution de conflit" ?

La résolution de conflit (en anglais, "conflict resolution") représente à la fois une discipline académique vieille de 40 ans et une approche de la gestion de conflit dont les effets se veulent durables car elle s'attache à explorer et retirer les causes profondes du conflit. Le but est que les attitudes, les comportements et la structure du conflit changent et ne soient plus hostiles aux parties. Ce terme désigne à la fois le type de processus et l'issue même du processus.

Qu'est ce que la "transformation de conflit" ?

La transformation de conflit (en anglais, "conflict transformation") est une étape supérieure du processus de résolution de conflit où les parties ne se contentent pas de trouver une solution mutuellement satisfaisante mais changent complètement leur relation ainsi que leur compréhension même du conflit.

QUESTIONS

Qu'est-ce que le "règlement de conflit" ?

Le règlement de conflit (en Anglais, "conflict settlement") est un processus qui cherche à mettre fin au conflit le plus vite possible mais sans nécessairement s'attacher aux causes profondes du conflit, créant ainsi un compromis rapide mais pas forcément durable.

Que sont les "Modes Alternatifs de Résolution de Conflits" (MARC) ?

Les MARC (en anglais "Alternative Dispute Resolution" ou ADR) sont un ensemble de méthodes pour gérer les conflits interpersonnels ou inter-organisationnels qui se veulent différents des modes « classiques » de gestion de conflits que sont le procès ou la confrontation violente. On inclut généralement dans les MARC la médiation mais aussi la conciliation et parfois l'arbitrage.

Ces méthodes sont très différentes les unes des autres, mais partagent (sauf pour l'arbitrage qui n'est qu'une version privée du procès) une même philosophie de base :

- Un engagement non antagonique (il ne s'agit pas de désigner un vainqueur),
 - Un cadre de collaboration,
 - La recherche d'une solution mutuellement satisfaisante,
 - Le présupposé que le conflit est avant tout une opportunité,
 - La participation directe des personnes concernées par le conflit,
 - La facilitation par un tiers neutre.
-

Qu'est ce que "l'arbitrage" ?

L'arbitrage (en anglais, "arbitration") est un type de MARC se rapprochant du procès classique, consistant, pour un tiers neutre (dont la nomination est parfois décidée d'un commun accord par les parties), à appliquer un ensemble de règles décidées à l'avance. Ces règles ne se limitent pas forcément aux lois nationales, sans toutefois pouvoir déroger à l'ordre public, mais peuvent emprunter à d'autres règles étrangères ou à l'équité. L'arbitre décidera seul qui a raison et qui a tort dans le litige. Les parties ne contrôlent ni le processus, ni son issue.

Qu'est ce que la "conciliation" ?

La conciliation est un MARC consistant pour un tiers neutre à encourager les parties à trouver un compromis supposé satisfaisant pour les intérêts de chacune. Elle s'apparente souvent à la « diplomatie de la navette » (en anglais, "shuttle diplomacy") utilisée par les diplomates pour les conflits internationaux. Les parties n'ont que peu de contrôle sur le processus.

Qu'est ce que la "médiation" ?

La médiation est un MARC consistant, pour un tiers neutre, à aider les parties à mieux communiquer afin qu'elles parviennent à se comprendre mutuellement et à trouver une solution par elles-mêmes, sans que le médiateur ne suggère quoi que ce soit. C'est dans la médiation qu'on trouve la véritable essence des MARC. Même si l'on parle de médiation familiale, scolaire, commerciale, en entreprise, de voisinage, de quartier, locative, inter communautaire ou encore internationale pour évoquer les secteurs d'intervention de la médiation, celle-ci demeure une approche unitaire.

Qu'est ce que la "médiation facilitante" ?

La médiation facilitante (en anglais, "facilitative mediation") est un type de médiation qui provient du champ de la médiation du travail (entre employés ou employeur-employé - en anglais "labour mediation") et qui s'est ensuite développée pour les médiations communautaire et scolaire. Ici, le médiateur contrôle le processus, souvent en le découpant en étapes précises, mais laisse aux parties le soin de décider de l'issue de la médiation.

QUESTIONS

Qu'est ce que la "médiation transformative" ?

La médiation transformative (en anglais, "transformative mediation") est un type de médiation qui considère le conflit comme une crise dans les rapports humains qui rend les personnes vulnérables et obnubilées par leurs propres perspectives et besoins. Ici le médiateur essaie de donner aux parties le pouvoir de reconnaître l'Autre et l'occasion de se faire reconnaître par l'Autre dans ses perspectives et besoins différents afin de dépasser la crise. Le médiateur ne suit pas d'étapes linéaires mais se concentre sur l'ici et maintenant de l'interaction entre et avec les parties qui sont supposées contrôler à la fois le processus et l'issue de la médiation.

Qu'est ce que la "médiation centrée sur la personne" ou "médiation humaniste" ?

La médiation centrée sur la personne (en anglais, "person centered mediation") est considérée par EuroMediation comme la forme la plus aboutie de médiation. Les avancées récentes des neurosciences tendent à valider cette approche, enrichir et affiner ses outils. Proche de la médiation transformative, cette approche s'inspire des travaux du psychologue et psychothérapeute Carl R. Rogers et de Claude Steiner et repose avant tout sur la confiance fondamentale dans la capacité de l'être humain à faire face et à prendre en charge lui-même les difficultés qui se présentent à lui, pourvu qu'il se trouve placé dans un "climat" adéquat, dont (le médiateur) est le garant :

- L'acceptation inconditionnelle de la réalité,
- L'empathie,
- La congruence (entendue comme authenticité ET adéquation),
- La non directivité pour favoriser l'autodétermination des parties.

Il faut enfin que la(les) personne(s) concernée(s) puissent percevoir ces attitudes du (des) médiateur(s).

Le tiers en position de médiateur utilisera son empathie naturelle (cf. la découverte des "neurones miroir") pour reconnaître les émotions à l'œuvre chez les parties. Il utilisera les outils de l'écoute intégrative (qui prolonge l'écoute active), dont le miroir et la reformulation, pour donner aux parties la possibilité d'en prendre conscience et ainsi de s'en distancier peu à peu. Enfin, des mini-synthèses régulières permettront de mesurer le chemin parcouru et de poser les bases nouvelles de poursuite du processus, jusqu'à la synthèse finale.

Les parties prennent peu à peu le contrôle du processus et de son issue, dans un mouvement d'empouvoirement (empowerment), de responsabilisation, d'autonomisation et d'acceptation de leur interdépendance.

Qu'est-ce que "l'écologie relationnelle" ?

L'écologie relationnelle est une approche durable de la relation qui part du principe que les relations humaines sont faites d'échanges qui doivent répondre aux besoins fondamentaux de chacun, en partant de l'accueil des émotions de l'Autre et de l'expression des siennes sans attribuer à l'Autre une responsabilité quelconque.

L'écologie relationnelle se fonde sur les principes de l'intelligence sociale (Daniel Goleman, "Social Intelligence", Arrow Books, London, 2007. P. 82-101.) que sont l'empathie primaire (ressentir pour l'Autre, capter les signes non verbaux), l'«attunement» (listening with full receptivity), l'empathie précise (comprendre les sentiments, pensées et intentions d'une personne), la congruence (l'authenticité ET la justesse, l'adéquation à l'autre et à la situation), la cognition sociale (connaître les mécanismes sociaux d'interaction) mais aussi la synchronie (l'interaction en douceur en mode non-verbal), l'expression efficace, l'influence (pouvoir modeler l'issue d'une interaction) et l'attention (« concern »: caring about others' needs and acting accordingly).

L'écologie relationnelle considère que les relations ne peuvent être saines que si elles sont envisagées systématiquement comme devant et pouvant durer.

Qu'est ce que le "développement durable de la personne" ?

QUESTIONS

Le développement durable de la personne est le résultat de l'écologie relationnelle qui aboutit au bien être, au travail ou en dehors du travail.
L'outil privilégié de l'écologie relationnelle et du développement durable de la personne est la médiation humaniste, centrée sur la personne, dans ses applications intra- et inter-personnelle.

Qu'est ce que la "facilitation de réunion" ?

La facilitation de réunion (en anglais, "meeting facilitation") est un service aidant les organisations à rendre leurs réunions efficaces et efficaces. Les facilitateurs, utilisant des techniques proches de celles de la médiation (sans qu'il y ait nécessairement de tension ou de conflit entre les participants) injectent de la structure dans l'échange et encouragent discrètement les participants à s'écouter réellement et à s'exprimer de manière constructive afin d'arriver, le cas échéant, à une prise de décision optimale, manifestée idéalement par le consensus, ce qui fait sens pour chacun, sans compromis.

Qu'est ce que "EuroMediation" ?

EuroMediation est le réseau Européen des professionnels de la médiation inspirés par une conception humaniste de la médiation des conflits et des relations humaines et qui aspirent à préserver l'unicité et la spécificité de la médiation et à garantir, pour les usagers, l'éthique, la polyvalence et la qualité des services de médiation dans les pays membres de l'Union et du Conseil de l'Europe.

Le réseau EuroMediation compte aujourd'hui 150 médiateurs professionnels qualifiés répartis dans 35 pays. Issus de formations initiales diverses, les médiateurs EuroMediation disposent de compétences pluridisciplinaires étendues, allant de la psychologie aux neurosciences, du management au droit, de la gestion du stress à la philosophie, de la sociologie à l'anthropologie ou l'ethnologie... Les médiateurs d'EuroMediation sont tous formés à la médiation centrée sur la personne et bénéficient d'une expérience en tant que médiateur de 5 à 20 ans. Comme membres de l'Union Professionnelle Indépendante des Médiateurs, ils respectent le Code National de Déontologie des médiateurs qu'ils ont prolongé par la Charte EuroMediation pour l'utilisateur de la médiation. Leur travail est supervisé et évalué régulièrement.

Les médiateurs, consultants et formateurs EuroMediation couvrent les différents domaines de la médiation-transformation des conflits et de la facilitation des relations entre les personnes, les groupes ou les organisations, mais aussi de la formation, du coaching, du conseil RH et de la gestion de crise sociale. Ensemble, leurs champs d'intervention s'étendent de la personne et la famille à l'entreprise et aux grandes organisations, en passant par l'école, la cité, le social et la santé, la justice et la police, l'interculturel ou la politique internationale. Ils sont également engagés dans de nombreuses actions solidaires, locales ou internationales.

Qu'est ce que "Mediators Beyond Boundaries" (M2B) ?

M2B est la branche solidarité du réseau EuroMediation. Elle s'appuie sur l'expérience acquise par ses fondateurs au sein et dans la continuité de l'Association Européenne des Jeunes Médiateurs qui a formé à la médiation plusieurs centaines de jeunes Européens à la demande du Conseil de l'Europe et est intervenue dans les Balkans pour des sessions de formation à la médiation des conflits et au dialogue inter communautaires en ex-Yougoslavie (Serbie-Kosovo, Montenegro, Macédoine, Bosnie, Croatie).

M2B se destine à intervenir dans toute situation de conflit, pré- ou post-conflit, et à continuer de former des médiateurs, en Europe et au delà.

Qu'est ce que "l'Institut Européen de la Médiation" (IEM) ?

L'Institut Européen de la Médiation a pour objet la recherche-développement interdisciplinaire en sciences humaines et sociales en Europe, notamment dans le domaine de la médiation :

- Le développement de la recherche sur la théorie et la pratique de la médiation des relations et des conflits, en vue du développement de relations humaines

QUESTIONS

harmonieuses, de la résolution non violente des conflits, du développement durable de l'individu et de la vie sociale, dans le respect de la personne et des droits humains ;

- La diffusion et la mise en œuvre des résultats de ces recherches dans les différents champs d'application possibles de la médiation, tels que, par exemple : personnel et interpersonnel, familial, scolaire, social, urbain ou territorial, culturel, interculturel, judiciaire, économique, salarial, politique, diplomatique, international, etc.
-

Qu'est ce que "l'Union Professionnelle Indépendante des Médiateurs" (UPIM) ?

L'UPIM, créée en Mars 2007, est le syndicat professionnel des médiateurs en France. Il regroupe les professionnels et organismes de médiation autour d'une conception unitaire et d'une déontologie rigoureuse de la médiation. Elle entend affirmer la spécificité de la médiation, l'indépendance des médiateurs, représenter la profession avec ses particularités, ses valeurs, ses principes déontologiques, et promouvoir la médiation auprès des institutions et du public.

Quels sont les avantages de la médiation pour moi-même ou pour mon organisation ?

- La garantie d'être entendu et de pouvoir exprimer ce que vous souhaitez, comme toutes les parties,
 - La confidentialité des échanges,
 - La simplicité du processus,
 - La rapidité du processus (en général, un entretien individuel et une ou deux rencontres de médiation d'environ trois heures),
 - Le contrôle total des parties sur la solution adoptée,
 - La possibilité de mettre fin au processus et/ou d'en engager un autre à tout moment,
 - Le coût très bas par rapport aux conséquences de l'inaction et/ou au prix de tout autre processus, notamment d'une procédure judiciaire.
-

Quelle est la place des avocats par rapport à la médiation ?

Le médiateur ne donne pas de conseil ou d'assistance juridique mais permet d'établir ou de rétablir une meilleure communication et une relation de confiance entre les parties, afin qu'elles puissent élaborer leur solution en toute liberté, sans s'engager dans une procédure judiciaire, souvent longue et coûteuse. Le recours à un avocat n'est donc pas nécessaire dans le cadre d'une médiation conventionnelle.

Si l'une des parties a déjà un avocat, comme dans le cas d'une médiation judiciaire (ordonnée par un juge), il jouera naturellement son rôle de conseil mais sera invité à respecter le cours et les principes de la médiation, notamment celui de l'auto-détermination des parties. Il pourra aussi être invité à confirmer la conformité à l'ordre public des accords trouvés, voire à participer à leur rédaction formelle après que l'accord verbal soit intervenu entre les parties elles-mêmes.

Enfin, certains avocats se déclarent eux-mêmes médiateurs. Ils ont souvent suivi une formation à une (parfois à plusieurs) forme de négociation ("négociation raisonnée" par exemple) ou de gestion de conflits. Rares sont ceux qui ont suivi une formation longue à la médiation humaniste ; dans ce cas, ils sont souvent membres du réseau EuroMediation. Enfin, précisons que le Code National de Déontologie des Médiateurs interdit d'assurer à la fois une mission de médiateur et de conseil (ou d'avocat) dans une même affaire. Ce Code de déontologie a été signé par tous les groupements importants de médiateurs, dont le syndicat professionnel national UPIM (Union Professionnelle Indépendante des Médiateurs), auquel adhèrent les membres d'EuroMediation.

Dans quels cas la médiation peut-elle être utile ?

Dans tous les cas où un problème, un différent, un conflit, un litige endommagent une relation entre des personnes, entre une personne et une organisation, ou entre des

QUESTIONS

organisations.

La médiation est particulièrement appropriée lorsque l'on souhaite améliorer ou rétablir une relation supposée durable. Elle s'applique notamment dans les domaines suivants :

- Conflits familiaux (parents, enfants, couples, famille élargie, etc.), patrimoniaux (héritage), conflits entre amis,
- Conflits de voisinage,
- Conflits entre propriétaires et locataires,
- Conflits du travail (entre collègues, entre manager et subordonné, lors d'une réunion, entre employé et employeur, etc.),
- Conflits sociaux (entre syndicats ou représentants sociaux et instances dirigeantes, etc.),
- Conflits entre partenaires ou associés (équipes dirigeantes, conseils d'administration), ou lors de projets ou d'opérations de fusions/acquisitions,
- Conflits commerciaux (entre clients et fournisseurs, vendeurs et clients, etc.),
- Conflits interculturels, inter-communautaires ou interreligieux,
- Conflits internationaux,
- Etc.

La médiation peut intervenir à tous les stades de développement d'une tension dans la relation :

- D'abord en prévention d'un conflit (par exemple lorsque des parties doivent négocier un accord difficile) ;
- Ensuite pour la résolution d'un conflit déclaré ;
- Enfin, après un conflit (par exemple après une confrontation informelle ou légale qui a abouti à une solution), pour approfondir la résolution et parvenir à une véritable réconciliation.

Quelle est la valeur juridique d'un accord conclu en médiation ?

L'accord de médiation est exactement comme un contrat et, à ce titre, il est encadré par le droit des contrats. Il ne doit pas déroger à l'ordre public mais il est possible de le faire valider par une autorité judiciaire, si besoin. Il n'empêche pas le recours à la voie judiciaire ou à toute autre procédure jugée opportune. Les parties peuvent demander un conseil juridique indépendant lors de la rédaction de cet accord.

Où peut se dérouler la médiation ?

La médiation doit se dérouler dans un espace calme, fermé et, si possible, neutre. Le lieu peut être décidé par les parties et les médiateurs.

Combien de temps dure une médiation ?

Il n'y a pas de réponse définitive à cette question. Déontologiquement, les médiateurs tentent d'aider les médians à résoudre leurs différends en une ou deux séances de 2 à 5 heures. Exceptionnellement, la tenue d'une ou deux autres rencontres de médiation peut être nécessaire, avec l'accord des médians. Si cela ne suffit pas à rétablir la relation et résoudre le problème, les médiateurs ou les parties peuvent proposer de suspendre ou de mettre fin au processus de médiation.

Combien coûte une médiation ?

Les tarifs d'intervention des médiateurs sont forfaitaires et ne peuvent en aucun cas être indexés sur le montant des sommes en jeu. Ils peuvent dépendre du type de dispute ainsi que de la complexité du cas, voire des ressources des parties.

[Merci de nous contacter pour plus de détails.](#)

Qui est censé payer le service de médiation ?

Les médians doivent s'acquitter du montant prévu par l'accord initial de médiation. Ils

QUESTIONS

sont libres de se répartir le montant à régler, même si les médiateurs recommandent vivement une répartition, sinon égale, du moins équitable (par exemple en fonction des ressources respectives des médians).

Comment engager une médiation ?

Pour engager une médiation, il vous suffit de [nous contacter](#) en nous communiquant :

- Le type de conflit,
- L'accord éventuel de l'autre partie pour engager une médiation,
- Vos coordonnées et celles de l'autre partie,
- Vos disponibilités,
- La possibilité ou non de fournir un lieu pour la médiation.

Ensuite l'un de nos médiateurs vous contactera. Si vous ne souhaitez pas contacter l'autre partie, le médiateur pourra vous proposer de le faire à votre place. Un entretien individuel d'information sera organisé (sans autre engagement), pour que vous exposiez votre cas et receviez toutes les informations utiles sur le processus de médiation proposé.

Une fois que les deux parties auront exprimé leur accord pour se rencontrer en présence des médiateurs (une médiation navette est aussi possible dans un premier temps), un engagement initial de médiation sera signé par les parties, précisant les modalités contractuelles avec les médiateurs.

La médiation sera alors formellement engagée et un rendez-vous sera fixé pour la rencontre de médiation proprement dite.

Peut-on prévoir le recours à la médiation dans un contrat ?

Il est possible et même souhaitable d'inclure dans les contrats commerciaux une clause de médiation où les parties s'engagent à recourir à la médiation avant de s'engager dans une voie judiciaire.

Cette clause peut être rédigée de la manière suivante : « Les parties X et Y s'engagent à soumettre tout litige résultant du présent contrat à la médiation en priorité et avant tout recours à une autre méthode de gestion de conflit, en particulier la voie judiciaire. Les parties adhèrent par le présent contrat aux conditions proposées par l'Institut Européen de la Médiation annexées au présent contrat. » [Pour plus d'information, merci de nous contacter.](#)
