

GUIDE PRATIQUE

Bien se préparer à une médiation

Petit guide pour celles et ceux qui s'apprêtent à entrer en médiation et veulent donner au processus toutes ses chances

01 Ce que ce guide vous propose

Vous avez accepté d'aller en médiation, ou on vous l'a proposé. Vous vous demandez peut-être ce qui va se passer, ce qu'on attend de vous, et comment vous y préparer. Ces quelques pages sont là pour vous y aider.

Une médiation n'est pas un procès que l'on gagne, ni un rendez-vous où l'on vient plaider. C'est un espace où deux personnes, ou deux groupes, cherchent ensemble une issue qu'ils n'ont pas réussi à trouver seuls. Le médiateur ne tranche pas : il aide à parler, à entendre, et à construire.

Vous n'avez rien à préparer comme on préparerait un examen. Mais arriver en ayant réfléchi à quelques questions simples change beaucoup la qualité de la rencontre. C'est l'objet de ce guide.

Trois idées à garder en tête



La médiation est **volontaire** : vous y entrez librement et vous pouvez l'interrompre à tout moment. Elle est **confidentielle** : ce qui s'y dit ne sera pas répété au-dehors et ne pourra pas être utilisé contre vous ailleurs. Et elle se déroule **sans juge** : personne ne vous impose de solution, ce sont les parties elles-mêmes qui décident.

02 Comment se déroule une médiation ?

Chaque médiation est différente en fonction du médiateur qui l'anime mais la plupart suivent un fil assez reconnaissable. Le connaître à l'avance enlève une part de l'appréhension.



1. L'accueil et le cadre

Le médiateur vous accueille, rappelle son rôle, la confidentialité et quelques règles simples de respect mutuel. C'est aussi le moment de poser vos questions sur le déroulement des séances.

2. Le temps des récits

Chacun expose, à son tour et sans être interrompu, sa vision de la situation. Vous n'avez pas à convaincre : vous avez à être entendu et à écouter à votre tour. Le médiateur reformulera les interventions de chacun afin de s'assurer d'une bonne compréhension par tous de ce qui est exprimé.

Durant cette phase, vous pouvez aussi avoir des apartés avec le médiateur, au cours desquels des points sensibles (que vous ne souhaitez pas discuter en séance plénière) pourront être échangés confidentiellement avec lui.

3. L'exploration

Derrière les positions affichées se cachent souvent des besoins réels. Le médiateur aide à les faire apparaître et à élargir le champ des solutions envisageables. Durant cette phase, il est recommandé de ne pas s'auto-censurer et d'élargir au maximum les pistes de solution. Plus il y a d'idées exprimées, plus grandes sont les chances qu'une solution émergera.

4. La co-construction et l'accord

Une fois qu'un terrain d'entente commun se dessine, on le précise, on le teste et, s'il tient, on le met par écrit, dans un « accord de médiation ». Rien ne vous est imposé : un accord n'existe que si tout le monde y consent.

Tout peut figurer dans l'accord (pour peu que ce soit légal) : dédommagement financier, excuses, communication commune, redéfinition du projet... C'est l'avantage de la médiation : l'accord « colle » véritablement à la réalité et à la volonté des parties. Une fois l'accord signé, il devient obligatoire pour tout le monde.

03 Se préparer, concrètement

Quelques minutes de réflexion avant la rencontre valent mieux qu'un long dossier. Voici les questions qui aident le plus.

Pour clarifier ce que vous vivez

- Qu'est-ce qui me pose réellement problème, au fond ?
- Qu'est-ce qui compte le plus pour moi dans cette histoire ?
- Si la médiation ne fonctionne pas, quelle sera ma situation ? Sera-t-elle pire ou meilleure ?
- Qu'est-ce que je redoute ? Qu'est-ce que j'espère ?

Pour ouvrir vers l'autre

- Comment l'autre vit-il la situation ?
- Y a-t-il des points sur lesquels nous serions d'accord ?
- Indépendamment du problème qui nous oppose, est-ce que je partage des valeurs communes avec l'autre ? Qu'est-ce que j'ai apprécié chez lui avant que les choses dégénèrent ?
- Qu'est-ce qui rendrait, pour moi, une issue acceptable ?



DERRIÈRE UNE POSITION, IL Y A (PRESQUE) TOUJOURS UN BESOIN

Ce qui aide vraiment le jour J

- Arriver à l'heure et un peu en avance, l'esprit aussi disponible que possible
- Parler en « je » plutôt qu'en « tu » accusatoire : dire ce que l'on ressent, pas ce que l'autre est (ou ce qu'on croit qu'il est)
- Écouter jusqu'au bout avant de répondre, même quand c'est difficile. Ne pas interrompre
- Accepter les silences : ils font partie du travail.

04 Quelques idées reçues sur la médiation et la réalité

On entend parfois...	En réalité
« Aller en médiation, c'est déjà reconnaître que j'ai tort »	Non. C'est accepter de chercher une issue. Cela n'engage en rien sur le fond tant qu'aucun accord n'est conclu.
« Le médiateur va décider à notre place »	Il ne décide rien. Il facilite le dialogue ; la décision reste entièrement la vôtre.
« Si je parle, cela pourra être retenu contre moi »	Ce qui se dit en médiation est confidentiel et ne peut être réutilisé ailleurs sans accord.
« Si ça échoue, j'aurai tout perdu »	Vous conservez toutes vos voies habituelles. La médiation n'en ferme aucune.
« Ca ne marche pas ! »	Au contraire. Les médiations volontaires aboutissent positivement dans plus de 80% des cas. Vos chances de réussir sont donc très grandes !
« La médiation c'est un procédé pas sérieux, voire « neu-neu », qui va nous emmener n'importe où... »	Pas du tout. La médiation suit un processus très précis et rigoureux et est animée par un professionnel agréé, qui applique des méthodes strictes et validées, et respecte un timing précis.

05 Questions fréquentes

Dois-je venir avec un avocat ?

Selon les situations, vous pouvez être accompagné ou conseillé. Parlez-en au médiateur en amont : l'essentiel est que vous restiez l'acteur de la rencontre. Si votre avocat est présent, vous constaterez qu'il sera relativement silencieux et aidera au bon déroulé du processus. Il ne « plaidera » pas pour vous : ce n'est pas le lieu et ce n'est pas efficace.

Et si l'émotion me submerge ? J'ai peur de me fâcher sur l'autre

C'est fréquent et légitime. Dans ce cas, on peut faire une pause à tout moment. L'émotion n'est pas un obstacle, au contraire : elle dit souvent ce qui compte. Le médiateur veillera simplement à ce qu'il n'y ait aucune violence (verbale ou autre) durant la médiation. C'est la seule limite.

Sommes-nous obligés d'aboutir à un accord ?

Non. L'objectif est de chercher honnêtement et sérieusement. Parfois, mieux se comprendre est déjà un résultat précieux, même sans accord formel.

Combien de temps cela prend-il ?

Cela varie : de deux à quatre séances, généralement de 3h. Le médiateur vous donnera un repère adapté à votre situation une fois la première séance terminée.

ET POUR FINIR...

Rappelez-vous que vous ne venez pas pour « avoir raison », mais pour trouver une issue : c'est différent. Arriver disponible, à l'écoute et au clair sur ce qui compte vraiment pour vous : c'est déjà l'essentiel de la préparation. Et, même si c'est difficile, essayez de faire preuve d'optimisme par rapport au processus et à vos chances (réelles) de succès. En médiation, le courage des parties et la confiance dans le processus et la personne du médiateur font souvent des miracles !

... POUR ALLER PLUS LOIN

Une question avant votre médiation ?

J'accompagne particuliers, entreprises et institutions dans la résolution amiable de leurs différends, en droit social et au-delà.

Olivier Rijckaert

Médiateur agréé en matières sociales, civiles et commerciales

Avocat spécialisé en droit du travail

Bruxelles | Namur

M : + 32 (0)473 73 06 46

E : olivier@rijckaert.eu

W : www.rijckaert.eu