L'ENQUETE

Le b.a.-ba

Ni juge, ni avocat, ni
peute, le médiateur tra
la résolution des con
favorisant la commu
entre les protag
Mieux reconnue, plus
la profession éten
champ à toutes les
des relations entre citc

Un conflit? On en parle!

Substitut ou complément à la justice, la médiation se développe mais pourrait être plus utilisée

Il y a «médiateur» et «médiateur»: l'Ombudsman n'a pas du tout vocation à traiter des affaires privées

Marc Fischbach a créé le rôle. Lydie Err l'a repris. La fonction de «médiateur» est surtout connue à travers le travail du médiateur public, l'Ombudsman, qui est un lien entre l'administration et le citoyen.

Mais le périmètre de la médiation est beaucoup plus large que cela. Cette méthode de résolution des conflits peut s'appliquer à toutes les sphères de relations entre les hommes. Médiation commerciale, médiation familiale, médiation judiciaire... Dans le domaine de la santé aussi, la prochaine loi sur les droits des patients devrait engendrer un nouveau poste de médiateur. Plusieurs communes organisent la médiation de voisinage. On parle aussi de «médiation de dettes», bien que l'exercice relève plutôt du social.

700
Le nombre de nouveaux dossiers qui arrivent en un an sur le bureau de l'Ombudsman

A l'étranger, des médias, des entreprises publiques, ont leur propre médiateur, chargé de prendre en charge les réclamations d'usagers. Encore faut-il que l'organisme qui les a mis en place leur garantisse une condition essentielle à leur fonctionnement: l'indépendance.

Indépendante, Lydie Err ne doute pas qu'elle l'est: *«Je n'ai de comptes à rendre à personne. Je suis payée pour être impopulaire (ndlr: au moins dans l'administration...) Je suis à l'origine de la loi instituant un Ombudsman. Je me suis battue pour que le médiateur ne soit pas rééligible. Un mandat de 8 ans, sans arrière-pensée, c'est parfait. Nous sommes là pour être efficaces. La mission est claire: nous sommes payés par l'Etat pour contrôler l'Etat. C'est une preuve très forte de démocratie.»*

Madame la médiateure souffre pourtant d'un afflux de demandes qui ne concernent en rien son service. Elle qui est là pour s'assurer que l'usager soit bien traité par l'administration, et l'accompagner dans ses éventuelles doléances, reçoit chaque jour des requêtes concernant des conflits de voisinage, des litiges commerciaux... Lydie Err entame cette semaine dans *Le Jeudi* une série de chroniques dont le premier volet (lire en page 34) porte précisément sur son domaine d'action.

Le tri entre public et privé

Si les services publics ne sont pas en cause, force lui est de se déclarer incompétente, et de renvoyer éventuellement vers des structures plus adaptées. Elle qui fut la première Luxembourgeoise à se former aux techniques de la médiation connaît bien les ressorts de la discipline. Elle n'exclut d'ailleurs pas, son mandat consommé, de se relancer dans la médiation privée.

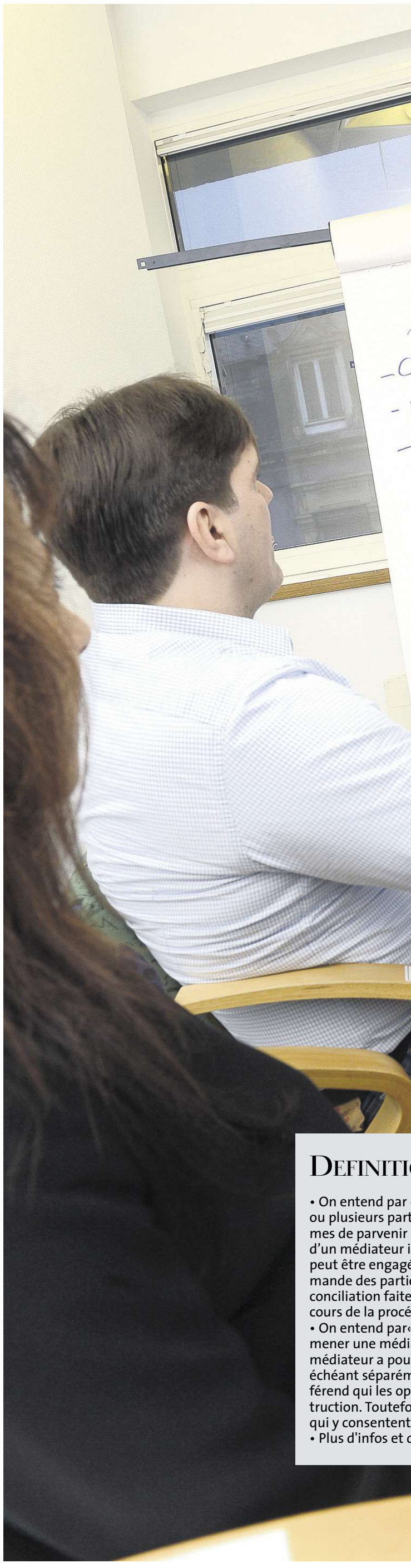
Au Luxembourg, on a commencé à en parler en 1997-98. Jos Bever, qui travaillait au service d'information juridique et sociale du SNJ (Service national de la jeunesse) peut même être considéré comme l'un de ses géniteurs. Il s'est rendu compte par ses fonctions que beaucoup de jeunes qui voulaient quitter le domicile familial n'avaient que deux choix: assigner leurs parents au tribunal pour que leur soient octroyés les moyens de subsister en poursuivant les études qu'ils avaient choisies... ou se taire. Mais il n'existait pas de structure apte à rassembler les parties, à les faire dialoguer, à trouver une solution au conflit familial.

Il a découvert la médiation, et un petit groupe de Luxembourgeois a adopté le concept, tout en se convainquant de l'utilité de professionnaliser la fonction, qui nécessite du recul et de l'indépendance. Paul Demaret, qui dirige le Centre de médiation asbl, créé en 1998, se souvient bien de cette époque, lui qui a alors tourné le dos à sa carrière d'éducateur.

«Au départ, c'est le parquet de la jeunesse qui a fourni le gros du travail. Il s'agissait de traiter en médiation des dossiers qui soit auraient été classés sans suite, soit auraient suivi une voie judiciaire moins constructive.» La médiation a pour vertu de mettre face à face l'auteur et la victime, et de trouver une solution élaborée par les parties elles-mêmes et donc plus susceptible d'être appliquée qu'une décision de justice. Entre l'indemnisation et de simples excuses, la gamme de la médiation est infinie.

La loi sur la médiation pénale est née en 1999, les outils à disposition du parquet ont fait maigrir le quota en provenance du palais de justice, et le Centre de médiation est resté spécialisé dans le traitement des problèmes familiaux.

THIERRY NELISSEN



Essentielle communication

Le médiateur travaille obligatoirement à sa perte

Quand les parties se parlent et se comprennent, même si une solution n'est pas encore intervenue, la médiation est un succès.

Alice Risch est présidente de l'association luxembourgeoise de la médiation et des médiateurs agréés (ALMA). Partie d'une formation d'ethnologue, elle s'est convertie aux vertus de la médiation, qu'elle considère carrément comme une philosophie. *«Dès qu'il y a conflit et que la communication ne fonctionne pas entre les protagonistes, soit parce que les gens ne se parlent plus, soit parce qu'ils ne se comprennent plus, la porte est ouverte pour la médiation.»*

Le médiateur est en principe quelqu'un de totalement extérieur au conflit. C'est d'ailleurs un argument qui a poussé à la spécialisation des acteurs de la médiation. *«La médiation, c'est faire en sorte que les gens prennent leur conflit à bras-le-corps. Un divorce, cela peut être un dossier très émotionnel. Nous ne sommes pas psychologues, mais nous sommes formés sur les émotions, qui n'ont en fait pas trop leur place au tribunal.»*

Créativité absolue

Le médiateur ne prend pas de décision, à l'inverse du juge. Et à l'inverse du magistrat, il dispose d'une espace de créativité que la loi ne bride pas.

Au contraire d'un thérapeute, il ne s'intéresse pas trop au passé et aux causes, tout orienté qu'il est à baliser le futur. Mais, comme le dit Lydie Err, *«en médiation, il faut identifier la vraie raison du litige. Et à partir de là, on peut trouver la solution.»*

Dans un conflit de voisinage, par exemple, c'est peut-être moins la branche qui déborde que l'inimitié entre deux épouses qui va mener au conflit. Le rôle de tiers qui mettent la pression sur les «médiés» est fréquent. Les identifier, les associer ou savoir en faire abstraction figurent dans les missions du médiateur.

La médiation est souvent perçue comme un moyen de désengorger les tribunaux. Ce qui n'est pas faux en soi. Mais il ne faut évidemment pas la réduire à cela. *«La médiation inclut un développement humain. J'ai réellement vu des participants grandir au fil de nos entrevues,* explique Alice Risch. *Avec nous, les gens assument leurs conflits au lieu d'en déléguer la résolution à des experts, juges ou avocats. Ici, ce sont les gens concernés qui prennent les décisions.»*

Comme le résume Paul Demaret, coordinateur du Centre de médiation, *«le but du jeu, c'est que le médiateur travaille à sa perte; qu'on n'ait plus besoin de lui le plus rapidement possible. Au départ, nous sommes plutôt dirigistes. Nous devons reformuler certaines choses, nous assurer que les gens se comprennent. On doit gérer, susciter. Puis vient un moment où on s'estompe. Et quand on peut se retirer, c'est gagné!»*

T. N.

Definiti

• On entend par
ou plusieurs part
mes de parvenir
d'un médiateur i
peut être engagé
mande des parti
conciliation faite
cours de la procé
• On entend par«
mener une médi
médiateur a pou
échéant séparém
férend qui les op
truction. Toutefo
qui y consentent
• Plus d'infos et c