

## Résolution des conflits : la médiation un outil puissant

- 
- 

### Détails

Par Nicolas-Emilien Rozeau



**Le Monde Economique** Philippe Beck, vous travaillez à Lausanne dans une société (FormAction) en tant que formateur, médiateur et coach, et vous œuvrez également bénévolement pour l'association vaudoise pour la médiation de voisinage (AsMéd-VD). Pour commencer, qu'est-ce que la médiation en quelques mots ?

**Philippe Beck** La médiation est l'accompagnement, par un tiers impartial, de personnes prises dans un conflit ou une difficulté relationnelle.

**Le Monde Economique** Comment fonctionne cet outil de communication ?

**Philippe Beck** Le médiateur assure un cadre d'intervention dans lequel ces personnes peuvent confronter leurs points de vue, exprimer les émotions ressenties, et collaborer de manière créative à la recherche commune d'une solution originale, permettant à chacune de satisfaire ses besoins et intérêts.

**Le Monde Economique** Est-ce que la médiation peut s'appliquer à toutes les situations conflictuelles ?

**Philippe Beck** Si le conflit recèle un délit poursuivi d'office, il est évident que la médiation ne peut servir à contourner la loi ! Par contre il est possible d'engager simultanément, *parallèlement*, une démarche juridique *et* une médiation.

Par ailleurs j'estime indispensable que les niveaux de pouvoir – comprenez : capacité d'influencer la situation – ne soient pas trop déséquilibrés. Plus subtilement, il est nécessaire que chaque « médiant » soit convaincu qu'il vaut la peine de chercher à gagner *sans faire mordre la poussière à son ou ses adversaires*. C'est le fameux « win-win ». Si cet état d'esprit n'est pas un minimum présent, si l'une ou l'autre personne reste campée dans l'idée d'en découdre, l'échec de la médiation est assuré.

**Le Monde Economique** Quelles sont les différences majeures entre une négociation et une médiation ?

**Philippe Beck** La négociation est un processus *binnaire* de résolution des différends ou des conflits : elle s'effectue sans intermédiaire neutre. La médiation, processus *ternaire*, peut être vue comme une aide à négocier. J'ajouterais cependant qu'elle est d'abord, et sans doute avant tout, une aide à communiquer. Une communication adéquate (re)trouvée permettra que les « médians » entrent en négociation.

**Le Monde Economique** Ne rien faire et attendre, écrire à la régie, porter plainte à la police, ne sont-ce pas aussi des moyens de résoudre un problème ?

**Philippe Beck** Attendre c'est laisser pourrir le conflit ; peut-être qu'il passera tout seul ; plus souvent il s'envenimera, sans que j'aie rien fait pour qu'il évolue dans mon intérêt ! Porter plainte ? Certes, c'est une possibilité, à condition que ledit « problème » constitue un délit – sinon, votre plainte sera rejetée.

**Le Monde Economique** Aller devant un juge ou prendre un avocat, n'est-ce pas une option plus simple

et plus sûre pour voir aboutir une affaire?

**Philippe Beck** Il faut savoir que le moindre procès, dans nos contrées, dure un à deux ans, pour des résultats incertains... Que ferez-vous si vous perdez ? Et même si vous gagnez, comment vivrez-vous une relation – de voisinage, d'affaires ou autre – avec la personne que vous aurez ainsi vaincue ? Car le droit n'est pas gagnant-gagnant, lui : il tranche, il détermine un coupable – et une supposée victime. Si la vie vous oblige à continuer de voir votre adversaire, n'est-il pas plus sage de chercher à résoudre votre différend *avec* lui plutôt que *contre* lui ?

**Le Monde Economique** Dans une situation de dérangements ou de nuisances, à quel moment doit-on faire appel à vous avant que la situation ne dégénère ?

**Philippe Beck** N'importe quand avant qu'elle ne dégénère, justement... ou même après ! A mon avis le plus tôt est le mieux : généralement l'escalade d'un conflit entraîne, de part et d'autre, des paroles regrettables, des attitudes agressives, que l'autre interprétera comme des motifs à « monter les tours » lui aussi... La médiation devra alors revenir sur une montagne d'épisodes conflictuels, un Himalaya de reproches mutuels ! A moins que les belligérants n'aient alors la sagesse de réaliser qu'au fond, leur conflit a sans doute une cause unique, dont tout le reste ne constitue que des... fioritures, en somme.

**Le Monde Economique** Si j'ai un conflit avec un voisin, combien de temps prend une procédure de médiation et est-ce que cela est coûteux ?

**Philippe Beck** Si vous nous appelez cette semaine en demandant que nous prenions contact avec votre voisin – ou collègue, ou parent, etc., toutes les formes de « voisinage » sont bienvenues ! – pour lui proposer d'entrer en médiation, il est probable que nous ayons la réponse de cette personne dans un délai de 2 à 4 semaines. Si cette réponse est positive, il faudra encore 2 semaines, en général, pour réunir les médiateurs, trouver une salle, convoquer tout le monde... Au total donc, je dirais que la procédure prend un gros mois entre le 1<sup>er</sup> contact et la 1<sup>ère</sup> séance de médiation. Celle-ci peut d'ailleurs suffire, mais parfois nous avons dû convenir d'une ou plusieurs séances supplémentaires.

Côté finances, nous demandons fr. 150.– par séance. La 1<sup>ère</sup> séance est à charge de la personne qui a fait la demande, mais la répartition de ces frais est généralement discutée en fin de séance. Toutefois, aucune gêne financière ne doit empêcher de faire appel à nous. Ce que les gens peuvent nous verser, nous faisons avec...

**Le Monde Economique** Comment se déroule une séance ?

**Philippe Beck** Un cadre est établi : durée, règles, déroulement... Puis les médiateurs – nous fonctionnons toujours à 2 ou 3 – demandent à chaque médiant successivement de faire le récit de *comment la situation le touche personnellement*. L'objectivité n'est pas recherchée – nous ne sommes pas des juges ! Derrière ces récits nous cherchons à cerner le vécu plus profond de chacun : sentiments, besoins, valeurs... Une fois ces éléments essentiels mis à jour, peut commencer la négociation ; qui, si tout va bien, débouche sur un accord, complet ou partiel.

**Le Monde Economique** De quels paramètres dépend le succès d'une médiation ?

**Philippe Beck** De l'état d'esprit des médians, comme je l'ai évoqué plus haut. Egalement bien sûr de l'aptitude des médiateurs à mettre en lumière les éléments relationnels profonds, qui sont la vraie racine du conflit.

**Le Monde Economique** Existe-t-il une limite à la mise en place d'une médiation ou à sa réalisation ?

**Philippe Beck** Non seulement la médiation exige la disposition d'esprit dont j'ai parlé plus haut, mais à l'évidence elle requiert que chaque médiant ait toute sa tête. Une personne dont la santé mentale ne permet pas d'assurer qu'elle contrôle ce qu'elle dit et qu'elle se souvienne des accords conclus, n'est pas apte à médiation.

**Le Monde Economique** Après discussion, il semble que peu de gens prennent contact avec vous pour régler leurs différends de voisinages. Comment l'expliquez-vous ?

**Philippe Beck** Bien que le public soit davantage qu'autrefois sensibilisé aux méthodes « gagnant-gagnant » de résolution des conflits, paradoxalement de plus en plus de gens vivent les conflits de manière excessivement agressive, style « j'irai jusqu'à Strasbourg s'il le faut ». L'inverse de l'état d'esprit favorable à la médiation, donc. Et puis les capacités de publicité, de promotion d'une petite association sont limitées.

**Le Monde Economique** Dans le cadre de l'AsMéd-VD, est-ce que les régies, la police, les tribunaux, le Canton font appel à vous de manière directe ou indirecte ?

**Philippe Beck** IL arrive qu'une régie fasse appel à nous, soit directement soit en enjoignant – plus ou moins autoritairement – leurs locataires en conflit à nous contacter. La police pratique quelquefois cette 2<sup>e</sup> démarche. L'ASLOCA, SOS-Racisme, donnent souvent notre adresse. Les tribunaux, eux, ont recours à des médiateurs assermentés.

**Le Monde Economique** Comment expliquez-vous que cet outil de communication et de gestion des conflits performant et peu coûteux ne soit pas plus utilisé et mis en pratique par le pouvoir judiciaire afin de désengorger les tribunaux ?

**Philippe Beck** Méconnaissance, manque d'habitude... Le nouveau Code de procédure civile unifié fait la part belle à la médiation et à la conciliation, mais beaucoup de juges se contentent de cette dernière, qu'ils connaissent mieux... et qu'ils ont l'impression de savoir pratiquer eux-mêmes. Cela dit, je n'ai aucune donnée chiffrée à ce sujet.

**Le Monde Economique** Dans un monde où les incivilités sont croissantes, les conflits également, comment percevez-vous l'évolution de cet outil de communication et sa mise en place dans les années à venir ?

**Philippe Beck** Je constate qu'il y a de plus en plus de médiateurs, d'instances de médiation. La Justice reconnaît de plus en plus la validité des méthodes extrajudiciaires pour rétablir la paix sociale. Je reste donc optimiste.

**Le Monde Economique** Comment se structure et s'organise l'AsMéd-VD ?

**Philippe Beck** Très simplement : un comité – comme dans toute association – donne les directions, les impulsions. Un groupe se consacre aux relations publiques. Les médiatrices et médiateurs se relaient pour les permanences téléphoniques, et se partagent les séances de médiation. Nous formons nous-mêmes la plupart d'entre eux. Nos membres et donateurs nous permettent de « tourner » !

**Le Monde Economique** Quels sont les profils des personnes qui œuvrent bénévolement à l'AsMéd-VD ?

**Philippe Beck** Très variés ! De la ménagère au médecin retraité, du joaillier à l'enseignante, nous avons vu de multiples métiers. Ce qui les relie tous : une passion de rendre service à des personnes en difficulté, mais de manière intelligente et, si j'ose dire, sans ingérence. Nous ne sommes ni des sauveurs, ni des experts, ni des conseillers, ni des mentors... Juste des accompagnants qualifiés !

**Le Monde Economique** Pouvez-vous nous donner des exemples de types de conflits de voisinage que l'AsMéd-VD a résolus ces dernières années ?

**Philippe Beck** Quelqu'un se plaint du bruit occasionné par ses voisins (c'est le motif d'appel le plus fréquent). Deux co-propriétaires se disputent à propos de la jouissance d'un espace – terrasse, jardin... –. La présidente d'un mouvement s'entend mal avec le secrétaire salarié... Nous recevons aussi des demandes de groupes : Une équipe professionnelle ne s'entend plus. Les éducateurs d'une crèche sont en conflit avec les cuisiniers assurant les repas de midi...

**Le Monde Economique** Qui et comment vous contacter en cas de besoin, d'une demande ou d'une simple question sur les conflits de voisinage ?

**Philippe Beck** IL suffit de nous appeler au 021 848 844 948 aux heures de permanence – les lundis de 19h à 21h, les vendredis de 9h à 11h –, ou même de nous laisser un message entre deux. Nous acceptons aussi les demandes faites *au nom* des personnes en conflit, sauf si elles sont anonymes. Notre rayon d'action est prioritairement le canton de Vaud. Pour les appels venant de plus loin, nous cherchons prioritairement si une autre structure serait plus proche.

Le site internet ([www.mediation-de-voisinage.ch](http://www.mediation-de-voisinage.ch)) où l'on peut retrouver toutes les informations se partage également avec l'AsMéd-GE (Genève).

Interview réalisée par Nicolas-Emilien Rozeau, Ecrivain

Copyright © Le Monde Economique - Tous droits réservés



Partager l'article sur :

**Beck**

Je suis heureux de voir publié cet article, décrivant la médiation de voisinage et une association qui m'est chère.

[Citer](#)

Nomrequis

Emailrequis

Commentaire requis

1000 Caractères restant

[J'accepte les termes et conditions d'utilisation](#)



Envoyer

Réinitialiser