

La médiation, une à l'amiable

Solution idéale pour qui souhaite régler un conflit sans passer par les méandres de la justice et les dépenses souvent importantes qui en résultent, la médiation n'est cependant possible qu'en cas de bonne volonté des deux parties. Si la bonne foi est de mise, la médiation ne peut qu'aboutir...

En tout premier lieu, qu'est-ce que la médiation?

La médiation est un traitement alternatif des litiges entre deux parties ayant pour objectif d'éviter les recours en justice par la recherche de solutions respectables et acceptables par les deux positions.

La médiation n'est donc possible qu'en cas de bonne volonté réciproque des deux parties?

Effectivement, la médiation a toutes les chances d'aboutir s'il y a bonne foi réciproque. Chaque partie doit avoir la volonté de résoudre le conflit sans "tirer la couverture à soi".

Peut-on avoir recours à la médiation quels que soient les conflits rencontrés?

Oui, les litiges commerciaux, civils, sociaux, relationnels ou pénaux tombent sous les champs d'action de la médiation. Mais au Luxembourg, suivant les cas, il faudra soit se retourner vers le centre de médiation, le CMBL ou l'ombudsman.

Dans quels cas puis-je solliciter l'ombudsman?

L'ombudsman est un médiateur qui vient en aide aux personnes qui contestent une décision émanant d'une administration qu'elle soit étatique, communale ou tout autre établissement public qui en dépend.

Comment s'adresser à l'ombudsman?

Toute personne qui a maille à partir avec l'administration peut faire appel à l'ombudsman soit par lettre au travers d'une réclamation écrite reprenant les problèmes rencontrés, soit par téléphone auprès du

secrétariat du médiateur soit encore indirectement par l'intermédiaire d'un membre de la chambre des députés. Cependant avant de faire appel au médiateur, il faut avoir au préalable soit demandé à l'administration en question une explication, soit avoir contesté la décision. Par la suite, il faut constituer un dossier complet avec explications claires et pièces concernant l'affaire. A noter que la saisie de l'ombudsman est gratuite.

Quelles seront les possibilités d'action de l'ombudsman?

S'il juge que la réclamation est recevable, le médiateur va faire des recommandations en vue d'un règlement à l'amiable. En règle générale, ces recommandations sont suivies par le service en question.

Passons maintenant au CMBL, quels sont ses champs d'action?

Le CMBL ou Centre de Médiation du Barreau de Luxembourg a été créé en 2003 par l'ordre des avocats du barreau de Luxembourg, la Chambre des Métiers et la Chambre de Commerce. Le CMBL s'adresse aux particuliers comme aux entreprises pour des litiges d'ordre commercial ou civil.

Comment fait-on pour saisir le CMBL?

Pour saisir le CMBL, il faut adresser une lettre mentionnant les noms, prénoms, raisons sociales et coordonnées des parties et y exposer sommairement le litige en question et les positions de chaque parti. A réception, le CMBL fait parvenir aux deux partis un règlement de médiation. Ils doivent ensuite répondre dans un délai de deux semaines faute de quoi le dossier est considéré sans suite.

Et ensuite?

Le médiateur fait signer aux deux partis une convention de médiation par laquelle ils s'engagent à régler leur différend par voie de médiation. Le médiateur met ensuite tout en œuvre afin de sortir du conflit au travers d'une solution acceptable par tous.

Le recours au CMBL est-il payant?

Oui! Si le litige est inférieur à 15 000 €, les frais forfaitaires seront de l'ordre de 600 € hors taxes. Si le litige



solution

est supérieur à 15 000 €, les frais de dossier sont de l'ordre de 150 ou 300 € hors taxes puis 230 € de taux horaires. En règle générale, la médiation ne peut excéder trois mois sauf en cas d'accord des deux partis.

Dans quels domaines le Centre de Médiation asbl œuvre-t-il?

Il intervient pour tout ce qui a trait aux relations parents-enfants afin de faciliter le dialogue, aux problèmes liés aux mineurs, aux notions pénales (réparation de dommage causé, mettre fin aux troubles résultants d'infractions, contribuer au reclassement de l'auteur de l'infraction) et aux relations de couples (que ce soit au niveau de la communication au sein du couple ou en cas de divorce par consentement mutuel).

Quel est le processus de médiation?

Ce processus comporte quatre étapes.

- **L'entretien individuel:** les différents partis vont expliquer lors de cet entretien l'objectif qu'ils escomptent de cette médiation et formuler un accord de principe quant à la médiation.
- **La rencontre en médiation:** il s'agit d'une ou plusieurs réunions entre les différents partis et le médiateur afin de trouver une solution acceptable par tous au litige en question.
- **La formalisation** par écrit des termes d'un éventuel accord.
- **La vérification** si nécessaire des accords.

A noter que cette médiation est gratuite.

Adresses utiles

Centre de Médiation

22-26, place de la Gare - Luxembourg
Tél.: 27 48 34 1 - www.mediation.lu

CMBL (Centre de Médiation du Barreau de Luxembourg)

1-7, rue St Ulric - Luxembourg
Tél.: 46 72 72 1 - Fax: 22 56 46
www.centre-mediation.lu

Marc Fischbach, médiateur - Ombudsman

3, rue du Marché aux Herbes - Luxembourg
Tél.: 26 27 01 01 - Fax: 26 27 01 02
www.ombudsman.lu

Comment saisir ce Centre de médiation?

Soit par téléphone, soit en se rendant directement au Centre de médiation pour la prise d'un rendez-vous. Rien de plus simple!

Jean-Marc Streit

1 centre de médiation pour régler les litiges sans tribunal

Il existe un moyen de régler les litiges sans recourir au tribunal. La médiation. Efficace, confidentielle et gérée par un médiateur impartial et indépendant, elle permet une gestion sereine et peu onéreuse des conflits. Le Centre de Médiation du Barreau de Luxembourg est à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.



Centre de Médiation du Barreau de Luxembourg

1-7 rue St Ulric L-2651 Luxembourg

Tél. : (+352) 46 72 72 -1 / www.cmbll.lu
info@cmbll.lu



Une initiative de :

LE BARREAU DE LUXEMBOURG



VOTRE PARTENAIRE POUR LA RÉUSSITE.