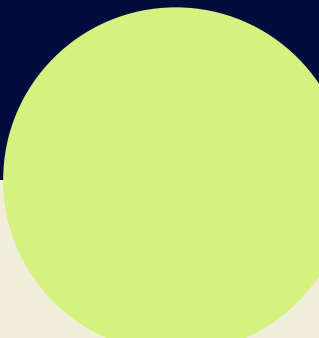




Rapport d'activités

2024



Commission
fédérale
de Médiation

01

Avant-propos

4

02

Voici, la CFM

6

La CFM, une histoire, une mission

7

Organigramme

8

Que ne fait pas la CFM ?

9

Mission légale

10

Commissions permanentes

11

Commission spéciale Jeunesse & Médiation

14

Commission spéciale Construction

16

Membres

18

03

Médiateurs agréés

19

Les médiateurs agréés en un coup d'œil

20

Baromètre de la médiation

21

Mini baromètre de la médiation 2024

22

Devenir médiateur agréé. Plan par étapes

23

04

Semaine de la Médiation

24

Au fil des années

25

Semaine de la Médiation 2024

27

Partenariat sous les projecteurs:

31

IJE & Embuild

05

Projets & Groupes de travail

32

Communication

33

Médiation pro bono

37

Partenariat sous les projecteurs: CAW

41

Législation

42

Partenariat sous les projecteurs:

43

GEMME BELGIUM

Étude: la CFM bâtit des ponts

47

06

Petit message, grande valeur

50

Avant-propos

La médiation a la cote. Si nous avons appris quelque chose de la Semaine de la Médiation 2024, c'est bien cela. La Belgique reste dans le trio de tête des pays comptant le plus de procédures judiciaires, mais comme on le sait, la voie judiciaire n'est pas la seule, et souvent pas la plus appropriée pour résoudre les litiges. La Commission fédérale de Médiation (CFM) entend servir de passerelle vers des formes alternatives de résolution des conflits adaptées au conflit et aux parties.

C'est précisément cet objectif que la CFM se fixe depuis 20 ans. En tant qu'organe public fédéral, nous exerçons, depuis notre création par le biais de la loi relative à la médiation de 2005, une influence sur la politique et nous avons bâti un réseau solide. La CFM a ainsi mis en relation des médiateurs issus des quatre coins du pays. En outre, plusieurs partenariats ont déjà été mis en place, notamment avec GEMME BELGIUM, divers cours et tribunaux, les barreaux, le notariat, le CAW, Embuild et l'Institut des juristes d'entreprise. D'autres partenariats sont en préparation pour 2025. Dans un pays aussi complexe que la Belgique, la collaboration est la clé du succès. Nos partenariats permettent à la médiation de se faire de plus en plus connaître et d'être mieux intégrée.

Ces collaborations, en quoi consistent-elles ? Les médiateurs mêmes, dont le nombre ne cesse d'ailleurs de croître, sont déjà pleinement engagés dans cette dynamique. Grâce à différentes actions, à des groupes de travail et à des commissions spéciales créés au sein de la CFM, les entreprises, les travailleurs sociaux, les avocats et les magistrats sont également de plus en plus convaincus de la valeur de la médiation. Si nous sommes heureux de poursuivre cette tendance, nos ambitions vont encore plus loin.

La CFM agit en tant qu'ambassadeur de la médiation et souhaite ainsi soutenir, réguler et contrôler la médiation. Par notre rôle de premier plan dans la

promotion et la diffusion de la médiation, nous souhaitons rendre celle-ci accessible à tous et informer le grand public sur son potentiel. Nous voulons être le point de contact unique pour toutes les personnes cherchant à obtenir une vue d'ensemble impartiale des méthodes de résolution amiable des conflits. En cette année d'anniversaire, nous souhaitons concentrer notre attention non seulement sur les médiateurs, les avocats et les magistrats, mais aussi et surtout sur le grand public, afin qu'il puisse faire partie de notre réseau et nous du sien.

De plus, nous voulons devenir le guide pour tous ceux qui sont confrontés à un conflit. Notre expertise et notre connaissance approfondie du domaine nous permettent d'éclairer les parties sur les différents parcours possibles pouvant mener à une solution du conflit.



Peter Coene
Président
de la CFM

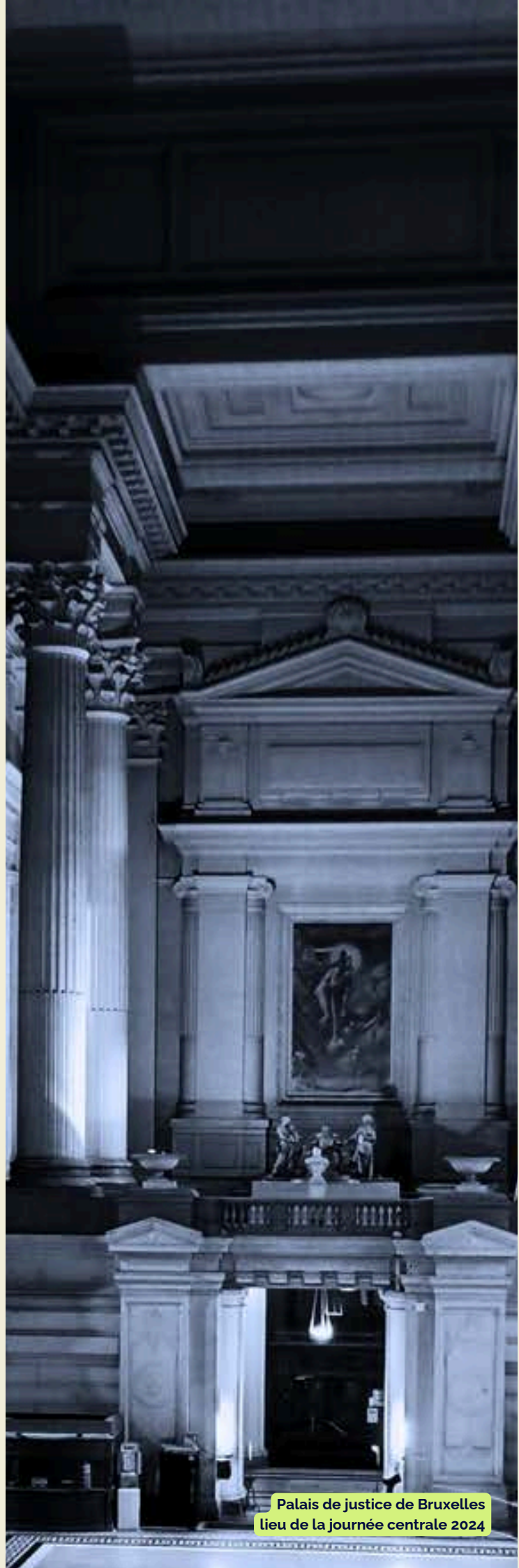
En 2025, notre objectif est de nous concentrer spécifiquement sur la position des jeunes dans le contexte de la médiation. Quelle est la meilleure manière d'impliquer les enfants dans les médiations entre adultes ? Mais aussi : comment les familiariser avec la médiation et la communication bienveillante dès le plus jeune âge, par exemple dès la première année de maternelle ? Telles sont les questions auxquelles la nouvelle Commission spéciale Jeunesse & Médiation (anciennement appelée Commission spéciale Enseignement) entend répondre en 2025.

Pour atteindre ces objectifs, un soutien suffisant et l'innovation revêtent une importance cruciale. À cet égard, une augmentation des effectifs et une réflexion stratégique sur l'identité, la mission et la vision de notre commission sont essentielles. En outre, un soutien continu du gouvernement et de sa politique reste nécessaire. Les modifications apportées à la législation, comme la Loi-waterzooi du 18 juin 2018, la généralisation des chambres de règlement à l'amiable dans le cadre de la Loi du 19 décembre 2023 et la modification de la législation en mai 2024, constituent des pas dans la bonne direction. Il est dès lors extrêmement important de ne pas perdre de vue l'attention croissante portée à la médiation durant la nouvelle législature. Notre ambition est de maintenir des contacts constructifs avec le nouveau gouvernement. Nous sommes donc heureux de lire dans le plan politique de la ministre Verlinden qu'elle souhaite également se concentrer sur ce point.

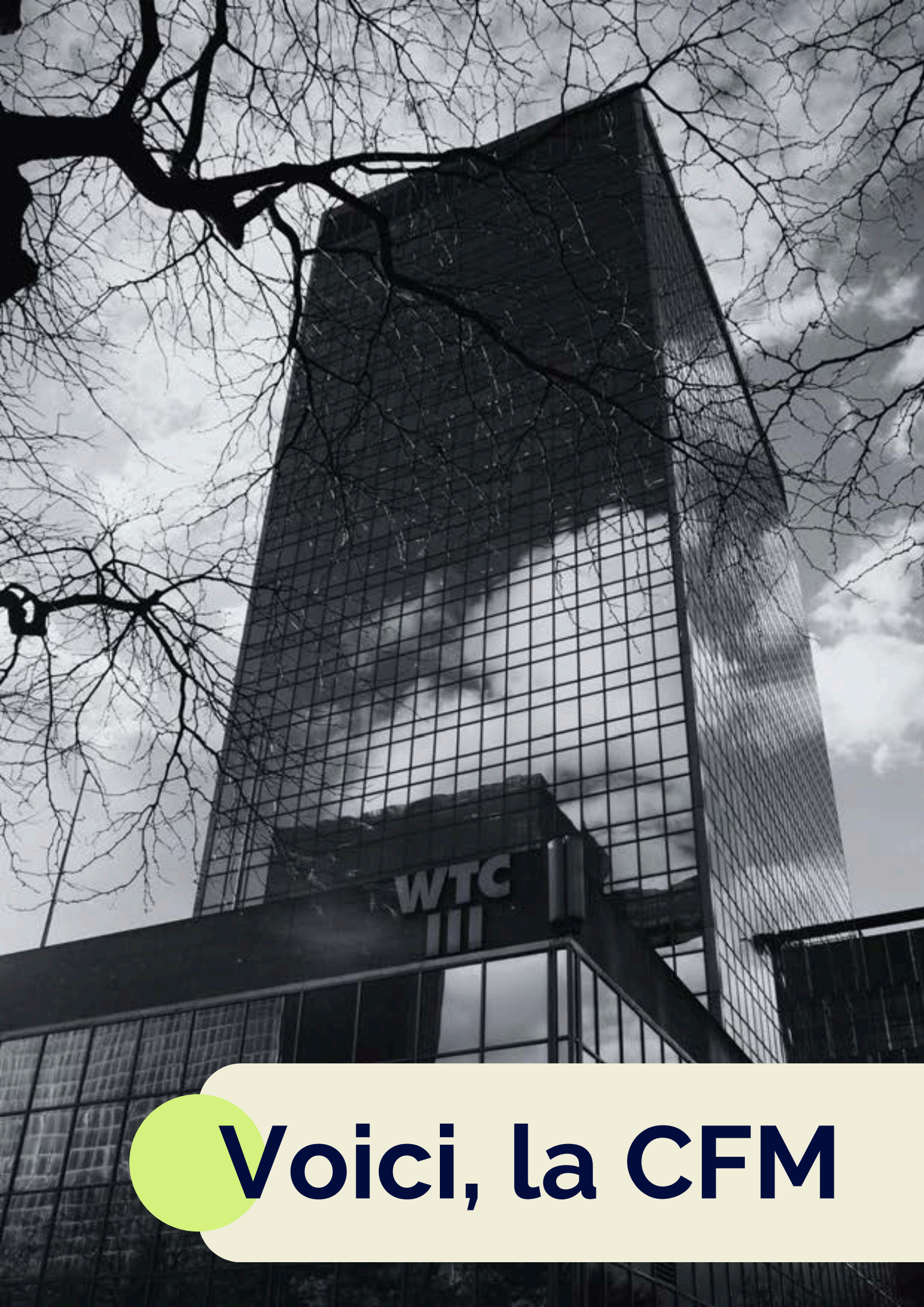
Dans ce rapport, nous remontons le temps, jusqu'à il y a 20 ans, mais nous revenons aussi sur l'année écoulée, prélude à cet anniversaire. Bien entendu, notre regard se porte également vers l'avenir, vers la manière dont nous pouvons continuer à développer notre réseau afin de faire connaître la médiation dans toute la société et contribuer ainsi à l'évolution vers une société plus tolérante.

Peter Coene

Président de la Commission fédérale de Médiation



Palais de justice de Bruxelles
lieu de la journée centrale 2024



Voici, la CFM

La CFM : une histoire, une mission

Il y a 20 ans, le 21 février 2005, une nouvelle loi est entrée en vigueur en Belgique. La loi relative à la médiation a institué une commission (art. 1727 du Code judiciaire) chargée de veiller à la qualité de la profession de médiateur agréé et des formations de médiateur. En 20 ans, la Commission fédérale de Médiation est devenue le centre de coordination de la médiation en Belgique. La CFM se veut le principal point de contact non-commercial non seulement pour les médiateurs agréés, mais aussi pour toutes les personnes qui se trouvent dans une situation de conflit pour laquelle une solution amiable est possible. En outre, l'une de nos principales missions consiste à faire connaître et à promouvoir la médiation et les autres formes de résolution amiable des conflits en Belgique et au-delà. La CFM se veut être l'ambassadeur de la médiation.

Au cours de ses premières années d'existence, la Commission se composait d'une commission générale, divisée en trois commissions spéciales, une destinée aux affaires familiales, une aux affaires sociales et une pour les affaires civiles et commerciales. Cependant, au vu de la dynamique sur le terrain, il est apparu nécessaire de remodeler la CFM: le 18 juin 2018, la nouvelle législation a profondément remanié la composition et les prérogatives de la CFM. À compter de cette date, le nouveau Bureau a supervisé la Commission permanente pour l'agrément des médiateurs belges et étrangers, la Commission permanente pour l'agrément des formations et de la formation permanente et la Commission permanente disciplinaire et de traitement des plaintes. Plus tard, en 2021, la Commission spéciale Construction et la Commission spéciale Enseignement ont été créées au sein de la CFM afin de répondre de manière spécifique aux besoins en matière de médiation dans la société. Depuis janvier 2025, la Commission spéciale Jeunesse & Médiation remplace l'ancienne Commission spéciale Éducation.

En collaboration avec le SPF Justice et de nombreux autres partenaires issus de différents secteurs, la CFM contribue à promouvoir et à faire connaître la médiation dans tous les domaines de la vie sociale et économique. La médiation est un moyen humain de résoudre les conflits avec l'aide d'un médiateur neutre et impartial et offre une alternative à part entière aux procédures judiciaires longues et difficiles. D'autres formes de résolution amiable des conflits méritent également d'être soulignées. La CFM joue de plus en plus le rôle de boussole : nous montrons non seulement aux citoyens et aux entreprises quels sont les modes existants de résolution amiable des conflits, mais nous leur indiquons également la voie la plus appropriée, adaptée aux besoins spécifiques de leur conflit. Nous voulons ainsi contribuer à une société plus harmonieuse.



Organigramme

SPF JUSTICE
personnel & moyens

COMMISSION FÉDÉRALE DE MÉDIATION

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

Bureau

Commission pour
l'agrément des
médiateurs belges et
étrangers

Commission pour
l'agrément des
formations et le suivi
de la formation
continue

Commission
disciplinaire et de
règlement des plaintes

Création éventuelle de
commissions spéciales
en fonction des
besoins de la CFM

Commission spéciale
Construction

Commission spéciale
Jeunesse & Médiation

Domaine d'intervention



matières
familiales



matières
sociales



matières civiles
et commerciales



matières
administratives

Tâches principales

- promotion
- soutien
- agrément de médiateurs
- agrément de formations
- suivi des plaintes

Groupes cibles



grand
public



médiateurs



l'enseignement
et la jeunesse



secteur de la
construction



monde des
entreprises

Que ne fait pas la CFM ?

- La médiation de dettes ;
- Les plaintes concernant des organismes officiels (Médiateur fédéral) ;
- La médiation avec des écoles à propos de résultats d'examens ;
- Questions concernant des documents juridiques.

La CFM ne pratique pas elle-même la médiation, mais elle soutient le renvoi vers un médiateur agréé.

Mission légale

La Commission fédérale de Médiation a été mise sur pied par le législateur afin de veiller, en tant qu'organe central au niveau fédéral en Belgique, au développement et à la qualité de la médiation via l'agrément du médiateur. Les missions de la Commission fédérale de Médiation sont définies à l'article 1727, § 2, du Code judiciaire :

- 1 Agréer les organes de formation des médiateurs et les formations qu'ils organisent ou retirer cet agrément.
- 2 Déterminer les programmes minimaux de formation théorique et pratique devant être suivis ainsi que les évaluations en vue de la délivrance d'un agrément et la procédure d'agrément.
- 3 Agréer les médiateurs en fonction des domaines particuliers de pratique de la médiation.
- 4 Décider de l'inscription sur la liste des médiateurs établis dans un pays membre ou non membre de l'Union européenne, qui ont été agréés par une instance habilitée à cet effet dans ce pays.
- 5 Établir un code de déontologie.
Traiter les plaintes à l'encontre des médiateurs ou des organismes qui dispensent les formations, donner des avis en cas de contestation des honoraires des médiateurs et imposer des sanctions à l'encontre des médiateurs qui ne satisferaient plus aux conditions prévues à l'article 1726 ou aux dispositions du code de déontologie établi par la Commission.
- 7 Publier périodiquement au Moniteur belge l'ensemble des décisions réglementaires de la Commission.
- 8 Déterminer la procédure de sanction à l'égard des médiateurs.
- 9 Rendre des avis motivés au ministre de la Justice sur les conditions auxquelles une association de médiateurs doit répondre pour pouvoir être représentative.
- 10 Dresser et diffuser la liste des médiateurs auprès des cours et tribunaux, des autorités fédérales, communautaires et régionales et des pouvoirs locaux.
- 11 Informer le public des possibilités offertes par la médiation.
- 12 Prendre toutes les mesures nécessaires pour promouvoir le bon exercice de la médiation, et en particulier examiner et soutenir de nouvelles méthodes et pratiques de médiation et d'autres modes de résolution des litiges.
- 13 Rédiger et publier, sur son site internet, un rapport annuel portant sur l'exécution de ses missions légales comme prévu à l'article 1727/1, alinéa 5.
- 14 Veiller à la bonne organisation de son Bureau et de ses commissions.

9 collaborateurs dans l'équipe de la CFM

30
membres de la CFM

20 ans !

5 commissions

- Commission pour l'agrément des médiateurs belges et étrangers
- Commission pour l'agrément des formations et le suivi de la formation continue
- Commission disciplinaire et de traitement des plaintes
- Commission spéciale Jeunesse & Education
- Commission spéciale Construction

1

Semaine de la Médiation annuelle



Commissions permanentes

Formation

La Commission Formation se charge principalement d'approuver les demandes d'agrément pour les formations. Dans 75 % des cas, il s'agit de demandes d'agrément de formation de type 'formation permanente'. Elle vérifie surtout si les formations ont un lien direct avec la médiation ou sont utiles pour la médiation, tant sur le plan théorique que pratique. Chaque dossier est examiné avec tous les membres de la Commission, qui décident collectivement d'agréer la demande, de l'agréer partiellement, de ne pas l'agréer ou de formuler une recommandation. Par souci d'honnêteté, les membres ne traitent pas les dossiers des organismes de formation avec lesquels ils ont un lien. Cela permet à la Commission d'examiner chaque dossier de manière objective et critique.

En outre, la Commission examine le nombre d'heures de formation, le nombre de formateurs qui sont eux-mêmes des médiateurs agréés et le nombre d'heures de formation en ligne, un point important car une formation sur la médiation nécessite malgré tout un contact personnel. Chaque année, elle organise également une réunion pour les centres de formation, durant laquelle elle se tient à l'écoute de leurs préoccupations, de leurs difficultés et de leurs questions.

En 2024, la Commission Formation a commencé ses travaux avec une équipe (relativement) nouvelle de gestionnaires de dossiers, qui se sont rapidement approprié la matière. Leur travail a abouti en décembre 2024 à une proposition pour affiner le règlement d'agrément des formations. Cela permet à la Commission d'éviter, dans la mesure du possible, les ambiguïtés et les problèmes qu'elle rencontre dans les dossiers. Elle est également en train de mettre en place un fil conducteur pour le traitement des dossiers, et elle reste

ouverte aux changements dans le monde de l'enseignement, tant en Belgique qu'à l'étranger.

À l'automne 2025, la première période de quatre ans au cours de laquelle les organismes de formation devront présenter leurs rapports expirera. Ils devront présenter une nouvelle demande de reconnaissance et la Commission décidera s'il y a lieu de renouveler la «procédure simplifiée» pour les centres de formation agréés. Dans la procédure simplifiée, les centres agréés pour la formation de base et la formation permanente ont la possibilité de passer par une procédure raccourcie. Par exemple, la procédure simplifiée représente un gain de temps considérable pour la Commission Formation, mais il reste important de veiller à ce que toutes les formations aient un lien clair avec la médiation ou soient utiles à la pratique de la médiation. La Commission veille à ce que ce lien soit clairement présent non seulement pour les formations des centres non agréés, mais aussi des centres agréés dans le cadre de la procédure simplifiée.



Un grand merci à **Bénédicte De Vuyst**, présidente de la Commission Formation, pour sa contribution.

Déontologie

Si la Commission Déontologie doit veiller au respect de la déontologie de la profession de médiateur agréé, elle a également pour mission d'émettre des avis et de formuler des propositions structurelles. Chaque année, la Commission mène environ cinq procédures disciplinaires, mais celles-ci ne représentent qu'une partie des activités de la Commission disciplinaire. Ainsi, elle produit chaque année également un

rapport annuel dans lequel elle présente ses activités et donne un résumé succinct des décisions prises au cours de l'année. Le rapport annuel, destiné à l'origine au ministre de la Justice, est également disponible sur le site internet de la CFM. Les médiateurs agréés peuvent le consulter afin de guider leur conduite. Les avis de la Commission, tels qu'ils figurent dans le rapport, jouent un rôle crucial dans l'évolution et la compréhension des règles déontologiques au sein de la profession.

En 2024, la Commission a activement contribué, sur le plan structurel, à la modification du Code judiciaire (septième partie : la médiation), tant sur le plan interne au sein de la Commission fédérale de Médiation, que sur le plan externe en soutien au cabinet de la Justice. La coopération entre les deux collèges linguistiques a constitué l'un des principaux points de la modification de la loi de 2024. Par ailleurs, elle a également rédigé un règlement de procédure actualisé. Le texte a été approuvé par l'Assemblée Générale en janvier 2025. Le même mois, la Commission a poursuivi la modernisation de son règlement de procédure.

Au fil des ans, la Commission s'est engagée à simplifier et à accélérer le fonctionnement des procédures disciplinaires. Il est désormais possible de participer à la procédure disciplinaire en ligne sans perdre de vue l'importance de la comparution en personne. La Commission tient compte de l'importance de la concertation entre les deux collèges linguistiques en vue de maintenir l'unité de la jurisprudence. L'un des objectifs de la Commission est d'encore améliorer ce fonctionnement. Un autre objectif est d'adapter dans les mois et années à venir la politique en matière de déontologie aux nouvelles évolutions de la société. La Commission continuera à expliquer et à affiner les règles déontologiques de manière cohérente, tant dans les avis figurant dans le rapport annuel que dans les décisions disciplinaires individuelles. L'objectif est de confronter les règles déontologiques à l'évolution de la société et de la profession et, le cas

échéant, de formuler des propositions d'adaptation du code de déontologie.



Agrément

La Commission d'Agrément a dans ses compétences l'agrément des médiateurs belges et l'inscription sur la liste des intermédiaires établis dans l'UE et au-delà qui ont reçu une accréditation de l'autorité compétente de leur pays.

La Commission analyse les dossiers du médiateur candidat à l'agrément en vérifiant la formation suivie, sa motivation à l'activité de médiation, le projet professionnel du médiateur, sa couverture d'assurance pour l'exercice de la mission ainsi que son engagement au respect de la déontologie et de la formation permanente.

Une fois l'agrément octroyé au médiateur, la Commission examine le dossier de formation permanente rentré par celui-ci avec une attention particulière à la pertinence de la formation pour renforcer les compétences du médiateur en veillant à ce qu'il étende ses connaissances au-delà de sa profession initiale.

Les formations suivies qui ont préalablement été agréées par la CFM permettent une validation simplifiée du dossier de formation permanente. Quant aux formations suivies qui n'ont pas reçu l'agrément préalable de la Commission, leur programme est analysé et est reconnu comme formation permanente à condition qu'il soit en lien avec le travail du médiateur : actualités juridiques, développement des compétences d'écoute et de gestion des tensions, outils de communication, ...

La Commission nouvellement composée en 2024 de membres dynamiques et consciencieux veille à la cohérence des décisions d'agrément en ayant comme guide la qualité professionnelle du médiateur et le développement d'une pratique courante de la médiation. Le lien avec la Commission Formation est une préoccupation des membres ainsi qu'une vue claire des attentes à l'égard des médiateurs.

Images d'ambiance de la réunion des anciens et nouveaux membres du Bureau et des commissions permanentes

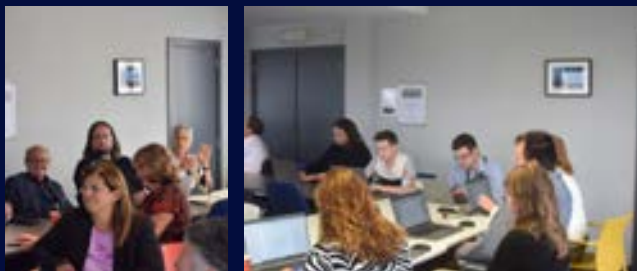
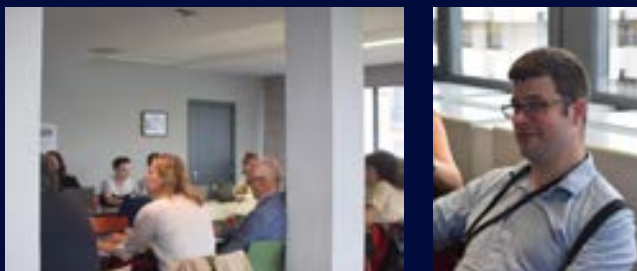
4 septembre 2024

Un grand merci à **Virginie Luise**, présidente de la Commission Agrément, pour sa contribution.



Merci également aux présidents du mandat précédent pour leurs efforts !

- René Constant, Commission Agrément
- Nathalie Uyttendaele, Commission Formation
- Guy Jansen, Commission Déontologie



Commission spéciale Jeunesse & Médiation

Les jeunes sont l'avenir de notre société. C'est la raison pour laquelle leur connaissance et leur compréhension de la médiation et des techniques de communication de liaison sont essentielles pour atteindre nos objectifs clés à long terme. C'est pourquoi, dans le cadre de notre mission de promotion de la médiation auprès du grand public, nous nous concentrons spécifiquement sur l'engagement des jeunes. Mais que faut-il faire pour y parvenir ?

Les connaissances : la base scientifique

Quelle est l'importance de la voix de l'enfant ? Le groupe de recherche de l'UCLL « Resilient People » se penche sur la question dans son projet 'The Voice of Kids'. Sa journée d'étude organisée à Louvain pendant la Semaine de la Médiation 2024 a déjà montré que de nombreux médiateurs familiaux accordent une grande importance à la voix de l'enfant et sont désireux d'apprendre comment la mettre en valeur au maximum dans leurs affaires. En tant que membre du groupe de pilotage du projet, la CFM est un maillon de communication important entre le groupe de recherche et les médiateurs agréés, dont le soutien et la coopération sont indispensables au projet de recherche.

Une attention particulière de la part d'une commission spéciale

Mettre en avant la voix de l'enfant dans le paysage de la médiation et initier les jeunes aux techniques de communication de liaison ne sont que quelques points d'action sur lesquels la CFM souhaite travailler. Pour y parvenir, une attention particulière est nécessaire. La base ? La Commission spéciale Enseignement. Toutefois, le domaine dans lequel nous voulons opérer excède largement les limites de l'enseignement, et une appellation plus large est alors nécessaire. La Commission spéciale Enseignement a donc été dissous et la Commission spéciale Jeunesse & Médiation a été mise en place.

Partenariat

Le travail de la Commission se situe à la charnière entre l'encadrement de la jeunesse et l'enseignement, là où différents niveaux de compétence et d'organisations se rencontrent. Une bonne coopération et une coordination efficace avec toutes les parties prenantes sont donc essentielles. Ainsi, le soutien du ministre de la Justice et des différents ministres de l'Enseignement est important pour créer un cadre politique. Pour ce faire, l'expertise des établissements d'enseignement et institutions recherche et des médiateurs familiaux agréés sera également d'une valeur inestimable. Par ailleurs, un bon contact avec des organisations telles que Child Focus, l'Agence Opgroeien et le Commissariat aux droits de l'enfant est également nécessaire pour définir correctement les besoins et les préoccupations des jeunes. C'est également le cas de l'input d'organisations éducatives telles que Katholiek Onderwijs Vlaanderen et le programme GO ! Nous souhaitons être attentifs au réseau d'enseignement.

À partir de 2025, le projet sera déployé en détail par la Commission spéciale Jeunesse & Médiation. Avez-vous des idées ou d'autres points de vue qui pourraient apporter une contribution à ce projet ? Faites-le-nous savoir à l'adresse suivante : communication.cfm-fbc@just.fgov.be

Objectifs

- Éducation et prise de conscience : transmettre aux jeunes des connaissances et une compréhension de la gestion des conflits en général et de la médiation en particulier, par le biais d'un large éventail de supports et de canaux.
- Participation : offrir aux jeunes une voix/une position appropriée dans le processus de résolution de la médiation lorsqu'ils sont directement ou indirectement impliqués dans un conflit.

Membres



**Kristoff
Simons**
Président



Virginie Luise
Vice-présidente



Johannes Seel



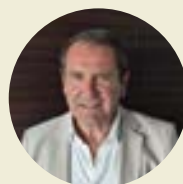
**Anelore
Bruneel**



Sabine Coppens



Renaat Hoop



Peter Coene

Partenariat sous les projecteurs *Jeunesse & Médiation*



Le 10 septembre 2024, Child Focus a organisé une concertation en réseau avec tous les acteurs qui peuvent jouer un rôle en ce qui concerne l'enlèvement international d'enfants par l'un des deux parents. L'objectif de cette réunion était d'échanger des idées et des expériences sur la lutte contre l'enlèvement d'enfants et d'harmoniser les pratiques en la matière. Notre collaboration avec Child Focus peut entraîner un recours de plus en plus fréquent à la médiation, en particulier par des médiateurs familiaux, comme moyen d'action en cas de conflits entre les parents. Une forme particulière de médiation, la médiation familiale transfrontière, dans le cadre des enlèvements internationaux d'enfants par exemple, mérite à l'avenir une plus grande attention de la part de la CFM.

Commission spéciale Construction

« L'inconnu fait le mal aimé. » C'est ainsi que commençait la note de vision de la Commission spéciale Construction. Créée en 2021 sous la présidence de Bart Plevoets, la Commission spéciale a pour mission d'ancrer solidement la médiation dans le secteur de la construction, où les litiges sont trop fréquents. Dès le début, les membres ont cru au pouvoir de la médiation pour résoudre les litiges de manière pacifique. Ils voient de nombreux avantages à utiliser la médiation dans le secteur de la construction, comme une baisse de la charge de travail dans les cours et tribunaux, des projets de construction qui avancent bien et le rétablissement des relations entre des partenaires de la construction. De plus, le coût de la résolution du conflit reste relativement faible. Tous ces avantages font de la Commission spéciale Construction une noble initiative, pour laquelle les membres de la Commission spéciale sont heureux de s'engager.

Active dans le secteur de la construction

La Commission spéciale Construction s'engage à faire connaître la médiation au sein du secteur de la construction. Pour faciliter la recherche d'un médiateur dans ce secteur, la CFM a mené plusieurs enquêtes auprès des médiateurs agréés afin de mettre à jour la base de données avec leurs informations. Il en a résulté une liste de médiateurs en matière de construction, qui comprend de nombreux médiateurs agréés et ayant une expérience dans le secteur de la construction. La liste est régulièrement complétée afin que les personnes et les entreprises du secteur puissent facilement trouver un médiateur ayant l'expertise adéquate pour des conflits entre des acteurs de la construction. Ensuite, la Commission spéciale de la Construction a collecté des exemples pratiques, élaboré une brochure et rédigé une clause type pour les contrats afin de faciliter les médiations.

En outre, certains membres de la Commission spéciale contribuent activement à la médiation dans le secteur de la construction en tant que professeurs auprès d'organismes de formation. Ils y dispensent des formations sur la médiation en se focalisant sur le secteur de la

construction. D'autres membres mettent à profit leur expertise technique en tant qu'experts judiciaires pour aider des parties à résoudre des conflits compliqués dans le domaine de la construction au moyen d'un accord négocié par voie de médiation.

Construire un réseau

Pour la Commission spéciale aussi, le réseau est une base essentielle à la réalisation des objectifs. La Commission établit constamment de nouveaux contacts, qui servent de base à de belles collaborations. Les membres de la Commission spéciale participent régulièrement à des événements de réseau, dans le cadre desquels ils donnent des conférences afin d'expliquer aux parties prenantes la mission et les possibilités de la médiation. Les parties prenantes sont les autorités, les partenaires de la construction et les investisseurs, mais également les assureurs, par exemple. Citons à titre d'exemple le Salon de la Copropriété, où la Commission a été invitée en 2024 pour présenter la médiation aux syndics, ainsi que la coopération avec l'ADEB-VBA. Bart Plevoets, président de la Commission spéciale Construction, y a présenté les principes, les caractéristiques et les méthodes de la médiation et de nombreuses personnes du réseau de

l'ADEB-VBA ont découvert ce que la médiation pouvait signifier pour leur entreprise de construction. La Commission spéciale est également active à l'échelon international. Ainsi, une délégation s'est déjà rendue par le passé au grand salon international de l'immobilier à Cannes, le MIPIM, où elle sera à nouveau représentée en 2025.

Pendant la Semaine de la Médiation 2024, la Commission spéciale a organisé une matinée passionnante en collaboration avec Embuild, qui a ensuite publié un article brillant sur la médiation dans son magazine. Lors d'une édition précédente de la Semaine de la Médiation, elle a organisé des rencontres dans les tribunaux entre des médiateurs en matière de construction et des magistrats afin de mettre en évidence les avantages et les opportunités uniques de la médiation. Cela a eu un effet immédiat sur le nombre de médiations judiciaires dans le secteur de la construction.

Membres



Bart Plevoets
Président



Thomas Braun



Alexia Faes



Erik Van Wellen



Helga Van Peer



Jean-Pierre Rammant



Griet Liévois



Pierre Henry



Marco Schoups

Journée de rencontre de la Commission spéciale Construction à Pairi Daiza 31 août 2022



MIPIM 2024, Pavillon Belge, en collaboration avec hub.brussels et visit.brussels 3 mars 2024



Les membres de la Commission spéciale Construction avec l'ancien ministre de la Justice Paul Van Tigchelt pendant l'événement d'ADEB-VBA 5 novembre 2024



©Apapadis

Membres depuis le mandat 2024

Bureau

Virginie Luise
Benoît Le Maire (vice-président)
Olivier Moreno Rodriguez
Philippe Lambilliotte
Johannes Seel
Bénédicte Van Maele
Laurent Tonnus
Wendy Falque

Dirk De Meulemeester
Bénédicte De Vuyst*
Peter Coene (président)
Sabine Coppens
Marco Schoups
Axel De Schrijver
Anelore Bruneel
Bart Plevoets (secrétaire)

*remplace Brigitte Vermeersch
depuis septembre 2024

Commission pour l'agrément des médiateurs belges et étrangers

Virginie Luise (présidente)
Anelore Bruneel (vice-présidente)
Lidia Terrasi
Hilde Celeste De Jonge
Maria Casado Garcia-Hirschfeld
Erik Van Wellen

Commission pour l'agrément des formations et le suivi de la formation continue

Bénédicte De Vuyst (présidente)
Benoît Le Maire (vice-président)
Joëlle Timmermans
Julie Tilman
Renaat Hoop

Commission disciplinaire et de traitement des plaintes

Dirk De Meulemeester (président)
Laurent Tonnus (vice-président)
Pierre Motyl
Dominique Aarts
Ivan Verougstraete
Sabine De Bauw
Michel Forges
Maria Leentje Hozee

Commission spéciale Construction

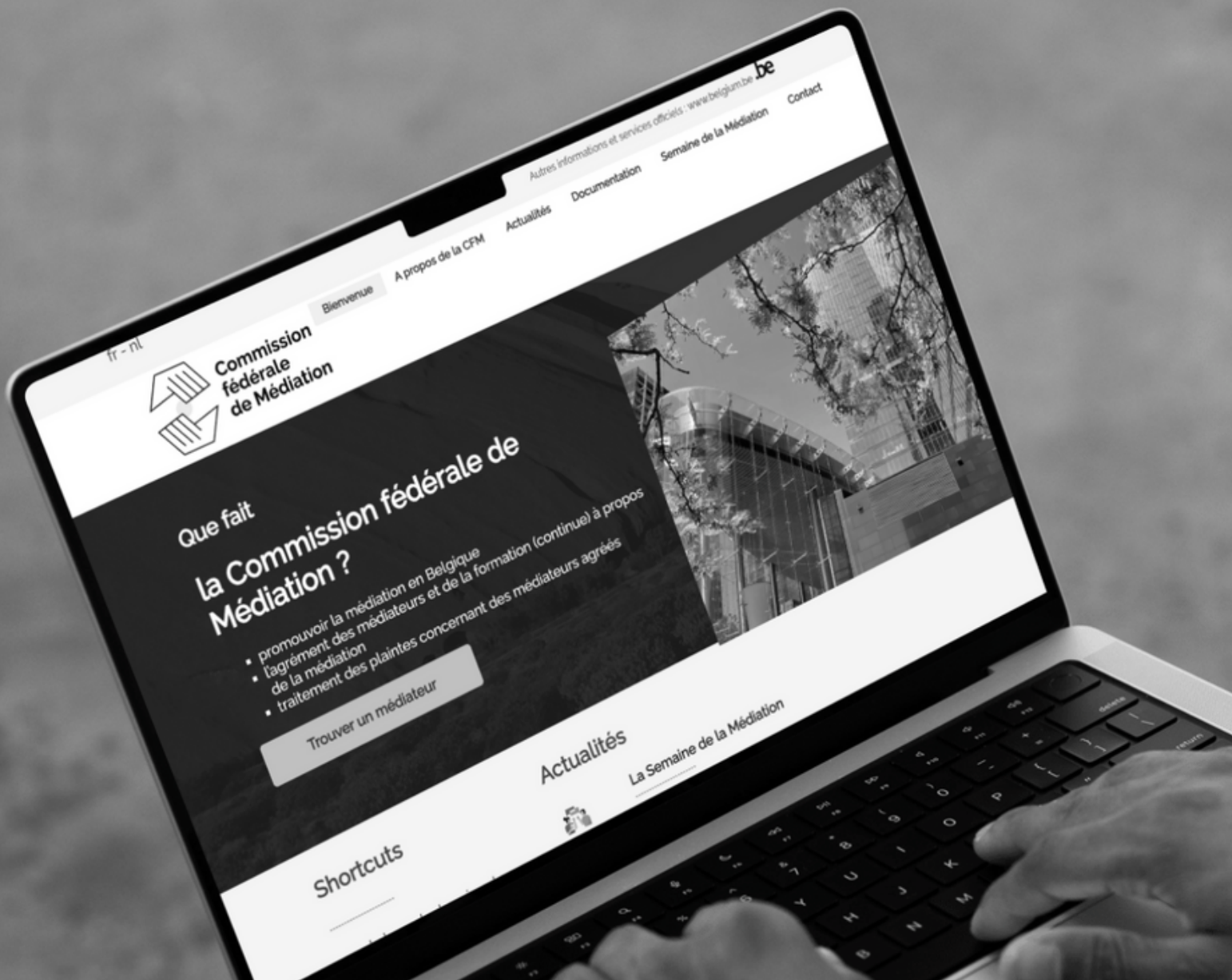
Bart Plevoets (président)
Jean-Pierre Rammant
Griet Lievois
Erik Van Wellen
Thomas Braun
Marco Schoups
Pierre Henry
Helga Van Peer
Alexia Faes

Commission spéciale Jeunesse & Médiation

Kristoff Simons (président)
Virginie Luise (vice-présidente)
Anelore Bruneel
Johannes Seel
Sabine Coppens
Renaat Hoop
Peter Coene

Équipe CFM

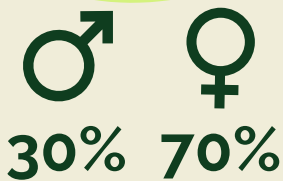
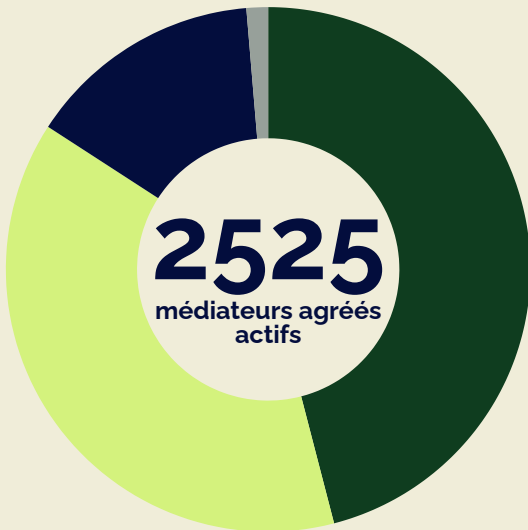
Barbara Gayse
Marie-Sophie Josten (depuis février 2024)
Angélique Legros (depuis juin 2020)
Robin De Visscher (depuis novembre 2023)
Guillaume Libioulle (depuis novembre 2023)
Petra Thijs (jusqu'à novembre 2024)
Alison Osakwe (depuis juin 2024)
Owen Verkin (depuis juin 2024)
Edith Janssens (depuis août 2024)



Médiateurs agréés

Les médiateurs agréés en un coup d'œil

- Médiation familiale
- Médiation civile et commerciale
- Médiation sociale
- Médiation en matières administratives

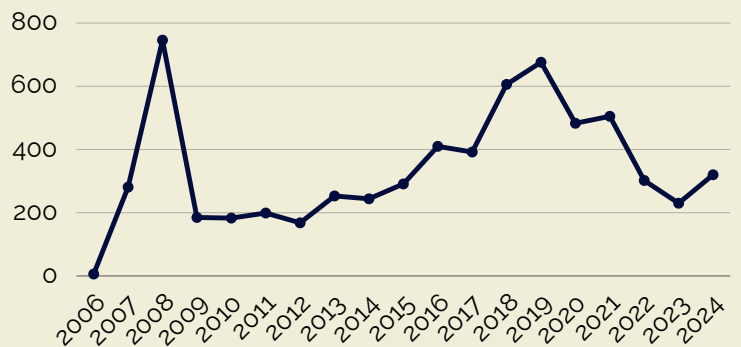


médiateurs en

320
demandes
en 2024

129 matières familiales
117 matières civiles et commerciales
57 matières sociales
17 matières administratives

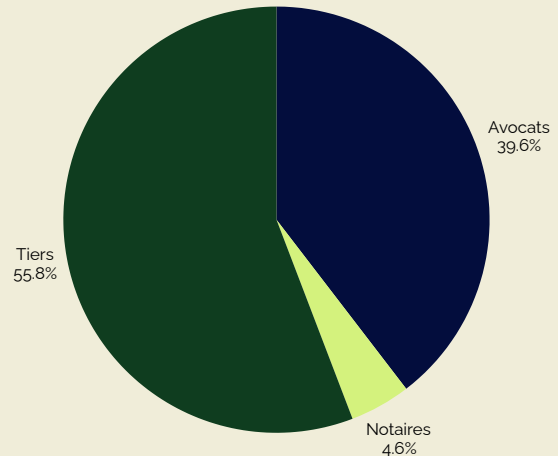
Évolution des demandes



2008: transition de l'agrément temporaire à l'agrément permanente

2019: transition vers des critères plus strictes

● Avocats ● Notaires ● Tiers

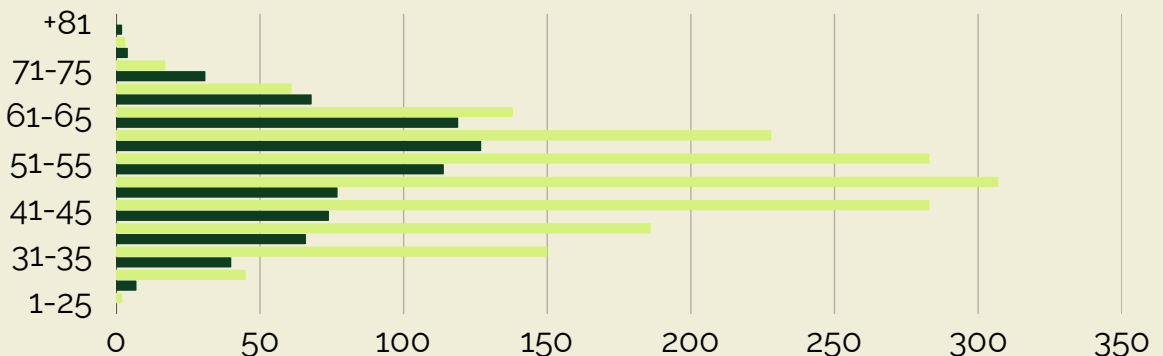


● Femmes ● Hommes

NL 52.38%
FR 47.45%
DE 0.14%
EN 0.03%



âge



Baromètre de la Médiation

Le baromètre de la médiation. Pour de nombreux médiateurs agréés, le concept est familier. La CFM ne doit pas se contenter de réguler et de contrôler le paysage de la médiation ; elle doit également l'explorer et le comprendre. C'est pourquoi un baromètre de la médiation est régulièrement envoyé, une enquête à grande échelle destinée à savoir ce qui se passe dans le monde de la médiation et à obtenir des données complètes sur l'évolution de la médiation en Belgique. Les baromètres à grande échelle sont complétés par de petits baromètres, comme celui de 2024, dont certains résultats sont présentés à la prochaine page.

Le dernier grand baromètre date de 2021. 1259 répondants ont complété l'enquête de 108 questions, soit 46,5 % des intermédiaires agréés. Les questions de l'enquête portent notamment sur le profil du médiateur agréé à partir de diverses données démographiques (sexe, âge, langue, région, niveau d'éducation et domaine de formation), sur le nombre de médiations qu'il effectue, sur la personne qui prend généralement l'initiative et sur les obstacles que perçoivent les particuliers pour entamer une médiation. Ainsi, 46,8 % des répondants ont indiqué que leurs clients ne connaissaient pas suffisamment le concept de médiation en général et qu'ils considéraient cela comme un obstacle pour tenter une médiation. La majorité des répondants a également estimé que la Justice doit promouvoir davantage la médiation et l'intégrer dans l'enseignement. La nouvelle Commission spéciale Jeunesse et Médiation prendra des mesures à ce sujet.

La Commission remercie **Bart Plevoets** et **Erik Van Wellen** pour l'analyse des résultats du grand baromètre de la médiation de 2021.



Inhoud - Contenu

1. De enquête	1. l' enquête
2. Wie is de Erkend Bemiddelaar in België?	2. Qui est le Médiateur Agréé en Belgique ?
3. Kerngetallen en een aan deelgroep-specifieke bevindingen	3. Chiffres clés et conclusions spécifiques aux sous-groupes
4. Nieuwe trends, observaties en overwegingen van de Erkend Bemiddelaar gemeenschap	4. Nouvelles tendances, observations et considérations de la communauté des médiateurs accrédités

Anoniem, breed & diepgaand Anonyme, large et profond

# Vragen gesteld per formulier	108	# Questions posées par formulaire
# Gecontacteerde bemiddelaars	2,708	# Médiateurs contactés
# Ontvangen formulieren	1,259	# Réponses reçues
Erkende bemiddelaars	99%	Médiateurs agréés

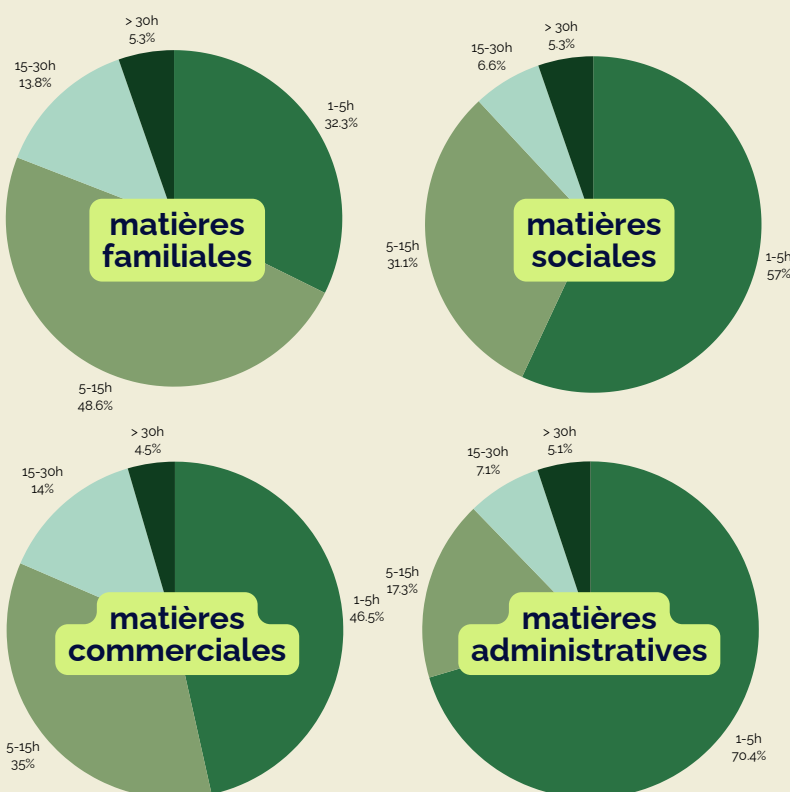
46.5% Participatie / Participation
 2.49x responses > 2018cccc

Mini baromètre de la médiation 2024

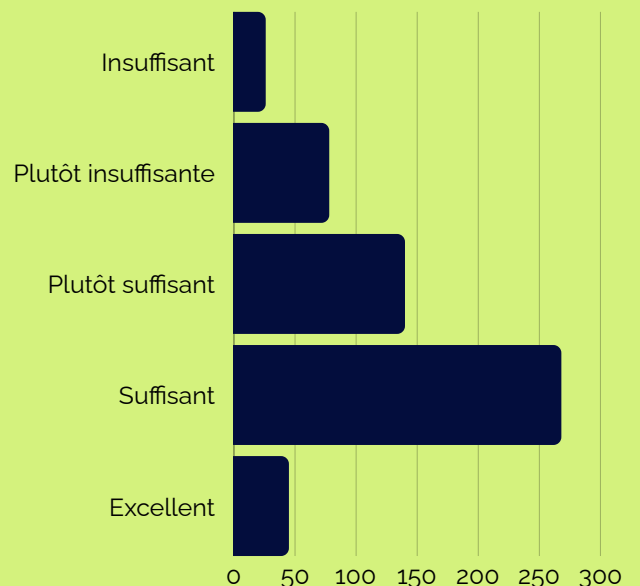
Afin d'acquérir une vue plus complète de la pratique de la médiation et d'améliorer nos services et notre fonctionnement interne, nous avons envoyé une enquête aux médiateurs agréés en 2024. 592 personnes ont répondu à notre demande de contribuer à ce « baromètre de la médiation ».



Durée moyenne (en heures) de la médiation

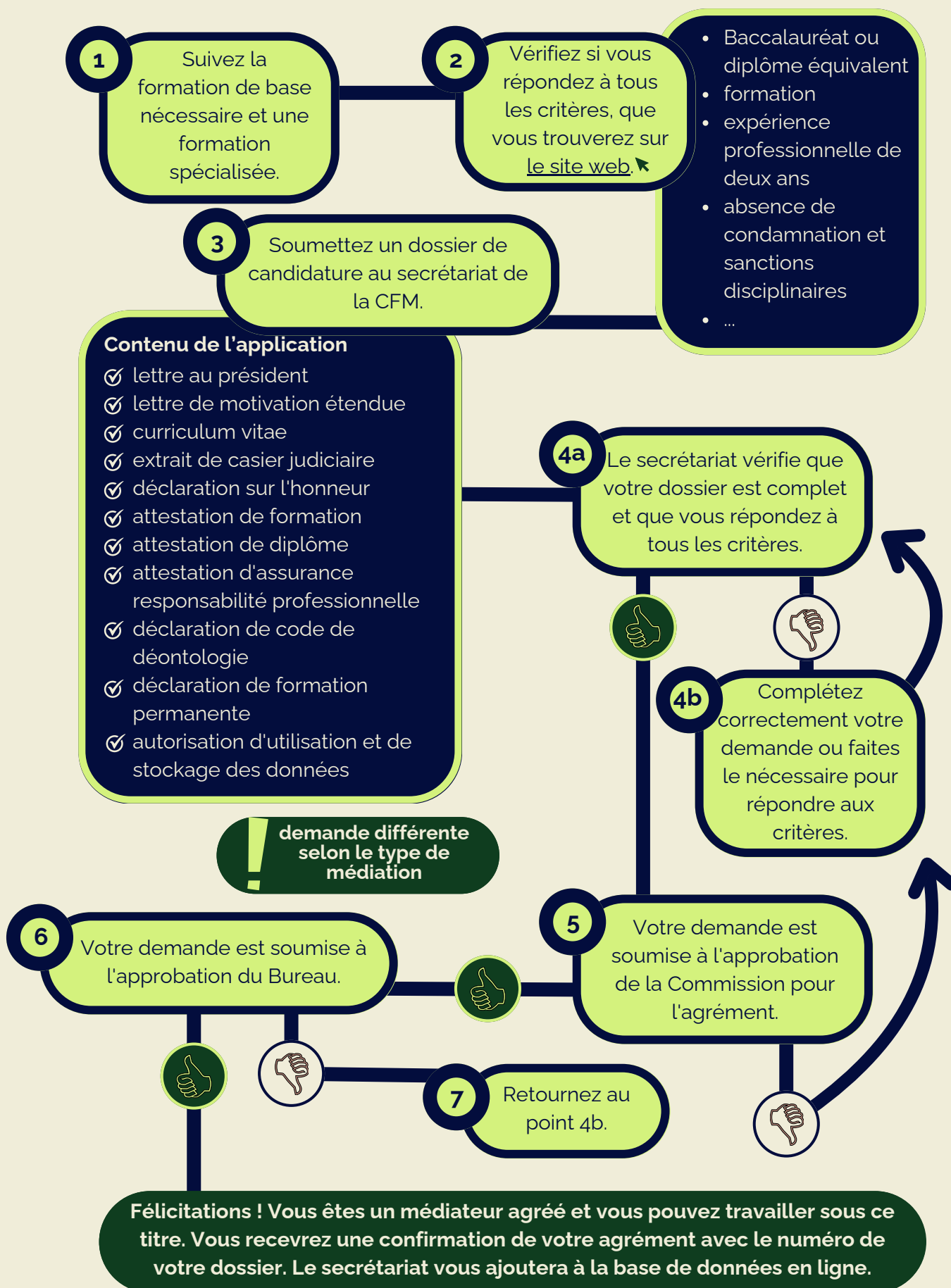


Évaluation de notre fonctionnement



Devenir médiateur agréé

Plan par étapes





2016

2016

2016

2017

2017

2017

2017

2017

2017

2018

2018

2018

2019

2019

2020

2020

2020

2021

2021

2022

2022

2023

2023

2023

Semaine de la Médiation

Au fil des années

2016.

Barbara Gayse organise la première édition de la Semaine de la Médiation avec la CFM : cinq jours d'activités axées autour de la médiation, dont la plupart ont eu lieu dans le bâtiment WTCIII où siège la Commission. Outre les activités de la CFM, il existe 35 initiatives locales.

2017.

Le succès de la première édition est confirmé : dans la semaine entourant la journée centrale du 19 octobre, la CFM met en lumière 61 activités centrées sur la médiation au moyen d'une brochure de programme détaillée.

2018.

L'organisation prend une dimension internationale : Les médiateurs français Jacques Salzer et Jocelyn Hervé expliquent au cours de la journée centrale ce qu'ils ont appris sur la médiation dans le monde français et belge de l'entreprise. Outre un large choix d'activités proposées par les partenaires locaux, les participants à la journée centrale avaient le choix entre 12 ateliers.

2019.

Le programme, désormais incontournable pour tout médiateur à la recherche de possibilités de formation permanente, continue de s'étoffer. La CFM peut compter sur le soutien de 72 partenaires et du ministre de la Justice Koen Geens.

2020. « Innovation »

La COVID-19 chamboule le monde. Par la force des choses, la Semaine de la médiation se poursuit en ligne. La journée centrale virtuelle attire pas moins de 500 participants. Le ministre de la Justice Vincent Van Quickenborne fait une apparition à l'écran. Ce contexte virtuel rend tout à fait pertinent le choix du thème de l'innovation comme fil conducteur de la Semaine de la médiation.



Réunions du Bureau en ligne en temps de COVID-19.

2021.

L'hybride est la nouvelle norme, y compris pour la CFM pendant la Semaine de la Médiation. Les médiateurs et autres parties intéressées peuvent suivre 22 événements en ligne ou se déplacer physiquement pour 47 autres événements.

2022. « Un grand pas en avant pour la médiation ? Un point de vue scientifique et pratique »

2022 est devenue l'année de la recherche scientifique dans le domaine de la médiation. Lors de la journée centrale, des chercheurs de l'Université d'Anvers et de la Vrije Universiteit Brussel ont présenté respectivement les résultats d'une enquête à grande échelle menée auprès de la population belge ainsi que les effets de la Loi-waterzooi (2018) sur la pratique de la médiation.

2023. « La médiation en marche vers la maturité ? Comment poursuivre la démarche ? »

La brochure bien connue se refait une beauté. Ou plutôt, elle sort le grand jeu : la brochure ne compte pas moins de 136 pages pour cette édition enrichie. Outre les initiatives locales axées autour de la journée centrale, la CFM soutient 17 « co-organisations ».

2024.





Semaine de la Médiation 2024

La Semaine de la médiation s'est déroulée du 3 au 11 octobre 2024 avec, pour la première fois cette année, des journées à thème associées chacune à une couleur distincte et facilement reconnaissable. Chaque thème a été synthétisé de manière claire dans un livret dédié. Nous avons pu ainsi mieux répondre aux besoins spécifiques des médiateurs familiaux, des médiateurs en matière de construction ou des médiateurs en matière administrative, civile ou commerciale.

3.10. Journée centrale

Le coup d'envoi de cette édition a été donné lors de la journée centrale du jeudi 3 octobre dans la salle des audiences solennelles de la Cour d'appel, au Palais de justice de Bruxelles. Trois cents médiateurs se sont inscrits pour inaugurer la Semaine de la Médiation en assistant à une discussion en panel passionnante sur la résolution amiable des litiges en tant que vecteur de paix sociale. La matinée était réservée au public francophone, tandis que l'après-midi était destinée aux médiateurs néerlandophones.

La culture de l'amiable : vecteur de paix sociale

Le thème de cette édition a été présenté par Olivier Moreno, membre du Bureau. Dans son introduction à la semaine belge de la médiation, « La culture de l'amiable : vecteur de paix sociale », il décrit comment la paix est un processus dynamique où le di(tri)alogue et l'écoute contribuent à la compréhension mutuelle et la coopération. Rechercher la paix sociale ne signifie pas qu'il n'y ait pas de conflits, mais plutôt que nous sommes capables de les résoudre de manière pacifique et raisonnée. Dans un pays comme la Belgique, où près de six dossiers judiciaires pour cent habitants sont ouverts chaque année - contre à peine deux dossiers pour cent habitants en Europe - la médiation et les autres modes amiables (conciliation, droit collaboratif, tierce décision obligatoire, transaction,...) peuvent jouer un rôle de prévention et de résolution des conflits dans tous les

domaines de la vie (privée, professionnelle, associative, sociale, scolaire, environnementale, diplomatique,...).

Pour Olivier Moreno, la CFM pourrait servir de carrefour regroupant toutes les formes de résolution amiable des conflits et ainsi aider le citoyen à choisir la voie qui lui est la plus appropriée. C'est par le dialogue que le citoyen deviendra *homo pacificus* et contribuera par la coopération mutuelle à l'avènement d'une société meilleure et plus respectueuse des besoins de chacun. Penser un monde viable et durable, c'est agir au présent, par l'éducation à la paix, au profit des générations à venir.

[Cliquez ici pour lire le texte complet](#)



Olivier Moreno

*La culture de l'amiable :
vecteur de paix sociale*

4.10. Journée familiale

Lors de la première journée à thème, les médiateurs francophones Virginie Luise, Gauthier Crombez et Bee Marique ont traité de l'intérêt accordé à la voix de l'enfant dans la médiation. En effet, les enfants occupent une place cruciale dans le processus de médiation, même si, dans certains cas, ils ne sont à aucun moment personnellement en contact avec le médiateur. Leurs intérêts sont pris en considération dans chaque décision des parents. En parallèle à Louvain, les médiateurs néerlandophones ont pu assister à la journée d'étude du groupe de recherche Resilient People de l'UCLL consacrée à la voix de l'enfant dans la médiation en matière de séparation et parentale.



7.10. Journée des entreprises

Le lundi matin, nous nous sommes associés à l'Institut des juristes d'entreprise. Julie Dutordoir, directrice générale de l'IJE, a parlé de la médiation en tant qu'outil de résolution des conflits des entreprises, avec Theo De Beir et Tom Wijnant d'une part (NL), et avec Philippe Lambilliotte et Vanessa De-poortere d'autre part (FR). La plus-value que les juristes d'entreprise peuvent apporter en transformant un conflit en opportunités d'amélioration a également été mise en évidence. L'événement a ensuite fait l'objet d'un intéressant reportage vidéo sur [Canal Z](#).



8.10. Journée des RH

Cette journée à thème a été l'occasion pour les médiateurs francophones d'en apprendre davantage sur la médiation collective en entreprise grâce à l'intervention de la médiatrice française Laure Veirier. Du côté néerlandophone, nous avons assisté à une passionnante discussion en panel sur le rôle que le médiateur peut endosser dans une politique d'absentéisme. À cet égard, les médiateurs peuvent apporter leur soutien aux acteurs existants dans le cadre du bien-être psychosocial.



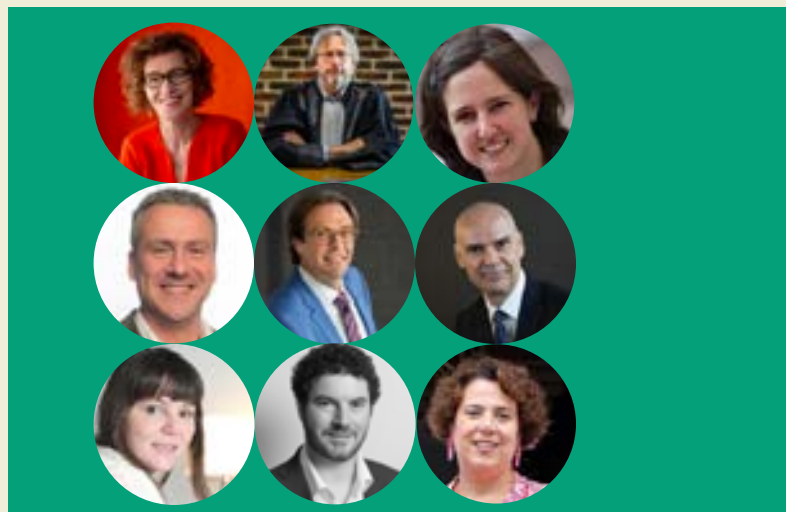


9.10. Journée de la construction

Nous avons diffusé en streaming des débats interactifs sur le potentiel de la médiation dans le secteur de la construction. En outre, la session a constitué la présentation officielle des toutes nouvelles fiches relatives au MARC (Méthodes Alternatives de Résolution des Conflits). À l'aide de ces fiches, le panel a discuté des avantages et des inconvénients de la négociation, de l'avis (non) contraignant de tiers, de l'arbitrage, de la conciliation et de la médiation dans le secteur de la construction. La Journée de la construction a été organisée avec le soutien de l'association belge de la construction Embuild.

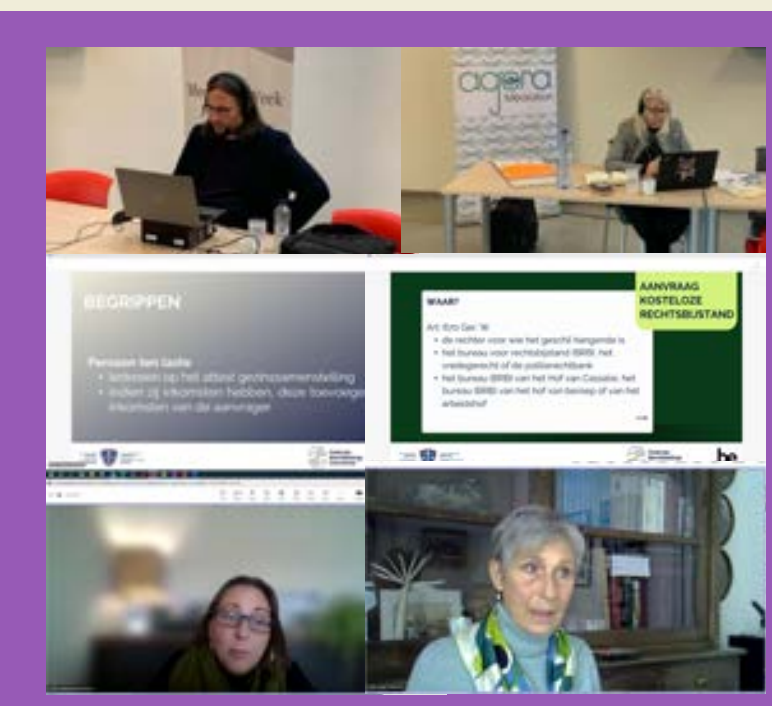
10.10. Journée des pouvoirs publics

Un programme matinal bien rempli pour cette journée ! En collaboration avec Bart Plevoets, Emmanuel Jacobowitz et David D'Hooghe ont examiné si les décisions administratives peuvent faire l'objet d'une médiation, y compris devant le Conseil d'État. Les opportunités et les défis auxquels la médiation est confrontée dans ce contexte ont été abordés en détail. Sabine Coppens a donné un exposé sur la place de la médiation dans le secteur de l'enseignement et, en collaboration avec la province de Flandre-Occidentale, nous avons exploré la médiation au sein des administrations locales.



11.10. Journée des référents

Le dernier jour de la Semaine de la médiation, le groupe de travail « pro bono » de la CFM s'est employé à faire connaître l'assistance judiciaire gratuite dans le cadre de la médiation. Johannes Seel et Nadine Cheramy-Bien ont assuré la présentation pour les participants francophones, tandis que Lieve Lagae et Sofie De Meulenaere l'ont assurée pour les participants néerlandophones. Cette journée s'adressait à deux groupes cibles importants, organisée en deux sessions distinctes : les médiateurs, d'une part, et les magistrats et les greffiers, d'autre part. Les intervenants ont accordé une attention particulière à la différence entre l'assurance protection juridique, l'aide juridique et l'assistance judiciaire gratuite en matière de médiation. À l'avenir, le groupe de travail a l'intention de continuer à organiser des sessions, car le besoin d'information reste élevé.



Partenariat sous les projecteurs *La Semaine de la Médiation*

Fiches MARC avec Embuild et l'Institut des juristes d'entreprise

La CFM ne compte pas seulement les médiateurs agréés parmi ses groupes cibles. Nous ciblons également des secteurs spécifiques, tels que le secteur de la construction et le monde de l'entreprise. Pour promouvoir la médiation dans les litiges en matière de construction et les conflits entre entreprises, des organisations telles que l'association belge de la construction Embuild et l'Institut des juristes d'entreprise (IJE) ont besoin d'une plus grande diffusion de l'information. Afin de combler cette lacune, nous nous sommes mis au travail avec ces deux organisations. D'une part, nous avons élaboré des sessions pour la Semaine de la Médiation, pour les journées thématiques autour des entreprises et du secteur de la construction. D'autre part, nous avons élaboré des fiches d'information sur toutes les différentes formes de résolution de conflits alternative et appropriée.

Chaque fiche MARC contient une brève description de la méthode de résolution des conflits, ses caractéristiques et ses points forts, ainsi que la réponse à quelques questions fréquemment posées. En outre, chaque méthode est inventoriée dans un tableau synoptique, classée selon que les parties définissent elles-mêmes l'issue du processus de résolution du conflit ou que cette issue est plutôt définie par des tiers. Les entreprises et les organisations peuvent utiliser les fiches pour informer leurs parties prenantes des différentes manières de résoudre leurs conflits. Les parties intéressées peuvent trouver les fiches sur notre site web.



Méthodes alternatives de résolution de conflits



**Projets &
Groupes de travail**

Projet Communication

Communication et médiation vont de pair. Nous le constatons non seulement dans l'action de communication bienveillante, un élément essentiel de la médiation, mais aussi dans le cadre de notre propre mission ; il est impossible de faire connaître la médiation et de constituer un réseau en la matière sans communication. Ce thème a dès lors constitué l'un des principaux points d'action de 2024.

Partir de la base : plan d'action 2020-2021

L'année 2024 a été entièrement placée sous le signe de la communication. Afin de finaliser l'ensemble des actions de communication de l'année écoulée, nous avons pu compter sur une base solide. En 2020, Kristoff Simons et Peter Coene, avec le soutien du président de l'époque, Theo De Beir, se sont attelés à l'élaboration d'un plan de communication, qui a été soumis au ministre de l'époque, Vincent Van Quickenborne, dans le cadre du plan d'action 2020-2021. L'accent a été mis sur deux objectifs stratégiques :

- la médiatisation, la publicité et les médias sociaux pour informer le médiateur ;
- la médiatisation, la publicité et les médias sociaux pour informer le public, les parties prenantes et les partenaires.

« Nous avons vraiment dû agir avec les moyens du bord », se souvient Kristoff Simons à propos de l'élaboration du plan d'action. « La Loi-waterzooi de 2018 a entraîné de nombreux changements pour la CFM et, juste au moment où tout commençait à se mettre en place, la COVID-19 nous a freinés dans notre élan. Concertation en ligne plus difficile, communication plus compliquée avec les médiateurs... Sur le plan de la communication, nous avons com-

mencé à diffuser des « newsflash » et nous avons constaté qu'une refonte du site web s'imposait. »

Pour Kristoff Simons, la première étape a consisté à définir l'ADN de la CFM : pourquoi la CFM existe-t-elle ? Quelle est sa finalité première ? Sur la base de la mission et de la vision qui ont été formulées, le but du groupe de travail était de donner vie aux textes de loi. « Nous nous sommes employés à fournir des informations régulières et claires aux médiateurs agréés et à les mettre plus souvent en contact. Des contacts ont été noués avec les cours et les tribunaux, ce qui a débouché sur des rencontres entre les médiateurs agréés, les avocats et les magistrats. Mais à l'époque, nous n'avions pas encore les moyens suffisants pour nous donner de la visibilité vis-à-vis de l'extérieur, auprès du grand public. Pour réellement atteindre le grand public, la CFM a encore du chemin à faire ».



Kristoff Simons a cosigné le plan d'action 20-21 et il a pris en charge les communications lors du mandat précédent.

Actions de communication 2024

novembre 2023-février 2024
renouvellement des brochures d'information

février-mai

- divers marchés publics en vue du recrutement d'une équipe de communication : trois nouveaux collaborateurs
- collaboration avec l'agence de relations publiques RCA et l'agence de branding deBottomLine

juin

nouveau site web statique provisoire

août

début des ateliers techniques du site web dynamique définitif dans Drupal

septembre

- communiqués de presse sur la CFM et la Semaine de la Médiation
- fiches MARC et tableau récapitulatif
- brochure sur l'aide juridique gratuite dans le cadre de la médiation

juin-septembre

nouvelle identité visuelle (avec un nouveau logo, une mission, une vision et des valeurs nouvelles et un elevator pitch)

septembre-octobre

boîte à outils : orientation vers la médiation et homologation lors de la médiation

octobre

- Semaine de la Médiation
- présentation de la nouvelle identité visuelle pendant la journée centrale

novembre

élaboration du matériel de promotion dans la nouvelle identité visuelle.

décembre

groupe de travail stratégique chargé de définir le contenu du nouveau site web dynamique et la numérisation des services du secrétariat

Le manque de personnel et la période de la COVID-19 ont freiné la mise en œuvre détaillée du plan d'action en matière de communication au cours de la période 2020-2021. L'arrivée de l'attaché en communication Petra Thijs en 2023 et la constitution d'une jeune équipe de communication en 2024 a donné lieu à une actualisation du plan d'action, qui s'est traduite par plusieurs actions concrètes en 2024.

En 2024, la CFM a souhaité cibler deux nouveaux publics : le grand public et les entreprises. Plus particulièrement, pour atteindre ce premier groupe, nous nous sommes associés avec le service de presse de RCA.

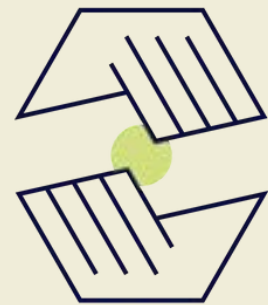
En septembre, deux communiqués de presse consacrés respectivement à la CFM et à la Semaine de la Médiation ont débouché sur 14 articles, ce qui a permis de toucher 3,3 millions de Belges. En outre, notre ancien président Theo De Beir et notre président actuel Peter Coene ont réagi dans De Tijd et dans le Juristenkrant à l'émoi suscité par les licenciements à la VRT et à la mauvaise utilisation du terme « médiation », ce qui a donné lieu à deux articles supplémentaires. Enfin, Canal Z a consacré un grand reportage à la médiation et nous sommes apparus dans un article de la Fédération des Entreprises de Belgique (FEB). Mission accomplie donc !

Analyse de la mission et de la vision

La CFM souhaite prendre une nouvelle direction à travers quelques projets stratégiques. Après l'impulsion initiale donnée en 2020-2021, nous avons réexaminé notre propre identité de marque en 2024. Au cours de quelques ateliers stratégiques, entre juin et août, nous avons affiné notre mission et notre vision. Par ailleurs, nous avons rédigé un elevator pitch afin de pouvoir nous présenter à chaque fois de manière concise et ciblée au grand public.

Elevator pitch

La Commission fédérale de Médiation est l'ambassadrice de la médiation, tant en Belgique qu'au-delà des frontières nationales. Nous croyons au pouvoir du dialogue pour résoudre les conflits et rétablir l'harmonie. C'est une manière rapide, simple et économique, mais surtout humaine, de résoudre les conflits. En tant qu'ambassadrice de la médiation, nous nous engageons à soutenir, réglementer et contrôler cette dernière. Nous visons ainsi à garantir la qualité de la médiation et des médiateurs agréés. En assumant un rôle de leadership dans la promotion et la diffusion de la médiation, nous veillons à rendre celle-ci accessible à toutes et tous. Nous voulons ainsi être une source d'inspiration quant à la manière dont la médiation peut contribuer à une société harmonieuse.



Notre mission

Nous sommes le point de contact belge dans le monde de la médiation (tel que défini à l'art. 1723/1 du Code judiciaire). En vertu de notre mandat (défini à l'art. 1727 §2 du Code judiciaire), nous non seulement organisons et contrôlons la profession de médiateur agréé. Nous veillons également à ce que la médiation soit connue, accessible et de haute qualité grâce à notre rôle prépondérant dans les partenariats et le réseau de médiation.

Moyennant la médiation, de nombreux conflits sont résolus à l'amiable. Les parties impliquées élaborent elles-mêmes une solution durable dans le cadre de connexion et d'ouverture.

Notre vision

Plus de projets stratégiques

Site internet

L'ancien site Internet datait de plus de dix ans et était difficile à actualiser en raison d'une technologie obsolète. Il était donc temps de le rafraîchir !

Nous avons décidé de collaborer avec le service ICT du SPF Justice et l'agence de conception de services Lemon en vue de développer un nouveau site et ce, en deux phases. En juin, dans le cadre de la phase 1 de ce plan, nous avons lancé un site web temporaire contenant toutes les informations de base : qu'est-ce que la CFM ? Que faisons-nous ? Il présente également les actualités, le cadre légal et le programme de la Semaine de la Médiation. Au cours de l'été, nous avons commencé à mettre en place une nouvelle plate-forme technique définitive. Un exercice de réflexion stratégique en décembre a permis de consolider la stratégie en ligne. Au cours de cette deuxième phase, la numérisation et la mise à jour des services au sein de la CFM ont occupé une place centrale. L'objectif est de mettre en ligne le site Internet définitif en 2025.

Branding

Stabilité, confiance, professionnalisme, le tout saupoudré d'une pincée d'énergie fraîche. En 2024, avec la collaboration de l'agence de publicité deBottomLine, nous avons relevé le défi de traduire en images notre vision : une nouvelle identité visuelle qui reflète la vision progressiste de la commission.

Un nouveau logo, un nouveau site web et des couleurs fraîches qui reviennent tout au long de ce rapport : la nouvelle identité de marque (*branding*) tant attendue est un fait. Cette nouvelle identité de marque a été présentée par le président Peter Coene lors de la journée centrale de la Semaine de la Médiation. « Chacun voit des choses différentes dans un logo », explique Peter Coene. « Nous y voyons, entre autres, deux mains qui soutiennent les parties en conflit. La couleur bleue représente le partenariat avec la Justice et les couleurs vertes symbolisent le dynamisme et l'espoir d'un avenir pacifique. »



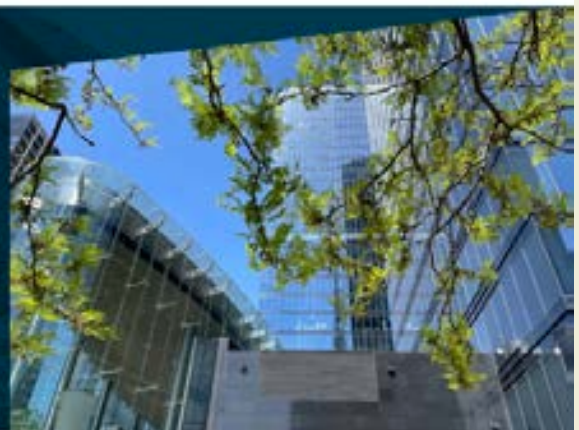
[Bienvenue](#) [A propos de la CFM](#) [Actualités](#) [Documentation](#) [Semaine de la Médiation](#) [Contact](#)

Que fait

la Commission fédérale de Médiation ?

- promouvoir la médiation en Belgique
- l'agrément des médiateurs et de la formation (continue) à propos de la médiation
- traitement des plaintes concernant des médiateurs agréés

[Trouver un médiateur](#)



Groupe de travail Médiation pro bono

L'article 665, 5°, du Code judiciaire dispose que, depuis le 10 août 2006, « L'assistance judiciaire est applicable aux procédures de médiation [extra-judiciaire] ou judiciaire, menées par un médiateur agréé par la commission visée à l'article 1727. »

Il existe un système permettant d'offrir aux personnes ayant une capacité financière moindre une assistance judiciaire lors d'une procédure de médiation, mais des enquêtes menées auprès des membres de la Commission fédérale de Médiation et des médiateurs agréés ont montré que de nombreux médiateurs ne connaissent pas ce système et que quelques tribunaux ne l'appliquent pas non plus. Avec une connaissance aussi limitée au sein du secteur, il n'est pas surprenant que les citoyens qui pourraient bénéficier du système n'en aient pas connaissance.

En 2021, la CFM a lancé un projet placé sous la direction de Lieve Lagae et porté par l'impulsion de Grietkin Hoet, afin d'atteindre l'objectif stratégique 2.6.4. « Médiation gratuite » du plan d'action 2020-2021.

« La CFM entend informer et sensibiliser les médiateurs afin de guider leurs clients moins fortunés vers la médiation pro bono. »

Plan d'action 2020-2021 de la CFM

En savoir plus sur...

- les principaux objectifs de la médiation pro bono
- l'attention accordée à un accès démocratique à la médiation : la médiation pro bono - entretien avec Lieve Lagae
- notre collaboration avec le CAW



Objectifs

- Rendre la médiation judiciaire et extrajudiciaire plus accessible aux personnes à revenus limités qui répondent aux conditions légales.
- Faciliter l'accès à la médiation judiciaire en informant correctement les médiateurs et l'ensemble des instances concernées afin qu'ils sachent comment fonctionne la procédure d'obtention d'une aide juridique (partiellement) gratuite dans le cadre de la médiation et comment l'appliquer.
- Informer le public de cette possibilité, en premier lieu les justiciables qui entament une action en justice dans le cadre d'un litige civil.

Equipe de projet



Lieve Lagae
Présidente



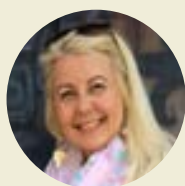
Sofie De Meulenaere



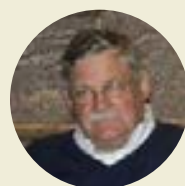
Johannes Seel



Noël De Smet



Nadine Cheramy-bien



René Constant



Grietkin Hoet
Inspiratrice
pour le groupe
de travail

La médiation pro bono en quelques mots :

L'assistance judiciaire implique que le SPF Justice rembourse tout ou partie de l'intervention du médiateur agréé par le biais d'un paiement direct au médiateur. L'intervention est limitée à un maximum de 20 heures de médiation.

Seules les personnes sans revenus ou ayant des revenus limités peuvent recourir à une aide juridique gratuite ou partiellement gratuite. La décision est prise par le bureau d'assistance judiciaire ou parfois par le juge saisi de l'affaire.

Sur les 23 médiateurs ayant déjà exercé dans le cadre d'une assistance judiciaire (partiellement) gratuite,

70%
ont traité un maximum de 5 dossiers.

*sondage en 2023

Focus sur le pro bono

« La médiation est-elle réservée à un petit nombre de privilégiés, aux personnes ayant un niveau d'instruction élevé et disposant d'une capacité financière suffisante ? Ou la médiation doit-elle être accessible à tous, y compris aux moins nantis ? Pour la CFM, c'est clairement la deuxième option qui s'applique. Cet état d'esprit reflète la nouvelle marque qui s'imprime au sein de la Commission : la médiation peut bénéficier à l'ensemble de la population. Mais encore faut-il des actions et des moyens pour atteindre cette large population. Lieve Lagae, médiatrice agréée et présidente du groupe de travail, explique comment le changement d'orientation s'est produit et ce qui attend le groupe de travail.

Un groupe de travail « médiation pro bono »

« En 2018, j'ai assisté à un exposé de feu Wilfried Mestdagh lors de la Semaine de la Médiation au tribunal d'Anvers concernant l'assistance judiciaire gratuite dans le cadre de la médiation », raconte Lieve Lagae. « Ayant moi-même la fibre assez sociale, j'ai pensé que c'était une bonne idée. » À cette période, la CFM travaillait à un plan stratégique, dont la médiation gratuite deviendrait l'un des objectifs. C'est Grietkin Hoet qui a plaidé pour l'intégration de la médiation gratuite dans le plan stratégique et qui a ainsi jeté les bases de ce projet avec Lieve Lagae.

Un mot sur la terminologie

Le groupe de travail parle de médiation « pro bono », mais ce terme n'est pas correct d'un point de vue juridique. « En fait, nous devrions parler d'une "aide juridique totalement ou partiellement gratuite dans le cadre de la médiation", mais cette formulation n'est pas des plus légères », indique Lieve Lagae. Néanmoins, le groupe de travail a opté pour le terme « pro bono », car il renvoie instant-

anément au principe du type spécifique d'aide juridique. Il ne s'agit pas uniquement d'une référence claire au « pro deo » chez les avocats. L'expression « pro bono » - un terme courant, surtout dans le monde anglo-saxon - reflète la manière dont non seulement les avocats mais aussi les médiateurs peuvent être partiellement ou entièrement rémunérés pour la médiation avec des personnes appartenant aux catégories inférieures de revenus.

« Nous cherchons un terme que la plupart des gens comprendront. »

Antennes

L'importance du réseau transparaît dans chaque domaine d'activité de la CFM. Pour la médiation pro bono, Lieve Lagae propose son réseau d'antennes, destiné à créer un contact plus étroit entre le groupe de travail et les tribunaux. « Pour chaque région, nous avons cherché des antennes afin de pouvoir diffuser des informations sur le fonctionnement de la médiation pro bono et sur les médiateurs prêts à intervenir dans le cadre de l'assistance judiciaire gratuite. » Lieve Lagae et ses collègues ont rassemblé les antennes dans une liste, grâce à laquelle ils espèrent rapprocher les tribunaux et les médiateurs dans le domaine de l'assistance judiciaire gratuite dans le cadre de la médiation.

Qu'en est-il en Wallonie ?

En Flandre, la médiation pro bono a démarré plus rapidement qu'en Wallonie. Plus encore, les renvois vers la médiation pro bono en Belgique francophone sont quasiment



Lieve Lagae

présidente groupe de travail pro bono

inexistants. Malgré le sentiment général de solidarité en Wallonie, le réflexe social au sein des tribunaux en matière de médiation semble plus faible qu'en Flandre, où les renvois sont bien plus fréquents. Par ailleurs, l'accent est encore principalement mis sur la médiation exercée dans le cadre de la profession d'avocat. Où se situe donc l'important « troisième groupe » ?

Aide juridique gratuite dans le cadre du processus d'accréditation

« En 2023, notre groupe de travail a envoyé un questionnaire à tous les médiateurs au sujet de l'aide juridique gratuite. Il en est ressorti que les connaissances des médiateurs en la matière sont encore assez limitées. » Lieve Lagae plaide pour que l'existence d'une assistance judiciaire gratuite figure obligatoirement dans chaque protocole de médiation ainsi que dans les formations agréées permettant d'être agréé. « En tant que médiateurs, nous avons ici un devoir déontologique important », estime Lieve Lagae. « Si je ne le mentionne pas, mes clients ne savent généralement pas qu'ils ont potentiellement droit à une assistance judiciaire gratuite. » La procédure de demande, les conditions et le paiement du médiateur diffèrent également souvent d'une région à l'autre. « Cela complique la diffusion des informations à grande échelle. Il reste encore du pain sur la planche... » À partir de la fin de l'année 2024, le groupe de travail a également entrepris une action afin d'actualiser la liste des médiateurs pro bono, en envoyant un nouveau questionnaire.

Le rôle des référents

Dans tout cela, il ne faut pas non plus perdre de vue les référents de la médiation, par exemple les magistrats et les greffiers. De nombreux présidents de tribunaux connaissent à peine la réglementation relative à l'aide juridique gratuite dans le cadre de la médiation. La CFM demande à tous les tribunaux de mettre en œuvre cette réglementation de manière effective. Pour ce faire, il est nécessaire que les référents au sein des tribunaux soient suffisamment informés du système afin qu'ils puissent, en collaboration avec les médiateurs, aider les justiciables à trouver le mode de résolution le plus approprié à leur litige. Le nouveau dépliant que le groupe de travail a élaboré avec l'équipe de communication de la CFM peut d'ores et déjà constituer une première forme de soutien en vue de l'implantation du système dans chaque tribunal.



En 2024, le groupe de travail pro bono a élaboré une nouvelle brochure.

Cherchez-vous un médiateur agréé pro bono ?

Consultez notre base de données de médiateurs agréés sur www.fbc-cfm.be et cochez la case « Assistance judiciaire ».



CAW : ensemble vers la médiation pour tous

La Semaine de la Médiation de 2023 a marqué le début d'une collaboration entre la CFM et le Centrum Algemeen Welzijnswerk (CAW) dans le domaine de l'aide juridique gratuite dans le cadre de la médiation. En mars 2024, Barbara Gayse, chef de service à la CFM, et Lieve Lagae, présidente du groupe de travail, se sont entretenues avec Marijke De Bruyn et Marco Baeten du CAW de Flandre orientale afin d'évaluer le partenariat mis en place dans cette province.

À plusieurs reprises au cours de l'édition 2023 de la Semaine de la Médiation, les CAW ont présenté leur fonctionnement aux médiateurs agréés, en mettant l'accent sur les services qu'ils proposent en matière de relations et de séparation. Les CAW ont présenté les groupes cibles pouvant prétendre à la médiation gratuite dans leur organisation. Les sessions ont permis aux médiateurs présents de mieux comprendre dans quelle mesure les CAW et les médiateurs agréés peuvent collaborer. L'organisation a souligné l'importance d'une bonne coordination préalable entre les parties. Les nombreuses réactions positives à ces sessions encouragent à maintenir et à partager les liens et les réseaux.

Approche du CAW

« Le CAW accueille les personnes qui ont une question ou un problème concernant leur bien-être et leur propose ensuite différents modules d'accompagnement », explique Marijke De Bruyn. « Dans ces modules, nous disposons d'un large éventail de possibilités d'accompagnement, par exemple en matière de conflits entre partenaires, d'aide aux victimes ou d'accompagnement à la parentalité après une séparation. Nous disposons

également de médiateurs pour de telles situations, mais les gens se retrouvent malheureusement sur une longue liste d'attente ». Toutefois, l'offre du CAW n'est pas encore suffisamment connue des médiateurs agréés. « La Semaine de la Médiation a été l'occasion pour de nombreux médiateurs de prendre conscience de cette offre », observe Barbara Gayse. « Beaucoup n'avaient aucune idée de ce que le CAW pouvait leur apporter dans leur travail de médiateur. »

Renvoi mutuel

Il s'agit donc clairement d'une collaboration complémentaire. Pour Lieve Lagae, l'objectif principal de la collaboration est de faire connaître la médiation à toutes les personnes auxquelles elle pourrait être utile et de garantir des possibilités d'orientation suffisantes vers la médiation. Barbara Gayse espère que le renvoi entre les deux organisations deviendra un automatisme : « Les médiateurs peuvent renvoyer leurs clients confrontés à des problématiques multiples vers le CAW et le CAW peut renvoyer ses clients ayant besoin d'un médiateur vers un médiateur agréé approprié. » En résumé, Marijke De Bruyn rêve d'une sorte de carte d'orientation sociale, permettant de guider les clients vers la bonne personne et la bonne solution en un clin d'œil. En tant que pôle de référence pour toutes les formes de résolution amiable des conflits, la CFM ne peut que soutenir cette initiative.

Groupe de travail Législation

La Loi-waterzooi de 2018 a entraîné de nombreux changements pour la Commission fédérale de Médiation. Dans la pratique, la nouvelle loi sur la médiation s'est avérée loin d'être parfaite. Quelques membres de la CFM ont donc décidé de s'asseoir ensemble autour de la table afin de réviser la loi. L'ancien vice-président de la CFM et président du groupe de travail, Harry Dobbelaere, expose les réalisations de ce groupe de travail au fil des ans.

Réexamen de la loi sur la médiation

« Initialement, il n'y avait pas de place pour une révision complète de la loi, mais des améliorations étaient possibles. » Harry Dobbelaere a dirigé le groupe de travail avec Ivan Verougstraete. « Nous avons mis en place un groupe de travail où tout le monde était le bienvenu pour réfléchir avec nous », explique Harry Dobbelaere. « Au début, juste après l'introduction de la Loi-waterzooi, le fonctionnement de la CFM était encore très laborieux. C'est pourquoi nous avons voulu nous concentrer avant tout sur l'amélioration de la composition, du fonctionnement et de la continuité de la CFM. L'étroite collaboration que nous avons mise en place avec le SPF Justice était essentielle à cet égard. Bien que la COVID-19 ait considérablement ralenti nos progrès, nous avons aussi trouvé un moyen de continuer à travailler durant cette période compliquée. »

Composition et fonctionnement de la CFM

« Lorsque j'ai rejoint la CFM, la loi imposait la parité linguistique au sein de l'Assemblée Générale. Il est évident qu'il n'est pas toujours facile d'engager exactement le même nombre de personnes de chaque rôle linguistique. Les candidats néerlandophones et francophones devaient également assumer la présidence en alternance. Si à l'issue du mandat d'un président d'un rôle linguistique il n'y avait pas de candidature dans l'autre rôle linguistique, cela posait problème. » En mettant ces questions sur la table et en cherchant des solutions, le groupe de travail a collaboré à plusieurs changements législatifs, qui ont été inclus dans la Loi du 15 mai 2024. Ce changement a notamment eu pour résultat la suppression de la parité linguistique au sein de l'Assemblée Générale, des mandats renouvelables pour une période de trois ans, l'augmentation du nombre de membres et une meilleure représentation au sein du Bureau. La nécessité de toujours se tourner vers l'autre rôle linguistique lors du changement de président ou de vice-président a été supprimée.



Harry Dobbelaere
ancien président
groupe de travail
législation

“Il était urgent de réexaminer la loi, de résoudre les problèmes et de clarifier les points de discussion.”

Extension des possibilités de renvoi pour le juge

« Nous avons vu grand », poursuit Harry Dobbelaere. « Au départ, nous avions l'intention de revoir l'ensemble de la loi sur la médiation, mais malheureusement, nous ne disposons pas du temps et des ressources disponibles. Néanmoins, nous avons réalisé des choses dont nous sommes malgré tout fiers. Ainsi, nous avons contribué à élargir le paysage de la médiation, par exemple en influençant l'article 86 de la Loi du 15 mai 2024. Aujourd'hui, un juge peut ordonner une médiation à n'importe quel stade de la procédure. » Le groupe de travail législation a donc engrangé de nombreux résultats ces dernières années, mais cela ne devrait pas s'arrêter là, selon Harry Dobbelaere : « J'espère que la motivation continuera et que le groupe de travail se poursuivra dans l'avenir. »

Partenariat sous les projecteurs *Magistrature*

GEMME BELGIUM

Les tribunaux, qui reçoivent quotidiennement des personnes en situation de conflit, constituent un moyen de faire connaître la médiation. La CFM a déjà mis en place plusieurs actions pour promouvoir les contacts avec la magistrature et mettre en contact les médiateurs et les magistrats. GEMME BELGIUM, l'association de magistrats qui a pour objet la promotion de la conciliation et du renvoi en médiation, est un maillon important de ce processus. Nous collaborons régulièrement, par exemple pour des ateliers et des rencontres. Plusieurs membres de notre Commission sont également membres de GEMME BELGIUM, et lors de la journée centrale de la Semaine de la Médiation 2024, nous avons eu le plaisir d'entendre la contribution des coprésidentes de GEMME, Sylvie Frankignoul et Anne-Marie Witters, ainsi que des membres de GEMME, Caroline Verbruggen et Olivier Moreno. Un moment de réseautage passionnant de GEMME BELGIUM auquel les membres de la CFM Peter Coene, Olivier Moreno, Ivan Verougstraete, Benoît Le Maire et Barbara Gayse ont participé en octobre, a confirmé l'importance de la collaboration et le souhait de maintenir les bons contacts.



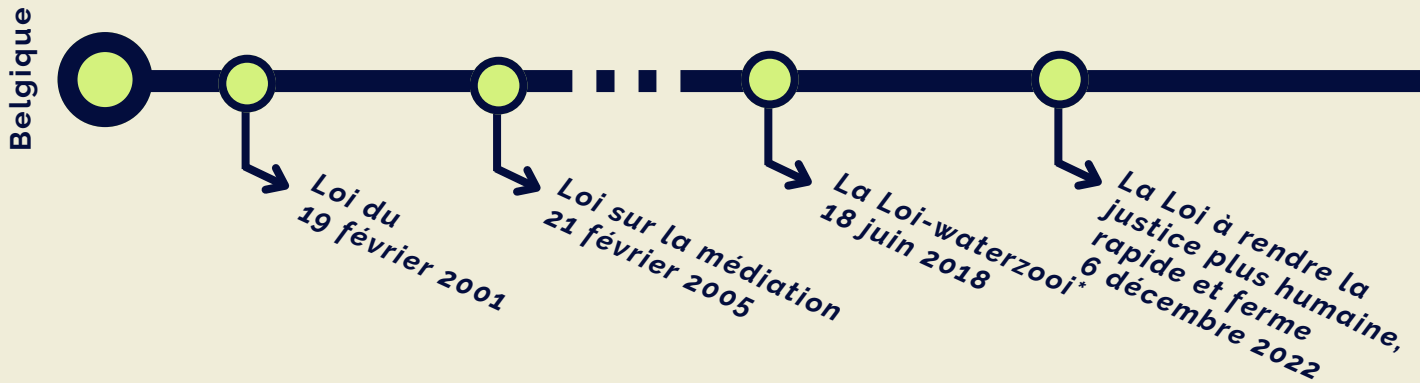
Le nouveau conseil d'administration reprend le flambeau.



La CFM bien représentée à la réunion de GEMME BELGIUM
15 octobre 2024



Anciennes coprésidentes
Anne-Marie Witters et
Sylvie Frankignoul



Loi du 19 février 2001

La médiation est introduite pour la première fois dans le Code judiciaire, au chapitre Ibis « Médiation en matière familiale ».

Loi sur la médiation – 21 février 2005

De l'article 11 de la loi modifiant le Code judiciaire en ce qui concerne la médiation (1) :

Dans le même Chapitre, il est inséré un article 1727, rédigé comme suit :

*Art. 1727. § 1er. Il est institué **une commission fédérale de médiation**, composée d'une commission générale et de commissions spéciales.*

Le Législateur crée la CFM, définit ses attributions et sa structure et met en œuvre la législation de base relative à la médiation. La médiation agréée est désormais possible non seulement dans les affaires familiales, mais aussi dans les affaires civiles et commerciales, ainsi que dans les affaires sociales.

La Loi-waterzooi* 18 juin 2018

La Loi portant dispositions diverses en matière de droit civil et des dispositions en vue de promouvoir des formes alternatives de résolution des litiges (1) impose des **changements majeurs à la composition et aux attributions de la CFM**, y compris une définition de 14 de ses missions. La loi met également l'accent sur **la diffusion de l'information au sujet de la médiation** : les magistrats, les avocats et les huissiers de justice sont désormais tenus d'informer les citoyens sur les méthodes de résolution des conflits à l'amiable.

* "Waterzooi" fait référence à une sorte de soupe gantoise aux ingrédients variés : poulet, pommes de terre, légumes... On pourrait également dire que cette loi contient des ingrédients variés.



Loi portant dispositions diverses en matière civile et judiciaire
19 décembre 2023

Loi portant dispositions en matière de digitalisation de la justice et dispositions diverses Ibis
27 mars 2024

Loi portant dispositions en matière de digitalisation de la justice et dispositions diverses II
15 mai 2024

Loi du 6 décembre 2022

La Loi sur la Médiation est révisée dans les articles 38 à 42 de la loi à rendre la justice plus humaine, rapide et ferme IIbis(1). La structure et la composition de la CFM seront encore modifiées afin que la Commission puisse travailler plus efficacement.

De l'article 42 :

Si les parties ne s'accordent pas sur le médiateur ou les médiateurs à désigner, le juge désigne un médiateur ou des médiateurs agréés selon l'article 1727, § 2, de préférence sur la base d'une liste de tous les médiateurs établie par la Commission fédérale de médiation conformément à l'article 1727, § 2, 10°. Le juge choisit un ou des médiateurs compétents au regard de la nature du différend entre les parties et, dans la mesure du possible, établis à proximité du domicile des parties."

Loi du 19 décembre 2023

La Loi portant dispositions diverses en matière civile et judiciaire du 19 décembre 2023 prévoit une extension du système des **Chambres de règlement à l'amiable**. Les juges et les conseillers (adjoints) des chambres de règlement amiable doivent suivre **une formation spécialisée** en matière de conciliation et de transfert vers la médiation (art. 17, 20-23).

Loi du 27 mars 2024

Dans les articles 119 et 120 de la Loi portant dispositions en matière de digitalisation de la justice et dispositions diverses Ibis, le législateur mentionne l'intérêt supérieur de l'enfant dans le cadre de la médiation familiale. Les médiateurs devraient préciser dans l'accord de médiation comment cet intérêt a été pris en compte.

Loi du 15 mai 2024

La Loi portant dispositions en matière de digitalisation de la justice et dispositions diverses II apporte un nouvel ajustement à la structure et à la composition de la CFM.



Les articles 78 à 86 et l'article 151 de la Loi sur la médiation font l'objet d'une **nouvelle révision en profondeur**. La structure et la composition de la CFM sont encore modifiées : des **membres supplémentaires** sont ajoutés, des tiers sont ajoutés et les mandats deviennent valables pour une durée de trois ans. Chaque commission permanente se verra attribuer un président et un vice-président aux rôles linguistiques différents parmi les membres ou membres suppléants du Bureau. Le juge peut renvoyer encore plus à la médiation.

Art. 86

Dans l'article 1734, § 1er, alinéa 2, du même Code, remplacé par la loi du 18 juin 2018, les mots "et dans la mesure où le délai raisonnable pour obtenir une décision judiciaire n'est pas compromis," sont insérés entre les mots "est possible" et les mots "le juge, peut," et les mots ", à l'audience d'introduction, à une audience de remise à une date rapprochée ou à une audience fixée au plus tard le dernier jour du mois qui suit celui du dépôt des premières conclusions du défendeur" sont abrogés.

“Un juge pourra ordonner une médiation à n'importe quel stade de la procédure. Le paysage de la médiation sera à nouveau étendu.”

Harry Dobbelaere

Ancien vice-président de la CFM

Ancien président du groupe de travail législatif au sein de la CFM

Étude La CFM bâtit des ponts

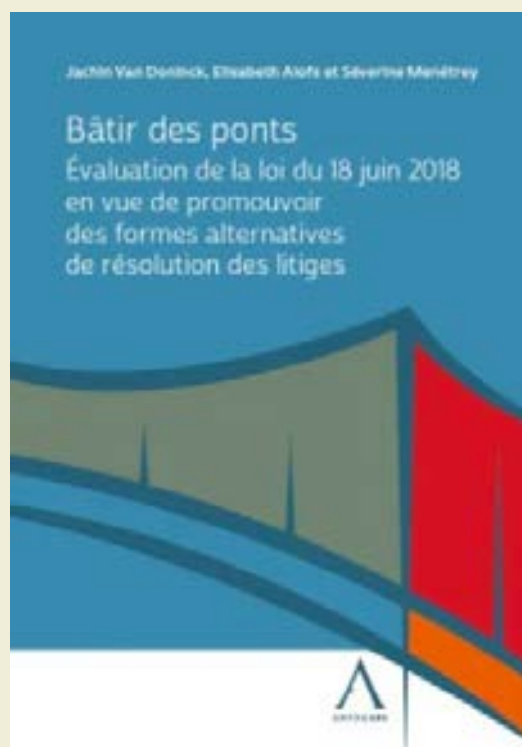
Quel impact les adaptations apportées par la Loi-waterzooi ont-elles eu sur la conscientisation des citoyens et des acteurs de la Justice concernant la médiation ? Sous la devise « mesurer, c'est savoir », nous avons relevé le défi de formuler une réponse à cette question, avec la Vrije Universiteit Brussel (acteurs de la Justice) et avec l'Université d'Anvers et Conflicool (citoyens). Les résultats sont collectés dans *Bâtir des ponts. Évaluation de la loi du 18 juin 2018 en vue de promouvoir des formes alternatives de résolution des litiges*, rédigé par Elisabeth Alofs et Jachin Van Doninck.

Vrije Universiteit Brussel

La première partie de l'ouvrage couvre les recherches des chercheurs de la VUB Anna Maria Wilmot, Jachin van Doninck et Elisabeth Alofs : « Une évaluation de la loi du 18 juin 2018 visant à promouvoir des formes alternatives de résolution des litiges ». Pour cette étude qualitative, commandée et financée par la CFM, les chercheurs ont envoyé un questionnaire approfondi, auquel les personnes contactées pouvaient répondre par courrier électronique ou dans le cadre d'un entretien. Les catégories professionnelles représentées parmi les répondants étaient celles des magistrats, des avocats, des huissiers de justice, des juristes d'entreprise, des notaires et des médiateurs agréés. Des citoyens et des représentants d'entreprises ont également répondu au questionnaire, soit un total de 110 répondants.

Les répondants ont été interrogés notamment sur leur position concernant la collaboration avec la CFM et les médiateurs agréés. L'interaction entre la CFM et les médiateurs agréés a également été abordée, avec une attention particulière pour le site web de la CFM, qui, selon les répondants,

constitue un élément important pour la promotion d'un fonctionnement moderne et harmonieux de la Commission. Les chercheurs ont également évalué dans quelle mesure les différents acteurs fournissent des informations sur la médiation, répondant ainsi à leurs compétences et obligations légales. Ainsi, le degré d'information pour les avocats semble dépendre fortement de



plusieurs facteurs, tels que leur évaluation de l'intérêt de la médiation pour l'affaire et la relation entre les parties concernées. L'obligation de favoriser un mode de résolution amiable des litiges, applicable aux magistrats, a été remplie autant que possible par la majorité des magistrats qui ont répondu, mais environ la moitié d'entre eux ont précisé toutefois que cela augmentait leur charge de travail.

À partir des différents éléments de l'enquête, les chercheurs ont pu identifier certains besoins du secteur et formuler des recommandations stratégiques. Il existe ainsi un grand besoin de diffusion et d'échange d'informations, de financement sous forme d'assistance judiciaire, de formations de qualité pour les (aspirants-)médiateurs et d'une liste claire de médiateurs agréés, en vue de créer un paysage de la médiation performant. La CFM, les référents professionnels et les médiateurs agréés ont tous un rôle à jouer pour répondre à ces besoins. Comme le concluent les chercheurs : « Bâtir des ponts entre la Commission fédérale de Médiation, les référents professionnels et les médiateurs agréés peut non seulement porter la qualité du paysage de la médiation à un niveau supérieur, mais également ouvrir la voie aux citoyens vers plus de médiation et de résolution amiable des conflits. » (p. 72)



Université d'Anvers & Conflicool

Dans la deuxième partie de l'ouvrage, Dilyara Nigmatullina et Stefan Rutten décrivent les résultats de leur étude « Baromètre du règlement des litiges en Belgique : attitudes et expériences des citoyens en matière de résolution des conflits ». Cette enquête sur les besoins juridiques a pris la forme d'une étude empirique et quantitative auprès d'un échantillon de 2005 Belges via le panel de la société d'études de marché britannique YouGov.

Le questionnaire remis aux participants évaluait notamment leurs connaisan-

Quelques recommandations stratégiques issues de l'étude de la VUB

La **CFM** doit informer le public :

- avec un site web performant ;
- grâce à une liste performante de médiateurs agréés ;
- en fonction des besoins du public cible.

La prise en considération des besoins des tiers-médiateurs dans la prise de décision, du droit déontologique et de l'étude est également essentielle.

Chez les **avocats**, un changement de mentalité professionnelle est nécessaire en ce qui concerne les modes adaptés de résolution des conflits. Au sein de la **magistrature**, le juge doit agir comme un gardien de la résolution amiable des conflits. C'est possible via la « chambre de règlement amiable » professionnelle.

Le médiateur agréé doit se positionner comme l'un des acteurs précieux de la Justice.

ces et leur position à l'égard des différents modes de résolution des conflits. Il leur a été demandé, par exemple, s'ils étaient familiarisés avec le concept de « médiation » ainsi que les raisons pour lesquelles ils la choisiraient ou ne la choisiraient pas. L'enquête a également porté sur les expériences concrètes en matière de résolution des conflits, en demandant, par exemple, quels étaient les canaux d'information et les mécanismes de résolution des conflits utilisés par le participant en vue d'une résolution de conflit.

Les résultats ont montré que 28 % de la population recherche des informations sur le web en cas d'implication dans un conflit. Plus de 27 % font appel à l'expertise d'un avocat. Le coût en particulier (pour près de 67 % des répondants) est un facteur décisif dans le choix d'un mode de résolution des conflits. 55 % des répondants ont donc indiqué « économiser de l'argent » comme motif de choix de la médiation. Pour savoir si les répondants connaissaient le concept de « médiation », il leur a été demandé d'en choisir la bonne définition parmi plusieurs options. 58 % ont bien pu estimer ce que représente la médiation. Pour 66 % des répondants, la principale raison de ne pas opter pour la médiation est liée au fait que l'autre partie doit être disposée à coopérer. Dans le cas des expériences concrètes, 45 % ont cherché des informations sur Internet pour résoudre leur conflit. En cas de demande de conseil à quelqu'un, ce sont principalement les avocats, la famille et les amis du répondant qui ont joué le rôle de conseiller.

Les chercheurs concluent que bien que de nombreuses personnes soient déjà familiarisées avec le concept de « médiation », il existe encore beaucoup d'idées fausses sur ses applications. Ici aussi, la diffusion d'informations, en particulier via Internet, reste très importante. L'enquête a ainsi donné matière à réflexion à la CFM pour qu'elle travaille sur sa présence sur Internet.





**Petit message,
grande valeur**

Partenariat sous les projecteurs

Service de Médiation pour le Consommateur



La CFM s'efforce d'être l'ambassadeur de la médiation. Toutefois, outre le rôle de coordination des médiateurs agréés, nous souhaitons également orienter le citoyen vers d'autres formes de médiation et de résolution des conflits, comme cela se fait, par exemple, dans divers services spécialisés en médiation. Pour le faire de manière claire, nous nous réjouissons de nous associer à ces services de médiation. Ainsi, en octobre 2024, Barbara Gayse, chef d'équipe du secrétariat de la CFM, a été invitée à la conférence annuelle du Service de Médiation pour le Consommateur à Bruxelles afin d'y parler de la multitude de méthodes MARC répertoriées dans le Code judiciaire belge. Plus de cent personnes ont découvert la CFM et le rôle du médiateur agréé. L'objectif final est que chaque personne confrontée à un conflit puisse trouver le service et la forme de résolution des conflits qui correspondent le mieux à ses besoins au moyen d'un tableau synoptique clair et pratique.

Continuer à s'engager dans le networking et les partenariats



25 jaar Trialogue



30 jaar bMediation



Salon de la Copropriété



Eigenaarsbond

En 2024, la CFM a été invitée à de nombreux événements. Outre les événements déjà mentionnés dans le présent rapport, nous avons par exemple participé en janvier à la célébration du 30e anniversaire de bMediation et nous avons également pu assister au 25e anniversaire de Trialogues. En 2025 et au-delà, nous souhaitons continuer à participer à des événements de networking afin de mieux connaître le domaine et de partager nos idées sur la médiation.

Continuer à collecter des chiffres

Le grand baromètre de la médiation est revenu en février 2025 : environ mille médiateurs agréés ont partagé leurs réflexions. Les résultats du baromètre seront présentés lors de la Semaine de la Médiation 2025.



Dans l'ombre, l'équipe du secrétariat a toujours été présente pour veiller au bon déroulement des opérations. L'équipe actuelle bénéficie du travail accompli par ses prédécesseurs engagés.

Un grand merci à **Sven, Etienne, Jean-Louis, Petra T., Celine, Ines, Petra H., Belinda**, ainsi qu'à tous les stagiaires et étudiants qui ont animé notre bureau de leur enthousiasme !



Dans l'ombre

Un mot de remerciement

L'impact provient de la collaboration et de la construction d'un réseau solide. Cela peut sembler un peu cliché, mais la vieille expression « des nains sur des épaules de géants » s'applique ici aussi : la CFM a accompli beaucoup de choses au cours des 20 dernières années. Non seulement grâce à l'engagement des membres de la Commission et aux nombreux partenariats qui nous aident à voir et aller plus loin. Le bon encadrement de toute une série de présidents était, est et reste également nécessaire. C'est pourquoi la CFM souhaite profiter de l'occasion pour remercier ces personnes pour leur précieuse contribution à la Commission et au paysage plus vaste de la médiation.

Merci,
Bertrand Asscherickx,
Guy De Reytere,
Vincent Lesseliers,
Bernard Castelain,
Joris Lagrou,
Bruno le Maire,
Theo De Beir,
Marc De Decker,
Laurent Drousie en
Peter Coene.



Bertrand Asscherickx



Guy De Reytere



Vincent Lesseliers



Bernard Castelain



Joris Lagrou



Bruno le Maire



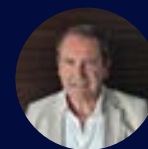
Theo De Beir



Marc De Decker



Laurent Drousie



Peter Coene

Votre histoire de médiation

Dans ce rapport, vous avez lu l'histoire de la CFM, année 2024. La CFM, c'est l'équipe. Ce sont les membres et les différentes Commissions permanentes et spéciales. Mais c'est également vous, médiateur agréé. C'est pourquoi nous aimerions également entendre votre histoire.

Qu'est-ce qui vous pousse à exercer la profession de médiateur agréé ? Qu'est-ce qui vous plaît le plus dans la médiation ? Quel est l'aspect qui vous plaît le moins dans la profession de médiateur agréé ? Vous avez un cas particulier dont vous souhaiteriez faire part à vos collègues médiateurs ? Nous aimerions en savoir plus !

Notre boîte mail est toujours prête à recevoir votre histoire.



communication.cfm-fbc@just.fgov.be




Rapport d'activités


Commission fédérale de Médiation



Commission
fédérale
de Médiation

 ww.fbc-cfm.be

 secr.bemiddelingscommissie@just.fgov.be

 Boulevard Simon Bolivar 30
1000 Bruxelles

**Traduction par la service de traduction,
SPF Justice**