



Baromètre

de la

médiation

2025

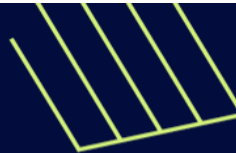
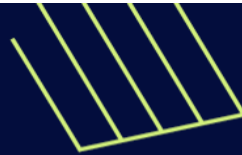


Table des matières

Pourquoi établir un baromètre ?	4
Profil des médiateurs agréés	5
Les domaines de la médiation	5
La formation des médiateurs	6
L'âge des médiateurs.....	6
Médiateurs à temps plein.....	7
En matière familiale	8
Domaines de médiation	8
Tarifs moyens	8
Durée des médiations	9
Efficacité des résultats	9
Impact sur la communication	9
Perception des médiateurs	9
Canaux de désignation du médiateur	9
Médiation avec les jeunes	10
En matière civile et commerciale	12
Domaines de médiation	12
Efficacité des résultats	13
Impact sur la communication	13
Perception des médiateurs	13
Tarifs moyens	12
Canaux de désignation du médiateur	14
En matière sociale	15
Domaines de médiation	15
Efficacité des résultats	16
Processus vs solution	16
Tarifs moyens	15



Canaux de désignation du médiateur	17
Avec les pouvoirs publics	18
Domaines de médiation	18
Pro bono	19
Axes d'amélioration	20



Pourquoi établir un baromètre ?

Depuis 2021, la Commission fédérale de Médiation publie son Baromètre de la médiation, véritable outil de référence pour comprendre les évolutions et les besoins du secteur. Avec près de 1.000 médiateurs agréés qui ont participé au sondage en Belgique, ce baromètre met en lumière leur rôle essentiel d'ambassadeurs du dialogue et de la résolution des conflits.

Le baromètre offre un aperçu du profil des médiateurs, de leurs domaines d'expertise, du taux de réussite des médiations, ainsi que de la répartition par âge. Ce baromètre vise à rendre la médiation plus lisible pour le grand public et à renforcer la confiance dans ce mode de règlement des différends, en montrant concrètement son impact et sa diversité.



Profil des médiateurs agréés

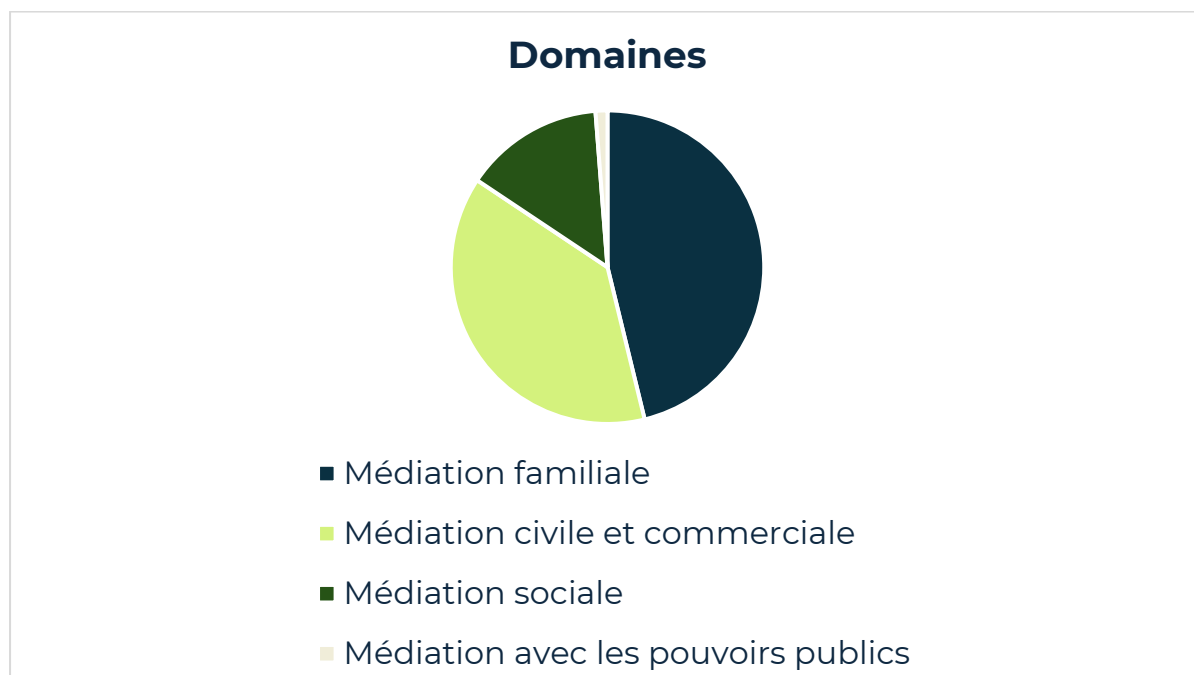
Pour comprendre la diversité du secteur, il est essentiel de dresser le portrait des médiateurs agréés : leurs domaines d'intervention, leur formation et leur âge.

Les domaines de la médiation

La médiation se déploie dans plusieurs champs : familial, civil et commercial, social ou encore avec les pouvoirs publics. Il faut savoir que les chiffres ci-dessous représentent le nombre d'agrément dans chaque domaine, il se peut qu'un médiateur soit agréé dans plusieurs domaines. Ce qui signifie que l'addition de ces chiffres ne représentent pas la totalité du nombre de médiateurs agréés.

En chiffres

- Médiation familiale : 1.539
- Médiation civile et commerciale : 1.272
- Médiation sociale : 480
- Médiation avec les pouvoirs publics : 41





- Le domaine familial reste le domaine dans lequel nous retrouvons le plus de médiateurs agréés. Plus de la moitié des médiateurs agréés sont actifs dans ce domaine.

La formation des médiateurs

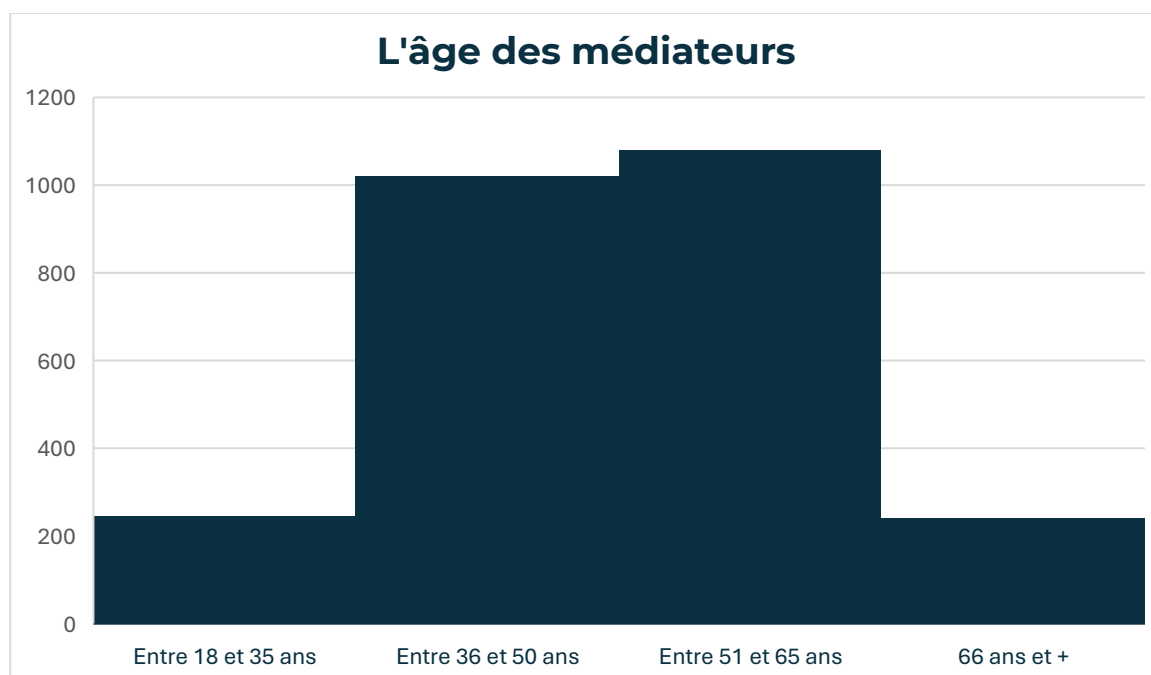
En pourcentages

- Formation juridique : 60%
 - Formation sociale ou psychologique : 24%
 - Autre formation : 16%
 - ❖ Communication, management, tourisme, enseignement, construction, économie, ...
- Si l'expertise juridique reste dominante, les sciences sociales et humaines sont également largement représentées.

L'âge des médiateurs

En pourcentages

- Entre 18 et 35 ans : 9,5%
- Entre 36 et 50 ans : 39,5%
- Entre 51 et 65 ans : 41,8%
- 66 ans et + : 6,3%





- La médiation attire des professionnels de toutes générations. De nombreux jeunes ont obtenu leur agrément et commencé leur activité de médiation.

Médiateurs à temps plein

En pourcentages

- En 2021 : 15,10%
- En 2025 : 22,85%

- La médiation devient progressivement une activité exercée à temps plein. Nous pouvons constater une évolution de 7,75% en comparaison avec l'année 2021.



En matière familiale

La médiation familiale reste le domaine le plus représenté, plus de la moitié des médiateurs agréés sont actifs dans cette matière.

Domaines de médiation

La médiation familiale touche à plusieurs sujets. Voici quelques exemples :

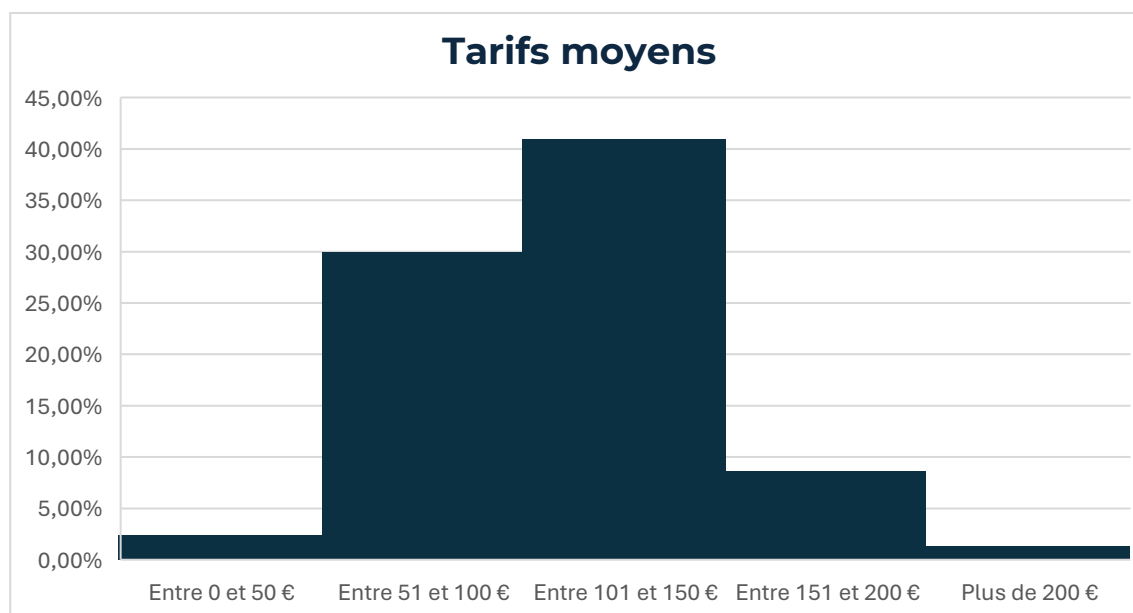
Partage de biens ; pension alimentaire ; successions familiales ; héritage ; conflits intrafamiliaux ; divorce ; enlèvements parentaux d'enfants ; coparentalité ; familles recomposées.

Tarifs moyens

Il s'agit des tarifs des médiateurs par heure. Le montant reprend le tarif total, à diviser entre les parties.

En pourcentages

- Entre 0 et 50 € : 2,4%
- Entre 51 et 100 € : 30%
- Entre 101 et 150 € : 41%
- Entre 151 et 200 € : 8,6%
- Plus de 200 € : 1,3%





- Les prix moyens varient. Généralement, un taux horaire est appliqué selon l'expérience du médiateur et la nature du litige (familial, civil et commercial, construction ou social), le montant du litige et les revenus des parties. Ces prix sont renseignés hors TVA.

Durée des médiations

En pourcentages

- Moins de 15 heures : 79% des médiations

Entre 31 et 90 jours → Temps pour arriver à un accord.

Efficacité des résultats

En pourcentages

- Dans les 67% des médiations aboutissent à un accord :
- 81% aboutissent à un accord complet
 - 19% aboutissent à un accord partiel.

Impact sur la communication

En pourcentages

- Amélioration de la communication entre les parties : 83% des cas.

Perception des médiateurs

- 83% des médiateurs observent que les parties recherchent avant tout une solution.
- Les séquences « classiques » des étapes sont rarement suivies. Seulement 40% des médiateurs suivent intégralement le processus classique. Les autres optent pour une approche plus flexible.

Canaux de désignation du médiateur

Les médiateurs nous ont renseigné quelques canaux par lesquels ils ont été choisi par leurs clients. Parmi ceux-ci, voici les plus importants :

1. Bouche à oreilles → 80%



2. Cours et tribunaux → 35%
3. Liste de la Commission fédérale de Médiation → 32%

Les répondants pouvaient cocher plusieurs options, ce qui explique le pourcentage élevé.

Médiation avec les jeunes

Il s'agit de la première collecte de données dans le cadre de la médiation avec les jeunes. 176 personnes ont répondu à l'enquête et sont des médiateurs agréés actifs entre 2022 et 2024.

→ Le nombre de médiations étaient en hausse.

Pratiques variées

- 16% des médiateurs établissent une discussion directement avec les enfants ;
- 16% ne discutent jamais avec les enfants ;
- 42% ne délèguent jamais cette pratique à d'autres experts.

Les répondants ont été invités à se positionner sur une échelle allant de « *pas d'accord* » à « *d'accord* » concernant différentes affirmations relatives à la médiation dans le domaine de la jeunesse. Les résultats mettent en évidence des tendances majoritaires. En moyenne :

- 84 % des répondants se déclarent plutôt d'accord avec l'idée qu'un enfant a le droit d'être informé et impliqué dans les sujets qui le concernent.
- 78 % se déclarent plutôt d'accord avec l'idée qu'un enfant n'est pas partie prenante formelle dans une médiation, mais qu'il doit être impliqué autant que possible et avoir la possibilité de s'exprimer.
- 66 % se déclarent plutôt d'accord avec l'idée qu'il est également important de parler aux jeunes enfants (dès 4 ans), en utilisant des méthodes adaptées.
- 29 % se déclarent plutôt d'accord avec l'idée que parler à un enfant aide à découvrir la vérité.
- 47 % se déclarent plutôt d'accord avec l'idée que l'autorité parentale prime sur les droits de l'enfant, de sorte que si un parent refuse que l'enfant soit interrogé, cela n'est pas possible.



- ➔ La plupart des médiateurs considèrent la participation des enfants comme essentielle.
- ➔ Ce type de médiation est encore très récent. Il reste beaucoup à apprendre. C'est dans cette optique que la Commission Jeunesse & Médiation joue un rôle clé.



En matière civile et commerciale

La médiation civile et commerciale occupe une place importante, il s'agit du deuxième plus grand domaine dans lequel les médiateurs agréés exercent leur compétence. 37% des participants de notre baromètre pratiquent la médiation en matière civile et commerciale.

Domaines de médiation

Voici quelques exemples de sujets dans lesquels une médiation peut être entamée :

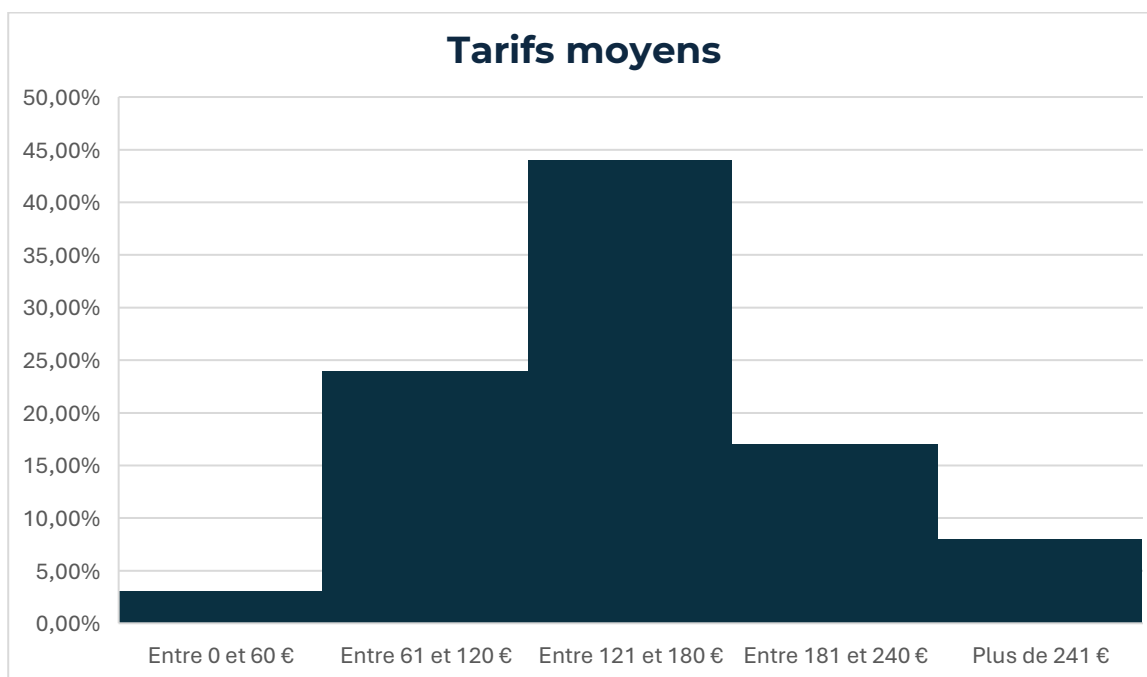
Bail ; bail commercial ; responsabilité civile ; conflits de voisinage ; banque et assurance ; propriété intellectuelle ; services aux entreprises ; industrie ; affaires publiques ; copropriété ; construction et immobilier ; droit de la consommation ; technologies de l'information et de la communication ; commerce et distribution ; conflits entre actionnaires ou associés.

Tarifs moyens

Il s'agit des tarifs des médiateurs par heure. Le montant reprend le tarif total, à diviser entre les parties.

En pourcentages

- Entre 0 et 60 € : 3,15%
- Entre 61 et 120 € : 23,97%
- Entre 121 et 180 € : 44,8%
- Entre 181 et 240 € : 17,03%
- Plus de 241 € : 7,89%



→ Nous pouvons constater que, même s'il s'agit de prix moyens renseignés, les tarifs sont plus élevés en matière civile et commerciale qu'en matière familiale. Ces prix sont renseignés hors TVA.

Efficacité des résultats

En pourcentages

- 63% des médiations aboutissent au moins à un accord partiel, dont 82% d'entre-elles aboutissent à un accord complet.
- 65% arrivent à résoudre provisoirement le problème.

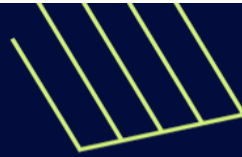
Impact sur la communication

En pourcentages

- Amélioration de la communication entre les parties : 87% des cas.

Perception des médiateurs

- Comme en médiation familiale, d'après 88% des médiateurs en matière civile et commerciale, les parties recherchent avant tout une solution.



- De ce fait, seulement un peu plus de la moitié des médiateurs répondants, soit 54%, suivent intégralement le processus classique. Les autres optent pour une approche plus flexible.

Canaux de désignation du médiateur

Les médiateurs nous ont renseigné quelques canaux par lesquels ils ont été choisi par leurs clients. Parmi ceux-ci, voici les plus importants :

1. Bouche à oreilles -> 66%
2. Cours et tribunaux -> 47%
3. Liste de la Commission fédérale de Médiation -> 23%

Les répondants pouvaient cocher plusieurs options, ce qui explique le pourcentage élevé.



En matière sociale

Il s'agit d'un domaine niche en médiation. Il représente seulement 15% des médiateurs actifs. Le nombre de médiation est cependant en hausse.

Domaines de médiation

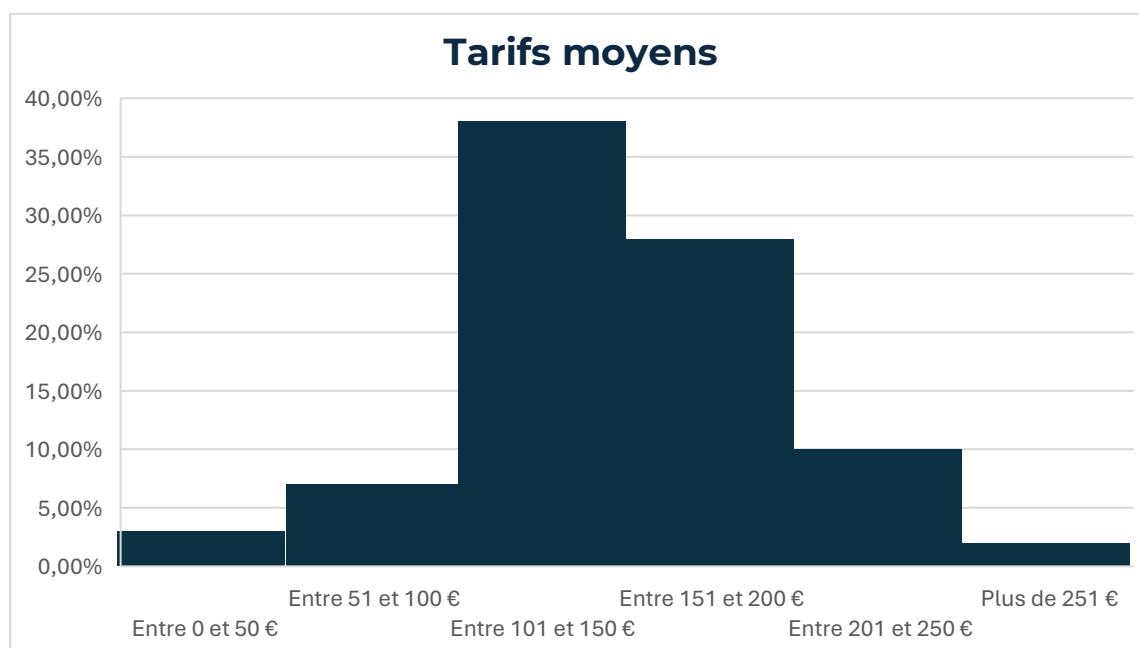
Changement de poste ; rupture de contrat par l'employé ; discrimination ; harcèlement moral ; évaluation des performances ; horaires et conditions de travail ; licenciement par l'employeur ; salaire.

Tarifs moyens

Il s'agit des tarifs des médiateurs par heure. Le montant reprend le tarif total, à diviser entre les parties.

En pourcentages

- Entre 0 et 50 € : 3%
- Entre 51 et 100 € : 7%
- Entre 101 et 150 € : 38%
- Entre 151 et 200 € : 28%
- Entre 201 et 250 € : 10%
- Plus de 251 € : 2%





- De nouveau, tout comme en matière civile et commerciale, les tarifs sont plus élevés qu'en matière familiale. Ces prix sont renseignés hors TVA.

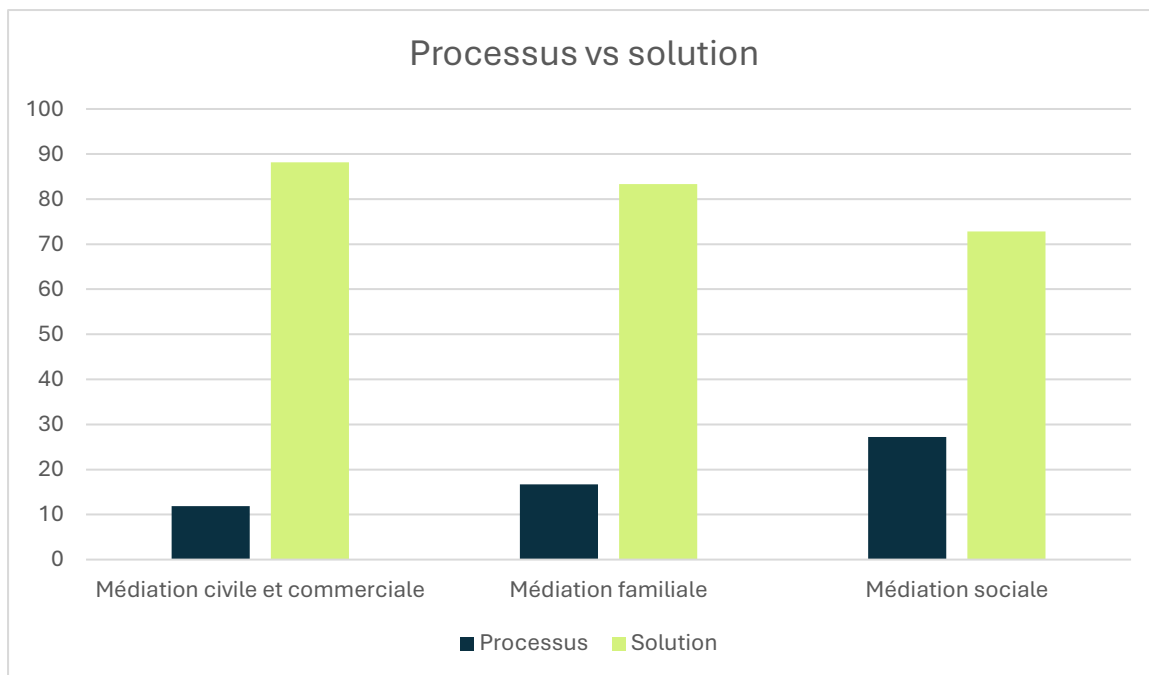
Effacité des résultats

En pourcentages

- Médiations qui aboutissent à un accord: 60%, dont 67% qui aboutissent à un accord complet
- 89% des médiations permettent d'obtenir une communication améliorée et 77% arrivent à résoudre provisoirement le problème.

Processus vs solution

Dans le domaine social, même si la solution reste la priorité, le processus est davantage valorisé par rapport aux autres domaines.





Canaux de désignation du médiateur

Les médiateurs nous ont renseigné quelques canaux par lesquels ils ont été choisi par leurs clients. Parmi ceux-ci, voici les plus importants :

1. Bouche à oreilles → 62%
2. Cours et tribunaux → 23%
3. Liste de la Commission fédérale de Médiation → 21%

Les répondants pouvaient cocher plusieurs options, ce qui explique le pourcentage élevé.



Avec les pouvoirs publics

La médiation avec les pouvoirs publics est un domaine bien spécifique. Ce dernier illustre la volonté d'instaurer un dialogue constructif entre les citoyens et les institutions. Les répondants au baromètre 2025 sont représentés par 6% dans ce domaine de médiation.

Domaines de médiation

Aménagement du territoire ; permis de construire ; litige fiscal ; conflit de voisinage impliquant une commune ; relations de travail dans une administration ; sécurité sociale ; services publics locaux.



Pro bono

La médiation pro bono, encore méconnue, témoigne de l'engagement de certains médiateurs à offrir leurs compétences au service de l'intérêt général.

Il s'agit de la première enquête menée au sein de ce type de médiation.

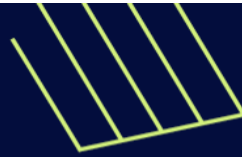
Ce que nous avons pu constater dans l'ensemble des répondants :

- 17% sont déjà actifs comme médiateurs pro bono ;
- 20% n'avaient jamais entendu parler de la médiation pro bono.

Défis et soutien

Le baromètre met en lumière les obstacles rencontrés par les médiateurs et les pistes de soutien nécessaires pour renforcer la pratique :

- La procédure de demande/paiement est jugée comme assez compliquée ;
- ➔ 45% des répondants sont motivés par d'autres motifs que la procédure et les honoraires pour pratiquer la méthode pro bono.
- La CFM a établi un nouveau guide de référence pour la rémunération des procédures de médiation ;
- L'impact de la communication de la CFM est à mesurer à l'avenir.



Axes d'amélioration

Enfin, les retours des médiateurs ont permis d'identifier les axes d'amélioration de la médiation, essentiels pour développer la notoriété et l'efficacité de cette dernière.

Défis identifiés

- Moins de 50% de la totalité des médiateurs agréés ont donné un feedback pour notre baromètre ;
- Les formations/certifications sont coûteuses ;
- La notoriété de la médiation reste faible ;
- La co-médiation est sous-utilisée.

Dimension entrepreneuriale

- Après l'agrément, peu d'efforts sont réalisés pour obtenir une visibilité ;
- La promotion et le réseautage sont souvent oubliés ;
- La communication est limitée pour les événements organisés par les médiateurs eux-mêmes (même auprès de ceux plus expérimentés)

Réflexion à mener

- Faut-il réaliser systématiquement un feedback avec les clients ?
 - Très peu de médiateurs demandent un feedback de leur médiation aux clients. C'est le cas par exemple en médiation civile et commerciale, où 52% des médiateurs ne le font pas.
 - Ceux qui le font demandent, la plupart du temps (49%), de reprendre contact en cas de questions ou de mécontentement. Mais il y a également d'autres pratiques qui sont réalisées : conversation téléphonique, nouveau contrat après 6 mois, formulaire de feedback, ...
- Devons-nous réaliser des entretiens de suivi standard ?
- La co-médiation doit-elle être renforcée ?