

VIE QUOTIDIENNE

Conciliateurs, médiateurs : comment les choisir ?

Dans une copropriété située non loin de Metz, une dispute concernant une parolâ à installer sur un balcon a provoqué des dissensions entre les copropriétaires et complètement bloqué le fonctionnement de l'immeuble. Depuis le début de ces difficultés, en 2008, 160 000 euros de frais d'avocat ont été dépensés avant que la cour d'appel n'oblige les copropriétaires à entamer une médiation. A la suite de cette dernière, les copropriétaires ont renoué le dialogue et viennent de renoncer aux diverses procédures.

Opter pour une procédure de médiation est donc parfois moins coûteux et plus efficace qu'une action en justice. « *Le médiateur recueille la parole de chacun, modère le débat et aide les participants à trouver leurs propres solutions de façon que ces dernières fonctionnent* », résume Dominique Weber, présidente de l'Association nationale des médiateurs (ANM).

Dans certains cas, la médiation est même obligatoire avant toute action en justice. La loi du 23 mars 2019 de programmation 2018-2022 et de réforme de la justice a imposé une tentative de règlement amiable pour les litiges dont l'indemnité n'excède pas 5 000 euros. Ces dispositions concernent tous les litiges, qu'il s'agisse des conflits de voisinage, d'un impayé, d'un problème lié à la consommation, avec un artisan ou entre un propriétaire et un locataire. Le juge, en matière pénale

Les sites pour trouver un médiateur ou un conciliateur

Nom de l'organisme	Site
Fédération française des centres de médiation	ffcmmediation.org
Chambre nationale des praticiens de la médiation	cnpm-mediation.org
Association des médiateurs européens	mediateurseuropeens.org
Médiation par l'intermédiaire d'un notaire	mediation.notaires.fr
Médiation par l'intermédiaire d'un avocat, Conseil national des barreaux	cnb.avocat.fr
Barreau de Paris	mediation.avocatparis.org
Médiation par l'intermédiaire d'un commissaire de justice	commissaire-justice.fr
Conciliateurs de France	conciliateurs.fr

Infographie Le Monde

ou civile, peut également imposer une médiation à toutes les parties, même si le seuil de 5 000 euros est dépassé. Un décret du 11 mai 2023 prévoit cependant quelques exceptions, notamment en cas d'urgence ou d'indisponibilité d'un professionnel de la médiation dans les trois mois.

La profession de médiateur n'est pas réglementée, même si des formations et des diplômes existent. Tout le monde peut donc s'improviser médiateur avec le risque pour l'utilisateur de tomber sur un professionnel qui n'est pas compétent. Pour être certain de choisir le bon interlocuteur, il est conseillé de se rendre sur les sites des associations de médiateurs ou de la Fédération française des centres de médiation.

Il est aussi possible de passer par des notaires, des avocats ou des commissaires de justice, qui développent une activité de médiation depuis quelques années.

Les litiges sur la consommation

Pour autant, il reste un obstacle à la médiation : son coût. « *Il faut compter entre 150 et 300 euros par heure et il faut entre trois et cinq heures au minimum selon les besoins* », indique Romain Carayol, président de la Fédération française des centres de médiation. M. Carayol regrette d'ailleurs que les assurances des particuliers prennent rarement en charge ce coût dans le cadre des contrats de protection juridique. Il est toutefois possible de bénéficier de solutions gratuites pour régler un

différend à l'amiable. C'est notamment le cas en matière de consommation.

Depuis 2016, tout professionnel vendeur de biens et de services doit mettre en place un dispositif de médiation ou choisir un médiateur sur une liste fournie par le ministère de l'économie. Dans ce cas, le professionnel finance la médiation et la procédure est gratuite pour le client. Les grandes villes ont également mis en place des médiateurs en cas de conflits avec les administrés.

Autre possibilité gratuite : saisir un conciliateur de justice. Il s'agit de personnes bénévoles, souvent des retraités qui souhaitent s'investir dans la société. Leur travail est proche de celui des médiateurs, mais avec quelques nuances : le conciliateur est un auxiliaire de justice assermenté, ce que n'est pas le médiateur. Mais leur action est généralement plus succincte, avec le reproche qui leur est fait d'imposer une solution aux parties avec le risque que celle-ci ne soit pas adaptée. Certaines conciliations sont parfois menées par l'intermédiaire du conciliateur sans que les parties ne se rencontrent. Dans tous les cas, les médiateurs comme les conciliateurs estiment que 70 % des médiations et des conciliations sont couronnées de succès, mais cela laisse 30 % dans lesquelles, la tentative de règlement amiable ayant échoué, le recours au tribunal est inévitable. ■

NATHALIE COULAUD

