

Dossier

# La médiation pour éviter la sentence du juge

Le nombre de médiateurs actifs en Suisse a doublé au cours des dix dernières années. Divorces, conflits de voisinage, commerciaux ou encore administratifs... **Cette pratique basée sur le dialogue se veut une alternative au système judiciaire classique.**

Texte: Alexandre Willemin Photos: Laurent de Senarclens

Il y a dix ans. «L'une des explications est notamment à chercher du côté du nouveau code de procédure civile, mis en place en 2011 et qui permet aux magistrats de proposer à tout moment une médiation aux parties en présence», indique Anne Catherine Salberg, présidente de la commission de reconnaissance de la FSM.

En ce qui concerne les affaires pénales, l'option est également possible au niveau fédéral, mais uniquement pour les cas qui mettent en jeu des mineurs. Certains cantons, comme Genève en Suisse romande, sont allés plus loin en ouvrant cette procédure aux délits sans gravité commis par des

adultes. «La solution pourrait être adaptée par exemple lors d'un conflit familial, puisque dans un tel cas le but est de réinstaurer le dialogue entre les différents acteurs et de parvenir à rétablir un lien de confiance, estime la médiatrice genevoise.

**Au contraire d'un procès au tribunal, qui souvent ne suffit pas à rétablir la paix au sein d'une famille...»**

L'un des principaux atouts de la médiation est son coût, qui s'élève en moyenne à 200 francs par séance et est largement inférieur aux honoraires d'un avocat. Cette procédure a aussi l'avantage d'être généralement plus rapide que les affaires amenées devant la justice. «Cela peut être intéressant en cas de litiges commerciaux, ajoute Anne Catherine Salberg, les entreprises étant souvent pressées de résoudre leurs conflits.»

La médiation touche aujourd'hui des champs très larges. Mais a-t-elle vraiment sa



**«Lors d'un divorce, les enfants ont aussi leur mot à dire»**

**Guy Zen Ruffinen,**  
consultant en médiation familiale



*Des difficultés personnelles ont motivé Guy Zen Ruffinen à faire profiter les autres de son expérience.*

**C'est une affaire personnelle qui est à la base de la réorientation professionnelle de Guy Zen Ruffinen.** «En 1988, j'ai vécu un divorce douloureux, confie-t-il. Au terme de la procédure, le juge, sans même me demander mon avis, a décidé de confier la garde de nos enfants à leur mère. Un véritable poing dans le visage!» Cet événement incite le fonctionnaire de la ville de Fribourg à se former à la médiation à l'Institut d'études du couple et de la famille à Genève. «J'étais un pionnier à l'époque... nous étions encore peu nombreux à pratiquer cette activité en Suisse.»

**Si la médiation familiale a tout de suite convaincu le Valaisan,** c'est parce qu'elle apporte selon lui de nombreux avantages aux couples en instance de divorce et/ou de séparation. «L'un des principaux atouts de cette méthode, c'est qu'elle permet de réinstaurer de la communication, explique-t-il.

Non seulement entre les deux personnes qui se séparent, mais aussi avec leurs enfants et parfois même les grands-parents. Cela permet d'éviter par la suite des tiraillements, lorsqu'il s'agit notamment d'organiser et de maintenir les liens avec les enfants.»

**Guy Zen Ruffinen a œuvré plus de vingt ans en tant que médiateur indépendant** dans toute la Suisse. «Mon taux de succès est d'environ 98%, cela signifie que les médiations familiales donnent lieu à une convention de séparation et de divorce susceptible d'être ratifiée par les tribunaux, explique-t-il. La plus grande difficulté est de convaincre à la base les deux parties à entamer une telle procédure plutôt que de demander les services d'un avocat.»

**D'ailleurs selon l'expert, tous les divorçants devraient passer par la médiation familiale**

sans avoir recours à l'avocat. «Durant toute ma carrière, je n'ai dû refuser que deux ou trois cas où il y avait maltraitance d'enfant... La déontologie m'impose bien sûr de les dénoncer au juge d'instruction.»

**Aujourd'hui, Guy Zen Ruffinen poursuit son activité en tant que consultant** en médiation familiale. En avril dernier, il a publié un livre\* dans lequel il raconte sa longue expérience. «Le principal message que je désire faire passer, c'est que les enfants ne doivent jamais être considérés comme une monnaie d'échange. La médiation familiale offre les plus grandes chances aux parents en instance de divorce pour trouver la moins mauvaise solution pour leur progéniture et leur patrimoine familial.»

\* A lire: «K.O. debout. Un divorcé vous parle!», Guy Zen Ruffinen (disponible sur [www.guyzenruffinen.ch](http://www.guyzenruffinen.ch))

place partout? «Ce n'est pas une baguette magique, elle n'est pas la solution à tous les problèmes, poursuit-elle. **Je reste convaincue que justice et médiation sont complémentaires** et qu'il s'agit de déterminer au cas par cas s'il est envisageable de parvenir à un accord à l'amiable entre les parties. Il arrive aussi que l'on recoure à la médiation après un jugement, par exemple pour régler les conflits concernant la garde des enfants suite à un divorce.»

Actuellement, le métier de médiateur n'est pas protégé en Suisse, même si la branche se professionnalise depuis quelques années. «De plus en plus de personnes se forment aujourd'hui dans ce domaine, confirme Florence Studer qui enseigne la médiation à la Haute Ecole d'ingénierie et de gestion d'Yverdon et à l'Université de Fribourg. Que ce soit pour devenir médiateur ou acquérir des outils pour la résolution de conflits au sein de leur contexte professionnel.»

#### Un métier pour peu d'élus

Mais si la demande en médiation est en augmentation, elle reste tout de même plus basse que l'offre proposée. «Peu de personnes parviennent à vivre en Suisse romande de la médiation, indique la Fribourgeoise. Mais je reste confiante pour mes collègues: la demande va continuer sa lente mais claire évolution. La médiation peut encore se développer, par exemple quand il s'agit de régler les droits successoraux ou de placer des personnes âgées en maison de retraite.»

Si les médiateurs proviennent d'horizons professionnels très diversifiés, cette activité requiert tout de même certaines compétences sociales, estime la formatrice. **«Cela demande à la fois une grande souplesse – les échanges sont souvent imprévisibles – et une grande rigueur** puisqu'il faut parvenir à structurer les échanges, conclut Florence Studer. Si j'ai été attirée d'abord par la dimension idéologique de la médiation, je me rends compte aujourd'hui que c'est son aspect pragmatique qui me plaît au quotidien.» →

## «La médiation a des effets bénéfiques pour les deux parties concernées»

**Viktoria Aversano,**  
médiatrice et avocate  
au barreau genevois

«Un jour, alors que je rédigeais pour un client père de famille sa demande de divorce – contenant des propos virulents envers son épouse – j'ai eu un déclic: mon intervention allait engendrer et entretenir beaucoup de souffrance humaine; n'y avait-il pas un autre moyen d'intervenir?»

Il y a quinze ans, Viktoria Aversano décide de mettre sa carrière d'avocate entre parenthèses et entame des formations en médiation et coaching. «C'est à cette même période que le canton de Genève a mis sur pied un dispositif sur la médiation pénale, se rappelle-t-elle. J'ai tout de suite su que c'était fait pour moi!»

#### Aujourd'hui la Genevoise est encore inscrite au barreau

mais elle ne pratique plus que la médiation dans le cadre du cabinet Esprit d'Entente qu'elle a créé il y a dix ans. «Je n'arriverais pas à mener de front ces deux activités. Ce sont des postures trop différentes: la médiation présuppose d'entrer dans une logique de non-affrontement, le but étant d'arriver à un accord équitable.» Ce qui implique bien sûr que les deux parties veuillent bien se lancer dans une telle démarche. «C'est souvent mon rôle: convaincre la seconde partie à entrer en médiation. Il s'agit alors pour cette personne de parvenir à mettre de côté ses rancœurs et parfois sa volonté de vengeance...»

**Viktoria Aversano fait partie** des trente-six médiateurs assermentés par la justice genevoise pour accompagner des procé-



*Le désir de trouver des solutions constructives a motivé Viktoria Aversano à s'orienter vers la médiation.*

dures de type pénal, incluant adultes ou mineurs. «Les médiateurs sont parfois perçus comme des concurrents des avocats. Moi j'estime que certaines affaires sont plus propices à leurs services, alors que d'autres exigent toujours d'être représenté par un avocat. Comparée aux autres méthodes de gestion de conflits, la médiation est plus rapide, plus économique, plus flexible et respectueuse des liens entre les personnes. A l'inverse des procès classiques où l'on ressort toujours, y compris en cas de victoire, avec un arrière-goût de défaite...»

**La majorité des médiations pénales avec des mineurs** confiées à Viktoria Aversano concernent des violences physiques entre écoliers. Des cas où, précisément, la médiation se révèle une option très adaptée. «Ces enfants sont souvent inscrits dans la même école et donc amenés à se côtoyer. Il faut donc s'assurer qu'ils puissent se fréquenter sans crainte.» C'est là le but de la médiation, qui cherche à créer un espace de communication. «A chaque fois, les propos qui émergent sont extrêmement réparateurs pour les deux parties.»

## En chiffres

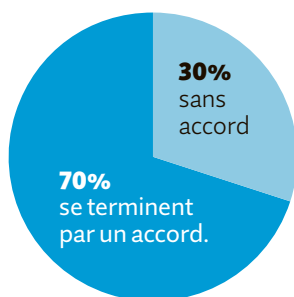
41%

**des prises de contact** avec des médiateurs se font par les personnes concernées directement par le conflit. L'employeur ou l'organisation impliquée établit les médiations à **21%** (conflits en entreprise ou en établissement scolaire). Et seulement **9%** des cas sont transmis par le tribunal.

10%

**Pour plus de la moitié (53%)** des médiateurs, la médiation ne représente que 10% de leur activité professionnelle.

## Un dénouement souvent positif



## Durée moyenne des médiations

3 à 5 séances

49%

1 à 2 séances

30%

plus de 16 séances

2%

Sources: «Enquête médiation Suisse 2014», FSM



*Philippe Beck ne se laisse pas rebuter par les refus fréquents d'entrer en médiation.*

## «La solution aux conflits de voisinage: le dialogue»

**Philippe Beck**, président de l'Association vaudoise pour la médiation de voisinage

**La résolution non violente des conflits**, c'est son domaine de prédilection. Philippe Beck est l'auteur de plusieurs ouvrages sur le sujet et anime des formations sur ce thème. Il est aussi depuis avril dernier le président de l'Association vaudoise pour la médiation de voisinage\*, un rôle qu'il avait déjà endossé il y a une quinzaine d'années. «Les conflits entre voisins ne sont pas le terrain le plus évident pour entamer une procédure de médiation, confesse le Morgien. Et pour une raison très simple: il n'y a pour eux aucun enjeu affectif – comme c'est le cas lors d'un conflit familial – ni financier – ce qui caractérise notamment les litiges commerciaux. Lorsqu'un voisin vous cause des soucis, vous avez juste une envie, celle qu'il déménage!»

**La première tâche consiste donc à parvenir à réunir autour d'une même table** les deux voisins en conflit. «Dans environ 90% des cas, la personne qui a pris contact avec nous ne parvient pas à motiver son voisin à participer à une séance de médiation, indique le médiateur. Mais ce n'est pas forcément un échec! Notre invitation, notre écoute au travers d'un premier contact téléphonique suffisent parfois pour que le voisin mis en cause modifie son attitude. Et même si ce n'est pas le cas, cet échange aura permis à la personne en difficulté de se sentir écoutée.»

**L'association reçoit chaque année une centaine d'appels**, qui ne donnent lieu au final qu'à une dizaine de séances de médiation. «Cela frustre parfois nos bénévoles de n'avoir pas plus souvent l'occasion de venir en aide, explique-t-il. Pour augmenter notre visibilité, nous avons orga-

nisé une campagne d'affiche dans les bus yverdonnois. Et nous comptons sur les gérances immobilières, encore trop peu nombreuses à conseiller nos services aux locataires.»

**Un service d'autant plus important** que les conflits de voisinage semblent augmenter: «Il y a d'un côté un stress croissant dans de nombreuses professions, ce qui provoque pour les personnes touchées un plus bas degré de tolérance face aux nuisances sonores émanant des appartements voisins.» L'autre explication est en rapport avec le vieillissement de la population: «Davantage de personnes âgées vivent seules et restent une large partie de la journée chez elles. Elles sont donc très sensibles au bruit dans l'immeuble, qu'elles perçoivent pratiquement jour et nuit.» **MM**

\* www.mediation-de-voisinage.ch ou appel sans surtaxe au 0848 844 948