

La Médiation, mode alternatif de résolution des conflits devenu incontournable !

Introduction

Dans un monde où les conflits surgissent à tout moment, dans tous les domaines de la vie familiale, sociale, professionnelle ou alors commerciale, la Médiation s'impose, de mieux en mieux, comme un processus privilégié de recherche de justice pour les parties entrées en conflit. Elle est considérée comme un outil qui permet de rétablir, sauvegarder et même développer les bonnes relations. L'accès à la justice dans un délai raisonnable est un droit pour tout citoyen reconnu par les constitutions des Etats, y compris la Constitution burundaise de 2018¹. Le recours à un mode alternatif de résolution des conflits, à l'instar de la Médiation, vise la résolution du conflit dans le plus court délai possible, un délai suffisamment raisonnable permettant d'éviter l'escalade du conflit.

La Médiation a constitué dans différentes traditions du monde, un outil de résolution des conflits, avant de laisser la place ou d'être éclipsée par les systèmes juridiques et judiciaires. Elle est pourtant réapparue

avec vigueur, particulièrement dans les pays anglo-saxons vers les années 1960 et elle est aujourd'hui considérée comme le mécanisme le plus important de résolutions des conflits, parmi les autres modes alternatifs de résolutions des conflits (MARC)².

Outre la Médiation, les autres MARC les plus utilisés sont la *Conciliation*, la *Négociation* et l'*Arbitrage*, auxquels s'ajoutent, selon les Etats, l'*Evaluation Neutre* (appelée aussi l'*Expertise*) & l'*Ombudsman*. Cet article ne s'intéresse qu'à la Médiation, comme mode alternatif de résolution des conflits.

Dans les pays de la Communauté Est-Africaine (EAC), la Médiation constitue un des modes alternatifs de résolution des conflits réglementés, connu du public et utilisé par celui-ci, volontairement ou par obligation légale.

En Ouganda, par exemple, la Médiation a été instituée par une loi de 2013 qui oblige les parties à un conflit à engager

¹ Article 38 de la Constitution de la République du Burundi du 07 juin 2018: "Toute personne a droit, dans une procédure judiciaire ou administrative, à ce que sa cause soit entendue équitablement et qu'il soit jugé dans un délai raisonnable."

² *A Reflection on a court - Annexed Mediation in Tanzania*, Zakayo N. Lukumay - Tanzania Law Society ; *Mediation Series - Mediation essentials - World Bank Group, IFC* (PDF doc).

préalablement le processus de Médiation avant la saisine des juridictions en matière civile³. En République Unie de Tanzanie, la Médiation existe depuis 1994. La mission de médier a d'abord été confiée au juge/magistrat. Aujourd'hui, la pratique est désormais basée sur la liberté de choix du Médiateur et se fait aussi bien en présentiel qu'en ligne⁴.

Au Burundi, les MARC ne sont pas très utilisés ni par les populations lambda ni dans le monde des affaires. Créé en 2004, le Centre Burundais d'Arbitrage et de Conciliation (CEBAC) a fonctionné timidement sans connaître de succès auprès du public burundais, particulièrement le monde des affaires, surtout après le retrait d'un membre important, la *Chambre de Commerce, d'Industrie, d'Agriculture et d'Artisanat*, actuelle Chambre Fédérale du Commerce et de l'Industrie au Burundi. Le Code de Procédure Civile burundais de 2023 (comme celui de 2004) consacre le titre troisième sur la procédure d'arbitrage⁵. Ce même code rend obligatoire la Conciliation, préalable devant le Conseil des notables - « *ABAHUZA* » - pour toutes les affaires civiles de la compétence des tribunaux de résidence⁶. Quant à la

Médiation, le Code y fait allusion à l'article 446 in fine, alors que le Code de commerce reconnaît le procès-verbal (PV) de conciliation (accord amiable) en matière commerciale, signé par le juge et les parties comme un titre exécutoire.

La Médiation est très peu connue comme mode de résolution des conflits au Burundi. Elle est souvent confondue avec la conciliation, mais les deux suivent une procédure distincte. Les avantages de la Médiation tiennent surtout aux techniques utilisées pour arriver à un accord. L'Organisation pour l'Harmonisation du Droit des Affaires en Afrique (OHADA) a mis en place la réglementation de l'Arbitrage et la Médiation comme MARC⁷. Etant donné que le Burundi devrait incessamment adhérer au système du droit OHADA, ce serait dommage pour les hommes et les femmes d'affaires burundais de ne pas utiliser l'outil innovateur qu'est la Médiation, pour prévenir et résoudre les conflits inévitables.

L'objectif de cet article est donc d'informer l'opinion sur l'existence d'un outil de justice promouvant la résolution des conflits par les parties elles-mêmes et leur

³ *Judicature (Mediation) Act 2013*

⁴ *Court Annexed Mediation guidelines, 2024-3.1*

⁵ Loi n° 1/27 du 28 décembre 2023 portant modification du Code de Procédure Civile - Titre III, articles 447 et suivants.

⁶ Ibid. - articles 442- 446

⁷ Voir l'Acte Uniforme relatif à l'arbitrage et celui relatif à la Médiation, tous deux de 2017.

donnant finalement l'accès à la justice tant recherchée.

Définition et principes

La Médiation est un processus structuré, volontaire, confidentiel et impartial, où une tierce personne, neutre, appelée Médiateur.trice, aide les parties en conflit, à trouver une solution, mutuellement acceptable, au différend ou conflit qui les oppose.

Contrairement au juge étatique ou à l'arbitre dans une procédure d'arbitrage, le.la Médiateur.trice ne tranche pas le conflit, mais facilite le dialogue et la compréhension des intérêts des parties.

Il faut noter d'ores et déjà que la Médiation n'a nullement l'ambition de remplacer le recours au juge (étatique ou privé), car les rôles assignés à l'un ou l'autre, sont différents et s'avèrent plutôt complémentaires. Ce nouvel outil vient comme un préalable, ayant l'objectif de trouver une solution optimale, négociée par les parties à un conflit et leur éviter l'aléa judiciaire, la lenteur des procédures et le coût élevé de celles-ci.

Quels sont les principes clés de la Médiation ?

Quatre principes clés caractérisent la Médiation :

a. La neutralité et l'impartialité du/de la médiateur/trice

Le/la Médiateur.trice doit être neutre et impartial à l'égard des parties comme du différend ou de l'affaire qui les oppose. Il/elle ne prend pas parti et ne peut favoriser aucune des personnes impliquées dans le conflit. Il/elle est neutre parce qu'il/elle ne donne pas son opinion personnelle, ni ne juge qui a tort ou qui a raison, il doit rester en dehors du conflit et ne doit avoir d'intérêt personnel. Il/elle n'impose aucune décision !

Il/elle est impartial.e car il/elle est appelé.e à traiter les deux parties de manière égale, en veillant à ce que chacune s'exprime librement. L'impartialité est liée au respect d'éthique et de déontologie garantissant l'indépendance du / de la Médiateur/trice.

b. Le volontariat des parties

Les parties participent au processus de la Médiation selon leur bon vouloir. Les parties décident et acceptent d'y participer. Elles sont libres d'y mettre fin à tout moment. Elles gardent le contrôle des thématiques discutés et les solutions trouvées.

c. La confidentialité

L'un des principes importants de la Médiation est la garantie de la

confidentialité des échanges pendant le processus. La clause de confidentialité se doit d'être claire sur la non divulgation d'informations données pendant le processus et sur leur non utilisation ultérieurement, devant une quelconque juridiction, comme un élément constitutif de preuve par exemple. C'est un des précieux principes qui permet le succès des médiations.

d. La recherche d'un accord gagnant-gagnant

L'intérêt de recourir à la médiation est pour les parties de faire des concessions réciproques et gagner au change. En Médiation, les parties arrivent à un accord auquel les parties ont participé, alors que les juridictions, comme l'institution d'arbitrage prennent une décision qui désigne le/la perdant.e et le/la gagnant.e.

Pour mieux le comprendre, il faut penser à un conflit entre des Etats, le recours à la Médiation permet aux Etats concernés de dialoguer et fléchir de leur initiale position pour trouver un juste milieu acceptable par les deux. Sinon, cela voudrait dire qu'il faudrait une décision imposée ! Sera-t-elle acceptée, viable, facilement mise en œuvre par les parties ? Il n'est même pas permis de rêver !

Des avantages de la Médiation

a. La préservation des relations

Que ce soit dans l'exemple extrême de conflits entre des Etats, qu'il s'agisse de conflits de voisinage, entre conjoints, entre associés, la banque et son client, etc., la facilitation d'un dialogue entre les parties en conflit permet de désamorcer la tension naissante ou déjà là ! Si le dialogue entre les deux est rendu possible par un Médiateur et qu'un accord/un compromis est trouvé, le processus aura permis d'éviter l'escalade des tensions et de **maintenir des relations sereines** après le conflit, très important aussi bien en matière commerciale que familiale.

b. La rapidité de la solution

Dans les Etats qui ont adopté la pratique de la Médiation, sa durée se compte en heures, en semaines et ne peut être supérieure à trois mois, sauf si les parties décident une prolongation.

En tirant au hasard de l'armoire à affaires clôturées disponibles au Cabinet CN Law, quelques constats sur la lenteur des procédures judiciaires :

- Une affaire foncière devant la Cour Administrative de Bujumbura avait été résolue au cours d'une période totale de quatre ans ;

- deux autres affaires commencées au Tribunal de Grande Instance ont connu un délai plus long - les arrêts ont été cassés par la Cour Suprême après dix ans de procédure judiciaire!

Ces dossiers ne constituent malheureusement pas des cas isolés.

Si la Médiation avait été l'option, la solution aurait pu être obtenue en trois mois tout au plus !

c. Coûts réduits

L'intérêt de passer par la Médiation est le coût réduit, connu à l'avance et donc maîtrisable. En effet, même en ne considérant que le gain de temps qu'offre le processus de médiation aux parties en conflit, celles-ci gagnent énormément sur le coût global de l'affaire.

d. Confidentialité

La confidentialité s'applique aussi bien à la manière de tenir une Médiation (contrairement aux procédures devant le juge étatique essentiellement publiques), au contenu des échanges et à l'accord obtenu par les parties. Ce qui préserve les secrets de l'affaire en matière commerciale, par exemple.

e. Flexibilité

La Médiation doit être adaptée aux besoins des parties; ce qui suscite

l'intérêt d'arriver à une solution satisfaisante pour les concerné.e.s.

Dans quels types de cas faudrait-il recourir à la Médiation ?

Aux Etats-Unis, pionnier de la Médiation, depuis les années 1960 et pendant longtemps, les affaires foncières et familiales (divorce, garde d'enfants) ou de voisinage ont été soumises à la Médiation comme mode alternatif de règlement des conflits.

Depuis les années 1980, les domaines couverts par la Médiation se sont diversifiés. Ainsi, la Médiation commerciale s'est imposée comme un mode révolutionnaire, un outil précieux permettant de résoudre rapidement et efficacement les conflits en entreprises ou entre une entreprise et ses clients ou ses partenaires (banques, assurances et leurs clients, professionnels indépendants, fournisseurs et leurs clients, transporteurs, etc.).

La Médiation devient progressivement le mode de résolution des conflits le plus utilisé dans le monde, étant donné le côté pragmatique des solutions et le caractère apaisant du dialogue entre les parties en conflit.

De la Médiation Commerciale au Burundi

Confiant des avantages qu'offre le processus de Médiation, particulièrement aux entreprises, sur le court comme le long terme, CN Law, sprl a initié la formation des premiers Médiateurs.trices en matière commerciale depuis le mois de novembre 2024, avec l'appui du Centre Africain pour le Droit et de Développement (CADEV). Sous peu, le monde des affaires burundais pourra recourir aux premiers Médiateurs.trices certifié.es en Médiation Commerciale.

Il s'agit d'un groupe assez diversifié constitué de dirigeant.e.s d'entreprises, de cadres juristes de banques, d'Avocat.es indépendant.e.s, d'économistes de formation, de cadres dirigeants d'organisations internationales, etc.

Adopter la Médiation en entreprises, c'est répondre à un enjeu économique majeur par la promotion d'un outil de protection de l'image et des relations dans ces entreprises.

CN Law compte organiser des séances d'information et de sensibilisation sur le processus de Médiation, aux dirigeants d'entreprises et responsables des ressources humaines et autres juristes

d'entreprises, qui le désirent, afin de leur permettre de connaître la valeur de la Médiation, ses atouts sur la bonne santé du *business* et de se l'approprier pour une gestion des conflits efficace et efficiente.

Les Médiateur.trices ainsi formé.es sont encore très insuffisants pour couvrir les besoins réels des entreprises burundaises. Nous espérons que cet article aura entre autres effets de susciter l'envie pour les décideurs, les entrepreneurs, les professionnels divers, les institutions pertinentes comme les Ordres des Avocats de Bujumbura et de Gitega, la Chambre Fédérale de Commerce et d'Industrie au Burundi (CFCIB), d'emboîter le pas à CN Law et faire de cet outil, qu'est la Médiation, un pilier de résolution des conflits dans notre pays. Si les autres l'ont réussie, pourquoi pas Nous ?

Auteurs :
Maitre Caritas Niyonzima et
Lisa Ndikumana