



## C'est quoi la médiation ?

La médiation est une **négociation qui bénéficie de l'assistance de facilitateurs indépendants**. Il s'agit d'une forme de règlement des différends dans laquelle les parties discutent des problèmes auxquels elles sont confrontées et s'efforcent de trouver des solutions acceptables. Les médiateurs – des agents appartenant à la division Mécanisme de traitement des plaintes et (ou) des facilitateurs externes – restent **impartiaux** et n'imposent pas de solutions. Ils aident les parties à trouver un **terrain d'entente** et à comprendre leurs points de vue, positions et intérêts respectifs.

## Qui participe à la médiation ?

Généralement, des **représentants** des plaignants et du **promoteur du projet** participent à la médiation. Ces parties et les médiateurs peuvent convenir de la présence d'autres participants, comme des représentants d'organisations non gouvernementales, des autorités locales, des experts ou des interprètes.

## Principales étapes du processus de médiation

Le processus de médiation est flexible et **adapté aux particularités de chaque différend**. Il comprend généralement les étapes suivantes :

- la signature d'un accord de médiation, qui prévoit les règles de base (telles que la confidentialité) ;
- l'établissement de l'ordre du jour des réunions de médiation, qui dresse la liste des questions et des thèmes à aborder ;
- l'examen et l'évaluation des intérêts et des besoins des parties ;
- l'identification de solutions appropriées, y compris de mesures spécifiques ;
- la rédaction et la signature d'un accord final ;
- la mise en œuvre des mesures convenues.

## Principaux avantages de la médiation

Les parties participent activement à la recherche de solutions viables et conservent le **contrôle sur l'issue** de leur différend. Le processus de médiation se déroule sur une **base volontaire** et ne comprend ni une évaluation de la conduite passée ni une analyse de conformité.

## Quelles sont les attentes vis-à-vis des parties lors de la médiation ?

Les parties sont censées participer au processus de médiation de **manière équitable** et coopérer de bonne foi en vue de trouver des solutions **mutuellement acceptables**. Les parties ne peuvent exercer aucune pression sur les autres participants pour les empêcher d'exprimer leur point de vue ou les contraindre à accepter une solution quelconque. Les parties sont tenues de respecter les règles de base établies au début du processus.

## Issues possibles de la médiation

Si les parties conviennent de solutions et de mesures, elles signent un **accord final**. Les médiateurs peuvent aider les parties à rédiger cet accord.

Les médiateurs du Mécanisme de traitement des plaintes élaborent un **rapport** décrivant le processus de médiation et les résultats obtenus. Ils fournissent aux parties des copies de ce rapport. Sous réserve du consentement des parties, le Mécanisme de traitement des plaintes effectue généralement un **suivi** et rend compte des progrès réalisés jusqu'à la pleine **mise en œuvre** des mesures convenues.

En l'**absence d'accord** ou si l'accord obtenu n'est que partiel, le Mécanisme de traitement des plaintes peut recommander une **analyse de conformité**. Si les plaignants l'acceptent, l'analyse de conformité sera réalisée par différents membres de l'équipe chargée du Mécanisme de traitement des plaintes. Les informations confidentielles fournies au cours de la médiation ne seront pas divulguées.



Pour plus d'informations, veuillez contacter :

**[cm-dispute-resolution@eib.org](mailto:cm-dispute-resolution@eib.org)**