



La médiation commerciale et sociale, ça vous parle... C'est clairement une voie à explorer pour résoudre des tas de situations !

Dans la vie d'une entreprise, il n'est pas rare que des situations conflictuelles naissent pour mille et une raisons, elles concernent tantôt vos relations internes, vos contacts externes, elles sont d'ordre commercial, touchent vos ressources humaines, polluent votre trésorerie, bref elles perturbent la bonne marche de vos affaires, voire entravent votre développement. Mais que faire ?

Oui, que pouvez-vous faire concrètement si, par exemple, votre agent commercial décide de quitter votre entreprise et vous réclame une indemnité de sortie tout aussi disproportionnée qu'injustifiée ? Que pouvez-vous raisonnablement faire si un sous-traitant refuse de terminer des travaux entamés tant que ses factures ne sont pas payées... alors qu'il y a des malfaçons avérées dans le travail qu'il a réalisé ? Et que pouvez-vous idéalement faire si vous n'êtes plus sur la même longueur d'onde que votre associé et que vous ne parvenez plus à vous entendre pour prendre les décisions essentielles pour la croissance de votre activité commune ?... Que pouvez-vous faire sinon vous mettre autour d'une table pour déjà aborder la problématique en toute intelligence ? Eh bien ça, c'est de la médiation !

Résoudre les conflits

Maintenant, la médiation - qui est un processus aujourd'hui reconnu comme sérieux et efficace pour la résolution de

conflits - implique évidemment une série de règles et, plus encore, un cadre très précis pour être mise en œuvre de façon professionnelle et utile. Au-delà, ce qu'il importe de véhiculer sur la méthode, c'est que l'approche repose avant tout sur le bon sens et l'empathie qui débouchent invariablement (en tout cas, si la prise en charge est réussie) sur ce que l'on appelle un accord équilibré entre les parties. L'adage prétend qu'il vaut souvent mieux une mauvaise paix qu'une bonne guerre. Et c'est vrai !

La vérité unique n'existe pas !

C'est vrai que l'essentiel dans un processus de médiation repose sur l'acceptation par les parties qu'il n'y ait ni gagnant ni perdant... sauf pour la situation elle-même qui se débloque par la co-construction, non pas de la vérité mais d'une solution acceptable par l'ensemble des parties. Ainsi, qu'il s'agisse d'un désaccord avec un client ou un fournisseur, d'un litige entre associés, de difficultés liées à l'exécution d'un contrat de travail ou d'un litige entre travailleurs, voire d'un

souci de paiement d'une facture, la médiation permet, dans la plupart des cas, de dégager un accord équilibré à l'avantage des deux parties !

Espace de discussion favorable

Ajoutons, côté forme, que ce mode de résolution des conflits, à la fois privé et confidentiel, repose sur l'implication d'une tierce personne dans le débat. Un tiers indépendant - impartial et neutre - que l'on nommera médiateur. Choisi par les parties, c'est sur lui que repose l'essentiel de la méthode, notamment parce qu'il maîtrise les techniques de communication qui vont lui permettre d'amener la solution, en bonne intelligence avec les parties, offrant comme on le dit souvent aux deux opposants l'espace de discussion le plus favorable. Soyons clairs, le médiateur n'est pas forcément un juriste, même si c'est généralement le cas, il peut aussi être un expert spécialisé dans telle ou telle matière spécifique qui est admis comme incontournable de manière objective pour tout un chacun.

MATINÉE D'ÉTUDES LE 18/03/2020 :

**«La protection incendie
dans les immeubles
à appartements»**

Moulins de Beez, Namur
Inscriptions sur www.anpi.be
ou imc@anpi.be



**Moins lourd et moins coûteux
qu'une procédure en justice !**

C'est d'autant plus vrai qu'à la différence d'un juge, le médiateur n'impose jamais sa décision. Comme ce dernier, il écoute bien sûr les parties mais, au contraire du magistrat, il favorise, lui, le dialogue entre elles afin de leur permettre de trouver elles-mêmes les solutions à leur litige. En d'autres termes, en recourant à la médiation, les parties maximisent leurs chances de régler leur(s) différend(s) à l'amiable et optent pour un processus moins coûteux, plus rapide et plus convivial qu'une procédure judiciaire classique. Et il est vrai que la médiation bien menée aboutit souvent à des solutions auxquelles un procès ne pourra pas aboutir. On pense, par exemple, à la compensation pour perte sur un chantier... par l'attribution d'un nouveau marché bien encadré.

Les médiations peuvent souvent être prises en charge dans le cadre de couvertures d'assurance protection juridique. Renseignez-vous auprès de votre assureur !

Comment ça marche ?

Dans les faits, sachez qu'une médiation n'est pas l'autre et qu'il vous est entre autres loisible - c'est même souvent bienvenu ! - de vous faire assister par un avocat au cours du processus. Toutes les parties n'y pensent pas forcément, mais ce professionnel aura notamment un rôle important à jouer au moment de la rédaction de l'accord. Côté pratique encore, le médiateur et les parties se réunissent le plus souvent dans un lieu choisi de commun accord. Un lieu que propose, cela dit en passant, la Maison des Entreprises de la province de Luxembourg, dans les salles de la Chambre de commerce, dans ce bâtiment emblématique du cœur de Libramont

Et où cela se met-il en place ?

Si le concept vous interpelle et soulève l'envie de tenter de résoudre des conflits dont vous voyez mal l'issue, laissez-nous vous informer de ce qui est mis en place par la Chambre de commerce, en collaboration avec le Cercle des médiateurs de la province de Luxembourg qui a développé ce projet et qui réunit plusieurs médiateurs aux titres et qualités divers, les uns sont avocats, les autres notaires, psychologues ou experts en de multiples disciplines, leur dénominateur commun étant qu'ils sont tous agréés en matière civile et commerciale par la Commission Fédérale de Médiation.

**On ne peut jamais contraindre
quelqu'un à participer à une
médiation**

Terminons-en en vous donnant encore deux ou trois informations au sujet de la médiation, en précisant notamment qu'une ou deux réunions suffisent généralement pour arriver à un accord. Tout cela indépendamment de toute procédure judiciaire d'ailleurs, puisqu'une partie peut toujours proposer une médiation à une autre partie avant, pendant ou après une action en justice. Cependant, à l'inverse de ce qui est vrai lors d'une action en justice, aucune partie ne peut jamais être contrainte de participer à une médiation. En règle générale, les parties et le médiateur déterminent, dans le protocole de médiation, le mode de fixation et le taux des honoraires du médiateur, ainsi que les modalités de leur paiement. La loi, elle, dispose que les frais de médiation et les honoraires sont à charge de toutes les parties à parts égales, mais que celles-ci peuvent, si elles le veulent, prévoir une autre répartition. ■

En collaboration avec Viviane Hoscheit, Médiateur



<https://www.anpi.be/fr/eshop>

PARCOUREZ LE SITE WEB
et trouvez-y toutes les informations sur nos **services d'inspection, de certification et d'information, nos essais laboratoires, listes de produits certifiés, de nombreux documents intéressants, nos événements** ainsi que les différentes **formules d'abonnement** vous permettant de rester informé en matière de prévention incendie et vol !

Suivez-nous également sur :



Contactez-nous imc@anpi.be

www.anpi.be