

Eviter le procès grâce à la médiation

Cadre dirigeant magazine

Par [Julian Jencquel](#) (Contributeur Expert) le 24 juin 2015 @[jencquelconsult](#) (mis à jour le 6 juin 2017 à 20 h 24 min)



Relations internes désastreuses, harcèlement moral, différends entre associés, ruptures de contrat, concurrence déloyale, désaccords entre clients et fournisseurs... La liste des conflits pouvant terminer devant un tribunal est longue, et vous risquez gros en termes d'argent et de temps si vous vous engagez dans une procédure judiciaire. Heureusement, il existe une méthode de résolution de conflits alternative hautement efficace : la médiation.

Les accusations

Prenons le cas récent d'une prétendue rupture de contrat entre une entreprise du BTP (le requérant) et un Conseil Régional (l'accusé). Le requérant exigeait le règlement d'un solde de 132.000 € d'impayés pour des travaux réalisés sur une trentaine d'installations publiques gérées par le Conseil Régional. En sa défense, l'accusé prétendait que le requérant n'avait pas complété les travaux sur

quelques-unes des installations, en avait négligé d'autres et que pour certaines, les travaux réalisés n'avaient même pas été commandés.

La solution

Une médiation fut entreprise, et l'affaire put être résolue en une journée. Il s'avéra qu'en raison d'une réorganisation de personnel dans les locaux du Conseil Régional, l'information ne circulait pas bien *et les instructions manquaient de précision, ce qui provoqua des malentendus et des mauvaises interprétations au sein de l'entreprise mandatée. De son côté, le représentant de l'entreprise admit que celle-ci aurait pu avoir une meilleure approche et demander des clarifications en cas de doutes. Pour finir, le requérant se contenta d'un règlement de 85.000 €*

L'approche

La médiation dura un jour, alors que cette dispute autour de la rupture de contrat durait déjà 18 mois. La médiation coûta 2.500 € à chaque partie, une fraction de ce qui avait déjà été dépensé en frais d'avocats et les milliers d'euros que cela aurait pu coûter d'aller devant un tribunal.

La réalité

Les tribunaux sont souvent débordés et le traitement des dossiers est souvent retardé de plusieurs mois, voir plus. Par ailleurs, le juge peut très bien rejeter un dossier et conseiller aux parties adverses de chercher une solution négociée. En décidant de le faire tôt dans la dispute, plutôt que d'attendre la décision d'un juge, vous économisez des sommes considérables et gagnez du temps. Ce n'est pas tout : une solution négociée aura été obtenue par le dialogue et sera certainement plus équitable qu'une décision de justice ou qu'un arbitrage favorable à l'une ou l'autre partie.

Comment cela fonctionne

Le médiateur est un tiers neutre et indépendant qui agit en tant qu'intermédiaire. L'une ou l'autre partie prend l'initiative de la médiation, à moins que *ce ne soit une médiation contrainte par le tribunal. Vous êtes accompagné de votre avocat pendant tout le processus, dont le rôle ici n'est pas de vous représenter, mais de vous conseiller : toutes les décisions vous appartiennent. Le médiateur se sert de techniques d'intervention qui vont l'aider à structurer la procédure et atteindre un accord entièrement négocié par les parties adverses.*

Les avantages pour vous

En dehors des aspects évoqués plus haut concernant les gains de temps et d'argent, la médiation va vous permettre de regarder vers l'avenir et trouver des solutions gagnant-gagnant. *Ceci permettra aux deux parties de préserver la face et, si elles sont amenées à travailler encore ensemble, à restaurer la relation. De plus, la médiation est volontaire. Même si elle a été mandatée par un tribunal, chacun est libre de quitter la négociation s'il estime qu'elle n'aboutira pas. Si vous êtes préoccupé pour votre réputation, soyez rassuré : contrairement à un procès, la médiation est strictement*

confidentielle. Comme vous le savez, un conflit non résolu au sein d'une équipe peut paralyser son action, mener à des pertes et nuire à la compétitivité de votre entreprise.



Julian Jencquel

<http://www.jencquelconsulting.com>