

A photograph of a modern building with a glass facade, featuring a curved glass structure on the left and a taller glass-walled section on the right. The sky is clear and blue.

La médiation commerciale: une solution rapide et efficace à vos litiges, qui ménage vos relations commerciales
Monsieur Jean-Jacques Schonckert, avocat et médiateur



**CHAMBRE
DES METIERS**
Luxembourg

1er juillet 2010 / Chambre des Métiers Luxembourg

ENSEMBLE REUSSISSONS
VOTRE ENTREPRISE

Objectifs de la conférence

- 1 Connaître la médiation
- 2 Appliquer la médiation

Définition

- La médiation:
mode amiable de règlement des conflits entre **entreprises ou entre entreprises et consommateurs** par lequel un tiers indépendant et impartial, formé à la médiation, aide les partenaires à trouver une issue négociée à leur litige, par l'adoption d'un arrangement ou d'une solution transactionnelle satisfaisante pour chacune d'elles

I. Risques de confusions

- Conciliations
- Arbitrage
- Comparution
personnelle des
parties
- Ombudsman

I. Comparaisons

Médiation

- Un processus volontaire (initiative des parties)
- Le médiateur est un « catalyseur » choisi par les parties dont l'objectif est de faciliter les négociations entre parties
- Les parties peuvent décider librement comment et quand présenter leurs arguments et leurs preuves
- La médiation a un caractère privé
- L'accord trouvé a force de chose jugée

Procédure judiciaire

- Une procédure non-volontaire
- Le juge tranche un litige en imposant une décision aux parties
- Une procédure rigide et formelle
- La procédure judiciaire a un caractère public
- La décision judiciaire est contraignante et susceptible de faire l'objet d'un appel

I. Les avantages de la médiation

La médiation

- Une procédure rapide et peu onéreuse
- Les parties ont la maîtrise du processus (liberté des parties)
- La médiation offre la possibilité de trouver des solutions originales qui ne sauraient forcément découler d'une sentence arbitrale ou d'une décision de justice
- La pérennisation des relations commerciales ou un divorce à l'amiable
- Une garantie de la confidentialité, même en cas d'échec de la médiation

I. Qui sont les médiateurs?

Le médiateur est

- Une personne qualifiée dans sa profession ou son métier
- Une personne indépendante et neutre à la fois vis-à-vis des parties au litige qu'à l'égard d'une hiérarchie éventuelle
- Une personne qui dispose des connaissances techniques de la médiation par une formation spécifique et qui a les aptitudes nécessaires pour mener à bien le processus d'une médiation

I. Comment fonctionne la médiation?

- Enclenchement de la médiation
 - Le recours à la médiation est prévue dans le contrat
 - Le médiateur ou le Centre de Médiation peut réunir les parties dès l'apparition du différend, à demande d'une d'elles ou des deux
 - Le recours à la médiation n'est pas prévue dans le contrat
 - Les parties peuvent saisir conjointement le médiateur ou le Centre de Médiation de leur choix. L'une des parties peut saisir seule le Centre ou un médiateur, à charge pour ce dernier de convaincre l'autre partie d'accepter le principe de la médiation

I. Comment fonctionne la médiation? (suite)

- Signature de la convention de médiation
- L'ouverture de la médiation
- Phase d'exploration en vue de préparer les travaux pour les négociations
- Phase de négociation
- La conclusion de la médiation

II. Appliquer la médiation

- Comment passer de la logique gagnant/perdant à la logique gagnant/gagnant ?

II. Cas pratique

Entreprise de menuiserie de 20 personnes

Sarl avec 2 associés dont l'aîné part en retraite et cède ses parts pour un prix correct évalué par un expert indépendant

Société loue un hall industriel (3.000 €) appartenant à la fille de l'associé (suite à un héritage de la mère décédée quand la fille avait 15 ans)cédant qui à le même âge que l'associé cessionnaire, 30 ans

Bail dénoncé par la fille pour besoin personnel alors que le père s'était porté garant de la continuation du bail

Suite à une volonté testamentaire de la mère, les parties, non sans avoir échangés des courriers aigres-doux au préalable, se retrouvent devant un médiateur

II. Processus de médiation

Convocation de la part du médiateur dans un endroit choisi par lui suivant horaire convenu ensemble avec le parties

Explication de la part du médiateur du déroulement du processus (confidentialité, timing , courtoisie ,écoute et respect réciproque,, Liberté des parties et du médiateur d'interrompre la médiation à tout moment ...)

Qui prend la parole en premier ?

Après un premier tour de table,le médiateur a entendu la position des parties :

- repreneur est prêt à payer loyer sensiblement plus élevé
- propriétaire veut à tout prix s'y installer pour ouvrir un atelier d'art
- père est muet et triste

II. Suite processus

Médiateur essaie de dégager les intérêts et besoins des parties (continuation de l'entreprise, sauvegarde des emplois, développement personnel, retraite paisible)

Valeurs communes et intérêts convergents éventuellement (tradition familiale, respect de la parole et des écrits)

Intérêts opposés (économique/développement personnel)

Pistes de solutions proposées par la société (loyer plus élevé, temps nécessaire de retrouver quelque chose d'équivalent...)

Opposition catégorique de la fille

Situation de blocage avec des émotions de part et d'autre

Parties se quittent, mais conviennent d'un 2 ième RV avec le médiateur

Note positive : ils sont d'accord qu'ils ne sont pas d'accord

II. Suite processus

Lors du 2^{ième} entretien, les émotions sont moins tangibles, mais les positions restent figées

- Déséquilibre entre les parties(la propriétaire est dans son bon droit...)
- Beaucoup de non dit et de silences
- Essaie de reformuler les phrases, pose des questions ouvertes, est-ce que j'ai bien entendu que (écouter et entendre)...

Entretien séparé avec les parties

- Médiateur découvre que ressentiments de la fille contre le père qui l'a délaissé pour l'entreprise et le jeune apprenti entre-temps associé et que prix de vente pas assez élevé.Elle n'a pas besoin de tout le hall pour ses activités mais aurait besoin d'un petit espace et d'un capital de départ
- L'entreprise avait des projets pour agrandir
- Le père veut se réconcilier avec la fille et son ancien associé, sans cependant donner une avance sur héritage, car nouveau mariage

II. Suite processus

- Médiateur fait entrevoir des pistes
- Laisse aux parties la responsabilité de trouver leur solution
- Parties trouvent un accord (halle achetée, partie du nouvel espace loué à la fille, père s'excuse auprès de sa fille)
- Rédigent eux-mêmes avec aide de leurs avocats une transaction

II. Obstacle de la médiation

- Manque d'information et méconnaissance du processus
- Peur des intervenants et de leurs conseils
- Absence de législation nationale et internationale
- Mauvaise foi d'une des parties
- Seulement sur les droits sur lesquels on peut librement disposer

II. Illustration



Source : Human factors de S. R. Trollip et R. S. Jensen

Fin de la présentation

- Questions-réponses