

UNE ALTERNATIVE DE CHOIX AUX PROCÉDURES JUDICIAIRES POUR LES PME

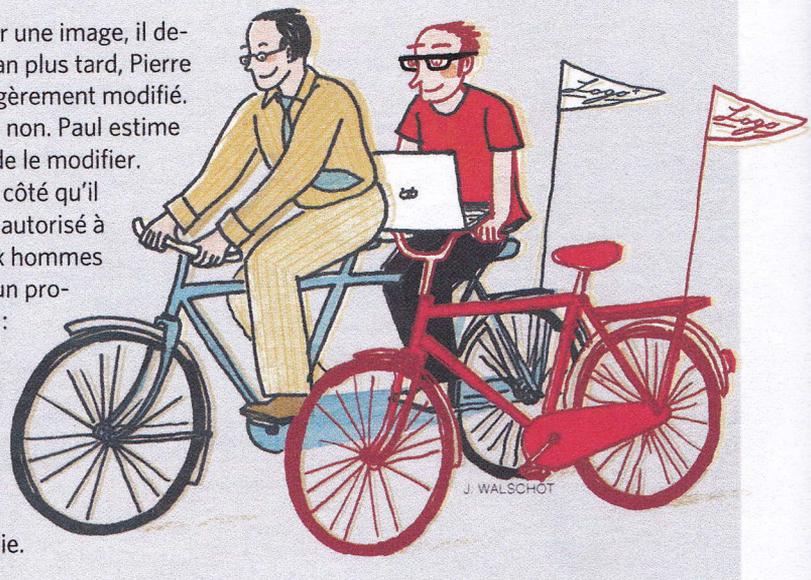
La médiation: une solution

En cas de litige commercial, la médiation offre pas mal d'avantages aux patrons de PME: gain de temps et d'argent et, si tout va bien, poursuite de la relation commerciale.

JACQUELINE REMITS

The Case

Pierre crée une société de services. Pour lui donner une image, il demande à Paul, graphiste, d'imaginer un logo. Un an plus tard, Pierre lance une nouvelle entité et lui appose le logo, légèrement modifié. Difficile de savoir si les droits d'auteur ont été cédés ou non. Paul estime que ce logo est son œuvre et que, de ce fait, c'est à lui de le modifier. Interprétant les clauses écrites, Pierre en déduit de son côté qu'il est devenu le propriétaire du logo, et qu'il est de ce fait autorisé à le modifier. Pour éviter une mauvaise publicité, les deux hommes acceptent de résoudre leur différend par la médiation, un processus confidentiel. La solution dégagée est la suivante: l'entreprise de Pierre engage Paul comme graphiste salarié, tout en lui permettant de conserver une activité d'indépendant à titre complémentaire. Un accord, signé par le médiateur et les parties, est déposé par un tiers devant le tribunal. Celui-ci l'homologue et lui donne valeur de jugement. Ce conflit aura ainsi été résolu au bout de quatre réunions de deux heures et demie.



Bien qu'elle soit sanctionnée par une loi depuis 2005, la médiation civile et commerciale reste peu connue en Belgique, et donc peu pratiquée. Son taux de réussite est pourtant important: 80% des médiations entamées débouchent sur un accord. Mais, si la médiation est entrée dans les mœurs pour les conflits familiaux, il reste du chemin à parcourir pour les conflits commerciaux. «En Belgique, on a tendance à

se tenir retranché derrière ses positions juridiques en invoquant son bon droit», remarque Caroline Muraille, cofondatrice du cabinet de médiation civile et commerciale Equilogue. «C'est le meilleur moyen de tomber dans un procès long et coûteux, alors que l'objectif n'est pas de gagner la bataille, mais de régler le litige.»

Plusieurs étapes

La médiation comprend plusieurs phases. «En premier lieu, chacun explique

sa perception du problème», détaille Emmanuelle Uhoda, l'autre cofondatrice d'Equilogue. «Dans un second temps, nous tentons d'aller au-delà des faits et d'identifier les intérêts des différentes parties. La troisième phase équivaut à une séance de remue-méninges durant laquelle les parties soumettent des idées originales pour essayer de régler leur différend. Les options évoquées sont confidentielles, non contraignantes et n'appartiennent à personne.» Le

médiateur est un observateur neutre. «Nous pointons uniquement quelques règles: les parties ne doivent pas s'interrompre, faire preuve de respect mutuel et ne pas empiéter sur le temps de parole de l'autre.»

Un triple avantage

Une procédure judiciaire s'étale généralement sur quinze mois à plusieurs années. Sans compter les frais d'huissier liés à l'introduction de la procédure, les honoraires d'avocat, l'in-

peu coûteuse et avantageuse

demnité de procédure à charge du perdant et les frais d'exécution de la décision. Une procédure de médiation, elle, nécessitera l'organisation d'une à trois réunions, pour une durée totale de huit à trente-six heures. Seuls les honoraires du médiateur devront être réglés.

« Dans la majorité des cas, les décisions de justice sont en demi-teinte », déclare Emmanuelle Uhoda. « Résultat : aucune des parties n'est satisfaite. Dans une procédure de médiation, le médiateur aide les parties à comprendre le point de vue de l'autre. En bout de course, elles se mettent d'accord sur une solution, qui peut très bien satisfaire tout le monde. » Les avantages de la médiation par rapport à une procédure judiciaire classique sont donc triples : gain de temps, réduction des coûts,

discrétion. « Dans certains cas, les deux parties pourront continuer à entretenir de bonnes relations. C'est un

Les différents modes alternatifs de résolution de conflit

- La **médiation** est un processus confidentiel de concertation volontaire entre parties en conflit, géré par un tiers indépendant et impartial. Le médiateur facilite la communication et tente d'aider les parties à trouver elles-mêmes une solution.
- L'**arbitrage** diffère de la médiation en ce sens que l'arbitre a le pouvoir de juger le litige qui lui est soumis. La sentence arbitrale a autorité de chose jugée.
- La **conciliation** est un processus de réconciliation orchestré par un tiers qui tentera d'amener les parties à aplanir leur différend et, qui, en cas de difficulté, leur soumettra une solution. La confidentialité n'est pas garantie : les parties peuvent se prévaloir des informations portées à leur connaissance dans ce cadre. Dans certains cas, la conciliation est obligatoire.
- En **droit collaboratif**, les parties sont invitées à chercher elles-mêmes, en présence de conseillers qui peuvent être des avocats, une solution négociée. La procédure, confidentielle, est close par un « document d'entente définitive », qui ne pourra être évoqué en justice.

créances dues sont révélatrices d'un problème sous-jacent : une partie estime avoir bien fait son travail et réclame le solde de sa facture ; l'autre pense que le travail a été bâclé et exige une remise. » Selon Caroline Muraille, les patrons de PME ont intérêt à envisager systématiquement la médiation en cas de conflits commerciaux.

Combien ça coûte ?

En moyenne, selon l'UCM, les frais d'une médiation s'élèvent à 1.300 euros à partager entre les parties. Le tarif horaire moyen du médiateur est de 100 euros. L'UCM propose l'intégration d'une assurance médiation dans les assurances professionnelles obligatoires, au même titre qu'il existe des assurances protection juridique. En cas de litige professionnel, l'assuré pourrait ainsi choisir de bénéficier gratuitement de l'assistance d'un médiateur, de la même manière que les honoraires d'avocat sont couverts par les compagnies d'assurances. ©

net avantage », conclut Emmanuelle Uhoda.

Dans quels cas recourir à la médiation ?

« Lorsque le litige porte sur une certaine somme d'argent », répond Caroline Muraille. « Bien souvent, les



CAROLINE MURAILLE ET EMMANUELLE UHODA,
cofondatrices du cabinet de médiation Equilogue.

Trouver un médiateur en ligne

Une plate-forme Internet Belmed, tout juste lancée par le SPF Economie, donne accès aux internautes lésés sur le plan commercial à des formulaires de plainte, qui sont ensuite transmis à différents services de médiation. Pour l'instant, l'opération vise uniquement les secteurs des banques, des voyages, de l'énergie et des voitures d'occasion.
<http://belmed.fgov.be>