

# CHECK-LIST

## 6 QUESTIONS À SE POSER

### Processus de la médiation dans le secteur des entreprises

#### 1 Quand tenter une médiation (conflits internes et externes) ?

Dès qu'une tension ou un conflit affecte la performance de l'entreprise, **peu importe sa taille** → Le plus tôt possible

#### Conflits internes

- Conflits entre collègues ou équipes / Litiges entre employeur et salarié
- Identifier les signaux d'alerte : tensions persistantes, baisse de performance, absentéisme, risque de départ, d'arrêt maladie ou de plainte (RPS, harcèlement, ...), communication rompue
- Analyser si les tentatives internes de résolution ont échouées ou sont insuffisantes

#### Conflits externes (entre entreprises)

- Désaccord contractuel ou commercial avec des partenaires externes (clients stratégiques à préserver, fournisseurs, partenaires, sous-traitants)
- Risque de contentieux coûteux, long ou dommageable pour l'image
- Nécessité de confidentialité (éviter un traitement public du différend)

#### Points communs

- Identifier la nature du litige : médiation optimale et adéquate ?
- Analyser la complexité du litige (enjeux, préjudice chiffré, forme du litige, nombre de parties impliquées,...), l'importance du maintien de la relation d'affaire, le besoin de confidentialité, l'obligation contractuelle
- S'assurer de la volonté de négocier

# CHECK-LIST

## 6 QUESTIONS À SE POSER

### Processus de la médiation dans le secteur des entreprises

#### 2 Comment convaincre l'entreprise en interne ?

- Identifier un appui interne (RH, direction, manager) pour porter le projet
- Proposer un cadre clair et rassurant : neutralité du médiateur, processus structuré, absence de jugement
- Mettre en avant les avantages de la médiation : réduction des coûts, gain de temps, préservation des relations, confidentialité, libre choix de négociation
- Valoriser l'image de bonne gouvernance d'une entreprise qui favorise les solutions coopératives
- Souligner que la médiation est complémentaire aux procédures juridiques (ou arbitrage), et non une substitution
- Comparer les coûts/risques d'un contentieux vs une médiation
- Insérer une clause de médiation dans les contrats et règlements de travail
- Présenter des exemples concrets ou des statistiques sur l'efficacité de la médiation

# CHECK-LIST

## 6 QUESTIONS À SE POSER

### Processus de la médiation dans le secteur des entreprises

#### 3 Comment se préparer en interne à une médiation (qui doit assister, documents à préparer ...) ?

**Compléter le formulaire de préparation**, afin de :

- Définir les objectifs, la marge de négociation et le résultat souhaité (ex : résolution, clarification, amélioration de la relation)
- Choisir les personnes pertinentes pour participer : parties concernées, représentants RH, juristes si nécessaire
- Informer les participants sur le déroulement d'une médiation et les règles de confidentialité
- Rassembler les éléments factuels de contexte et documents utiles : contrats, échanges écrits, organigrammes, rapports internes, CGV, CGA, relevé de paiement, ...
- Prévoir un lieu neutre et un créneau horaire adapté pour favoriser la disponibilité et la concentration.
- Nommer les représentants de l'entreprise en médiation (avec pouvoir de décision idéalement)
- Se préparer à une posture d'écoute active et d'ouverture, non conflictuelle

# CHECK-LIST

## 6 QUESTIONS À SE POSER

### Processus de la médiation dans le secteur des entreprises

#### 4 Comment trouver le(s) bon(s) médiateurs ?

##### Via la Commission fédérale de Médiation

- Liste officielle agréée par la Commission fédérale de Médiation publiée sur le site internet <https://fbc-cfm.be/bienvenue>

##### Via les centres de médiation reconnus dédiés aux entreprises

##### Via les relations

- Demander des références ou retours d'expérience via les relations  
→ **Vérifier son agrément** dans le domaine concerné via la liste officielle

##### Critères de choix

- Choisir un médiateur avec une expertise en milieu professionnel ou sectoriel pertinent
- Privilégier les qualités humaines : neutre, écoute active, impartialité, capacité à gérer les émotions
- Demander un entretien préalable pour analyser et clarifier les modalités pratiques : durée, coût, lieu, langue, disponibilité
- Possibilité de co-médiation par deux médiateurs en cas de conflits complexes ou impliquant de nombreuses parties

# CHECK-LIST

## 6 QUESTIONS À SE POSER

### Processus de la médiation dans le secteur des entreprises

#### 5 Comment intervenir en réunion de médiation ?

- Adopter une posture ouverte et respectueuse, même en cas de désaccord
- Exprimer ses besoins et ressentis sans accuser ni juger
- Écouter activement l'autre partie sans interrompre
- Être prêt à explorer des solutions créatives et mutuellement acceptables
- Être ouvert à de nouvelles options, hors du cadre juridique ou contractuel strict
- Respecter les règles posées par le médiateur (temps de parole, confidentialité, cadre)
- Ne pas annoncer d'engagement sans validation interne si mandat partiel
- La participation d'avocats externes n'est pas obligatoire mais conseillée en cas d'application du droit du travail ou de questions juridiques complexes, de préférence des avocats familiers de la médiation orientés vers la recherche de solutions

# CHECK-LIST

## 6 QUESTIONS À SE POSER

### Processus de la médiation dans le secteur des entreprises

#### 6 Comment mettre en œuvre un accord de médiation ?

- Vérifier la faisabilité juridique et opérationnelle de l'accord
- Définir un plan d'action avec des étapes concrètes et des responsables identifiés
- Faire rédiger un protocole d'accord écrit, signé par toutes les parties, incluant les engagements concrets de chaque partie, les délais, responsabilités et étapes de mise en œuvre, les modalités de suivi ou de retour au médiateur si besoin.
- Faire valider l'accord par les services concernés (juridique, RH, ...) en cas de grande structure
- En cas de rupture d'accord, envisager une clause de retour en médiation
- Communiquer en interne uniquement ce qui est nécessaire (respect de la confidentialité)
- Possibilité de faire homologuer par le tribunal l'accord obtenu grâce à un médiateur agréé pour obtenir la même force exécutoire qu'une décision judiciaire