

## Régler les conflits à l'amiable

////////////////////////////////////

**Les relations avec des associés, des employés, des collègues, des fournisseurs ou des clients peuvent parfois se compliquer. Divergences de points de vue, conflits d'intérêts, désaccords sur les termes d'un contrat... Selon le cabinet Orase, dans 90 % des cas la médiation désamorce les situations de crise et évite le passage au tribunal.**

Chaque mois, Béatrice Louvet Levasseur et Gérard Joyault, deux médiateurs du cabinet Orase, assurent des permanences gratuites à la Chambre de métiers et de l'artisanat de Nouméa et dans ses antennes de Koné et Poindimié.

*« En tant que médiateurs, nous sommes neutres, indépendants et assurons une confidentialité totale et absolue, souligne Béatrice Louvet Levasseur. Avec la médiation, nous permettons à deux personnes en conflit d'entamer une discussion calme, avec un temps de parole équilibré entre les deux parties. Ces échanges permettent à chacun de s'écouter et d'avoir un autre point de vue, jusqu'à trouver une solution qui convienne à chacun. Le but est d'établir une relation apaisée et durable. Nous sommes en quelque sorte des facilitateurs relationnels. »*

**« Nous sommes des facilitateurs relationnels. »**

Dans le monde artisanal, les médiateurs ont traité des situations diverses, comme ces deux artisans associés qui rencontraient des difficultés avec leur banque. « Tous les établissements bancaires ont l'obligation d'avoir un médiateur. Dans ce cas, nous nous sommes contentés de les orienter vers cet interlocuteur, relate Gérard Joyault. Nous avons aussi l'exemple d'un artisan, sous-traitant sur un chantier, qui avait mal évalué son temps de travail. L'entrepreneur ne voulait pas entendre parler de dépassement de budget et le menaçait de le remplacer. Nous les avons reçu d'abord en entretiens individuels, puis ensemble. À l'issue de l'échange, les deux parties avaient



Béatrice Louvet Levasseur et Gérard Joyault, reçoivent gratuitement les artisans une fois par mois à la CMA de Nouméa et un mois sur deux à l'antenne de Koné et de Poindimié de 12h à 13h30. Pour connaître les prochaines permanences, contactez le cabinet Orase au 76 48 19 ou 76 28 64 Email : scm@lagoon.nc site web : www.orase.nc À l'issue de ce premier rendez-vous, si vous décidez d'entamer une médiation – qui comprend un entretien individuel avec chaque partie, une réunion avec les deux parties (qui peuvent être accompagnées) et les deux médiateurs, ainsi qu'un suivi de 3 mois – comptez entre 60 000 FCFP et 180 000 FCFP (plus 10 000 F de frais de dossier). Le cabinet Orase propose aussi des sessions de formation à la médiation.

*trouvé un accord. L'artisan a reconnu s'être engagé sur un chantier surdimensionné pour lui seul. Mais l'entrepreneur a reconnu la qualité de son travail et lui a même proposé de le prendre sous son aile pour l'aider à développer son activité. »*

*« 90 % des cas trouvent une issue favorable, assure Béatrice Louvet Levasseur. Dans la médiation, il y a deux aspects : le premier est l'aspect affectif. C'est souvent, une bonne relation qui dérape. Surtout en Nouvelle-Calédonie, où les gens se connaissent bien. Le monde de l'entreprise est petit. Aux relations professionnelles se mêlent des liens amicaux, parfois les personnes ont été à l'école ensemble. Dans un conflit, il y a toujours deux personnes qui souffrent. C'est cet aspect affectif qu'il faut régler avant de s'occuper du deuxième aspect, matériel, qui généralement ne pose pas de problème ensuite. »*