

La médiation est l'outil le plus efficace de la RSE

Un an après la cession de son entreprise Conditionair⁽¹⁾, Serge Brésin ne s'arrête pas. Fort de 45 ans d'expérience dans le froid et les salles propres, l'ancien président du Snefcca Île-de-France⁽²⁾ et actuel Président du jury MOF pour les métiers du froid, réactive sa structure SB.com⁽²⁾. Son ambition ? Mettre son expertise au service du secteur du Génie climatique, tout particulièrement pour la résolution de conflits. Rencontre avec un expert qui place l'humain et l'écoute au cœur de la performance d'une entreprise.



Pourquoi la médiation s'impose-t-elle comme un outil stratégique en 2026 ?

Serge Brésin : « Ne nous voilons pas la face : le sentiment d'injustice progresse dans notre société et la confiance dans "l'autre" est de plus en plus faible. Cela mène à une judiciarisation croissante des rapports humains. Ces tensions croissantes sont un vrai défi et les acteurs du génie climatique et de la transition énergétique n'y échappent pas. Le rôle du médiateur est, donc, non seulement utile mais indispensable pour désamorcer ces conflits. Contrairement à la justice qui cherche un coupable et une victime, la médiation cherche une issue dans le respect des deux parties, sans rapport de force, sans ressentiment ou encore frustration. C'est, à mon sens, l'outil le plus abouti de la RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises). »

Pour quelles raisons se lancer aujourd'hui dans la médiation ?

S. B : « Entre la rigueur du droit et la réalité du terrain, il y a souvent un fossé émotionnel. On peut avoir raison juridiquement, mais tort sur le plan de la relation humaine ou commerciale. Mon objectif est donc d'offrir une alternative à la justice, en trouvant une voie qui mène à un accord et évite un procès. Ce qui me passionne, c'est justement ce "cousu main". Mon tempérament m'a toujours porté vers l'empathie et la bienveillance. Je l'appliquais déjà dans mon management et dans mes engagements pour la filière du CVC et cela m'a réussi. D'autre part, j'ai participé à la résolution de litiges à l'époque où je présidais la Commission acoustique de l'Association Française pour les Pompes à Chaleur (AFPAC), et je suis diplômé de l'IFOMENE, l'Institut de Formation à la Médiation et à la Négociation de l'Université Catholique Parisienne (ICP). »

Quelles sont les spécificités du métier ?

S. B : « La loi est claire : un médiateur doit être indépendant, neutre et impartial. Mais ma connaissance du terrain est un accélérateur de confiance. Contrairement au conciliateur qui suggère des solutions, je guide les deux parties prenantes pour qu'elles construisent leur propre terrain d'entente. C'est une démarche volontaire, une "médiation conventionnelle" où chacun s'engage par contrat à chercher un terrain d'entente pour trouver une issue honorable. »

Concrètement, comment se déroule une mission de médiation ?

S. B : « Déjà, il y a un temps pour la médiation. Tout est question de climat et il faut intervenir avant que les reproches ne deviennent excessifs. Je commence par écouter chaque partie individuellement pour comprendre "sa" vérité. Puis, nous organisons des réunions plénières, souvent avec les avocats, dont le rôle est de vérifier que l'accord envisagé est bien conforme à la loi. Le conflit est rarement une seule question d'argent ; c'est souvent une affaire d'égo, de reconnaissance et, surtout, de dignité. Apporter de l'agilité là où la justice impose une rigidité, c'est redonner de l'humanité. Mon objectif est simple : clore le conflit par le haut. »

(1) Créé en 2001, SB.com avait une activité d'édition de livres techniques et d'ouvrages professionnels, traduits, adaptés ou rédigés avec la contribution de Serge Brésin. Parmi les publications : "Technologies des Salles propres" de William Whyte, "Pratiquer le benchmarking" de Carter Pate et Harlan Plat et "Prévenir pour mieux guérir" de Henri Chriqui. Avec SB.com, il déploie désormais trois axes stratégiques : formation, conseils/benchmarking et médiation.

(2) Syndicat National des Entreprises du Froid, d'Équipements de Cuisines Professionnelles.

Les autres prestations de SB.com

• Le conseil

SB.com apporte son savoir-faire dans les domaines de la climatisation, de la ventilation et du conditionnement d'air, avec l'appui, si besoin, du bureau d'études partenaire [E3C Conseil](#), dirigé par Francis et Aurélie Woog.

• La formation

Serge Brésin propose des formations sur les salles propres et le conditionnement d'air, fondées sur son expérience de professeur à l'IFFI du CNAM pendant dix ans et sur son parcours de technicien en conception, installation et maintenance de zones à contamination maîtrisée, en France, au Royaume-Uni et en Suisse.

• Le benchmarking

La prestation consiste à organiser des opérations de benchmarking, afin d'identifier les meilleures pratiques, des axes d'amélioration, optimiser les performances et anticiper les évolutions futures. Cet audit benchmarking peut être :

- Interne, en comparant, par exemple, les processus d'une société ayant plusieurs sites de production ou agences commerciales.
- Externe, en analysant des entreprises comparables ou provenant de différents secteurs confrontés aux mêmes problématiques.

Contact : [SB.com](#) / 06 09 03 12 01 / sbpointcom@aol.com

Une solution adaptée à de nombreuses situations de management

La médiation peut s'appliquer à de nombreuses situations rencontrées par un dirigeant d'entreprise du génie climatique.

A titre d'exemple :

- La gestion des tensions intergénérationnelles et techniques qui peuvent se renforcer, notamment, avec les évolutions rapides liées à la transition énergétique.
- La coordination entre les acteurs d'un projet pour restaurer la communication et éviter que les erreurs ne se transforment en recherche de boucs émissaires.
- La sécurité et la pénibilité au travail pour désamorcer les tensions liées aux conditions de travail avant qu'elles ne se transforment en accidents ou en arrêts maladie.
- La fidélisation des collaborateurs pour montrer que l'entreprise écoute et cherche des solutions aux malentendus plutôt que de laisser la situation se dégrader, un conflit non résolu conduisant presque systématiquement à une démission.

Le cadre et les principes généraux de la médiation

Le cadre juridique de la médiation en France s'est considérablement structuré ces dernières années, passant d'une pratique informelle à une profession de plus en plus encadrée, bien que son statut ne soit pas encore celui d'une profession réglementée au sens strict.

Les textes fondateurs et législatifs

- Loi n° 95-125 du 8 février 1995 : Ce texte de référence définit la médiation et pose les exigences de neutralité, d'impartialité, d'indépendance et de confidentialité.
- Ordonnance n° 2011-1540 du 16 novembre 2011 : Elle transpose la directive européenne de 2008, et unifie le régime de la médiation conventionnelle et judiciaire.
- Loi du 22 décembre 2021 : Elle a créé le Conseil National de la Médiation (CNM), qui propose des normes de formation et une déontologie commune.

Les 3 types de médiation

Le cadre juridique diffère selon le contexte de l'intervention :

- Médiation judiciaire : elle est ordonnée par un juge avec l'accord des parties. Le médiateur est désigné par le juge.
- Médiation pénale : à l'initiative du Procureur de la République pour des infractions de faible gravité.
- Médiation de la consommation : Elle est obligatoire pour tous les professionnels qui interviennent auprès des particuliers et des petites entreprises. Son recours, en cas de litige, doit être inscrit sur les propositions commerciales adressées au client, et sa prise en charge financière incombe au professionnel. Celui-ci doit s'assurer que le médiateur auquel il fait appel est bien agréé par la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation. Pour le secteur du génie climatique, la médiation de la consommation constitue un levier important qui renforce la solidité et la crédibilité de la filière, en assurant un règlement des litiges plus efficace et mieux encadré.

Les évolutions Récentes

- Expert-Médiateur : Depuis septembre 2025, un expert judiciaire peut désormais être désigné médiateur dans la même affaire, sous réserve d'un accord exprès des parties et d'une étanchéité stricte entre les deux missions. A noter qu'un accord de médiation peut être homologué par un juge, ce qui lui donne la même force qu'un jugement (titre exécutoire).

Les obligations du médiateur

Bien qu'il n'existe pas un code de déontologie unique imposé par l'État, les médiateurs se réfèrent généralement au Code National de Déontologie du Médiateur. Les obligations principales sont :

- La Confidentialité : Les constatations du médiateur et les déclarations recueillies ne peuvent être divulguées à des tiers, ni invoquées devant un juge sans l'accord des parties (sauf exceptions liées à l'ordre public).
- La Compétence : Le médiateur doit justifier d'une formation ou d'une expérience adaptée à la pratique de la médiation.
- L'Impartialité et la Neutralité : Le médiateur ne doit pas prendre parti et n'a pas de pouvoir de décision sur le fond du litige.

ThermPresse, l'hebdo du génie climatique, est une lettre économique fondée en 1996 par Rafael Font.

APE 5814Z. ThermPresse Media SARL. 842 029 753 RCS Nanterre. ISSN 1253-2827.

Directeur de la Publication et de la Rédaction : Christian Cardonnel.

Rédaction : Cyrille Maury & Hugues Haëntjens - redaction@thermpressemedia.fr

Abonnement : 630 € TTC / an; 44 numéros – abonnement.thermpresse@crm-art.fr - Prix numéro : 15 euros TTC.

Email : thermpresse@thermpressemedia.fr. Adresse : 12, allée de la Connaissance - 77127 Lieusaint.

N° Commission paritaire des publications et agences de presse : 1121 W 94109.

Tous droits réservés. Reproduction interdite pour tous pays, sauf autorisation de l'éditeur.



SCAN ME

