



# RAPPORT DES JOURNEES DE FORMATION D'ÉVALUATION ET DE CERTIFICATION A LA MEDIATION COMMERCIALE



Cotonou, les 23,24 et 25 avril 2018

Dans le cadre du Projet d'Appui à la Compétitivité du Commerce et à l'Intégration Régionale (PACCIR) conduit par l'Union Economique et Monétaire Ouest Africaine (UEMOA), le Centre du Commerce International (ITC) a mis en œuvre une série d'activités dont un programme qui vise à développer davantage la médiation dans l'espace UEMOA et à assurer, ainsi, une plus grande croissance économique.

C'est dans la concrétisation de ce programme, que trois pays pilotes ont été retenus à savoir le Bénin, le Burkina Faso et le Niger pour en bénéficier.

Ainsi il a été déployé une formation et une certification à la médiation commerciale dont l'objectif principal est d'améliorer les services de règlement des conflits afin de prévenir et de gérer efficacement les litiges entre les opérateurs économiques.

Au Bénin, la mise en œuvre de ce programme a débuté par un appel à candidature pour une formation à la médiation qui a conduit à une sélection in fine de 26 candidats sur les 138 postulants.

Une première activité relative à la journée nationale de la médiation (JNM) tenue à Cotonou les 30,31 octobre et 02 novembre 2017 à la Chambre de Commerce et d'Industrie du Bénin (CCIB) a permis entre autre de procéder à la formation des candidats ainsi sélectionnés.

Une deuxième activité a consisté à inscrire les candidats en ligne pour une formation à la médiation commerciale

Le troisième axe de cette série d'activités a connu sa phase finale par une formation à la médiation commerciale suivie d'une évaluation et d'une certification par les Experts-Evaluateurs mandatés par le Centre du Commerce International (ITC).

Pour cette troisième phase, seuls les candidats qui ont pu franchir les deux étapes de la formation en ligne correspondant à 150 heures de formation ont été conviés. Il s'agit au total de vingt quatre(24) candidats.

Cette phase s'est déroulée les 23, 24 et 25 avril 2018 à la Chambre de Commerce et d'Industrie du Bénin (CCIB) et à l'Hôtel RIVOLI à Cotonou sous le thème « Formation à la Médiation Commerciale pour les Professionnels ».

Y ont pris part effectivement les vingt quatre candidats ayant passé avec succès les deux étapes de la formation en ligne.

Cette phase de formation à la médiation commerciale suivie d'une évaluation et d'une certification s'est déroulée suivant la programmation ci-après :

### **1- Journée du 23 avril 2018 : La formation à la médiation commerciale suivie d'une évaluation**

Cette journée s'est déroulée à la Chambre de Commerce et d'Industrie du Bénin (CCIB) et a connu outre les vingt quatre candidats, le Représentant Résident de l'UEMOA, le Représentant du Président du CAMEC, les quatre Evaluateurs missionnés par l'ITC et la presse écrite.

A l'ouverture, le Secrétaire Permanent du CAMEC-CCIB, a remercié les participants et salué la présence remarquable du Représentant Résident de l'UEMOA et des quatre Evaluateurs missionnés par l'ITC. Il a rappelé les

objectifs des présentes journées de formation à la médiation commerciale et de la certification qui se résument entre autres :

- A la formation des professionnels à la médiation commerciale;
- Au renforcement des Centres d'Arbitrage qui disposeront d'un répertoire de médiateurs professionnels et bien formés;
- A l'amélioration du climat des affaires au Bénin par le renforcement des services de médiation commerciale offerte aux Petites et Moyennes Entreprises.

Il n'a pas manqué de rappeler ce qu'est une médiation et le rôle du médiateur.

**« La médiation est un véritable processus volontaire et confidentiel de gestion des conflits par lequel les parties recourent à un tiers indépendant et impartial, nommé médiateur pour les aider à trouver une solution satisfaisante pour chacune d'elle » ;**

**« Ainsi le rôle du Médiateur est d'aider les parties à élaborer par elles-mêmes, en toute connaissance de cause, une entente équitable qui respecte les besoins de chaque intervenant »** a-t-il martelé.

A la suite du Secrétaire Permanent du CAMEC-CCIB, Madame BOLI BINTOU,

Présidente de l'Association des Centres Africains d'Arbitrage et de Médiation (ACAM) a rappelé les enjeux de ces journées. Elle a notamment déclaré que l'OHADA vient de légiférer en matière de médiation commerciale et qu'aujourd'hui il y a une harmonisation entre les pays. Pour elle le travail entamé n'est donc pas vain. C'est pourquoi elle invite les participants à suivre en toute sérénité cette formation à leur intention.

La parole a été ensuite laissée tour à tour aux évaluateurs, Myriam BACQUE, Langis GALLANT, et Moussa SAVADOGO qui ont tous reprecisé à l'endroit des candidats leurs attentes avant de présenter le programme du déroulement des trois journées que dureront les travaux.

Le Représentant Résident de l'UEMOA s'est rassuré de la mise en œuvre efficace des projets et programmes inscrits dans cette première phase de la mise en œuvre du Projet d'Appui à la Compétitivité du Commerce et à l'Intégration Régionale (PACCIR) dans l'espace UEMOA. Il s'est dit très heureux de la tenue de cette initiative et a indiqué que le processus suivra son cours pour que l'Afrique de l'Ouest dispose une ressource humaine certifiée à la médiation pour le bonheur de ses populations.

Il a pour finir souhaiter que les présentes journées puissent permettre d'atteindre les objectifs qui viennent d'être énumérés tantôt.

Après l'ouverture des travaux et le départ des invités et de la presse, les évaluateurs dans le cadre d'une Foire aux questions des apprenants, ont répondu dans un échange détendu empreinte des questions de compréhension, d'éclaircissement, à toutes les préoccupations. Cette foire a permis aux candidats apprenants de réajuster leur connaissance en vue des travaux en groupes. Ils ont ensuite procédé à la révision des deux premières étapes du processus de médiation.

Les apprenants ont été éclatés en deux groupes pour les jeux de rôle sous la supervision de deux évaluateurs qui après chaque étape du processus de médiation procèdent aux explications nécessaires à la maîtrise de chaque étape.

La plénière qui a suivi les travaux en sous-comité a permis de faire le débriefing et de faire un aquarium avec des arrêts et les commentaires après chacune des étapes du processus de médiation.

Cette journée de préparation à la certification s'est achevée par la distribution des cas de jeux de rôle pour les candidats qui doivent subir l'évaluation à la certification le 24 avril 2018.

## **2- Journée du 24 avril 2018 : Certification du 1<sup>er</sup> groupe de 12 candidats**

Elle s'est déroulée à l'Hôtel RIVOLI DE 9H30 à 16H30 avec une pause café et un déjeuner.

Quatre groupes de trois candidats chacun ont été constitués. Chaque candidat a joué le rôle de médiateur avec une évaluation par l'expert évaluateur.

Les évaluateurs se sont échangés à tour de rôle dans les groupes de sorte qu'à chaque jeu de rôle de médiateur c'est un évaluateur différent qui a pris le relais.

Cette journée s'est achevée avec l'évaluation de 12 candidats et la distribution des cas de jeux de rôle pour les 12 candidats du deuxième groupe qui doivent passer le 25 avril 2018

## **3- Journée du 25 avril 2018 : Certification du 2<sup>ème</sup> groupe de 12 candidats**

Elle s'est déroulée suivant le même rituel de la journée du 24 avril 2018 avec l'évaluation par les experts des 12 candidats du 2<sup>ème</sup> groupe.

Ensuite tous les candidats et les évaluateurs se sont retrouvés à la Chambre de Commerce et d'Industrie du Bénin (CCIB) pour clôturer les journées de formation, d'évaluation et de certification à la médiation commerciale.

#### **4- Cérémonie de Clôture**

Outre les candidats et les évaluateurs, y ont pris part également à la cérémonie de clôture, la presse écrite et la Télévision.

Cette cérémonie qui marque la fin des trois jours de formation et d'évaluation, dans le cadre des journées de formation et de certification à la médiation, a été marquée par la remise de certificats aux vingt quatre (24) candidats qui ont pu totaliser en ligne les cent cinquante (150) heures de formation à la médiation commerciale. Plusieurs allocutions ont été prononcées.

D'abord celle de Madame Myriam Bacqué qui a tenu à reconnaître le potentiel des candidats. Pour elle « **c'est une sélection faite de façon réfléchie. Il y avait de potentiel avant même la formation. Nous en avons eu la preuve avec la formation en ligne équivalent à 150heures. Vous avez eu la capacité de maîtriser la médiation. Apprenez des uns et des autres et continuez à vous former pour toute la vie** », a-t-elle souligné.

Ensuite Madame Bintou Boli en prenant la parole a remercié tous les acteurs qui ont contribué à la réussite de ces journées et a exhorté les participants à travailler avec le CAMEC pour l'aider à atteindre ses objectifs pour le bonheur des opérateurs économiques créateurs de la richesse.

Au nom des récipiendaires, Madame Alice Sohounou Codjia s'est engagée à faire valoir cette formation de qualité pour l'amélioration du climat des affaires au Bénin.

Enfin le Secrétaire Permanent du Centre d'Arbitrage de Médiation et de Conciliation de la Chambre de Commerce et d'Industrie du Bénin (CAMEC-CCIB), en clôturant la cérémonie a remercié les partenaires techniques financiers notamment(l'Union Européenne, l'Union Economique et Monétaire Ouest Africaine et le Centre du Commerce International) qui ont donné cette chance exceptionnelle au Bénin par cette formation de qualité qui ne manquera pas d'impacter le développement des relations d'affaire entre les opérateurs économiques.

Il a rappelé que cette initiative vise à améliorer les services de règlement des conflits afin de parvenir et de gérer efficacement les litiges entre les opérateurs économiques et vient à point nommé pour renforcer les actions déjà déployées par le CAMEC dans le cadre de sa mission d'accompagnement des opérateurs économiques pour le règlement des litiges commerciaux.

Les certificats de participation à la formation en ligne équivalente à 150heures ont été remis aux participants par le Secrétaire Permanent du CAMEC et les quatre évaluateurs.

Une séance de débriefing a eu lieu après la cérémonie de clôture entre les évaluateurs et le Secrétaire Permanent du Centre d'Arbitrage de Médiation et de Conciliation de la Chambre de Commerce et d'Industrie du Bénin (CAMEC-CCIB) et a porté notamment sur l'évaluation des candidats à la certification à la médiation commerciale.

Aux termes des échanges, les évaluateurs ont reconnu le niveau très élevé de la maîtrise du processus de la médiation des candidats. Ce qui s'est fait



ressentir à travers les notes données aux différents candidats à la suite de leur évaluation.

Les feuilles d'évaluation ont été transmises au Secrétaire Permanent du Centre d'Arbitrage de Médiation et de Conciliation de la Chambre de Commerce et d'Industrie du Bénin (CAMEC-CCIB) et centralisées dans le tableau joint au présent rapport d'activité.

Sur les vingt quatre (24) candidats évalués, seuls vingt(20) ont pu avoir la note requise pour être certifiés.

**Notons que les vœux des médiateurs nouvellement certifiés c'est de voir la mise en place d'autres programme pour le renforcement de leurs capacités.**

**William B.D.SOUROU**

*Secrétaire Permanent du CAMEC-CCIB*

