

# La médiation

Le chef d'entreprise peut être confronté à un litige avec un client, un fournisseur, un concurrent, un associé, un salarié... Faire appel à la médiation professionnelle permettra de le résoudre rapidement, à moindre coût, en toute confidentialité... et en préservant de bonnes relations.

## Prévenir tensions

**T**rois possibilités s'offrent aux entreprises pour résoudre un différend ou un conflit : la médiation, la conciliation ou l'arbitrage.

La médiation est un mode de résolution amiable, rapide et peu coûteux qui doit être proposé aux personnes en conflit avant même d'imaginer une éventuelle procédure judiciaire à laquelle elle ne se substitue pas. Elle permet aux parties prenantes de trouver par elles-mêmes leur solution avec l'aide du médiateur. Elle rétablit « l'inimaginable discussion », c'est-à-dire le dialogue souvent rompu. Trois issues sont possibles : soit les protagonistes surmontent leur différend (dans 98 % des cas), soit ils parviennent à aménager leurs relations, soit ils restent dans le conflit. C'est alors « un accord sur le désaccord ».

Les pays nordiques recourent largement à la médiation. On compte par exemple un millier de professionnels en Suède. La directive européenne de mai 2013 sur les Modes Alternatifs de Règlement des Litiges, Conflits et Différends relationnels impose des dispositifs de médiation indépendants, efficaces et transparents dans tous les secteurs de l'économie.

Récemment, le décret 2015-282 du 11 mars 2015 oblige les parties en désaccord à recourir avant toute procédure judiciaire à une démarche amiable de médiation.

En France, la plupart des dirigeants d'entreprise ignorent encore son existence sauf dans certains secteurs comme le BTP, l'assurance... Les choses avancent pourtant... Les clauses de médiation figurent dans un nombre croissant de contrats, commerciaux, de travail, de sociétés, immobiliers. La Fédération du Bâtiment du Maine-et-Loire va signer une convention de médiation pour ses adhérents. Pour Régis Rousseau, son président, « cette solution alternative au contentieux judiciaire nous a séduite pour une raison essentielle : elle participe à l'esprit de dialogue et de concertation qui doit prévaloir entre les adhérents de notre Fédération. Et au-delà, elle ne peut que nourrir, voire enrichir cette relation. Il est donc important pour nous d'accompagner cette proposition. C'est une solution intelligente et responsable ! ».

### Une idée qui fait son chemin

Ces différends, qui opposent souvent des entreprises, des sous-traitants, fournisseurs ou clients, mais aussi, des associations, des structures administratives, peuvent concerner des salariés entre eux et vis-à-vis de leur employeur, ou des associés. La médiation peut être un outil de prévention et de résolution des risques psycho-sociaux (burn out, harcèlement, conditions de travail). La « médiation collective » intervient en cas de grèves, séquestrations, dégrada-

tions, conflits d'équipes, plans de sauvegarde de l'emploi.

Dans tous les cas, le médiateur, professionnel certifié, amène les parties à construire ensemble une solution pérenne. Il doit réinstaurer une qualité des relations au fil des entretiens individuels, puis des rencontres réunissant les personnes en opposition. En cela, c'est une démarche différente d'une procédure contentieuse même si l'accord de médiation peut être homologué juridiquement.

### Deux médiateurs en Maine-et-Loire

Le Maine-et-Loire compte deux médiateurs professionnels, Nathalie Grillet (Capital Homme, Angers et Paris) et Christian Batany (3Mediation, Bouchemaine). Comme leurs 300 collègues de France, ils sont membres de la Chambre professionnelle de la médiation et de la négociation (CPMN) et titulaires du Certificat d'aptitude à la Profession de médiateur (CAPM). En cela, ils adhèrent au CODEOME, code d'éthique et de déontologie. Ni juges, ni arbitres ou experts, ils sont neutres, impartiaux et indépendants. Ils aident à rééquilibrer et apaiser des relations entre parties. Les sollici-



ter est une démarche simple et confidentielle.

### Credo Nathalie Grillet

« La médiation en France représente une réelle opportunité pour les entreprises et institutions de dépasser l'opposition permanente entre parties afin de résoudre efficacement et sereinement des situations devenues inextricables. Le slogan de notre Chambre Syndicale CPMN « Une mission, un médiateur, un résultat ».

# professionnelle

## et surmonter relationnelles et conflits



« Nous  
cherchons à  
amener les  
entreprises à  
rééquilibrer  
leurs modes  
de relations »

### Credo Christian Batany

« Les relations de crise rendent la résolution des conflits urgente et c'est souvent seulement à ce moment-là que l'on envisage la prévention. La médiation est un préalable pour permettre aux parties de retrouver leur liberté d'expression et de décision altérées par le conflit. »

Les deux médiateurs mettent également en place des dispositifs de médiation interne pour prévenir les conflits dans

les entreprises. « Nous cherchons à amener les entreprises à rééquilibrer leurs modes de relations, le dialogue social en s'appuyant sur ces processus. Des permanences peuvent aussi être organisées auprès des salariés dans l'entreprise par exemple une fois par mois ».

### Médiation mode d'emploi

La médiation intervient selon un processus professionnel en trois temps :

- La mise en place : le plus souvent, c'est l'une des deux parties ou un prescripteur qui prend l'initiative de recourir à la médiation. Ce qui suppose d'informer, voire convaincre l'autre partie de l'intérêt de la médiation.

- La préparation au dialogue ; chaque partie est reçue en entretien individuel. Des principes de qualité de la relation sont définis. Ils garantiront un dialogue serein.

- Les réunions de résolution : ce qui conduit à l'impasse est identifié. Les attentes sont exprimées. Des réponses partagées sont trouvées.

La plupart des médiations aboutissent généralement en quelques jours. Parfois, une journée suffit !

Les honoraires sont libres, les médiateurs sont des professions libérales. L'investissement est maîtrisé par une lettre de mission qui définit le temps et le budget. La médiation évite le gonflement des frais de justice lorsqu'une situation est bloquée. « La procédure est même plus qu'efficace car le gain est supérieur à l'investissement. La médiation est un levier qui supprime des coûts cachés liés à la somatisation des personnes, aux arrêts maladie, aux procédures qui n'en finissent pas. Surtout, elle recrée le lien et évite des procédures longues et douloureuses ».

### Alain Ratour

(\*) : Nathalie Grillet, Capital Homme - Dirigeante, Executive Coach et Médiateur. Experte en Qualité de Vie au Travail et en résolution de crises sociales, elle accompagne les équipes et les organisations vers l'apaisement de leurs relations professionnelles.

(\*\*): Christian Batany, 3 Médiation-Dirigeant, médiateur professionnel, créateur de dialogue, il permet aux individus, quels que soient leurs fonctions, grades ou qualités, de sortir librement et rapidement de leur conflit pour maintenir une dynamique économique et peut-être même renforcer leur confiance...