

La médiation est ... La médiation n'est pas...

La médiation est :

"La médiation est un processus confidentiel de prévention et de résolution des tensions, différends, conflits et crises. Elle relève d'une démarche volontaire et fait appel à un tiers médiateur indépendant et impartial pour permettre aux parties de trouver elles-mêmes une solution équitable et durable préservant les relations humaines".

*Définition du Groupe
MEDIATION-NET 2005*

La médiation n'est pas ...

... de la négociation

La différence entre médiation et négociation est simple : le négociateur représente les intérêts d'une partie. Ce qui implique que le négociateur va chercher à aboutir à une solution donnant satisfaction à la partie qu'il représente. Le médiateur est neutre, impartial et dans le non jugement. Il accompagne la réflexion des deux parties en leur permettant de trouver un accord par elles-mêmes.

Ni ... de la conciliation

La différence entre la médiation et la conciliation réside dans le rôle du tiers. Le tiers conciliateur propose lui-même des solutions aux parties et demande à ces dernières de faire des concessions. Le tiers médiateur aide les parties dans leur réflexion et leur décision : il fait émerger les solutions trouvées par les parties elles-mêmes.

Ni ... de l'arbitrage

La différence entre la médiation et l'arbitrage réside dans le fait que l'arbitre a été désigné et accepté avant même le litige. Il rend une décision qui s'impose aux parties, ces dernières ayant librement choisi l'arbitrage.

Le seul point commun entre la médiation, la négociation la conciliation et l'arbitrage c'est que ce sont les modes alternatifs de résolution des conflits qui permettent d'éviter d'avoir recours aux tribunaux.

Il existe un type de médiation, pour lequel la Nouvelle-Calédonie est citée en exemple : la **médiation politique**.

La **médiation politique** est connue pour ses applications dans les relations internationales. Elle peut avoir un caractère diplomatique, lorsqu'elle consiste en une démarche de réconciliation des parties en conflit. Mais est-ce véritablement de la médiation ?

En Nouvelle-Calédonie, la mission du dialogue qui est intervenue en 1988 et qui a permis la signature des accords de Matignon, était une véritable médiation politique.

Un film, « Les médiateurs du pacifique » présente tout le travail de cette mission du dialogue. Il fait référence dans les cursus universitaires de médiation.

La discorde est le plus grand mal du genre humain, et la tolérance en est le seul remède

François-Marie Arouet dit Voltaire

5 Route de l'Anse Vata - 98800 Nouméa

Téléphones :

687 76 48 19 - Béatrice Levasseur

687 76 28 64 - Gérard Joyault

orase@orase.nc

www.orase.nc

*L'Observatoire des Relations humaines Au Sein de l'Entreprise
(Privée et Publique)*

ORASE

Béatrice Levasseur et Gérard Joyault, gérants d'ORASE sont médiateurs conventionnels, médiateurs d'entreprise, médiateurs sociaux, médiateurs judiciaires et médiateurs pénaux.

Ils interviennent en médiation toujours à deux, pour des raisons de neutralité et d'impartialité.

Ils animent des stages de médiation :

- La médiation : initiation (20 heures) ;
 - La médiation en entreprise (20 heures) ;
- et la médiation : approfondissement (30 heures).

Béatrice Levasseur et Gérard Joyault sont signataires du code national de déontologie du médiateur.

Avril 2010

N° 8

Sommaire :

Ce huitième numéro d'Orase actualités porte sur la médiation, les médiations.

Que mettons nous derrière le terme médiation ?

Dans ce numéro :

Édito	1
La médiation conventionnelle et judiciaire	2
La médiation institutionnelle	3
La médiation est... La médiation n'est pas...	4
La médiation politique	4

La médiation permet la confrontation des différences, avec des tiers facilitateurs.

"Face à l'anxiété économique et sociale, la médiation apparaît comme un tranquilisant" Jacques Salzer, Jean-Pierre Vouche, Les médiations, 1999

actualités
ORASE actualités

*L'Observatoire des Relations humaines Au Sein de l'Entreprise
(Privée et Publique)*

Édito

La médiation, les médiations... Pourquoi ? Tout simplement parce qu'aujourd'hui le mot médiation est utilisé avec des sens divers. En effet, face à une difficulté au sein de notre société, une « fonction » médiation est instituée. Ainsi nous entendons parler de médiateur conventionnel, médiateur judiciaire, médiateur pénal, médiateur de la république, médiateur municipal, médiateur de l'éducation nationale, médiateur européen, médiateur familial, médiateur scolaire, médiateur bancaire, médiateur du net, etc.

Le mot médiateur est apparu il y a sept siècles mais la fonction médiation, existe depuis le nuit des temps.

Au XVIII^e siècle le mot médiateur désignait la personne qui se mettait « au milieu », « celle qui s'entremet pour créer un accord ».

Définitions du Larousse universel en deux volumes de 1923 :

Médiateur, trice : qui s'entremet pour amener un accord, un accommodement entre deux ou plusieurs personnes : *médiateur de la paix*.
Médiation, entremise destinée à produire un accord : *proposer sa médiation*.

Aujourd'hui le mot médiateur a gardé le même sens avec peut être plus de force « celui qui s'interpose entre des personnes ou des groupes en conflit » mais une signification plus large et plus floue du mot médiateur circule « celui qui facilite un quelconque arrangement ».

Mais alors qu'est-ce que la médiation ?

Lorsque dans la vie personnelle, professionnelle, économique, sociale, politique une relation est devenue difficile ou impensable,

la médiation peut permettre de rétablir un lien et/ou à résoudre un différend.

La médiation est un mode de résolution des conflits à part entière. Ses succès résident dans la responsabilité des personnes et les compétences du médiateur, lequel doit conduire entretiens et réunions en respectant un code de déontologie.

La médiation, mode de règlement des conflits, va bien au-delà d'un effet de mode.

Elle est de plus en plus utilisée en métropole et en Nouvelle-Calédonie, et se généralise comme mode alternatif à la résolution des conflits dans tous les domaines de la société.

Nous présentons, dans ce numéro 8, le concept de médiation et les différentes utilisations et usages qui sont faits du mot médiation.

*Béatrice Levasseur
Gérard Joyault*

La médiation conventionnelle et judiciaire

Il existe deux types de médiations, la médiation conventionnelle et la médiation judiciaire.

Mais qu'elle soit judiciaire ou conventionnelle, la médiation, est un processus structuré reposant sur la responsabilité et l'autonomie des participants. Ces derniers, volontairement, avec l'aide d'un tiers neutre, impartial, indépendant et sans pouvoir décisionnel ou consultatif, favorise par des entretiens confidentiels, l'établissement et/ou le rétablissement des liens, la prévention, le règlement des conflits.

Dans tous les cas le médiateur agit dans le cadre de la loi et le respect des personnes. Il doit maintenir sa position de tiers et vérifier, en permanence, que les conditions éthiques et déontologiques sont respectées tout au long du principe médiation.

En Nouvelle-Calédonie le médiateur doit être formé à la médiation par des formations qualifiantes d'une durée minimale de 180 heures.

Le CNAM Nouméa ouvre, en 2010, un certificat de

compétence : « pratiques de médiation » d'une durée de 360 heures sur trois ans.

Médiation et tribunal :

La **médiation judiciaire** peut être à l'initiative des parties ou sur proposition du juge.

La **médiation pénale** est une mesure alternative aux poursuites pénales. Seul le procureur peut la décider, avant toutes poursuites.

Médiation et vie du citoyen :

Les champs d'application de la **médiation conventionnelle** sont très variés et infinis. Toute difficulté, tension ou conflit rencontré dans une relation peut être traitée par la médiation.

La **médiation consumériste** ou économique permet de résoudre à l'amiable les différends qui peuvent survenir dans la relation client / commerçant / entreprise.

La **médiation d'entreprise** peut intervenir dans les contextes de différends collectifs ou de personnes. Les différends internes concernent les relations entre les salariés, entre associés, entre la direction et les partenaires sociaux, la direction et les administrateurs, etc. Elle concerne aussi l'environnement de l'entreprise (clients, fournisseurs, interlocuteurs administratifs et financiers, collectivités locales, etc).

La **médiation environnementale** s'attache à la gestion ou la prévention de conflits ainsi qu'à la mise en place d'actions concertées dans le domaine de l'environnement.

La **médiation patrimoniale** concerne la résolution des

différends qui surviennent dans la gestion des patrimoines. Elle peut être utilisée dans les relations entre les héritiers ou avec diverses administrations.

La **médiation scolaire** a pour objet d'inciter les élèves à résoudre leurs conflits par le dialogue plutôt que par la violence. La médiation scolaire est développée en Nouvelle-Calédonie dans l'enseignement secondaire public et au sein de la direction diocésaine de l'enseignement catholique

La **médiation familiale** est un processus de construction ou de reconstruction du lien familial axé sur l'autonomie et la responsabilité des personnes concernées par des situations de rupture ou de séparation. La formation du médiateur familial est sanctionnée par un diplôme d'État.

La **médiation sociale** est définie comme un processus de création et de réparation du lien social et de règlement de conflits de la vie quotidienne. La médiation sociale est aussi appelée médiation citoyenne, médiation interculturelle ou médiation de quartier.

La société évolue et en 2001 un nouveau type de médiateur est apparu ! le **médiateur du net** qui traite des différends impliquant l'usage de l'internet et concernant au moins un particulier. Il s'agit, en général, d'un problème de nature juridique.

A noter qu'une médiation n'est possible que si les deux parties en conflit sont volontaires pour y participer.

*La médiation :
une nouvelle
voie du
management.*

La médiation institutionnelle

La médiation institutionnelle peut être mise en œuvre pour éviter une action en justice ou régler des litiges spécifiques et individuels entre des personnes physiques ou morales ou des entreprises : litiges de consommation, commerciaux, entre administrations et usagers, etc.

Un médiateur institutionnel est une personne nommée pour favoriser le règlement de différends, de type juridico-techniques, apparus entre des administrés, des usagers ou des consommateurs, avec une institution ou plus généralement une organisation.

Le **médiateur de la République** a été créé en 1973. C'est une « autorité indépendante » chargée d'améliorer, par son action, les relations des citoyens avec l'administration d'état. Le médiateur intervient dans les litiges qui les opposent en tentant de proposer, aux uns et aux autres, des solutions de règlement amiable à leurs différends.

Il dispose d'environ 300 délégués, « les délégués du médiateur de la République ».

Le délégué du médiateur de la République en Nouvelle-Calédonie exerce au 9 bis rue de la République à Nouméa. Renseignements au 23 03 47.

Le **médiateur européen** a été créé en 1992. Il sert d'intermédiaire entre les citoyens et les autorités européennes. Il est habilité à recevoir les plaintes des citoyens, des entreprises et des institutions de l'Union européenne et de toute personne résidant ou domiciliée légalement dans un État membre ainsi qu'à

mener une enquête au sujet de ces plaintes.

Le **médiateur municipal**. La création de deux médiateurs au sein du Conseil Municipal de la ville de Nouméa remonte à 2001. Ils ont pour mission essentielle d'être les intermédiaires entre les administrés et l'administration communale en cas de litige, voire de conflit.

Le **médiateur bancaire** a été créé en 2001. Il est chargé de traiter des litiges relatifs à la gestion du compte chèque, des moyens de paiement et des opérations courantes, mais également des litiges sur l'épargne, les instruments financiers et les contrats de crédits.

Vous trouverez les coordonnées postales du médiateur sur votre relevé de compte et dans votre convention de compte, ces mentions devant légalement figurer.

Le **médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur** a été créé en 1998. Il est chargé d'assurer des fonctions de médiation au sein du système éducatif public. Le médiateur exerce sa compétence aussi bien vis-à-vis des usagers (élèves, étudiants et leurs parents) que du personnel enseignant et non-enseignant.

Le **médiateur national de l'énergie** a été créé en 2007. Il est chargé de recommander des solutions aux litiges relatifs à l'exécution des contrats de fourniture d'électricité ou de gaz naturel et de participer à l'information des consommateurs sur leurs droits.

Le **médiateur du crédit** a été créé en 2008. Il est chargé d'être à l'écoute et à la disposition des entreprises françaises qui auraient des

difficultés pour accéder aux crédits.

Depuis près de dix ans, les grandes institutions et les entreprises françaises, dont l'objectif est d'offrir une meilleure qualité d'écoute et de service au public, mettent en place des médiateurs. C'est ainsi qu'ont été mis en place notamment les médiateurs :

- de la Caisse des dépôts,
- d'Electricité de France,
- de France 2, de France 3,
- de Gaz de France,
- de la Poste,
- de la Mairie de Paris,
- du Ministère de l'Économie,
- des Finances et de l'Industrie,
- de la RATP, de la SNCF,
- de la Fédération française des sociétés d'Assurance, etc.

et en Nouvelle-Calédonie les médiateurs :

- de rues à Nouméa ;
 - sociaux et culturels au Mont Dore ;
- et les médiateurs de la province Sud.

A noter que le recours aux médiateurs institutionnels est un service gratuit.

*La médiation,
une discipline
de bon sens.*

*Jean-Pierre Bonafé
Schmitt*