



Médiateurs du Pacifique

Béatrice Levasseur et Gérard Joyault exercent, depuis près de quatre ans en Nouvelle-Calédonie, le métier de médiateur en entreprise. Leur mission : mener un processus de prévention et de résolution des conflits, tout en permettant aux protagonistes de trouver, par eux-mêmes, la solution à leurs problèmes.

Elle est juriste de formation, lui a été DRH pendant 21 ans. Béatrice Levasseur et Gérard Joyault, tous deux membres de l'Association nationale des médiateurs, ont fondé, en mars 2006 à Nouméa, la société Orase (Observatoire des relations humaines au sein de l'entreprise). Depuis bientôt quatre ans, ils sont intervenus dans une soixantaine d'entreprises calédoniennes, publiques et privées, à la fois pour des missions de médiation et pour des actions de formation. « *Leur quotidien, expliquent-ils, ce sont les conflits entre un syndicat et la direction d'une entreprise.* » Mais leur champ d'intervention couvre les litiges de toute nature : entre deux salariés ou entre deux services d'une même société, entre un supérieur et un salarié, entre deux associés, entre une entreprise et un client ou un fournisseur, entre concurrents, etc. « *En réalité, nous n'intervenons que s'il existe, pour chacune des parties, une volonté de trouver un accord* », précisent Béatrice et Gérard. Car dans la



Béatrice Levasseur et Gérard Joyault. Les médiateurs sont souvent perçus comme des « sauveurs », ceux qui apaisent des situations difficiles.

Delphine Mayeur

« Le taux de résolution des conflits est, ici, bien supérieur à celui de Métropole. »

médiation, rien n'est jamais imposé. « *Il s'agit d'une démarche volontaire qui fait appel à un tiers indépendant et impartial pour permettre aux parties de trouver, elles-mêmes, une solution équitable et durable préservant les relations humaines.* »

Similitude entre médiation et palabre

L'intérêt de cette démarche ? « *Elle favorise le dialogue plutôt que l'aff-*

frontement, elle permet aux protagonistes de prendre les décisions qui les engagent, et elle évite une solution imposée par l'employeur ou par une décision de justice. » Et ça marche particulièrement bien en Calédonie :

« *Le taux de résolution des conflits est, ici, bien supérieur à celui de Métropole, assure Gérard, environ 70 % dans l'Hexagone contre plus de 80 % sur le territoire.* » L'explication serait culturelle : « *En Océanie, la médiation et le palabre sont des choses très similaires. De sorte que, quand on présente la démarche, ça fait "tilt" et les gens y adhèrent* », observe Béatrice. « *Dans les conflits en entreprise, très*

souvent les causes du litige sont à chercher à l'extérieur de l'entreprise elle-même, indique Gérard. Par exemple, il peut s'agir de problèmes de communication, d'incompréhension, voire de jalousies. Mais quand les gens ont le nez dans le guidon, il leur est difficile de prendre du recul. » Aussi le recours à un tiers indépendant permet-il aux protagonistes d'y voir plus clair. « *Du reste, plus c'est pris tôt, plus c'est facile à gérer* », commente Béatrice.

Un rôle de « facilitateur »

En fin de compte, le médiateur joue un rôle de « *facilitateur* ». Travaillant toujours à deux en « *co-médiation* » pour garantir leur impartialité, Béatrice et Gérard aident leurs interlocuteurs à trouver la solution par eux-mêmes après une prise de

conscience des tenants et des aboutissants du conflit. Mais pour aboutir, ils doivent faire prendre conscience aux protagonistes de leurs valeurs communes. Et pour faciliter la recherche d'un accord, le médiateur est garant de la confidentialité des échanges : « *Les parties savent qu'elles peuvent tout dire et que rien ne sortira de la pièce.* » En cas de succès, la médiation aboutit à un accord qui émane des deux parties et qui peut déboucher, si les personnes le souhaitent, sur la rédaction d'un protocole qui transcrit les points d'accord. Et si la médiation a lieu à la demande du tribunal, le protocole d'accord peut être validé comme une décision de justice et avoir une force exécutoire.

Michaël Guillon