



## La médiation ? C'est...

Créer des liens, Faciliter la communication, Aider à résoudre des conflits

*Toute relation est faite d'inévitables confrontations de besoins, d'intérêts ou de valeurs. Le conflit surgit dans la relation quand s'exprime une rivalité entre les parties. La confrontation devient parfois affrontement.*

*Le plus souvent le dialogue et la négociation permettent d'apaiser les tensions. Parfois les parties qui s'opposent n'ont plus le recul suffisant pour s'en sortir seules.*

*Le recours à un tiers extérieur peut alors se révéler très utile pour éviter d'arriver à une situation potentiellement destructrice.*

**D**e même, si la situation est particulièrement injuste et insupportable par l'une des parties, ou ressentie comme telle, l'intervention d'un médiateur peut permettre de trouver une solution acceptable par les parties.

La médiation trouve aussi son utilité en amont du conflit, pour l'anticiper, faciliter les relations et maintenir un lien social.

### QU'EST-CE QUE LA MÉDIATION ?



La médiation est un processus au cours duquel un tiers, indépendant, impartial, neutre, tenu à une **confidentialité totale**, accompagne les parties en litige pour qu'elles trouvent elles-mêmes librement la meilleure solution au conflit qui les oppose.

Le médiateur est une personne qui facilite le relationnel, il exerce indépendamment d'une tierce autorité, garantissant la confidentialité des échanges. Son seul parti pris est celui de la médiation et il n'influence pas les parties quant aux choix de la solution la mieux adaptée. Le médiateur n'est ni conseil ni juge. L'autorité du médiateur porte sur le respect de la forme dans

les échanges ; il n'intervient pas sur le fond. La médiation est la seule méthode de résolution de conflit par laquelle les parties aboutissent par une libre décision, à solution élaborée par elles-mêmes qui ne leur a donc été ni imposée ni suggérée.

Le médiateur ne donne pas son avis, contrairement à l'expert ; il ne formule pas de proposition, contrairement au conciliateur et il ne tranche pas le litige, contrairement au juge ou à l'arbitre.

### LE PROCESSUS DE MÉDIATION

#### Pourquoi met-on en place une médiation ?

Quand un conflit est avéré entre deux ou plusieurs personnes, qu'il perturbe les relations et que les parties en souffrent.

La médiation a sa place dans tout type de conflit.

#### Comment se déroule une médiation ?

Une médiation est un processus court en deux étapes :

- l'entretien individuel dont l'objectif est d'identifier le problème, de poser les règles de fonctionnement du processus, et de valider l'adhésion des parties à la médiation ;
- La médiation elle-même : les parties sont mises en présence pour exprimer leur désaccord, confronter leurs points de vue et leurs ressentis puis par une nouvelle perception de la situation, trouver par elles-mêmes une solution conforme à leurs intérêts mettant fin au conflit.

#### Qui fait appel à un médiateur ?

Le plus souvent c'est l'une ou l'autre des parties (parfois les deux) qui contacte directement un médiateur. Ce peut aussi



être un employeur pour un conflit entre deux salariés ou deux services de son entreprise.

#### Où se déroule la médiation ?

La médiation se déroule dans des locaux neutres.

#### Combien de temps dure une médiation ?

Chaque entretien individuel dure en moyenne entre 45 mn et 1h30. La médiation dure entre 2h00 et 4h00 en moyenne. Le processus de médiation peut se mettre en place rapidement (une ou deux semaines).

#### Qui participe à la médiation ?

Seules les personnes concernées par le conflit et les médiateurs sont présents. Les échanges sont strictement **confidentiels**.

**A noter :** *les parties peuvent être accompagnées par un conseil.*

#### Qui est le médiateur ?

Le médiateur est un tiers indépendant, neutre, impartial. C'est un professionnel formé à la médiation, qui intervient en **toute confidentialité** et qui respecte le code de déontologie de la profession.

#### La médiation est elle efficace ?

Oui, la médiation est un moyen efficace pour sortir des conflits.

Tout d'abord parce que les parties sont volontaires pour participer au processus de médiation.

Ensuite parce que les parties savent qu'elles peuvent mettre fin à la médiation à tout moment. Elles savent aussi que le médiateur peut y mettre fin si il le décide.

Enfin, les parties savent que les échanges sont confidentiels. Le taux de réussite moyen est de 85 % dans le monde de l'entreprise en Nouvelle-Calédonie. De plus les parties ont la possibilité de faire homologuer leur accord par le juge.

#### Combien coûte une médiation ?

##### Qui finance la médiation ?

Les entretiens individuels sont gratuits.

Le coût de la médiation est généralement partagé équitablement entre les parties.

Cette question est abordée dès la première séance et fait également l'objet de l'accord des parties.

Le coût d'une médiation varie entre 60 000 XPF HT et 120 000 XPF HT.

##### Les bénéfices d'une médiation

Recourir à la médiation pour résoudre un conflit est une voie :

- **Facile** : outre les entretiens individuels, la médiation se déroule en une réunion de médiation. Parfois une deuxième réunion est nécessaire pour consolider les acquis ;
- **Rapide** : la médiation peut être réalisée sous deux mois ;
- **Efficace** : le taux de réussite moyen est de 80 % en Nouvelle-Calédonie, toutes médiations confondues.

Dans les cas où la médiation n'a pas permis de résoudre tous les points en litige, donc de trouver un accord, les parties ont néanmoins renoué le dialogue et trouvé une autre manière de communiquer pour l'avenir.



## La médiation en entreprise



La médiation d'entreprise consiste dans l'intervention d'un médiateur soit en prévention ou en accompagnement d'un différend.

Ce différend peut être interne (entre salariés ou salarié employeur) ou dans l'environnement de l'entreprise (clients, fournisseurs, interlocuteurs administratifs et financiers, collectivités locales...) ou dans le fonctionnement de l'entreprise (partenaires sociaux, économiques, associés...) ou dans la relation apprenti / employeur (rupture de contrat).

Le différend peut aussi toucher les relations humaines (ambiance relationnelle).

**Béatrice Levasseur**  
**Gérard Joyault**  
médiateurs  
[www.orase.nc](http://www.orase.nc)