

## Le médiateur peut refuser de participer à un processus de médiation

Tout n'est pas médiation !

Outre les interférences possibles avec les parties ou les conflits d'intérêts que pourrait rencontrer le médiateur, il y a des situations conflictuelles qui ne peuvent faire l'objet d'une médiation :

- Quand le/les médiateurs sentiront qu'une des parties n'est pas prête à entendre ce que l'autre partie va lui dire, la médiation n'aura pas lieu ;

- Quand le/les médiateurs estimeront qu'une des parties a trop d'emprise sur l'autre partie, et ce même si toutes deux ont accepté le principe de

médiation, la médiation n'aura pas lieu ;

- Quand le/les médiateurs estimeront qu'une des parties souffre d'un trouble comportemental, la médiation n'aura pas lieu ;

- Et bien sûr quand le/les médiateurs estimeront qu'une question touchant à l'ordre public peut concerner ou jouer un rôle dans une situation conflictuelle, la médiation n'aura pas lieu.

**Enfin le médiateur de par sa posture et l'autorité qui lui a été conférée par les parties peut arrêter un processus de médiation à tout moment :**

Quand un médiateur

estimera que les règles de respect et courtoisie posées dès le début de la médiation et formalisées le plus souvent dans le protocole d'entrée en médiation ne sont pas respectées ;

Quand un médiateur estimera qu'il y a violence morale ou physique ; Quand un médiateur estimera qu'il y a manipulation ou emprise forte d'une partie sur l'autre partie ;

Donc quand un médiateur ressentira un déséquilibre inacceptable et persistant au cours du processus de médiation il mettra fin à la médiation de manière unilatérale et irrévocable.

### Conclusion

Le médiateur a donc une obligation de moyen et une volonté de résultat !

Le succès d'une médiation est étroitement lié au professionnalisme et à la déontologie du médiateur. Se pose donc la question de sa formation, du suivi

de sa pratique, de son adhésion à un code de déontologie, de son appartenance à une liste de médiateurs reconnus (comme il en existe en métropole). En Nouvelle-Calédonie il faut avoir suivi 180 h de formation, et une

pratique régulière avec participation à des analyses de pratiques pour être médiateur. Le CNAM a ouvert le « certificat pratique de médiation » en 2010, formation de 360 h qui s'obtient en trois ans.

**Béatrice Levasseur et Gérard Joyault, gérants d'ORASE sont médiateurs depuis dix ans.**

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.

C'est une belle harmonie quand le faire et le dire vont ensemble.

Montaigne

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

Avril 2011  
N°10

### Sommaire :

Ce dixième numéro d'Orase actualités porte sur le positionnement du médiateur.

Mais qu'entendons nous par positionnement du médiateur ?

### Dans ce numéro :

#### Édito

*Le médiateur peut être récusé*

*Le médiateur respecte une stricte confidentialité*

*Le médiateur est extérieur à la situation conflictuelle*

*Le médiateur est indépendant quelque soit son « donneur d'ordre »*

*Le médiateur est impartial, ce qui sous-entend qu'il est neutre et dans le non-jugement*

*Le médiateur doit être un facilitateur relationnel*

*Le médiateur peut refuser de participer à un processus de médiation*

#### Conclusion

S'il était possible que je leur fusse de quelque utilité, je ne pourrais y parvenir que par l'impartialité la plus exacte.  
Voltaire.

actualités  
ORASE actualités

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

## Édito

### Médiation... médiation !

De nos jours, dès qu'il y a difficulté, conflit ou « crise » on parle de médiation !

Mais qui dit médiation dit intervention d'un ou de plusieurs médiateurs. Ce numéro d'ORASE actualités, après avoir rappelé ce qu'est le processus de médiation, jettera un regard attentif sur le positionnement du médiateur et son rôle dans la résolution des conflits.

**"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 permet-**

**tre aux parties de trouver elles-mêmes une solution équitable et durable préservant les relations humaines".** définition du Groupe MEDIATION-NET

Le processus de médiation doit être accepté par tous ses acteurs. Il fait appel à un ou plusieurs médiateurs qui ont été agréés par les parties et qui vont intervenir dans une confidentialité totale, en tant que tiers, indépendants, impartiaux.

### Donc :

- ♦ Le médiateur peut être récusé,
- ♦ Le médiateur respecte une très stricte confidentialité,
- ♦ Le médiateur est extérieur à la situa-

tion conflictuelle,

- ♦ Le médiateur est indépendant, quelque soit son « donneur d'ordre »,
- ♦ Le médiateur est impartial, ce qui sous-tend qu'il est neutre et dans le non-jugement,
- ♦ Le médiateur doit être un facilitateur relationnel pour aider les parties à trouver par elles-mêmes leur propre solution, et ce, le plus souvent, par une nouvelle perception de la situation.

- ♦ Le médiateur peut refuser de participer à un processus de médiation.

Béatrice Levasseur  
Gérard Joyault

## Le médiateur peut être récusé

Vous rencontrez une difficulté, un conflit qui vous pénalise dans votre vie personnelle ou professionnelle, vous avez entendu parler de la médiation et vous vous rapprochez d'un médiateur.

Votre contrat commercial ou de travail est source d'un litige dont vous souffrez, votre contrat comporte une clause de médiation.

Vous avez une difficulté avec votre employeur ou avec un de vos salariés et le tribunal du travail vous propose une médiation.

Vous allez donc rencontrer un ou des médiateurs. Si le contact que vous avez avec ce professionnel ne vous satisfait pas, ou si vous pensez qu'il est trop proche d'une des parties ou même du conflit pour

rester impartial, neutre, dans le non-jugement, ou indépendant, vous pouvez demander l'intervention d'un autre médiateur qui vous semblera mieux convenir à vos attentes. Les médiateurs interviennent souvent à deux : la co-médiation étant un garant supplémentaire du respect de cette posture bien particulière qu'est celle du médiateur.

## Le médiateur respecte une très stricte confidentialité

La confidentialité, c'est la confiance !

La Nouvelle-Calédonie est un territoire tout petit ou beaucoup de gens se croisent se recroisent, se connaissent, le médiateur se doit de respecter une confidentialité totale sur

sa mission.

Combien de fois avons nous entendu « tout se sait » ! Combien de fois avons nous senti qu'on essayait de nous piéger pour avoir des infos ! La confidentialité du médiateur est une vigilance de

tous les instants, à tout niveau, tant dans l'environnement professionnel, que personnel. Seul le respect de l'ordre public pourrait faire lever une partie de la confidentialité de propos tenus en médiation.

## Le médiateur est extérieur à la situation conflictuelle

Le médiateur se doit d'être complètement extérieur à la situation sur laquelle il va intervenir.

Les médiateurs d'ORASE ont adhéré au code de déontologie européen. Si le médiateur connaît une des parties au conflit, ou si il a eu connaissance de la situation par des proches du conflit, ou encore si il a un intérêt quel qu'il soit dans la situation conflictuelle, il renoncera, mal

-gré son professionnalisme, à participer au processus de médiation. Il peut cependant y avoir dérogation à ce principe si il a une demande expresse de toutes les parties qui en connaissance de cause, souhaitent que ce soit lui qui intervienne.



*Développe en toi l'indépendance à tout moment, avec bienveillance, simplicité et modestie.*

Marc-Aurèle

## Le médiateur est indépendant, quelque soit son « donneur d'ordre »

Qu'il soit mandaté par un décideur, une autorité de tutelle, par un tribunal ; Que la médiation soit demandée par une des parties la seconde n'étant « que » consentante pour participer au processus de médiation ;

Que le coût de la médiation soit pris en charge par une des parties, ou par une tierce personne ayant autorité sur les parties.

Le médiateur restera totalement indépendant dans la mise en œuvre du

processus de médiation. Cette indépendance tout comme la confidentialité est acceptée par les parties et le plus souvent actée dans le protocole d'entrée en médiation qui récapitule les règles du processus de médiation.

## Le médiateur est impartial, ce qui sous-tend qu'il est neutre et dans le non-jugement

Le mot impartial veut dire, selon le petit Larousse, « qui ne favorise pas l'un au dépens de l'autre, qui n'exprime aucun parti pris ».

Etre neutre c'est : ne prendre parti ni pour l'un ni pour l'autre, rester objectif. Le non-jugement c'est, pour le médiateur, ne pas avoir d'opinions ou de sentiments particuliers par rapport aux parties bien

sur, mais aussi par rapport à ce qui sera évoqué lors de la médiation.

Tout cela veut donc bien dire que le médiateur restera extérieur à la situation conflictuelle sur laquelle on lui demande d'intervenir. C'est ce qui fait la différence fondamentale entre médiateur et négociateur ou médiateur et conciliateur :

Le négociateur est là pour négocier, et donc défendre

les intérêts de celui ou ceux qu'il représente.

Le conciliateur est là pour favoriser la résolution d'un litige, il propose des solutions, peut influencer sur les parties pour arriver à un accord plus rapidement, il fait faire aux parties des concessions, petits abandons successifs qui parfois peuvent aboutir à un accord déséquilibré.

## Le médiateur doit être un facilitateur relationnel

En fait c'est là que réside la clé de la réussite de la médiation. Le médiateur est un facilitateur relationnel pour aider les parties à trouver par elles-mêmes leur propre solution, et ce, le plus souvent, par une nouvelle perception de la situation . Il n'entre pas dans les faits du conflit, qui eux appartiennent aux parties. Il est là dans cette posture bien particulière pour susciter l'échange là où il n'existe plus, pour faire renouer un dialogue où chacun pourra s'exprimer à tour de rôle sans être interrompu, dans le respect de l'autre. Il est là pour faire exprimer les

ressentis des uns et des autres, pour faire vider « le sac » de chacun, complètement. Il est là pour faciliter des prises de conscience. Il est là pour aider les parties à se recentrer sur ce qui est important pour elles. Il est là pour les aider à exprimer leurs valeurs respectives et communes. Il est là pour que par cette nouvelle approche de la situation, les parties elles-mêmes trouvent leur nouveau mode de fonctionnement pour l'avenir, et élaborent elles-mêmes les termes de leur accord. Il est là pour que la sortie de cette crise ne fasse que des gagnants !

**Et quand le médiateur qui**

**a été formé à cet effet, et qui le plus souvent continue à se former tout au long de son parcours, reste dans cette posture, ça marche ! Le taux de réussite des médiations d'ORASE en Nouvelle-Calédonie se situe autour de 90 %.**

**Pour optimiser sa pratique ou se conforter dans sa pratique de médiation, le médiateur se doit de participer régulièrement à des analyses de pratiques pour éviter toute dérive si facile dans ce domaine très sensible.**