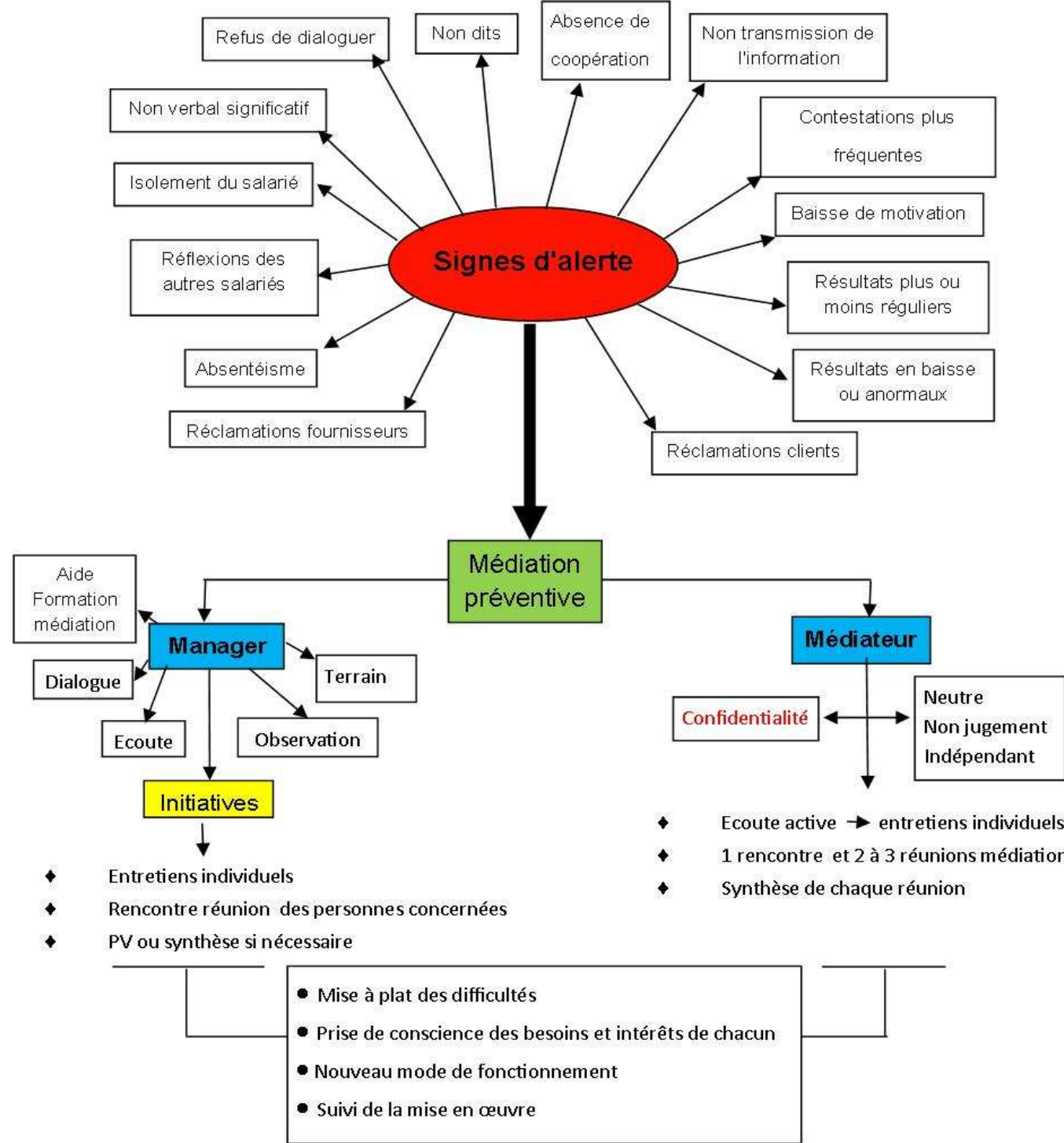


Mise en œuvre de la médiation préventive



ORASE

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

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

Octobre 2011  
N°11

Sommaire :  
Ce onzième numéro d'Orase actualités porte sur la médiation préventive.  
Mais qu'entendons nous par médiation préventive ?

Dans ce numéro :  
Édito  
Les clauses de médiations 2-3  
Mise en œuvre de la médiation préventive 4

Mieux vaut prévenir que guérir.  
Proverbe français

La principale fonction, le vrai service de l'entreprise, c'est donner l'occasion aux individus de se développer grâce à une meilleure organisation des relations humaines.  
Mary Parker Folett



Édito

Quand on parle de médiation c'est dans l'esprit de tous pour résoudre un conflit !

Mais alors... La médiation préventive qu'est ce que c'est ?

Est ce un concept nouveau ?

- Outil de management, la médiation préventive est l'intervention d'un médiateur pour devancer tout conflit ou toute crise dès que les premiers signes de tension apparaissent, ou dès qu'un phénomène potentiellement générateur de difficultés pour les relations humaines au sein de l'entreprise va se produire.

Mais la médiation préventive fait aussi partie intégrante de la posture du manager. Dans un monde du travail qui est en perpétuelle évolution, ou tout va vite ou la communication est de plus en plus déshumanisée, les sources de

tensions ou de conflits sont nombreuses !

La médiation préventive c'est une action de veille qui permet d'éliminer dès leurs premières manifestations les germes d'une détérioration du climat de l'entreprise.

C'est une approche de terrain, faite de vigilance, d'écoute, d'ouverture aux autres, qui doit permettre de rétablir le dialogue tout de suite dès qu'il commence à se détériorer.

Ses acteurs en sont, avant tout, les managers qui doivent être formés ou sensibilisés à cette approche.

Elle peut être aussi le fait d'intervenants extérieurs qui en animant quelques réunions de médiation, donneront la parole à l'équipe ou aux acteurs des difficultés pour que par eux-mêmes et par une perception nouvelle de la situation ils trouvent un mode de fonctionnement qui convienne à tous.

- Outil de gestion, la médiation préventive propose la généralisation des clauses de médiation dans tous les contrats de l'entreprise (contrats de travail, contrats commerciaux) pour, avant d'aller devant un juge, avoir recours à la médiation et tenter de sortir gagnant/gagnant d'un conflit.

Alors pour lutter contre la démotivation qui engendre l'absentéisme, pour améliorer le climat social de votre entreprise et donc favoriser le bien être de vos salariés ce qui ne manquera pas de rejaillir sur la productivité de votre entreprise, Pour sortir gagnant/gagnant des problèmes liés à l'interprétation ou l'exécution de vos contrats,

Osez la médiation préventive !

Béatrice Levasseur  
Gérard Joyault

## La clause de médiation

### Et pourquoi ne pas prévoir une clause de médiation dans tous vos contrats !

La clause de médiation, outil de la médiation préventive !

La clause de médiation c'est l'obligation, insérée dans le contrat et donc acceptée par les parties, d'avoir recours à un ou des médiateurs, lors de la survenance d'un litige lié à l'exécution de ce contrat, préalablement à la saisine d'une juridiction quelle qu'elle soit.

Le recours à la médiation en cas de conflit est donc librement accepté par les signataires du contrat dès sa signature.

C'est donc l'engagement des signataires d'essayer de trouver une solution amiable et un accord « gagnant/ gagnant » avant même que les difficultés ne se produisent.

### ⇒ Avantages des clauses de médiation

A la signature d'un contrat tout va bien, les affaires sont les affaires et tout le monde est content !

Mais à l'usage les nuages peuvent apparaître, que faire ?

- Essayer de discuter, d'échanger, bien sur ! mais souvent les enjeux économiques prévalent et le dialogue devient vite impossible.

- Faire intervenir un huissier, aller en justice, bien sur ! mais la procédure a un coût, faire défendre ses intérêts par un avocat aussi et c'est normal.

- Et puis quelque soit la juridiction compétente, les échanges d'écritures, les éventuelles expertises, bref le rendu du jugement va prendre un certain temps.

Que fait-on en attendant ?

L'application de la clause de médiation prend là toute son efficacité.

- Les parties en conflit en ont accepté le principe donc ils se doivent avant toute saisine de la justice d'avoir recours à des médiateurs (le plus souvent deux médiateurs en « co-médiation) choisis d'accord partie pour essayer de régler le litige à l'amiable.

- Les médiateurs vont organiser la médiation dans les 15 jours de leur saisine. Ils vont écouter les doléances de chacun, choisir un lieu neutre, et mettre en présence les signataires du contrat. Par un dialogue apaisé dont ils sont garants ils vont en tant que tiers, neutres, impartiaux, dans le non jugement et **dans la plus stricte confidentialité** aider les parties à trouver par elles-mêmes une solution à leur conflit par une nouvelle perception de la situation.

- En trois mois maximum la médiation peut avoir abouti.

Le protocole d'accord sera appliqué et non remis en cause puisqu'il émane des parties elles-mêmes et que rien ne leur est imposé.

- L'accord peut être homologué par le juge et avoir force exécutoire.

- Le coût de la médiation fixé, dès le départ, sera partagé selon accord entre les parties.

C'est donc une méthode efficace (le taux de succès des médiations oscille entre 85 et 90 %) rapide et consensuelle qui préserve les relations futures des parties.



*"L'art le plus difficile n'est pas de choisir les hommes mais de donner aux hommes que l'on a choisis toute la valeur qu'ils peuvent avoir."*

Napoléon 1<sup>er</sup>

## La clause de médiation, suite

### ⇒ Limites des clauses de médiation

Méthode miracle, hélas pas complètement.

- En cas d'échec de la médiation la justice pourra être saisie et le juge tranchera.

- De plus le processus de médiation ne trouve son efficacité que par la volonté réelle des parties de participer à la médiation, leur volonté de sortir d'une situation forcément pénalisante pour tous et leur bonne foi.

### ⇒ Contenu de la clause de médiation

Une clause de médiation peut prévoir :

- l'organisation de la médiation ;
- les modalités de saisine des médiateurs, son choix ;
- les modalités de prise en charge du coût de la médiation ;
- le retour devant les médiateurs en cas de changement de situation de l'une des parties ou toute autre difficulté pouvant conduire l'une des parties à engager une procédure ou à ne pas respecter l'accord de médiation, avant tout recours à un tribunal.

Une société peut prévoir dans ses contrats avec les particuliers ou ses

partenaires la prise en charge intégrale du coût de la médiation.

En aucun cas la clause de médiation ne saurait exclure le recours en justice. Elle n'est qu'un préalable obligatoire.

### ⇒ Validité de la clause de médiation

Le principe même de l'engagement contractuel doit permettre de soulever l'irrecevabilité de la saisine du Juge dès lors que la clause de médiation librement consentie n'a pas été mise en œuvre.

L'article 1134 du Code Civil confirme qu'une telle clause librement consentie est légale si, bien sur, elle ne va pas à l'encontre de l'ordre public.

Une décision de la chambre mixte de la Cour de Cassation en date du 14 février 2003 permet d'admettre que l'obligation de mettre en place la médiation préalable à tout contentieux, conformément aux clauses contractuelles est une obligation de résultat. Le non respect de ce préalable permettrait d'opposer une fin de non recevoir à la partie ayant saisi directement une juridiction (au visa des articles 122 et 124 du Code de Procédure Civile).

En revanche, le déroulement et l'issue de la médiation engagée ne sont soumis qu'à une obligation de moyen.

### En conclusion

Le conflit fait partie intégrante de la vie de l'entreprise !

C'est la manière dont il est géré qui peut le rendre destructeur ou au contraire qui peut permettre de renforcer le lien, la relation mise en cause.

La clause de médiation permet d'anticiper les difficultés qui jalonnent la vie des entreprises car la mise en œuvre du processus de médiation permet de sortir gagnant/ gagnant d'une situation de crise dans plus de 85% des cas !

**Alors pourquoi ne pas dès maintenant insérer la clause de médiation dans tous vos contrats, contrats de travail ou contrats commerciaux !**

*"Le Savoir que l'on ne complète pas, chaque jour diminue"*

Proverbe chinois