



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

Avril 2013

N° 14

Sommaire :
Ce quatorzième numéro d'ORASE actualités porte sur la médiation. Vous avez des questions ?

Dans ce numéro :

Edito	1
La médiation en questions	2-3
La médiation	4

La médiation c'est le développement durable de la relation humaine.

ORASE actualités

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

Edito

Notre quotidien est fait d'inévitables tensions liées aux confrontations de besoins, d'intérêts ou de valeurs.

Les difficultés relationnelles surgissent dans la relation quand s'exprime une divergence forte entre les parties.

Quand des émotions interviennent dans l'expression de ces divergences le conflit est là !

Et le conflit fait souffrir tout le monde ! Non seulement les parties en conflit mais leur environnement personnel et/ou professionnel.

Le plus souvent le dialogue et la négociation permettent d'apaiser les tensions...mais parfois les protagonistes n'ont plus le recul suffisant pour se sortir seuls de cette situation difficile.

Alors que faire ?

Le recours à un tiers extérieur peut être nécessaire pour éviter le pire c'est-à-dire la rupture de la relation voire la violence !

La médiation peut permettre, avec l'aide de médiateurs formés aux techniques de médiation, neutres et impartiaux, de trouver une solution au conflit.

C'est donc un mode alternatif de résolution des conflits différent de la négociation ou de la conciliation.

On peut aussi parler de médiation préventive, en amont du conflit, pour l'anticiper, faciliter les relations et maintenir un lien social.

Quel savez-vous de la médiation ?

Voilà les questions les plus fréquemment posées qui vous aideront à vous faire une véritable idée de ce processus.

Ce numéro d'ORASE actualités va vous apporter des réponses.

Béatrice Levasseur
Gérard Joyault
Médiateurs

La médiation en questions...

Qu'est-ce que la médiation ?

"La médiation est un processus confidentiel de prévention et de résolution des tensions ou conflits. Elle relève d'une démarche volontaire et fait appel à un tiers médiateur, neutre indépendant et impartial. Ce processus permet aux parties de trouver par elles-mêmes une solution équitable et durable préservant les relations futures".

ORASE 2011

Qu'est-ce qu'un médiateur ?

Facilitateur relationnel, le médiateur 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.

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 participent à la médiation. Les échanges sont strictement confidentiels.

A noter : les parties peuvent être accompagnées par un conseil qui ne prendra la parole qu'avec l'accord des médiateurs.

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 que les échanges sont confidentiels.

Elles savent que le médiateur peut y mettre fin si il le décide à tout moment si les règles, posées au départ, ne sont pas respectées.

Les parties savent qu'elles peuvent mettre fin à la médiation à tout moment sans se justifier.

Enfin parce que la solution à leur difficulté viendra d'elles-mêmes et ce par une nouvelle manière de voir la situation.

De plus les parties ont la possibilité de faire homologuer leur accord par le juge et il aura la même valeur qu'un jugement.

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.

La médiation en questions...

Quels sont les avantages 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 85 % 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.

Peut-on prévoir le recours à la médiation dans un contrat ?

Il est possible et même souhaitable d'inclure dans les contrats de l'entreprise une clause de médiation où les parties s'engagent à recourir à la médiation avant de s'engager dans une voie judiciaire.

Quand la médiation peut-elle intervenir ?

A tous les stades de développement d'une tension dans la relation :

- D'abord en prévention d'un conflit (par exemple lorsque des parties doivent négocier un accord difficile) ;
- Ensuite pour la résolution d'un conflit déclaré ;
- Enfin, après un conflit même s'il a été tranché par la justice pour consolider l'accord et parvenir à une véritable réconciliation.

Dans quels cas la médiation peut-elle être utilisée ?

Dans tous les cas où un problème, un différent, un conflit, endommage la relation entre une ou plusieurs personnes. La médiation est particulièrement appropriée lorsque l'on souhaite améliorer ou rétablir une relation durable. Elle s'applique notamment dans les domaines suivants :

- Conflits familiaux (parents, enfants, couples, famille élargie, etc.), patrimoniaux (héritage),
- Conflits entre amis,
- Conflits de voisinage,
- Conflits entre propriétaires et locataires,
- Conflits du travail (entre collègues, entre manager et subordonné, entre employé et employeur, etc.),
- Conflits sociaux (entre syndicats ou partenaires sociaux et instances dirigeantes, etc.),
- Conflits entre partenaires ou associés (équipes dirigeantes, conseils d'administration), lors de projets ou d'opérations de fusions/acquisitions,
- Conflits commerciaux (entre clients et fournisseurs, vendeurs et clients, etc.),
- Conflits interculturels, intercommunautaires ou interreligieux,
- Conflits internationaux, etc.

Les propos tenus pendant la médiation sont-ils confidentiels ?

Le médiateur ne divulgue ni ne transmet à quiconque le contenu des entretiens ni aucune information recueillie dans le cadre de la médiation, sa limite est le non-respect d'une règle d'ordre public.

Confidentialité = confiance : c'est toute la crédibilité du médiateur.

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

La médiation : une nouvelle voie du management.