

## Quand médiation rime avec solution

Les trois Chambres consulaires ont établi un partenariat afin de proposer un nouveau service à leurs ressortissants. Deux médiateurs professionnels vont désormais effectuer des permanences dans chacun de ces établissements. Le point avec Béatrice Levasseur et Gérard Joyault, cogérants de Orase, Observatoire des relations humaines au sein de l'entreprise.

### Qu'est-ce que la médiation "d'entreprise" ?

**Béatrice Levasseur :** C'est un processus confidentiel qui a pour objectif de permettre à deux parties de trouver, par elles-mêmes, une solution à un conflit. Dans le cadre de cette démarche volontaire, les médiateurs jouent le rôle de tiers neutres, indépendants et impartiaux.

**Gérard Joyault :** Il faut bien comprendre que les médiateurs n'interviennent pas sur la nature du conflit ou des tensions qui opposent les parties. Le conflit en lui-même ne nous "intéresse" pas. Notre rôle est d'instaurer un cadre apaisé qui permette aux deux parties de s'exprimer pleinement, d'aller au fond des choses. C'est aussi un processus qui s'avère plus rapide et moins coûteux qu'une procédure juridique qui n'aboutira à un jugement qu'au bout de dix à douze mois...

### La médiation est-elle adaptée à tous les conflits du monde de l'entreprise ?

**G. J. :** En aucun cas. Nous ne gérons que la conflictualité dans les relations humaines, qu'il s'agisse de tensions entre un patron et un apprenti, d'un conflit entre deux associés. À l'inverse, nous n'intervenons pas si le conflit repose sur une interprétation juridique ou pénale ou s'il s'agit de problèmes organisationnels, par exemple.

**B. L. :** La médiation n'est pas un outil adapté à tous. Une médiation, c'est difficile humainement. Ça demande un investissement personnel fort et d'accepter de déconstruire le passé pour reconstruire l'avenir. Il ne faut jamais oublier qu'un conflit suppose de la souffrance, qui engendre elle-même de la fragilité. Certains privilégieront donc l'arbitrage ou la négociation par exemple. Et c'est bien parce que c'est difficile que chaque partie peut interrompre le processus à tout moment.

### « Ne pas laisser naître ou s'envenimer d'éventuels conflits »

Frédéric Marques,  
chargé de mission à la CCI-NC

« Avec la convention de partenariat signée le 19 juin entre la CCI-NC, la CMA, la CANC et Orase, les chambres ont souhaité mettre à disposition de leurs ressortissants un outil d'information et de prévention relatif aux conflits. Le choix s'est porté sur la médiation, fondée sur le dialogue, qu'il convient toujours de privilégier afin de ne pas laisser naître ou s'envenimer d'éventuels conflits. Grâce à cette convention, nos ressortissants pourront venir s'informer gratuitement sur la médiation dans le cadre des permanences organisées à Nouméa et dans une agence du Nord et une de la côte Est ».

6



Béatrice Levasseur, juriste, et Gérard Joyault, spécialisé dans les ressources humaines, cogèrent Orase depuis 2006.

### LES AVANTAGES DU DISPOSITIF

En mettant en place les permanences Orase, les Chambres consulaires permettent à leurs ressortissants un accès facilité au service de médiation. Les avantages du dispositif en quelques points :

- ✦ Il est possible pour tous les ressortissants d'être reçus par un médiateur lors d'un premier entretien de conseil et d'orientation.
- ✦ À l'issue du premier rendez-vous, un processus de médiation peut être engagé
- ✦ Orase propose également de former des médiateurs d'entreprise.
- ✦ Les ressortissants bénéficient de tarifs préférentiels.
- ✦ Ce service est disponible à Nouméa et dans les agences de Poindimié et Koné.

**De manière pratique, comment se déroule une médiation ?**

**G. J. :** Dans un premier temps, nous rencontrons séparément chacune des parties. C'est l'occasion d'expliquer ce qu'est la médiation, comment elle va s'organiser, les règles à respecter. Même si c'est rare, notre prestation peut s'arrêter à ce stade. Nous pouvons en effet considérer que le processus sera voué à l'échec, soit parce que l'une des parties est trop fragilisée, soit parce que nous jugeons qu'une des personnes se "nourrit" du conflit... Suite à ces entretiens individuels, et après acceptation de la lettre de mission, la médiation se déroule généralement en une session de cinq à six heures.

**Quels résultats obtenez-vous avec cette méthode ?**

**B. L. :** Nous enregistrons près de 90 % de réussite, qui se concrétise par la signature d'un protocole d'accord entre les deux parties. Il faut savoir que l'accord peut ensuite être homologué devant un juge et obtenir

ainsi force exécutoire. Cela étant, ce n'est pas la norme. Si le conflit est résolu, la confiance revient. C'est l'éternelle question des relations humaines !

**G. J. :** J'ajouterais que ce taux de réussite en Nouvelle-Calédonie tient aussi partiellement au fait que les Océanien(ne)s sont très ouverts à la médiation car elle est culturellement proche du palabre. C'est vraiment un outil très adapté localement à la prévention et à la résolution des conflits.

**UN RÉFÉRENT ORASE**

Des informations sur le service de médiation, dont Jennifer Rodriguez, conseillère en informations juridiques, est le référent, sont disponibles à la CCI.

**Prochaines permanences (dates et horaires sous réserve)**

**jeudi 18 juillet**

à 17h à Poindimié, antenne de la CMA

**mardi 23 juillet**

de 12h à 13h30 à Nouméa  
CMA

**mardi 20 août**

de 12h à 13h30 à Nouméa  
CMA

**mardi 17 septembre**

de 12h à 13h30 à Nouméa  
CMA

Pour connaître le calendrier précis des permanences, contactez la CCI-NC au 24 31 00 ou sur [www.cci.nc](http://www.cci.nc).