



La Médiation : un mode efficace et alternatif de règlement des conflits dans les entreprises

publié le 10/01/2012, vu 4718 fois, Auteur : [Lex Consulting](#)

La médiation conventionnelle inter-entreprise vient de faire son entrée dans notre législation. Elle permet aux parties de trouver un accord amiable, respectueux des droits de chacun en mettant fin au conflit tout en conservant une relation cordiale. Contrairement à une procédure judiciaire, très axée sur le point de droit, la médiation permet aux parties de s'exprimer en toute confidentialité en tenant compte de l'environnement émotionnel du litige.

Aujourd'hui, notamment dans le domaine professionnel, les entreprises n'ont plus le temps, ni l'argent, de consacrer leur énergie dans des procès longs, coûteux et à l'issue incertaine. En cas de conflits au sein d'une entreprise (avec les clients, les fournisseurs, les salariés, les associés..), **le recours devant les tribunaux reste une démarche longue, onéreuse et qui laisse des traces indélébiles dans les relations.**

La Médiation, mode alternatif de règlement des conflits (au même titre que l'arbitrage*), par sa souplesse et son adaptabilité, répond parfaitement à une demande concrète des entreprises. En effet, la Médiation permet un règlement amiable des conflits, dans un cadre privé, conforté par une **confidentialité des échanges**, dont le temps et les tarifs sont déterminés à l'avance.

Les parties exposent alors leurs divergences, via un médiateur professionnel, afin d'aboutir à un Protocole de Médiation. La médiation a pour but de **trouver une solution pragmatique, rapide, et équitable** en dehors de tout conflit, tout en préservant une qualité de relation contractuelle entre elles et en rétablissant une confiance réciproque. Elle répond à une volonté préalable des parties (la médiation n'est jamais imposée) et peut s'interrompre à tout moment soit à la demande d'une des parties, soit à la demande du médiateur s'il s'aperçoit que le processus de médiation est menacé par l'une des parties qui souhaiterait un accord trop déséquilibré en sa faveur.

La Médiation Inter-Entreprises est une activité encadrée par la législation française (ordonnance du 21 septembre 2010), elle-même issue de la Directive Européenne « Médiation » du 21 mai 2008, transposée dans la législation française le 17 novembre 2011.

Le Médiateur :

- N'est ni un juge, ni un arbitre
- Est indépendant des parties en conflit (neutralité)
- Est tenu par la confidentialité des débats
- Est à l'écoute des parties et l'oriente vers une résolution de leurs conflits. En ce sens, le médiateur doit veiller à l'équilibre des échanges et notamment de l'éventuelle solution qui pourrait se dégager à l'issue de la médiation. Il agit en tant « qu'accordeur du désaccord ».

Toutefois, même si le rôle du médiateur n'est pas de se prononcer sur la solution qui sera trouvée par les parties, il doit veiller à ce que celle-ci ne soit pas contraire à l'ordre public.

La médiation doit faire l'objet d'une formation qui se doit d'être professionnelle et dispensée de la même manière.

En effet, on ne s'improvise pas médiateur : le médiateur doit disposer d'un certain nombre de qualités, au premier rang desquelles l'expérience dans un ou plusieurs domaines d'activité.

Cette expérience, qui n'est pas forcément juridique, se doit d'être mise à profit dans des filières nécessitant un contact humain.

Il ne faut pas oublier que la médiation est ancestrale et existait bien avant les Tribunaux : elle était essentiellement l'apanage du « chef du village » ou de « tribu » qui, par son ancienneté, son expérience, sa connaissance de la vie, sa sagesse, avait une légitimité naturelle et établie pour concilier les différends des habitants du village.

Le médiateur exerce aujourd'hui son activité avec son expérience mais également avec une technicité alliant l'empathie à la psychologie dans l'extériorisation et la gestion des émotions des parties.

Le but de la médiation n'est pas de réaliser un accord en dehors du droit mais d'**aboutir à une transaction exécutable et, éventuellement, exécutoire** (lorsque la convention est homologuée par un juge).

Il est important de relever la **confidentialité** des échanges qui s'impose même à l'égard d'un juge dans le cadre d'une médiation judiciaire (le juge propose aux parties de soumettre leur conflit à un médiateur). Cette confidentialité institutionnalisée par la loi, est une sécurité pour les parties, qui garantit que leur conflit et le contenu de l'accord ne seront pas dévoilés à qui que ce soit.

Le médiateur, en principe, **ne rédige pas le protocole d'accord transactionnel**. Toutefois, si les parties le souhaitent expressément (notamment en l'absence d'avocat les assistant lors de la médiation), elles peuvent demander au médiateur de rédiger le protocole.

A ce titre, le rôle de l'avocat est prépondérant dans le processus de médiation : il veille, en tant que conseil, au respect des droits de son client, tout en validant le principe de la transaction et en rédigeant les termes au titre du protocole qui s'ensuit.

La médiation doit se faire dans un lieu neutre. Le médiateur doit y veiller. Si l'une des parties propose que la médiation se tienne dans ses locaux, le médiateur devra impérativement recueillir l'accord préalable de l'autre partie, et, si possible de veiller à un équilibre lors d'une seconde rencontre.

Le recours à la médiation se généralise dans tous les domaines et devient de plus en plus utilisé en France.

La Médiation apparaît, en effet, comme une possibilité de sortir d'un différend dans un **rapport « gagnant/gagnant »** qui permet une issue beaucoup plus rapide mais également avec l'avantage de pouvoir préserver des relations humaines et professionnelles pour l'avenir, conviviales et non conflictuelles (la Médiation est en effet, par convention préalable entre le médiateur et les parties, définie dans le temps et dans la prise en charge des frais et honoraires, ce qui évite toute mauvaise surprise).

En ce sens, elle s'inscrit dans une démarche de **bonnes pratiques sociétales et managériales**

des entreprises (développement durable des entreprises). Celles-ci peuvent, d'ailleurs prévoir une clause de médiation dans leurs statuts, leurs pactes d'associés, leurs contrats commerciaux, leurs conditions générales de vente etc....Ce type de clause permet d'anticiper la démarche et le process de médiation dans les relations commerciales et sociales des entreprises.

* L'arbitrage, au même titre que la médiation, fait partie des Modes Alternatifs de Règlement des Conflits (MARC). Toutefois, l'arbitre, à la différence du médiateur, est un juge, choisi de manière privée par les parties, qui rendra une décision judiciaire susceptible d'appel devant une Cour d'Appel Arbitrale. La décision de l'arbitre s'impose aux parties au même titre qu'un jugement. L'intérêt réside dans le fait de faire rendre une décision en toute confidentialité, ce qui peut être utile dans certains conflits exposant stratégiquement les parties.

Xavier GILLERON

Président de LEX CONSULTING

Médiateur Agréé par le CMAP (Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris)