



La médiation



Définition

Domaines d'intervention

Rôles du médiateur

Les étapes



LA MÉDIATION EST UN PROCESSUS DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS QUI CONSISTE À FAIRE APPEL À UN TIERS NEUTRE, IMPARTIAL ET INDÉPENDANT QUI AIDERÀ À RECRÉER UNE RELATION ET FACILITERA LA RECHERCHE DE SOLUTIONS LIBREMENT NÉGOCIÉES



La médiation est un processus par lequel une personne neutre, le médiateur, aide les parties à atteindre une solution mutuellement acceptable à leur conflit. Le médiateur ne dispose pas de l'autorité pour prendre une décision obligatoire, à la différence de l'arbitrage, où l'arbitre rend une décision définitive et contraignante. »



« Le but de la médiation est de transformer une confrontation bi-dimensionnelle en une exploration tri-dimensionnelle conduisant à la conception d'une solution. »



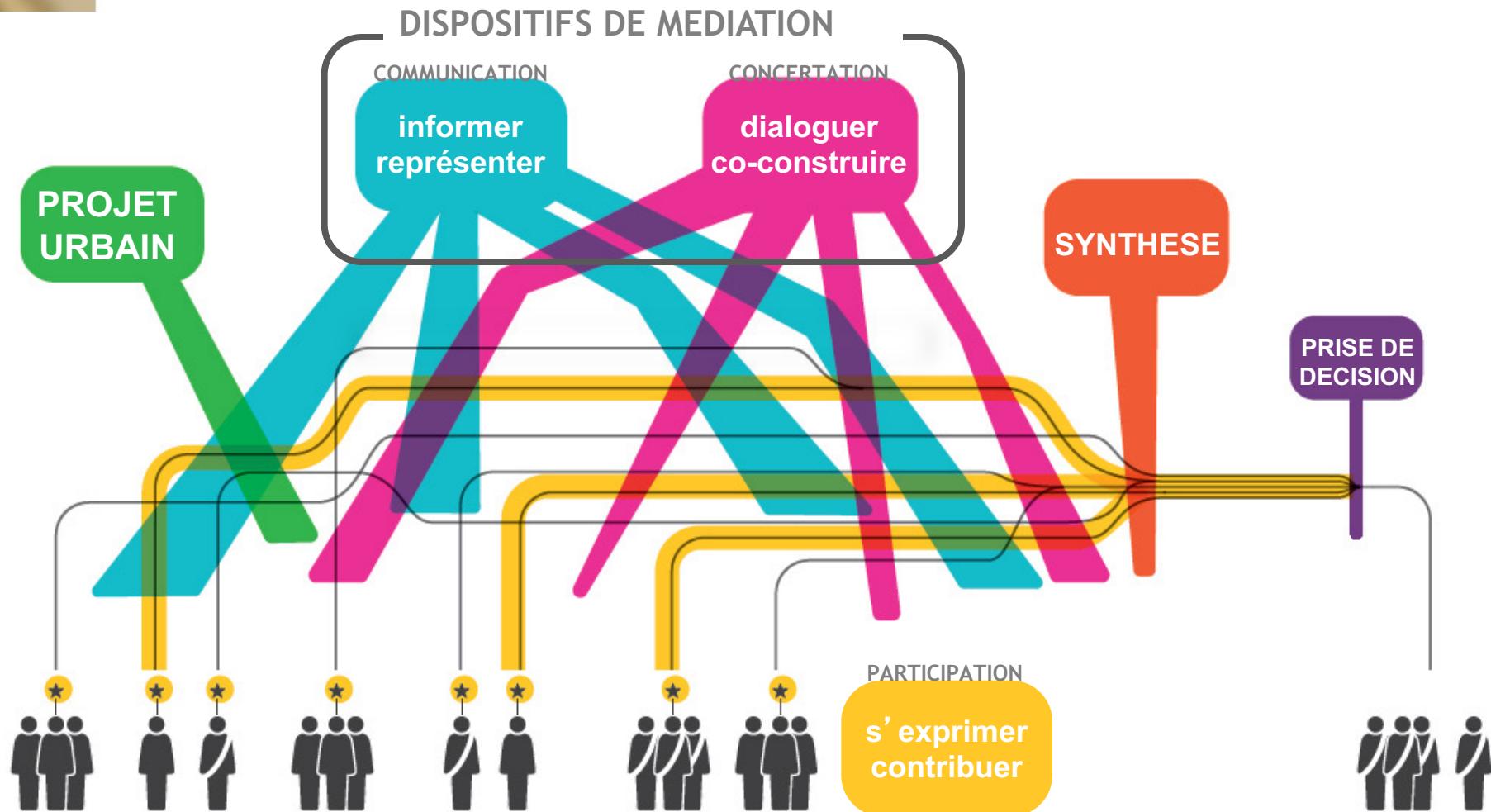
LES DOMAINES D'INTERVENTION



- ✿✿ Régler un conflit avec un partenaire extérieur : clients, fournisseurs, sous-traitant, locataires, bailleurs, syndic de copropriété, prestataires divers.
- ✿✿ Régler un conflit interne : entre salariés d'une même équipe, entre un manager et un salarié, lors d'une restructuration, d'une réorganisation, lors du constat de l'existence d'une souffrance ou d'un stress structurel, licenciement, harcèlement, restructuration
- ✿✿ Régler un conflit individuel ou collectif.
- ✿✿ Régler un conflit entre associés en préservant les intérêts et besoins de chacun des associés mais également de l'entreprise.
- ✿✿ Régler un conflit entre héritiers, actionnaires, mandataires.



La médiation au service du débat public sur les projets urbains





LE RÔLE DU MÉDIATEUR



Le Médiateur facilite la reprise du dialogue et permet la compréhension réciproque des problèmes à l'origine du conflit.

Il explicite les enjeux.

Il aide les parties à faire émerger des solutions mutuellement satisfaisantes prenant en compte leur demandes, leurs besoins, leurs intérêts.

Il est expérimenté dans la gestion des conflits et a été formé aux techniques de la médiation.

Il adhère au Code de Déontologie de la Médiation et au Code Européen pour les Médiateurs.

Pour faciliter et fluidifier les échanges, pour aider à la recherche de solutions adaptées, le Médiateur choisi pourra posséder une expérience dans le milieu concerné.

Si besoin, le Médiateur pourra proposer de faire appel à un expert. Par exemple pour apporter un point de vue plus technique, valider les propositions, enrichir la recherche de solutions, etc.



La rapidité Simple à mettre en oeuvre, la médiation permet d'aboutir à un accord en quelques réunions. En général, une médiation bien menée se règle en quelques

La confidentialité Ce qui se dit en médiation, reste en médiation. Les protagonistes s'engagent à ne dévoiler à l'extérieur que ce dont ils conviennent ensemble. Le Médiateur est soumis au secret professionnel.



La liberté Les parties restent maître du processus et aucune décision n'intervient sans leur accord. Chacun est libre d'arrêter la médiation à tout moment.

La préservation de la relation La médiation est une voie d'apaisement. Les relations commerciales sont préservées, les parties en conflits peuvent reprendre la collaboration. On sort du conflit par le haut.

L'efficacité L'accord est d'autant plus durable qu'il est équitable et construit volontairement. Il est opposable comme contrat et peut être validé par un juge. Le taux de réussites de la médiation dans les conflits inter-entreprises est de 86 % (Ministère de l'Economie, des finances et l'Industrie)



Les avantages de la conciliation/ médiation

Hormis les avantages que présente la conciliation/ médiation, généralement, les parties en conflit ont

recours à ce mécanisme pour les raisons suivantes :

- C'est une procédure flexible qui favorise le dialogue
- C'est une procédure confidentielle qui est moins coûteuse qu'un procès
- Ce sont les parties qui cherchent de résoudre le conflit et qui maîtrisent le processus
- Permet de traiter les causes réelles du conflit, les besoins et les intérêts réels des conflits
- Permet de résoudre un litige et tentent de préserver les relations de coopération futures entre les parties
- Permet d'adopter des approches intégratives, d'aboutir à des accords gagnants/gagnants



Etape 1: Introduction

But:

Créer un climat propice à la résolution du conflit et s'assurer que les parties ont une connaissance de base du processus de conciliation/ médiation

Etape 2: Diagnostic

But:

Approfondir la connaissance du processus de conciliation/ médiation et analyser le conflit

Etape 3: Solutions

But:

Générer des options/ alternatives pour la résolution du conflit et développer un consensus sur les options retenues

Etape 4: Accord

But:

Parvenir à un accord et l'entériner par écrit (procès-verbal)



A. Première étape de la conciliation : Introduction

Le but de la première étape consiste à :

- Créer un climat propice à la résolution du litige

Cela peut se réaliser en :

- S'assurant que toutes les procédures de pré conciliation/ médiation ont été exécutées et que les dispositions qui s'imposent ont été réalisées
- Accueillant les parties et en se présentant

- Expliquant son parcours professionnel et ses qualifications ainsi que les conditions/ ou le

contexte de l'engagement dans le processus de conciliation/ médiation en cours, en mettant l'accent sur le fait de n'avoir aucun intérêt dans les résultats attendus de la résolution du conflit

- Révélant, si cela est nécessaire, tous les contacts préalables qui ont eu lieu avec les parties et tous les documents communiqués par les parties et examinés

- Donnant l'opportunité aux parties de se présenter



- Faisant circuler un registre des présences pour répertorier les noms et les fonctions des personnes présentes
- Vérifiant que toutes les parties intéressées sont présentes, réglant les détails pratiques
- Décrivant le processus de médiation (*ex.* possibilité de devoir rencontrer les parties séparément ou ensemble, modalité de contrôle du déroulement du processus, les règles/procédures à respecter, etc.), le rôle du médiateur
- Identifiant la situation des parties quant à leur mandat/représentativité (décider de l'attitude à adopter dans le cas de la présence d'un avocat), le processus à suivre pour faire ratifier un éventuel accord
- Mettant en évidence les conséquences d'un éventuel échec de la médiation



B. Deuxième étape de la conciliation : le diagnostic

Le but de la deuxième étape consiste à :

- **Approfondir la compréhension des éléments du conflit et à l'analyser de façon détaillée.**

Cette étape s'exécute en :

- **Invitant chaque partie à relater sa version des faits du litige.**
(Contentez-vous de ce qu'elle désire dévoiler à cette étape du processus !)
- **Donnant à chaque partie l'opportunité de poser des questions en vue de clarifier et de répondre**
à chaque version des faits, mais en limitant les longs débats et les argumentations excessives
- **Vous assurant de bien comprendre les points litigieux et de maîtriser réellement les éléments**
des problèmes qui nécessitent un traitement particulier



- Vous assurant de percevoir et de comprendre de façon appropriée/ correcte les positions de chaque partie par rapport à l'ensemble des points litigieux en écoutant, en reformulant, en clarifiant et résumant ce qui est exprimé/ dit
- Recueillant des informations auprès des parties sur la nature, les causes/ origines du conflit, sur les facteurs aggravant et/ ou apaisant le conflit et sur les besoins réels, les attentes, les appréhensions et les préoccupations des parties à travers des interrogations spécifiques ou des questions ouvertes
- Pensant prévoir/ organiser des réunions séparées en temps opportun et au moment approprié.



C. Troisième étape de la conciliation : la les solutions

Le but de la troisième étape consiste à :

- Générer des options/ alternatives pour la résolution du conflit et pour réaliser un consensus sur les options retenues

Cette étape s'exécute en :

- Décidant de l'ordre dans lequel les points litigieux seront traités. Généralement il est préférable de commencer par les sujets sur lesquels un consensus pourrait plus rapidement être réalisé
- Réfléchissant à toutes les options possibles pour résoudre les problèmes et en utilisant des techniques de génération d'idées créatives telles que le brainstorming
- Réunissant les conditions favorables tendant à susciter la proposition d'alternatives de solutions tout en les analysant
- Identifiant les attentes et expectations des parties en différend
-



Vérifiant la faisabilité des solutions et en analysant la meilleure solution de rechange à un accord éventuel négocié

- Se concentrant sur les intérêts et attentes des parties et non pas sur leurs positions
- Tâchant d'améliorer les options/ les alternatives de solutions plutôt que de les rejeter
- Emettant des hypothèses
- Reliant et analysant les problèmes posés (de cause à effet), en étudiant différentes possibilités de compensations ou de conditions (si... alors...)
- Pensant à diverses solutions liées au problème fondamental et au déroulement du processus de conciliation en vue de résoudre le litige
- Cherchant à éviter le monopole de la parole et à élargir le mandat/ la représentativité des parties
- Aidant les parties à choisir une solution ou une combinaison de solutions



D. Quatrième étape de la conciliation : l'accord

Le but de la quatrième étape consiste à :

- Parvenir à un accord et l'entériner par écrit : procès-verbal d'accord, de conciliation partielle ou de non-conciliation/ d'échec total

Cela se réalise-en :

- Réexaminant tous les problèmes
- Vérifiant que chaque problème a été traité
- S'assurant d'aboutir à un accord sur chaque point litigieux
- Vérifiant que les calendriers et les échéances ont été déterminés sur la base de l'accord des parties concernées et que les personnes désignées sont légitimement représentatives
- Pensant à faire vérifier, contrôler et suivre les résultats de la conciliation/ l'accord par les deuxparties et par le conciliateur/ médiateur)



Pensant à faire vérifier, contrôler et suivre les résultats de la conciliation/ l'accord par les deux parties et par le conciliateur/ médiateur

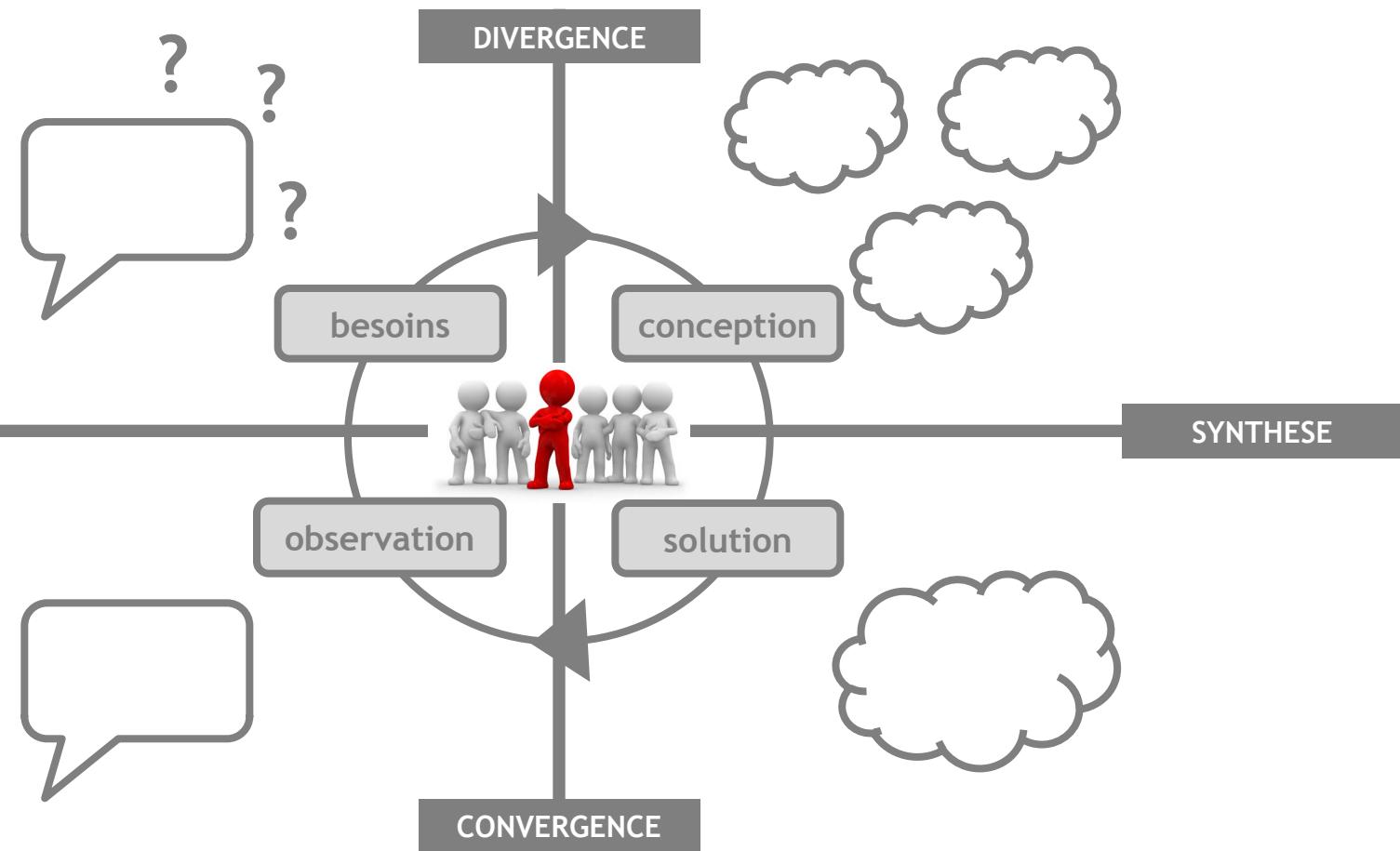
- S'assurant d'intégrer dans l'accord des clauses prévoyant la résolution future d'éventuels litiges
- En prévoyant des éléments permettant de s'assurer de la pérennité de l'accord
- Supervisant la rédaction de l'accord, en désignant, par exemple, un comité de rédaction comprenant un représentant de chaque partie
- Clarifiant la valeur de l'accord, notamment, si sa ratification est nécessaire
- Faisant signer le procès-verbal par les parties



En fonction de la nature du conflit et de la personnalité des parties, la médiation peut être engagée :

- ★ A tout moment : médiation conventionnelle Deux entreprises ou deux personnes en conflit peuvent à tout moment proposer à l'autre une médiation. Le Médiateur peut se charger, à la demande d'une des parties, d'inviter l'autre partie à venir en médiation.
- ★ En cours de procès : médiation judiciaire La médiation est prévue par la loi. Les parties peuvent, si elles le souhaitent, proposer au juge, par l'intermédiaire de leur avocat, d'accélérer la recherche de solutions en nommant un médiateur.

Un modèle d'innovation inclusive pour concevoir des dispositifs de médiation centrés sur l'utilisateur



Une démarche itérative de prototypage, d'expérimentation et d'intégration

