

# LA MEDIATION

## POUR ÊTRE EFFICACE DANS LA GESTION DE CONFLIT

*Présentation d'une pratique encore peu connue, et témoignages de professionnels*

**A l'occasion des VIIème Assises Internationales de la Médiation Judiciaire qui ont eu lieu pour la première fois à La Rochelle du 5 au 8 Juillet 2017, nous avons choisi d'aborder cette pratique encore peu connue dans la gestion de conflit.**



*la médiation*  
*Pour un avenir de paix*

Illustration d'Agathe Singer pour la Maison de la Communication

# LA MÉDIATION JUDICIAIRE, UNE CONCEPTION MODERNE DE LA JUSTICE

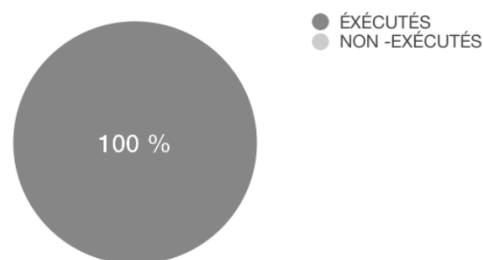
« Alors émerge une conception moderne de la Justice, une Justice qui observe, qui facilite la négociation, qui prend en compte l'exécution, qui ménage les relations futures entre les parties, qui préserve le tissu social »  
(Guy Canivet, Premier Président Honoraire de la Cour de Cassation)

## DÉFINITION

Dans la gestion de conflits, **la médiation est un mode alternatif à la procédure judiciaire classique**. Elle peut être **judiciaire ou conventionnelle**, mais elle est surtout **basée sur une démarche volontaire des parties**, dans le but de trouver un terrain d'entente. La médiation amène dans la plupart des cas à **une solution durable**.

**Même si aucun accord n'a pu être convenu à l'issue de la médiation, les tensions entre les parties sont apaisées et le jugement de l'affaire peut être réalisé dans des conditions plus sereines.**

## TAUX D'ACCORDS EXÉCUTÉS [RÉSULTATS MDC]



Résultats obtenus en 2016 par la **Maison de la Communication (MDC)** à La Rochelle, et présentés par Myriam Bacqué lors d'une conférence à la CCI de La Rochelle le 7 avril 2016.



*" Pour moi c'est un mode amiable de résolution des différends dont la première vertu est d'offrir un cadre sécurisé de dialogue. "*

- Myriam Bacqué, Médiatrice à la MDC La Rochelle

# LE MÉDIATEUR

La médiation peut être exercée par une personne physique ou une association. Dans ce dernier cas, un représentant légal de l'association sera en charge de mener à bien la médiation.

Un médiateur doit avoir suivi une formation particulière. Des connaissances juridiques sont évidemment nécessaires, mais pas suffisantes. Il doit avoir été formé aux techniques de médiation, et particulièrement celles lui permettant de rétablir le dialogue et de favoriser la communication.

Le médiateur doit absolument être **extérieur au conflit**. Il est totalement **impartial**, il ne doit pas exprimer son opinion. De plus, il est sans pouvoir de décision, il s'assurera seulement que l'accord sera conclu selon les volontés de chaque partie. A la différence d'un avocat, par exemple, **il ne cherche ni la vérité ni le droit**, il apporte une **solution non judiciaire** et tente seulement de faire converger les compatibilités.



## LES OBJECTIFS

Le médiateur a pour mission de **rétablir le dialogue** entre les parties en conflit : Laisser chacune des parties s'expliquer, donner sa version du conflit, exprimer ses ressentis.

L'écoute et l'empathie sont des valeurs fondamentales dans le processus de médiation.

L'acte volontaire de recourir à la médiation, est une manière de **responsabiliser les parties**. Le médiateur les amène à trouver, d'un commun accord, **une solution amiable et durable**.

La médiation est également une étape recommandée et reconnue pour **préserver les relations futures**.

L'objectif final est donc d'amener les parties à **trouver un terrain d'entente**, et de **conclure un accord**.

Faire appel à un médiateur est une solution à envisager dans le but d'éviter un jugement au tribunal. Ceci a pour avantage d'accélérer les procédures judiciaires en cours, et d'être bien **moins coûteux qu'un procès**.



# LE CONTEXTE

Il existe deux catégories de médiation : **judiciaire ou conventionnelle**.

On qualifie la médiation de conventionnelle, lorsqu'elle intervient hors du cadre judiciaire : aucune démarche auprès d'un tribunal n'est en cours, aucun juge n'est saisi de l'affaire. Deux parties en conflit décident de faire appel à un médiateur dans le simple but de trouver une solution amiable et d'éviter d'avoir à faire appel à des juges et avocats. Cela peut également être un acte de prévention, le médiateur intervient bien en amont d'un conflit. En cas de non accord le recours à la justice sera probablement l'ultime solution. En revanche, lorsqu'un accord est conclu à l'issue de la médiation, celui-ci doit tout de même être homologué par un juge pour avoir une force exécutoire.

On parle de médiation judiciaire lorsque deux parties en conflit ont déjà entamé une démarche judiciaire. Suivies par un juge, elles peuvent avoir décidé elles-mêmes de faire appel à un médiateur, ou se sont vues proposer cette option par le juge directement. La médiation a ici pour but d'interrompre les démarches judiciaires en cours par la conclusion d'un accord amiable. En cas de non accord, le juge saisi de l'affaire établira lui-même le jugement.

Par ailleurs, la médiation peut s'appliquer dans différents contextes, aussi bien dans les conflits familiaux que ceux concernant le monde de l'entreprise.

En entreprise, on peut distinguer trois secteurs : inter-entreprise, intra-entreprise ou BtoC.



*" J'ai découvert qu'on pouvait sortir « par le haut »  
d'un conflit, que les dommages collatéraux  
pouvaient être moindres. "*

- Hubert Clément, chef d'entreprise

# CONCLUSION

- Maîtrise des coûts
- Maîtrise des délais
- Maîtrise de la solution

- Solution amiable
- S'adapte à toute typologie de conflit
- Préserve les relations

Dans le but d'**approfondir nos recherches sur la médiation**, nous avons eu l'opportunité d'interviewer **deux professionnels**.

De par leurs expériences, ils nous apportent deux témoignages très différents mais tout à fait complémentaires, que nous vous invitons à découvrir dans les articles connexes:

**Myriam Bacqué**, Médiatrice conventionnelle et judiciaire, Présidente d'AROME Médiation, Directrice adjointe du DU Médiation Université de La Rochelle, Associée gérante de la Maison de la Communication à La Rochelle.

**Hubert Clément**, chef d'entreprise qui a récemment fait le choix de se former en tant que médiateur.