

**Newsletter Préventica – 22 janvier 2010 – Interview de Henri SENDROS MILA et Marie Pierre SEITE, médiateurs professionnels, membres de la CPMN, par Caroline Faesch Journaliste et médiateur stagiaire.**

1. Pour la première fois, depuis le lancement de Préventica, la Chambre Professionnelle de la Médiation et de la Négociation CPMN est partenaire de la 4<sup>e</sup> édition du salon à Marseille. Quel est votre principal objectif au travers de ce partenariat ?

La médiation est à la mode. Pourtant les acteurs du monde de l'entreprise, responsables, salariés, représentants d'instances sociales, délégués syndicaux, médecins du travail, contrôleurs du travail, y recourent peu et savent encore moins que la médiation peut s'intégrer dans une démarche de prévention des situations conflictuelles, et de ce qu'il est aujourd'hui convenu d'appeler les risques psychosociaux. Pour la CPMN, Préventica est l'occasion de faire connaître la médiation professionnelle et plus particulièrement son intérêt préventif parce qu'elle est un outil du maintien et du développement de la qualité relationnelle au sein des organisations.

2. Dans le cadre des conflits au travail, la médiation reste peu utilisée, comparée aux procédures judiciaires. Est-ce par méconnaissance de ce processus de gestion des conflits, par manque de visibilité, par absence de résultats et affichage de résultats, ou d'autres raisons ? Quels sont les freins identifiés ?

Plusieurs facteurs expliquent le faible degré de recours à la médiation par rapport aux procédures judiciaires dans le cadre des conflits du travail. Tout d'abord, la médiation n'étant pas instituée par le code du travail comme une étape préalable à toute action judiciaire, ce sont le plus souvent la perspective d'une action interminable et incertaine ou son enlisement effectif qui entraînent les personnes à envisager le recours à la médiation en désespoir de cause. Par ailleurs, la médiation ne fait pas, aujourd'hui, et de la part des prescripteurs, l'objet d'une information auprès des utilisateurs potentiels. En premier lieu, parce que les acteurs traditionnels du conflit du travail s'inscrivent dans une culture juridique voire judiciaire, qui peut aller de la volonté légitime de rétablir le droit et de réparer, à la conduite de véritables batailles judiciaires dans un esprit d'adversité. Dès lors la médiation, que se soit par rejet ou par méconnaissance est perçue comme une démarche de « justice privée », floue, voire de second ordre, donc non pertinente à promouvoir. Ensuite, le propre du conflit est d'enfermer les parties dans une vision de la relation où il est impossible ou trop difficile d'envisager une discussion avec celui ou celle qui est devenu un adversaire. Les personnes impliquées dans les conflits peuvent donc s'avérer peu réceptives par craintes de voir leurs intérêts moins bien respectés que par le jugement d'un tribunal.

3. De votre point de vue, dans le cadre d'un conflit au travail, quels sont les atouts de la médiation comparée à une procédure judiciaire, ou aux techniques de conciliation et de médiation-arbitrage ?

La confusion règne et la médiation est encore trop souvent confondue avec l'arbitrage, la conciliation, la négociation, voire l'expertise. Pourtant la médiation est un processus spécifique par lequel des parties en conflit se font accompagner par un tiers avant tout indépendant ; c'est même le premier atout de la médiation. Le médiateur agit en neutralité et en impartialité en vue d'aider ces parties à élaborer, par elles-mêmes, une issue satisfaisante à leur conflit. Le second atout de la médiation est donc d'être un processus impliquant pour les personnes, parce qu'il va restituer leur capacité de décision et parce qu'il va permettre de traiter les aspects émotionnels, donc d'inscrire plus facilement les accords dans la durée.

Au final la médiation peut se prévaloir de deux avantages essentiels non négligeables, le raccourcissement de la durée de traitement des conflits ainsi que la réduction des coûts directs mais aussi la limitation des coûts indirects, d'image externe ou interne, de contamination ou de propagation des conflits.

4. Le futur deuxième Plan Santé au Travail donne priorité à la prévention des troubles psychosociaux. Quel rôle la médiation peut-elle jouer sur le plan préventif, en particulier en matière de souffrance au travail ?

Au-delà de la résolution des conflits, la médiation peut indéniablement jouer rôle préventif en faisant émerger et en entretenant une culture du dialogue au sein des organisations confrontées aux changements, évolutions voire ruptures de tous ordres. Elle permet la clarification et l'expression des positionnements de chacun, suscite l'implication et favorise la reconnaissance des acteurs et de leur point de vue. Elle conduit à l'identification des sources de conflits et de difficultés relationnelles dans les organisations et les processus. Elle dote l'entreprise des ressources professionnalisées de résolution et de prévention, afin de développer un avantage concurrentiel basé sur la ressource humaine.

C'est dans cet objectif que la CPMN, Chambre Professionnelle de la Médiation et de la Négociation, a développé une démarche d'accompagnement : Le Contrat Cadre Ethique et Médiation, CCEM<sup>®</sup>, qui s'appuie sur la mise en œuvre d'une culture de médiation pour favoriser la qualité relationnelle.

5. En matière de prévention des conflits, quels sont vos interlocuteurs dans l'entreprise ?

Les principaux interlocuteurs internes à l'entreprise qui interviennent pour traiter le sujet, sont la direction ou son représentant RH, le CHSCT, les instances représentatives du personnel, et évidemment les salariés.

Il faut ajouter à cela tous les acteurs extérieurs qui accompagnent l'entreprise tels que le médecin du travail, la direction du travail, la CRAM, les syndicats patronaux et salariés, voire des experts.

6. À qui faut-il s'adresser pour trouver et solliciter un médiateur professionnel, compétent dans prévention et de résolution des conflits au travail ?

Il suffit de contacter Viamediation, Centre de Médiation Professionnelle créé sous l'égide de la CPMN (Chambre Professionnelle de Médiation et de la Négociation) : [www.viamediation.fr](http://www.viamediation.fr)

Viamediation a pour vocation de répondre à des demandes de médiation en garantissant une désignation indépendante du médiateur et d'accompagner des organisations dans la mise en place de processus de prévention et de résolution des conflits par les outils de la médiation, comme les contrats cadre.