

## Comment se passe une médiation ?

Lorsqu'il semble difficile de régler un litige par la négociation directe entre les opérationnels, le dossier est transmis au directeur juridique s'il s'agit d'un contentieux inter-entreprises, ou au DRH s'il s'agit d'un conflit interne à l'entreprise. Celui-ci apprécie alors, en liaison avec son conseil, si une solution amiable doit être recherchée et s'il est utile d'avoir recours à un médiateur. C'est le plus souvent pour des raisons économiques, de rapidité, ou de nécessité de maintenir la relation avec le partenaire, mais aussi par exemple, en cas de fort contenu émotionnel, image de marque à préserver, complexité particulière du litige, nombreuses parties en cause, enjeux économiques importants.

Une fois prise la décision de recourir à la médiation, le dirigeant ou son avocat prend contact avec un médiateur, un centre de médiation, ou directement avec la partie adverse, ainsi qu'éventuellement avec le juge déjà saisi, pour proposer la médiation, l'organiser et, notamment, choisir le médiateur.

Il prépare la médiation avec les opérationnels impliqués, tant sur le plan pratique que stratégique, en liaison avec l'avocat de l'entreprise. Celui-ci conseille et accompagne l'entreprise à toutes les étapes.

Lorsque la médiation s'engage, le médiateur reçoit les parties et les aide à dialoguer pour identifier clairement les difficultés, les intérêts profonds qui s'y attachent, et, en stimulant leur créativité, il fait émerger des options mutuellement satisfaisantes en vue d'une solution.

Les besoins des parties ayant été bien identifiés, tous participent activement à la recherche et à l'élaboration de **solutions « sur mesure »**. L'avocat de l'entreprise apporte ses connaissances et son expérience des situations de conflit, tout en veillant à la défense des intérêts de son client.

Enfin, l'avocat rédige et garantit la licéité de l'accord de médiation, en particulier au regard des règles d'ordre public; cet accord peut prendre la forme d'une transaction. Le cas échéant, l'avocat peut faire homologuer l'accord.

## Où s'adresser ?

Il n'existe pas en France de structure unique représentant les médiateurs. Les entreprises et leurs conseils peuvent donc s'adresser à des Médiateurs indépendants ou à différentes structures :

- Associations de médiateurs (AME, ANM, IEAM, RME,...),
  - Centres de médiation (CMAP, CCI, ...),
  - Fédération Nationale des Centres de Médiation,
- dont la présente liste n'est pas exhaustive :

AME, Association des Médiateurs Européens  
Maison du Barreau, 2-4 rue de Harlay, 75001 Paris  
Tel. 06.31.03.03.23  
Site : <http://www.mediateurseuropeens.org>

ANM, Association Nationale des Médiateurs  
62, rue Tiquetonne, 75002 Paris  
Tel. 01.42.33.81.03 Site : <http://mediateurs.asso.fr>

CMAP, Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris  
39, avenue Franklin D. Roosevelt, 75008 Paris  
Tel. 01.44.95.11.40 Site : <http://www.cmap.fr>

CCI, Service ADR de la Chambre de Commerce Internationale, 38, cours Albert 1er, 75008 Paris  
Tel. 01.49.53.30.53  
Site: <http://www.iccwbo.org/court/adr/>

IEAM, Institut d'Expertise, d'Arbitrage et de Médiation  
47, rue de Monceau, 75008 Paris Tel. 01.53.75.08.53  
Site : <http://www.mediation-ieam.com>

FNCM, Fédération Nationale des Centres de Médiation  
12, place Dauphine, 75001 Paris  
Tel. 01.40.46.84.22 Mail : [fncmediation@yahoo.fr](mailto:fncmediation@yahoo.fr)

RME, Réseau des Médiateurs en Entreprise  
36, rue des Epinettes, 94410 Saint-Maurice  
Tel. 06.80.94.51.07 Site : <http://www.mediateurs.fr>

# La Médiation pour l'Entreprise

Document proposé par les membres de  
l'Académie de la Médiation  
[contact@academie-mediation.fr](mailto:contact@academie-mediation.fr)

“Cette création est mise à disposition selon le Contrat :

Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France  
disponible en ligne <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/>  
ou par courrier postal à Creative Commons, 171 Second Street,  
Suite 300, San Francisco, California 94105, USA.”

## Qu'est-ce que la médiation ?

La médiation est un des modes de règlement des conflits prévu par le Code de Procédure Civile. Elle peut se définir comme un processus amiable rigoureusement confidentiel dans lequel deux ou plusieurs parties en conflit sont assistées d'un tiers indépendant, neutre, impartial, formé à la médiation, dont la mission est de les aider, dans la mesure du possible, à parvenir à une solution négociée que les parties trouvent par elles-mêmes pour mettre fin au différend qui les oppose.

La médiation se distingue nettement des autres modes de résolution des conflits.

**La différence fondamentale entre la médiation et le contentieux** (procès ou arbitrage) est que le médiateur n'a pas le pouvoir de statuer, ni même de conseiller les parties qui mènent directement les discussions avec son assistance. Par ailleurs, le processus est **totale-ment confidentiel** et échappe au principe du contradictoire, le médiateur veillant à préserver la bonne foi lors des entretiens, et le principe de loyauté.

La médiation se distingue également de la négociation, dans laquelle les parties et/ou leurs conseils se rencontrent pour négocier un accord sans faire appel à un tiers.

Elle diffère de la conciliation, en ce que le tiers conciliateur a pour mission d'orienter, voire de proposer une solution.

**La médiation peut être initiée à tout moment**, que le contentieux soit ou non déjà engagé, et peut porter sur tout ou partie du litige. Elle peut être conventionnelle (décidée directement par les parties) ou judiciaire (proposée par le juge ou l'un des conseils en cours de procédure et acceptée par les parties). Dans cette seconde hypothèse, elle est encadrée par les dispositions des articles 131-1 et suivants du Code de Procédure Civile.

## En quoi la médiation intéresse les managers ?

C'est une pratique qui se développe en France et dans le monde entier ; il devient donc utile d'en connaître le fonctionnement afin d'en saisir l'intérêt et ainsi la solliciter, l'initier, et la mettre en œuvre.

Les opérationnels, ainsi que les directeurs juridiques, ont à leur disposition, avec la médiation, un moyen de **repren- dre en main le management du litige**, et de trouver une solution rapide, efficace et économique au règlement du conflit.

Les opérationnels / donneurs d'ordre y verront l'intérêt d'une **résolution rapide des conflits**, particulièrement pour les relations qui s'inscrivent dans la durée avec fournisseurs, clients, associés, ...

Le DRH y verra une approche efficace du règlement de certains litiges internes à l'entreprise ou de certains conflits sociaux.

Le directeur juridique y verra la possibilité de réduire le nombre d'affaires contentieuses. Il pourra prescrire l'inclusion systématique d'une clause de médiation dans les contrats.

Tous, en la pratiquant, découvriront l'intérêt d'une approche qui permet de générer des solutions créatives et adaptées au cas à traiter, et satisfaisantes pour toutes les parties impliquées.

## Quels sont les avantages de la médiation pour les entreprises ?

C'est un processus souple dont les entreprises, avec leurs conseils, ont la maîtrise complète, y compris la possibilité pour chacune d'en sortir à tout moment.

Elle donne l'occasion aux parties de « vider le conflit » en s'exprimant librement, en toute sécurité. La confidentialité inhérente au processus permet l'échange d'informations, d'opinions et de documents, sans risque d'exploitation ultérieure. Le processus est confidentiel à l'égard des tiers : même en cas de médiation judiciaire, les juridictions ne sont informées, sauf cas prévus par la loi (exemple: protection de l'enfance), que des difficultés rencontrées dans le déroulement de la médiation, et de l'issue favorable ou non de celle-ci.

Les parties élaborent ensemble et mettent en œuvre des solutions créatives et adaptées. Par exemple, un litige de résiliation de contrat peut aboutir en médiation à la signature d'un nouveau contrat, ce que ne permettrait pas un contentieux judiciaire.

Au-delà de la résolution des conflits, la médiation peut être un outil de prévention des différends à venir. **Elle permet également de restaurer, de maintenir, voire de développer des liens.**

Elle présente l'avantage de la **rapidité**, puisque la durée de la médiation dépend essentiellement de la volonté des parties. Cette durée représente généralement quelques heures de réunion.

De ce fait, la médiation est **plus économique** pour les parties qu'une procédure judiciaire, avec un coût maîtrisé.

Enfin, la médiation se distingue par son **efficacité** : elle a un fort taux de réussite, de l'ordre de 70 à 80%. Les accords trouvés sont **le plus souvent exécutés spontanément**, du fait de l'appropriation par les parties de la solution qui est l'expression de leur volonté.