

## L'obligation de recherche de solutions amiables aux conflits : les atouts de la médiation...

**On sait que la décision de recourir à un mode alternatif de résolution des conflits (MARC) ne peut procéder que d'une volonté commune quel qu'il soit :** arbitrage, médiation, conciliation, négociation, approche « *collaborative* », « *procédure participative* »...

Que le MARC soit judiciaire ou conventionnel, qu'il résulte d'une initiative spontanée des parties ou d'une clause de rapprochement amiable, on peut y être incité ou s'y être engagé contractuellement, mais **on ne peut pas être contraint de conclure un accord ou d'aboutir à l'apaisement d'une situation conflictuelle, sans un consentement libre et éclairé.**

### Portée de l'obligation d'une phase amiable avant tout litige

Cette nouvelle obligation prévue par le décret du 11 mars 2015 impose aux parties et à leurs conseils, de « *mentionner* » dans leurs actes introductifs d'instance les « **diligences entreprises en vue de parvenir à une résolution amiable du litige** ».

Il sera donc prudent de faire figurer la mention dans tout **courrier officiel** de nature à faire courir des délais et des intérêts : commandements, mises en demeure...

A défaut de mention et « *sauf justification d'un motif légitime* » tenant à « *l'urgence* » ou si « *l'ordre public* » est en jeu, **le juge peut « proposer » une médiation ou une conciliation.**

**Sous ces réserves, l'absence de « mention » ne donne pas lieu à sanction ; les parties étant libres d'opter ou non pour la voie amiable autant que du choix de celle-ci, la simple mention d'un échec de la tentative suffira.**

### Engouement généralisé pour les MARC

On fait l'économie d'un procès, en se donnant **la chance d'aboutir à une issue amiable et la liberté de revenir au contentieux en cas d'échec.** Dans les cas les plus fréquents (médiation, conciliation, convention de procédure participative...) les parties ne perdent d'ailleurs pas leur droit à agir : **la prescription est suspendue et recommence à courir au terme du processus** (art. 2238 code civil).

Le législateur encourage les MARC, au point que les **modes alternatifs de règlement des conflits en ligne (MARCELS) voient le jour** : la médiation de consommation est obligatoire depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016 et les « *médiations en ligne* » se développent...

### Atouts de la médiation pour accompagner une relation de travail conflictuelle...

**Un décret du 20 janvier 2012 (« La résolution amiable des différends »)** la définit comme « *tout processus structuré, par lequel deux ou plusieurs parties tentent de parvenir à un accord, en dehors de toute procédure judiciaire en vue de la résolution amiable de leurs différends avec l'aide d'un tiers choisi par elles et qui accomplit sa mission avec impartialité, compétence et diligence* » (art. 1530 code de procédure civile). **Il en garantit la confidentialité**, tout comme le code national de déontologie (2009).

En pratique, la supériorité de la médiation tient essentiellement au fait que le médiateur favorise l'émergence de problématiques et de solutions communes **venant des personnes elles-mêmes, sans chercher à résoudre le conflit à leur place ni les forcer à un accord (contrairement à la conciliation).**

**La médiation n'est donc pas une « solution miracle »** : elle n'est efficace que si le conflit est pris à temps, les personnes ayant un **intérêt à restaurer un fonctionnement entre elles, en construisant une feuille de route commune**, ce qu'il appartient au médiateur de vérifier et de faciliter...

**Le processus est rapide** (1 à 3 mois), les entretiens (1h30 en moyenne) sont à intervalles réguliers, rapprochés et strictement confidentiels (propos et documents)

- **En amont, diagnostic de la situation de travail par le médiateur** (analyse documentaire, sous l'angle individuel et collectif) : **le conflit étant souvent le symptôme de problématiques managériales et/ou organisationnelles, la médiation ne doit pas, selon nous, reposer uniquement sur l'évolution comportementale des acteurs...**
- **Entretiens individuels** : visent à informer sur la médiation, à vérifier l'adhésion des parties et à faciliter le **récit individuel** du vécu de chacun.
- **Entretiens collectifs** : orientés vers le **récit collectif** de la situation et de la relation de travail, l'expression des positions et griefs, la recherche des intérêts sous-jacents et l'émergence de solutions consensuelles durables, dans le sens d'une **efficacité individuelle et commune...**

**La médiation présente au minimum l'avantage de créer ou de recréer, le temps de la médiation, les conditions d'une communication plus sereine, voire plus efficace**, permettant de « *s'entendre* », de « *se comprendre* » et/ou de « *faire un état des lieux objectif* » (relationnel et organisationnel) dans un climat de confiance, d'écoute et de bienveillance mutuels.

**Les entreprises ont bien compris l'utilité de la médiation** : même quand elle n'aboutit pas totalement au résultat souhaité, elle permet au moins un **diagnostic du conflit** et démontre leur intérêt vis-à-vis de la **prévention du stress relationnel et de la qualité des relations de travail.**

21 janvier 2016

**Valérie Schegin**, Consultante associée du cabinet AlterAlliance. Juriste. Expert en gestion de conflits, médiatrice.



#### **En savoir plus :**

- *Stress et risques psychosociaux au travail. Comprendre-Prévenir-Intervenir.* Bruno Lefebvre, Mathieu Poirot, Elsevier Masson, 2ème édition 2015

- AlterAlliance : *Actualités - Publications* : <http://www.alteralliance.com/publications/>

<http://www.etre-bien-au-travail.fr/travailler-en-equipe/articles/l-obligation-de-recherche-de-solutions-amiables-au-conflit-les-atouts-de-la-mediation>