



OMNIA

Psychologie du travail

Kit outil n°1 : La médiation



La Médiation

Qu'est-ce que la médiation ?

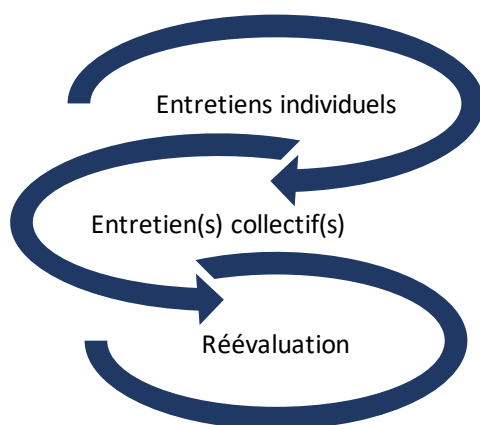
La médiation est une méthode alternative de résolution des conflits (MARC). Au contraire des autres MARC comme la négociation, la conciliation ou l'arbitrage, son processus se centre sur la mécanique du conflit et non son objet. Dit autrement, la médiation s'attache à comprendre l'histoire, les besoins et les émotions que la situation conflictuelle a générés chez chacune des parties en conflit. Par une méthodologie éprouvée, un cadre protecteur pour les « médiés » et une posture – celle du médiateur – à la fois neutre, impartiale et bienveillante, le médiateur amène les partis à pouvoir communiquer entre eux de manière progressive et authentique sur ce qui est au-delà du conflit. Enfin, la médiation se conclut sur un accord entre les parties, rédigé par elles-mêmes en fin de médiation, qui garantit à la fois la prévention de litige ultérieurs (symptôme) mais aussi de tout autre litige dans leur relation, les causes réelles de leurs discordes ayant été énoncées.

Pourquoi faire appel à la médiation ?

La médiation est une méthodologie efficace et peu coûteuse dans la gestion et la prévention des conflits. On estime le coût d'un conflit bipartite à l'équivalent d'un SMIC annuel en coût direct et indirect (absences, remplacements, démotivation/amotivation et donc production moins importantes, collaborations plus faibles, engagement et créativité moindre dans le travail du fait de l'espace de pensée occupé par le conflit...). C'est sans compte le risque de judiciarisation des conflits qui prendrait la forme de harcèlement moral par exemple ni les conséquences sur les collectifs de travail.

La médiation est peu coûteuse bien qu'il n'y ait pas de norme concernant sa tarification (certains médiateurs facturant à l'heure, d'autres au forfait). Elle aboutit dans 8 cas sur 10 à un accord*, et la plupart des médiateurs offrent des garanties de professionnalisme (l'adossé à des groupes de médiateurs pour faire évoluer périodiquement leurs pratiques, la formation continue, l'intervention en binôme sans augmentation des honoraires...).

Comment se déroule une médiation ?



Après un entretien avec le commanditaire (le plus souvent le hiérarchique le plus proche de la situation conflictuelle) qui a pour but de rappeler les principes de la médiation et de la confidentialité du contenu des échanges, les entretiens individuels (1 h) sont organisés avec les parties. Ces entrevues ont pour objectifs de travailler l'adhésion à la médiation et de préparer l'entretien collectif. Le (ou les) entretien(s) collectif(s) sont alors organisés (2 h 30 - 3 h). Le plus souvent un à deux entretiens collectifs suffisent pour les médiations dites « simples » (deux personnes impliquées). À l'obtention de l'accord, une date de réévaluation est programmée.

*8 accords sur 10 : Observation par Arnaud Stimec & Martine Sepiéter dans « Médiation Interne, Comment les organisations gèrent les conflits avec succès », 2021.