



VOS DROITS ET OBLIGATIONS

MÉDIATION, CONCILIATION ET RÉOLUTION DES CONFLITS

ÉDITION 2018

POURQUOI RECOURIR A UNE MÉDIATION ?

- Parce qu'un conflit du travail ou un conflit entre des individus sur leur lieu de travail, crée des tensions et altère la qualité du dialogue : les parties n'arrivent plus à communiquer pour régler le litige ;
- Parce que la voie juridictionnelle (les tribunaux civils ou le tribunal du travail) a échoué, et que les parties préfèrent recourir à l'aide d'un tiers, « conciliateur » ou « médiateur » ;
- Parce que ce tiers aide les parties à trouver la voie de l'accord : en rapprochant les points de vue et en proposant des solutions possibles, efficaces et mutuellement acceptables ;
- Parce que ce médiateur, neutre, impartial (du latin mediator, celui qui est au centre) crée les conditions du dialogue et facilite le compromis. Son objectif est de permettre la convergence des positions des deux parties, qui se traduit formellement par un accord raisonnable.
- Parce que ce tiers propose aux parties une méthodologie appropriée, apporte un éclairage juridique et aide les parties à rédiger le texte de leur accord.

QU'EST-CE QU'UNE MÉDIATION ?

C'est un mode alternatif de règlement des conflits (un « MARC »). La médiation permet à un tiers, nommé « médiateur », d'inciter les parties à reprendre le chemin de la table de négociation et les aider à construire une solution négociée. Il peut, après analyse du dossier, faire des propositions de résolution du conflit collectif.

C'est aussi, un mécanisme de régulation des relations de travail dans l'entreprise.

QU'EST-CE QU'UNE CONCILIATION ?

Comme la médiation, la conciliation est une procédure de résolution amiable des conflits collectifs de travail. Mais le mot « conciliation » désigne aussi, en langue française, le résultat d'un processus de médiation : on dit que les individus ou les parties ont pu « concilier leurs points de vue ». Le mot médiation qualifie ainsi plutôt le processus de construction de l'accord, le mot conciliation son résultat.

Dans les faits la posture du conciliateur diffère légèrement de celle du médiateur, son rôle revient essentiellement à faire le lien entre les parties qui trouveront elle-même la solution au problème posé.

En ce sens, une « conciliation » apparaît plus ponctuelle, plus brève, alors qu'une médiation évoque une séquence plus longue, orientée vers l'établissement ou le rétablissement de relations ultérieures durables.

QUI PEUT ETRE MÉDIATEUR DANS LES CONFLITS DU TRAVAIL ?

Un médiateur (ou une médiatrice) n'est pas un juge ou un arbitre ; il ne décide pas à la place des parties : il les aide à décider. Il facilite, suggère, favorise, mais il ne tranche pas. Il est un intermédiaire ; il rétablit un lien, entre deux individus, ou deux parties, quand ce lien est rompu.

Il peut donc être : un(e) collègue de travail, un(e) responsable syndical(e), un(e) manager(e), un(e) DRH, un(e) inspecteur(trice) du travail, un(e) universitaire, etc. Peu importe son statut ou ses compétences : il ou elle doit être considéré(e) légitime par les deux parties et jugé(e) capable de les aider à trouver une solution à leur conflit. Tout tiers peut donc être nommé médiateur à la demande des parties et avec leur accord. Il est souhaitable que cet accord d'engagement d'une médiation soit écrit.