

# La médiation inter-entreprises ou intra-entreprise

**Le Service d'Appui aux Ressources Humaines (SARH) d'Est Ensemble, service gratuit et de premier conseil en Ressources Humaines auprès des petites et moyennes entreprises (TPE / PME) du territoire vous propose cette lecture thématique autour de "La médiation en entreprise", méthode peu coûteuse et préventive de procès aux Prud'hommes avec vos salarié(es).**

### **Pour plus d'informations**

Mail : [appuiRH@est-ensemble.fr](mailto:appuiRH@est-ensemble.fr)

Téléphone : **01.83.74.59.16** ou **07.85.81.26.21**

# La médiation

## 1. A QUOI CORRESPOND-ELLE ?

- Ce qu'est la médiation / ce qu'elle n'est pas
- Cadre légal
- Définition

## 2. POURQUOI

- Avantages de la médiation
- Rôle du médiateur
- Aux sources du conflit

## 3. COMMENT

- Principes fondamentaux
- Focus Confidentialité
- Focus Liberté
- Processus de médiation

## 4. EN PRATIQUE

- Le meilleur MARD !
- Efficacité

# La médiation, qu'est-ce que c'est ?

- Un **moyen rapide et efficace** pour régler des différends entre entreprises, c'est ce qu'on appelle un **Mode Amiable de Règlement des Différends** ou « **M.A.R.D** »
- Un processus cadré et animé par un **médiateur, impartial et indépendant**, pour aider les parties en conflit (= les médiés) à trouver elles-mêmes une solution qui convienne à tous

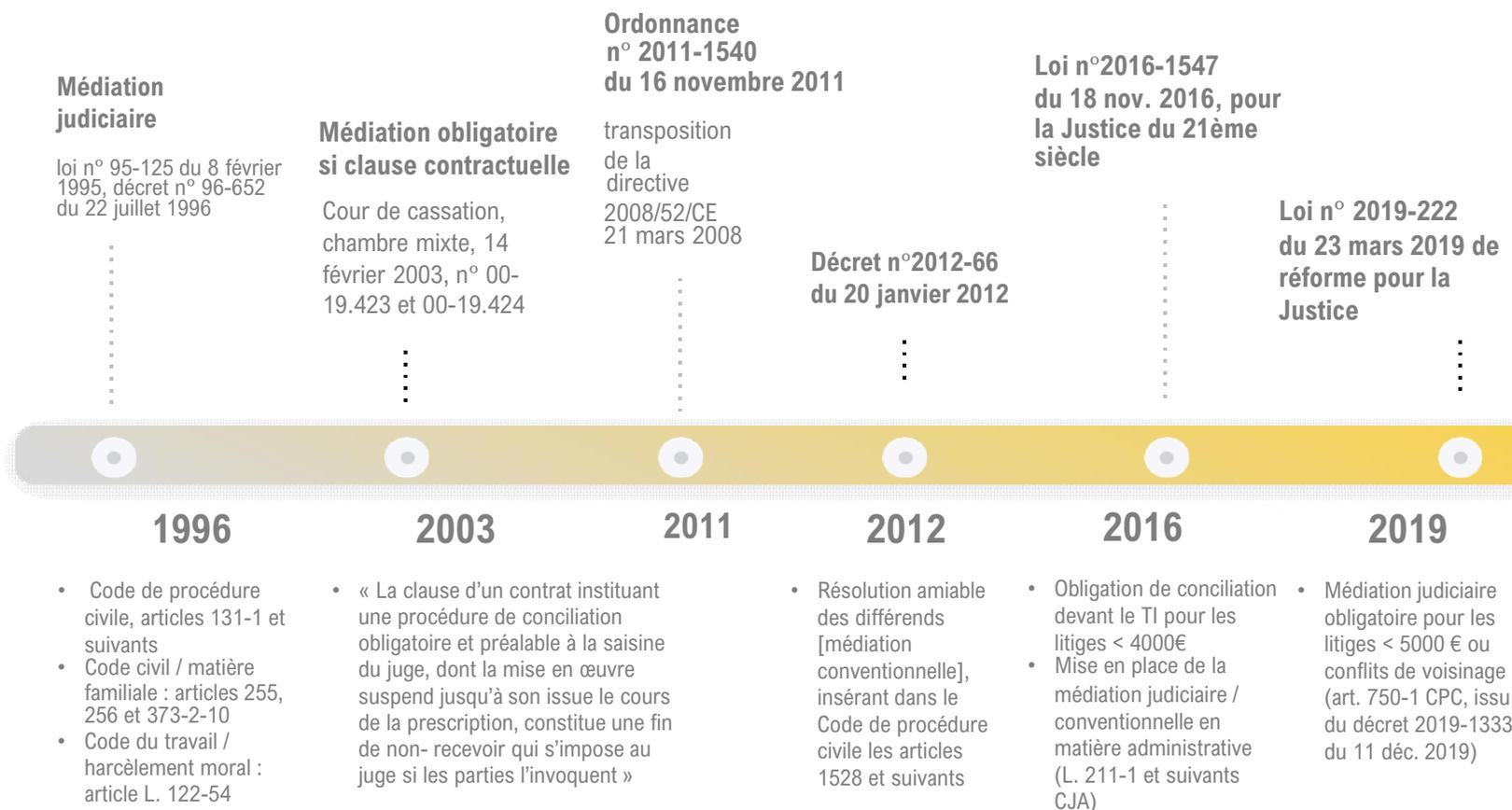
# La médiation, ce n'est pas...

La médiation **n'est pas** :

- Une procédure judiciaire
- Un arbitrage
- Une conciliation
- Une négociation
- Une expertise



# Un cadre légal de plus en plus précis



## Décret n° 2022-245 du 25 février 2022 favorisant le recours à la médiation

- Le Juge peut enjoindre de rencontrer un médiateur pour information sur l'objet et le déroulement d'une mesure de médiation (art. cpc 127-1)
- Simplification et clarification : La provision est versée directement entre les mains du médiateur et le délai de 3 mois pour la médiation court à compter de ce paiement (art. cpc 131-3)
- Effet interruptif de certains délais de procédure devant la Cour d'appel en cas d'injonction de rencontrer un médiateur (art. cpc 910-2)
- Médiation expressément autorisée devant la Cour de Cassation
- Obligation de tentative amiable quand trouble anormal de voisinage

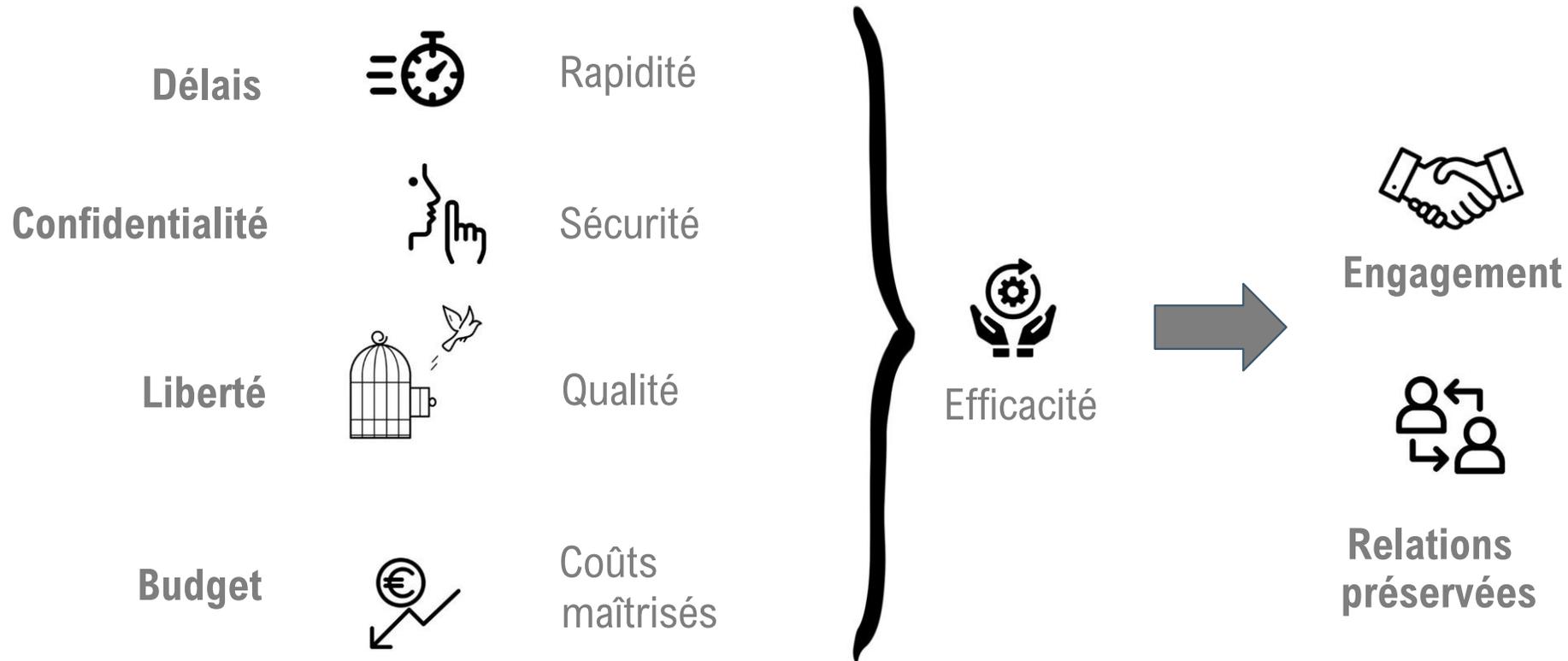
# La médiation suspend la prescription et ne remet pas en cause la possibilité d'aller en justice

- Si la médiation n'aboutit pas à un accord , le cours du contentieux reprend là où il en était avant la médiation
- Tous les échanges ayant eu lieu au cours de la médiation sont protégés par la confidentialité

# La médiation : définition

- C'est un processus **volontaire, coopératif, structuré et confidentiel**
- Elle repose sur la **responsabilité** et l'**autonomie** des parties
- Elle consiste en la recherche d'un accord contenant une **solution mutuellement satisfaisante**
- Elle peut tant **prévenir** que **résoudre** le conflit
- Elle peut aborder l'**intégralité du conflit** sans se limiter aux frontières du litige soumis au juge.

# Les avantages de la médiation



# le médiateur



# Le rôle du médiateur

- Est le **garant du processus** de médiation
- Est **neutre, indépendant et impartial**
- **Cadre et anime** des réunions plénières, ou individuelles (apartés)
- **Facilite les échanges** pour créer les conditions du dialogue, et construire des solutions
- **N'impose rien**, le pouvoir de décision revient aux parties

# La valeur ajoutée du médiateur

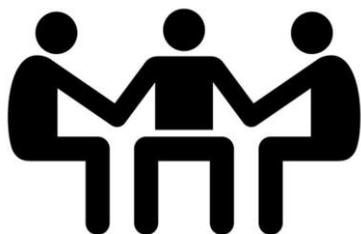
Le médiateur a l'expérience pour s'adapter :

- aux personnes
- aux enjeux
- aux stades du conflit

# Les principes fondamentaux de la médiation

## LE MÉDIATEUR

Neutre  
Impartial  
Indépendant



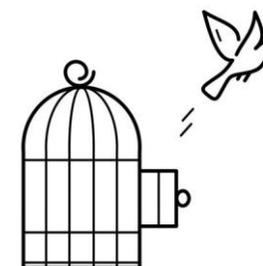
## LA MÉDIATION

Confidentielle  
Non contradictoire

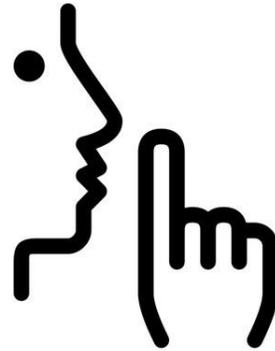


## LES MÉDIÉS

Libres  
Respectueux



# La confidentialité



**Rien ne sera divulgué de ce qui se dit en médiation**

sauf accord de tous les médiés et ce, même si les Tribunaux  
sont ou seront parallèlement saisis

Un désaccord ?  
Un conflit ?  
Un litige ?



# La médiation, le M.A.R.D. adapté aux conflits en entreprise

## TYOLOGIE DES CONFLITS ENTRE ENTREPRISES : QUELQUES EXEMPLES ...

Litige avec un client

Conflit avec un  
fournisseur

Litige avec un salarié

Conflit entre associés

Nécessité de maintenir une certaine confidentialité  
sur le litige et la solution

# Les bonnes raisons de recourir à la médiation

- Maintenir la confidentialité du litige et de sa solution
- Protéger l'image
- Maitriser la solution
- Maitriser les coûts
- Maitriser les délais
- Maintenir la relation entre les parties
- Quand l'affect est important dans le conflit
- Quand un dossier est très clair (et que la solution s'impose) ou très confus (et qu'une solution négociée est plus adaptée)

# Les raisons de ne pas recourir à la médiation

- Si une des parties est de mauvaise foi
- Si un tiers fait défaut
- Si une des parties ne veut pas faire de concession
- Si une décision tranchée en droit s'impose

# Ce que la médiation peut vous apporter

- Vous aider à inscrire la médiation dans la culture de votre enseigne : sensibiliser les collaborateurs du siège et vos franchisés à la médiation
- Contribuer à sensibiliser toutes les équipes aux techniques de médiation
- Vous apporter le médiateur (la médiatrice) la mieux adaptée aux situations auxquelles vous êtes confronté.

# La médiation, un processus efficace

Quelques chiffres, en FRANCE :



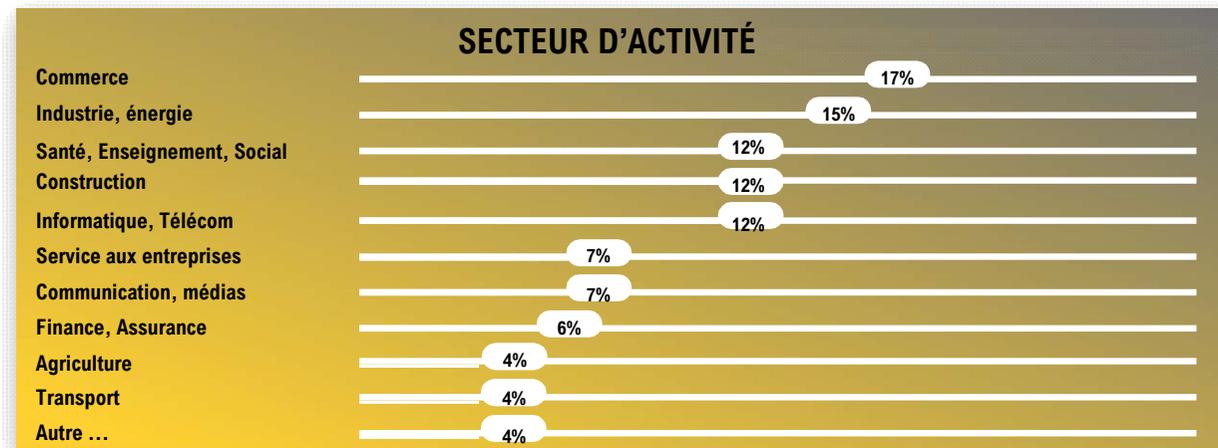
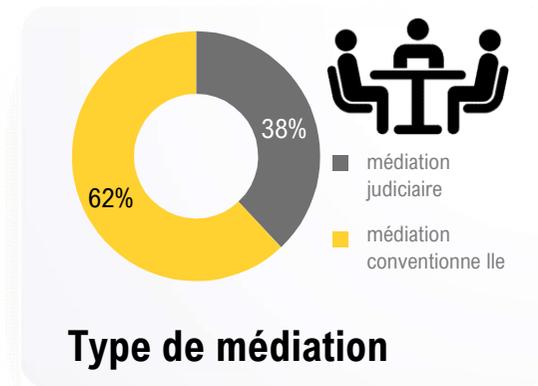
**Coût moyen**  
**6000 €**

partagé entre les parties



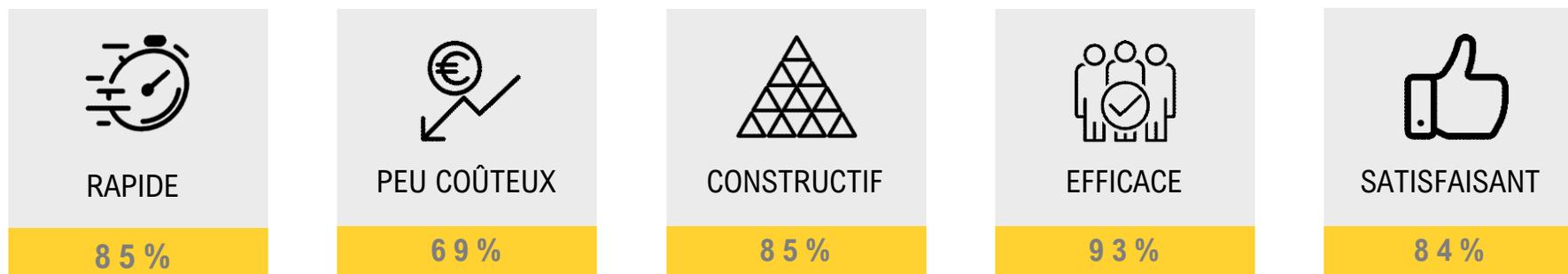
**Type de saisine**  
**46% vs 54%**

avec clause    sans clause



# La médiation, un processus efficace

Quelques chiffres, à l'international sur la perception du processus de médiation :



enquête :



AMERICAN  
ARBITRATION  
ASSOCIATION®

source : [@FIDAL](#) 2018

# Contact

## **Pour plus d'informations :**

Mail : [appuiRH@est-ensemble.fr](mailto:appuiRH@est-ensemble.fr)

Téléphone : **01.83.74.59.16** ou **07.85.81.26.21**