

Réunion ANM délégation Rhône Alpes

1^{er} juillet 2019 – Université Lyon 2

Rencontre débat entrepreneurs médiateurs

Sur le thème : La relation sociale ou commerciale, une préoccupation des entreprises

PARTENAIRES présents ou représentés :

Juristes de la CAPEB Rhône, coachs certifiés, psychologues du travail, DRH de groupe hospitalier, juriste de l'UIMM, Chambre Syndicale de la Métallurgie de Haute-Savoie, représentant de la CGC Confédération Générale des Cadres, ANDRH ...

Par Martine Péan

Première partie : Présentation La médiation par l'approche systémique

Gaëlle Walker a présenté l'intérêt de l'approche systémique dans les médiations au sein des entreprises et des organisations. Le contexte externe de l'entreprise ou de l'équipe, tel les conditions sociales, et le contexte interne à l'entreprise, comme les définitions des missions, impactent les relations entre les personnes et les font évoluer – par exemple un changement organisationnel peut avoir de lourdes répercussions sur une relation jusque-là paisible.

Quand le médiateur intervient dans les difficultés relationnelles au sein d'une entreprise, de quelques types qu'elles soient, il doit prendre en compte la globalité du système dans lequel cette relation évolue. De plus, sa posture de tiers neutre extérieur, et donc hors du système, est essentiel pour la mise en place d'un cadre vraiment sécurisant qui facilite la collaboration entre les parties.

Table Ronde 1 : Comment accompagner la relation au sein des collectifs en entreprise ?

Marielle Panel et Lionel Gonzales, médiateurs ANM, accompagnés de **Madame Charlotte Molko DRH** groupe ELCOM Hellomoov présentent la médiation au service des collectifs. Sur la base d'exemples concrets, des débats avec la salle s'engagent autour de questions comme :

- Est-ce qu'un DRH peut s'engager dans une médiation avec des partis des équipes qu'il/elle gère, quelle en est de sa neutralité ? Comment un médiateur interne peut sécuriser les parties engagées en médiation ? En réponse à ces questions, l'extériorité du médiateur semble pour tous une garantie nécessaire de sa neutralité
- Comment s'assurer l'engagement des parties ? Sur ce point, la signature d'un document permet de le formaliser. Il permet aussi avec le cadre de sécuriser le dialogue.
- Comment répondre aux exigences de l'entreprise qui recherche des résultats ? Les heures passées et les nombres d'entretiens sont les seules données que le médiateur peut fournir à l'entreprise. Il lui est donc essentiel de gagner la confiance du patron ou du DRH demandeur de la médiation.

Les freins principaux à l'utilisation de la médiation dans les entreprises sont aussi débattus, ils comprennent le coût de la médiation et le manque d'informations, ainsi que la crainte des managers de donner du pouvoir à un tiers ou de se voir mis sur un pied d'égalité avec leurs subordonnés. Rappeler les coûts générés lors d'un procès, mentionner les difficultés d'aller aux Prud'hommes peut permettre au médiateur de débloquent les freins.

Table Ronde 2 : La Médiation au service des relations commerciales ?

Christine Monier, médiateur ANM, a présenté la médiation commerciale et participé au débat avec la salle, conduit par **Martine Péan**, médiateur ANM également.

Pour Christine, la médiation commerciale porte sur des différends qui seraient jugés devant le Tribunal de Commerce si l'une des parties amenait le différend devant un juge.

Il existe différents types de médiations commerciales, entre associés dans une même entreprise, entre partenaires, par exemple entre une entreprise et un de ses fournisseurs ou avec ses sous-traitants externes, et aussi entre futurs associés qui veulent créer ensemble une nouvelle entreprise.

Christine a illustré les différents types de médiations commerciales à l'aide de cas réels en soulignant quelques points essentiels au succès de la médiation, comme la participation des avocats et la prise de responsabilité des parties dans la solution contrairement à la décision d'un tribunal. Les participants ont posé de nombreuses questions pour approfondir les débats.

Les freins à ces types de médiation sont similaires à ceux mentionnés ci-dessus, incluant surtout le coût de la médiation et le manque d'information quant à son déroulé et ce qu'elle apporte.

Conclusion :

Des échanges riches et qui ont nourri les attentes des professionnels présents et en recherche de partenariats, et de collaboration avec les médiateurs. Une bonne occasion d'informer sur la médiation.

Une organisation très bien menée par Rita et Martine, que l'on remercie particulièrement.

Et des remerciements à Guillaume Prottièrre, doyen de la Faculté de droit de Lyon 2 de nous avoir hébergé.