

La médiation d'entreprise, un outil en temps de crise

Bilan, 09. juin 2020 / Julie Müller

Depuis l'arrêt brutal des activités en mars, les négociations et conflits entre partenaires contractuels vont bon train. Pour trouver des solutions, la méthode à l'amiable émerge peu à peu.

A situation exceptionnelle, moyens exceptionnels. Telle une tempête qui dévaste tout sur son passage, la pandémie a chamboulé le quotidien de bon nombre de Suisses et va laisser des séquelles à long terme. Aujourd'hui, à l'heure d'estimer les dégâts, vient le moment d'imputer les conséquences à quelqu'un.

Le virus ayant été mis hors de cause, qui de l'employeur ou de l'employé, du locataire ou du propriétaire, du patron ou du fournisseur endossera la charge économique? Afin de régler ces conflits exacerbés par le contexte inédit de la crise Covid-19, une alternative aux services juridiques et aux syndicats semble faire ses preuves dans le milieu professionnel: la médiation.

Une méthode win-win

Véritable espace de dialogue, une séance de médiation en entreprise va permettre l'échange et la communication entre les parties de façon sécurisée. «C'est une approche coopérative de la gestion des conflits. Le médiateur, ou tiers impartial, accompagne les personnes pour trouver par eux-mêmes des solutions gagnant-gagnant», précise Agnès Strack Perdrix, co-présidente du Groupement Pro Médiation (GPM). Du contrat de bail réaménagé à une situation de licenciement, tous les litiges sont bons pour s'essayer à cette méthode, surtout dans le contexte émotionnel que nous vivons actuellement.

«Contrairement à la conciliation, ce processus amiable permet une exploration plus ou moins engagée des attentes des parties et aboutit à un accord durable», ajoute Philippe Verhaeghe, directeur du cabinet Conseil et Médiation. Ayant pour but d'apaiser le désaccord, la médiation ne cherche pas de coupable.

Au contraire elle aide à mieux comprendre les besoins et volontés de chacun mais aussi leurs responsabilités réciproques. «Tandis que le rôle du juriste est de conseiller et maximiser les intérêts respectifs, plus encore de vérifier les conditions légales, le médiateur cherche l'entente mutuelle qui est de ce fait, plus rapide à trouver que par les voies classiques de justice», poursuit Philippe Verhaeghe.

Gagner du temps

Chaque cas est unique et peut se résoudre en deux voire trois séances mais une condition préalable est nécessaire pour que la médiation fonctionne: la volonté d'y participer des deux côtés. Outre cette base fondamentale, le processus reste en principe identique. «Le médiateur rencontre dans un premier temps chaque personne individuellement afin d'exposer les points de vue, puis une réunion est organisée afin de discuter et trouver un accord satisfaisant pour les deux parties», décrivent Sophie Tornare et Leïla Ksontini de chez Vicario Consulting. Ces dernières soulignent la rapidité de la méthode qui dure rarement plus d'un ou deux mois, soit largement moins longtemps que la voie judiciaire.

Concernant le coût du service, une recommandation est opérée par les chambres du commerce s'agissant de médiations commerciales. «Toutefois, le médiateur peut se sentir libre de prévoir des frais (horaires, journaliers ou forfaitaires) adaptés selon les circonstances», commente le spécialiste Philippe Verhaeghe.

Le cabinet Vicario Consulting estime en général le tarif horaire à un maximum de 300 francs. «Des honoraires comparables avec ceux d'un avocat mais sur une durée plus limitée», selon ses représentantes. Pour remédier au frein que la facture peut représenter pour certains acteurs, l'association GPM vient de mettre en place gratuitement une permanence téléphonique pour écouter, renseigner et orienter durant cette période compliquée (au 022 552 44 04, du lundi au vendredi, de 9h00 à 17h00).

Pas encore un réflexe

Malgré les avantages vu précédemment, la médiation reste un outil marginal. «Le métier de médiateur est en constante évolution mais reste encore insuffisamment connu à ce jour pour que cela devienne un réflexe lors d'un conflit», constate Agnès Strack Perdrix, co-présidente du GPM. Encore largement effectué par des professionnels en marge de leur activité habituelle de juriste ou encore de psychologue, ce service tend néanmoins à se professionnaliser peu à peu.

«De plus en plus de personnes sont formées mais nous sommes souvent mandatés en dernière chance. Or, c'est lorsque la relation n'est pas rompue et que l'autre n'est pas un ennemi à abattre que la médiation est un outil puissant», appuient Sophie Tornare et Leïla Ksontini de Vicario Consulting.

Une découverte de la méthode pour l'instant à reculons mais dont la crise du coronavirus pourrait bien doper l'attrait. «Le Covid-19 a changé les priorités pour la plupart des entreprises concernées qui ont souvent un réflexe de défense de leurs intérêts en lieu et place de la recherche d'une forme d'entente globale.

Trop souvent, elles imaginent qu'un accord est impossible alors que ce n'est qu'un simple préjugé», conclut le directeur du cabinet Conseil et Médiation, Philippe Verhaeghe. Et les experts interrogés sont unanimes: lors des prochains mois, le nombre de demandes de médiation devrait croître considérablement.

<https://www.bilan.ch/entreprises/la-mediation-dentreprise-un-outil-en-temps-de-crise>