



Le DDEN : un médiateur

Pourquoi et comment ?

Extrait de la charte du DDEN, signée par chaque DDEN

*Le DDEN écoute et agit avec raison **en dehors de toutes passions.***

*Il ne doit pas, dans l'accomplissement de sa mission, **manifester ses convictions politiques, syndicales ou religieuses.***

*Son indépendance lui permet de jouer un rôle de **médiation** et de **coordination** dont le seul objectif est **l'intérêt des enfants.***

Plan suivi

Définitions

La médiation parmi d'autres modalités

Les caractéristiques de la médiation

La mise en œuvre d'une médiation

Le déroulé d'une médiation

Un aide-mémoire pour la médiation

Définitions



Une pratique qui vise à définir **l'intervention d'un tiers** pour **faciliter la circulation d'informations, éclaircir ou rétablir des relations**. Ce tiers **neutre, indépendant et impartial**, est appelé **médiateur**.

Un **processus de communication** reposant sur la **responsabilité** et l'**autonomie** des participants, dans lequel un tiers – sans pouvoir décisionnel, avec la seule autorité que lui reconnaissent les médiés – **favorise**, par diverses modalités, le **rétablissement du lien social**, la prévention ou le règlement de la situation en cause.

Définitions



A retenir :

C'est donc un **processus de communication, rapide et discret**, librement consenti, au travers duquel **les médiés recherchent leurs propres solutions** par l'entremise d'un **tiers neutre, impartial et indépendant**.

La médiation aide à **rétablir les rapports entre des personnes** en conflit pour qu'elles puissent **trouver ensemble une solution** à leur problème ; elles en assument ainsi toute la responsabilité.

La médiation parmi d'autres modalités

Médiation et négociation

- **Le négociateur est de parti pris.** Il représente les intérêts d'une partie. Il n'y a plus ni neutralité, ni impartialité.
- Ceci implique que le négociateur va chercher à aboutir à une solution donnant satisfaction à **la partie qu'il représente.**
- Autre différence, **le médiateur ne défend jamais une position et ne cherche aucunement l'acceptabilité «forcée» des solutions** ou le «passage en force» d'un accord.

Patrick David

LIVRES OUTILS Commercial / Vente

LA NÉGOCIATION COMMERCIALE EN PRATIQUE

Prix DCF Paris 2009

7^e édition



La médiation parmi d'autres modalités



Médiation et conciliation

- Le **conciliateur** est un bénévole qui **prend ses missions d'une autorité**. Le **médiateur est indépendant**.
- Le **médiateur** aide les parties dans leur réflexion et leur décision, il **fait émerger les décisions des parties** ; le **conciliateur propose lui-même des solutions** aux parties.
- La **conciliation peut être imposée**, contrairement à la **médiation** qui n'est pas obligatoire et requiert le **volontariat et l'adhésion des médiés**.



La médiation parmi d'autres modalités

Médiation et arbitrage

- **L'arbitre rend une décision qui s'impose** aux parties qui ont choisi l'arbitrage.
- **L'arbitrage** se définit comme « l'institution par laquelle un tiers règle le différend qui oppose deux ou plusieurs parties en exerçant **la mission juridictionnelle qui lui a été confiée** par celles-ci ».
- Même si l'arbitre est un tiers indépendant, son rôle est de **trancher un litige et d'imposer sa décision** alors que le médiateur doit permettre aux médiés **d'être libres du contenu de leur accord** qui n'émane que d'eux.



La médiation parmi d'autres modalités

A retenir :

Le médiateur favorise l'émergence d'une solution commune.

Le conciliateur fait des propositions selon son cadre de référence ou celui qu'il considère être celui des parties en conflits.

Le négociateur représente l'une des parties.

L'arbitre rend une décision qui impose une solution.

De tous les modes alternatifs de régulation des conflits (médiation, conciliation, arbitrage, négociation, transaction) **la médiation offre le plus de liberté aux parties en conflit.**

Le médiateur

Son rôle :

- Ni juge, ni arbitre **le médiateur n'a pas à déterminer la culpabilité ou l'innocence**, mais doit simplement aider les médiés à arriver à une **solution équilibrée**.
- Le médiateur est là pour **aider les médiés à exprimer leurs besoins et faciliter le dialogue** tout en se tenant **en dehors du fond de l'affaire**.
- Il doit privilégier la recherche d'entente dans **le respect mutuel**.
- Le médiateur **n'a pas le pouvoir de rendre une décision**.



Le médiateur



Les savoirs spécifiques

Agissant dans le respect des lois :

- Il connaît ou recherche les **textes** sur lesquels les médiés devront s'appuyer.
- Il rappelle que toute proposition ne respectant pas la loi et l'ordre public provoque **l'arrêt immédiat de la médiation.**

Pour mieux aider à élaborer une solution :

- Il **étudiera le contexte** (les médiés, la situation et les causes du conflit,...).
- Il aura une connaissance des **moyens à sa disposition.**

Le médiateur



Les savoir-faire spécifiques

- Le médiateur **explique** à la fois **son rôle** et le **déroulé du processus de médiation**.
- Il n'est **pas l'auteur de solutions**, mais le **facilitateur du dialogue**.
- Il **aide les médiés à trouver des solutions admissibles** pour chacun d'eux.
- Il **veille aux conditions d'un dialogue réel et fécond**. Il assure la **liberté d'expression** de toutes les parties, la **courtoisie** des discussions et l'**équilibre des prises de parole**.

Le médiateur

Les savoir-faire spécifiques (2)

- Il veille à ce que les propos **soient clairs et compris** de la même façon par **toutes les parties** ; au besoin, il reformule.
- Il sait que le conflit appartient aux parties en présence. Dans tous les cas, le médiateur aura à **respecter les silences, les reculs, les ruptures, les échecs**.
- Il aura **l'humilité d'accepter les désaccords** tout en les considérant comme **des étapes** dans les relations entre les parties.

Le médiateur

Les savoir-faire spécifiques (3)

Le médiateur devra :

- **Encourager l'échange** d'information.
- Comprendre ce qui est **important pour chaque partie**.
- Aider les parties à **comprendre le point de vue de l'autre**.
- **Montrer aux parties que leurs préoccupations sont comprises**.
- Encourager **l'expression constructive des émotions**.
- **Énoncer les différences de perceptions et d'intérêts** : " Sur qui et sur quoi portaient les divergences ?
- Définir les **problèmes** et les cibler.

Le médiateur

Les savoir-faire spécifiques (4)

Il devra :

- Aider les parties à **évaluer les solutions de rechange.**
- **Proposer une pause** lorsque les discussions arrivent à une impasse.
- Encourager la **souplesse** et la **créativité.**
- **Insister davantage sur l'avenir que sur le passé.**
- **Privilégier l'échange créatif plus que la culpabilisation. "**
Qu'est-ce qui a pu se dire, se faire qui ait modifié les perceptions de chacun ? "
- **Réunir chaque partie en cas d'impasse ou de problème.**

Le médiateur

Des savoir-être à développer

- **Indépendant**, le médiateur n'a rien à négocier ni avec une quelconque autorité, ni avec les médiés.
- Impartial et neutre, le médiateur a une **obligation de moyens non de résultats**.
- **Discret**, il s'engage sur la **confidentialité des échanges** et demande aux parties de s'y engager.
- **Bienveillant**, il accompagne la réflexion des deux parties en leur permettant de trouver un accord. Il ne formule pas d'opinion.

Le médiateur



Des savoir-être à développer (2)

- Il a un **fort potentiel d'écoute** et d'encouragement positif.
- Il s'emploie à maîtriser le plus possible les **techniques de dialogue non-violent** : face à des propos agressifs il considèrera cette partie plus comme un partenaire que comme un adversaire.
- **Calme et déterminé**, le médiateur doit créer **une ambiance favorable** à la résolution du problème.
- **Il saura aller chercher de l'aide** (président de délégation, UD, FD, outils à sa disposition...).

Les caractéristiques de la médiation

- **Volontaire** : aucune partie n'est contrainte à faire appel à un médiateur.
- **Non coercitive** : le médiateur aide les parties à prendre leur propre décision.
- **Assistée** : tiers impartial, il aide les parties à conclure un règlement équitable et mutuellement satisfaisant.
- **Informelle** : il n'existe pas de règles fixes de procédure, si ce n'est la politesse et l'écoute de l'autre partie.
- **Confidentielle** : il appartient aux parties d'établir les limites de confidentialité de façon conjointe.

La mise en œuvre d'une médiation

Quatre étapes principales :

- En amont, **diagnostic de la situation.**
- **Entretiens individuels** visant à informer sur la médiation, à vérifier l'adhésion des parties et à libérer la parole.
- **Entretiens collectifs** orientés vers le récit collectif de la situation, l'expression des positions et griefs, la recherche des intérêts sous-jacents et l'émergence de solutions consensuelles durables.
- **Accord commun** sur la solution envisagée ou **désaccord acté.**

Déroulé d'une médiation

Réunion individuelle

- Prise de **connaissance du dossier**.
- Collecte des **renseignements généraux**.
- **Accord sur la mission** du médiateur.
- **Acceptation par les parties de la médiation**.



Déroulé d'une médiation

Réunion plénière

- En présence de **toutes les parties** en conflit.
- Elle peut être organisée en **une fois** ou faire l'objet de **plusieurs réunions** étalées dans le temps.

Dès son ouverture :

- **Présentation des règles** de fonctionnement de la réunion.
- **Accord sur les règles d'échange d'information** : confidentialité, bonne foi, respect, écoute, courtoisie.

Déroulé d'une médiation



Réunion plénière

Exploration de la situation

- **Présentation des faits** tels que ressentis par les parties.
- **Clarification des incompréhensions.**
- Recherche des **intérêts respectifs.**

Solution

- **Résolution conjointe** du problème par les parties.
- **Entente sur les différentes solutions proposées.**
- **Rédaction de l'accord** de médiation qui recherchera les intérêts respectifs et identifiera les **risques de rupture** de l'accord et les **difficultés** de son application.

Déroulé d'une médiation



A retenir. Une médiation réussie c'est :

- **Rapprocher les intérêts** des parties.
- Encourager une volonté de **compromis**.
- Créer un accord ou aboutir à **un protocole d'entente**.
- Définir les **étapes** pour rendre le **règlement opérationnel**.
- Fixer une **procédure d'évaluation et de contrôle**.

*En conclusion, c'est faire passer du statut de « **parties** » à celui de « **partenaires** » dans l'élaboration d'une solution.*

Aide-mémoire pour une médiation

Les parties ont-elles accepté de tenter la médiation ?

Toutes les parties directement intéressées sont-elles présentes ?

Le médiateur a-t-il le pouvoir de faire intervenir d'autres personnes dans le processus s'il estime que leur présence serait utile à la médiation ?

Les parties sont-elles représentées par des personnes dotées de pouvoirs suffisants pour accepter une entente finale ?

Avez-vous déterminé quelles questions doivent faire l'objet d'une médiation ?

A-t-on choisi un processus pour décider du médiateur ?

Aide-mémoire pour une médiation

A-t-on déterminé la date, l'heure et le lieu de la médiation ?

A-t-on choisi un emplacement neutre ?

A-t-on fixé des limites à la durée des séances de médiation ?

Y a-t-il des exigences particulières (la traduction, l'accessibilité par fauteuil roulant, des horaires spécifiques,...) ?

A-t-on établi une procédure à suivre et est-elle acceptée par toutes les parties ?

A-t-on décidé qui rédigera l'accord ?

Y-a-t-il une solution de rechange claire en cas d'échec de la médiation ?



Merci de votre attention

