

LA MÉDIATION INTERNE

Médiation interne et médiation externe

C'est là une distinction importante à faire quand on aborde la question de la médiation. Si le recours aux médiateurs extérieurs à l'entreprise (consultants formés à la médiation, facilitateurs formés aux techniques de l'intelligence collective) reste sans doute la pratique la plus courante, force est de constater que la médiation interne se développe de façon significative dans les entreprises du secteur privé ou public.

Orange, Eurocopter, la RATP, Renault, PôleEmploi, LaPoste, la DGFiP... De plus en plus d'organisations intègrent la médiation dans leurs murs, que ce soit sous l'égide de médiateurs « solo » ou de cellules pluridisciplinaires. L'accroissement des risques psychosociaux a sans nul doute contribué à ce mouvement. Si la médiation interne est encore timide, elle gagne chaque jour les entreprises qui préfèrent anticiper en interne les tensions relationnelles plutôt que de porter les affaires devant les tribunaux.

Quel que soit le mode d'organisation, ces acteurs internes peuvent agir sur les trois niveaux de la prévention :

- En prévention tertiaire (intervenir quand le conflit a éclaté) ;
- En prévention secondaire (passer le relais à un tiers pour gérer le différend, former les managers à la gestion des conflits) ;
- En prévention primaire (repérer et anticiper les tensions avant que le conflit n'explose).

On voit donc que son champ de compétences peut être assez large. Toutefois, sa mission comporte des limites : il ne peut en général diagnostiquer la nature des risques, définir une politique de prévention, déployer les mesures de prévention, ou encore, apporter une assistance en cas de stress post-traumatique.

Les avantages et les limites de la formule

Avant d'envisager la mise en place d'un dispositif de médiation interne, il convient de se poser les bonnes questions, de clarifier ses objectifs et attendus.

Les 3 questions à se poser avant d'envisager la médiation interne :

- À quel niveau positionner les médiateurs internes : RH, Direction de l'Éthique ? Direction générale ? S'ils sont rattachés au top management, leur légitimité n'en sera que plus forte.
- Qui nommer médiateur ? Un médiateur indépendant ou un des acteurs de la prévention ? Le fait d'être médiateur entièrement dédié à cette mission est un gage de neutralité et un plus pour gagner la confiance des salariés.
- Quel mode d'intervention ? Seul ou dans le cadre d'une cellule de médiation interne ? Une question à ne pas négliger, en particulier sur l'aspect confidentialité.

Retrouver dans notre livre « Outils et pratique de la médiation », les questions clés à se poser avant de mettre en place un dispositif de médiation interne, concernant :

- Le dispositif,
- Le positionnement dans l'organisation
- Le profil des médiateurs
- Le mode de saisine
- Les écrits
- La post-médiation
- Les avantages et les limites de la médiation interne
- Les facteurs de réussite

