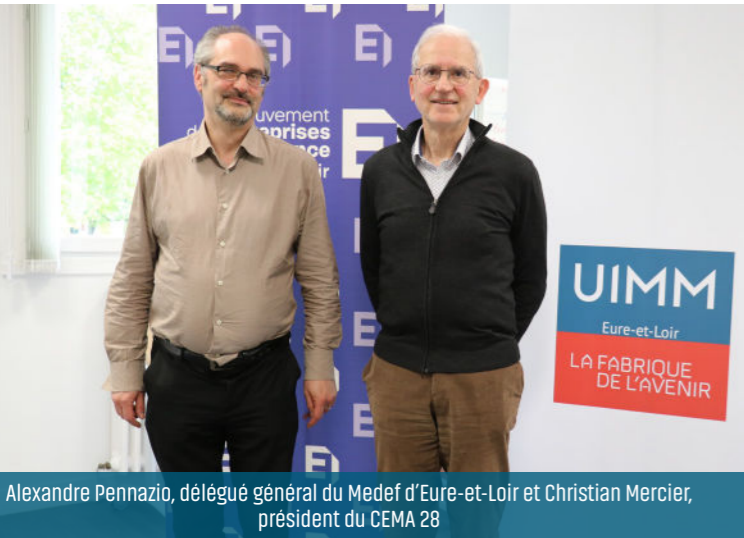


## LA MÉDIATION INTRA ENTREPRISE AU SECOURS DES DIFFÉRENDS RELATIONNELS

Le 23 février 2024, le CEMA 28, l'UIMM et le Medef d'Eure-et-Loir ont signé une convention pour promouvoir la médiation d'entreprise en général et particulièrement la médiation intra entreprise. Des permanences d'informations sont organisées chaque mois à destination des entreprises adhérentes du Medef. Elles sont gratuites et permettent de mettre en lumière ce mode de résolution à l'amiable des différends.



Alexandre Pennazio, délégué général du Medef d'Eure-et-Loir et Christian Mercier, président du CEMA 28

### Un conflit latent peut avoir des conséquences lourdes pour l'entreprise

Un conflit en latence qui dégénère peut prendre des proportions démesurées et aboutir à un licenciement ou déboucher sur un contentieux. Pire encore, le salarié peut saisir le conseil de prud'hommes. D'une manière générale, les différends peuvent être des obstacles importants pour la bonne gestion d'une entreprise car paralysants et polluants. « En France, il y a un aspect culturel qui veut que l'ancienneté prime sur les galons. Sauf qu'à un moment, celui qui paye les pots cassés, c'est le dirigeant », alerte Alexandre Pennazio, délégué général du Medef d'Eure-et-Loir.

### La médiation pour traiter des différends relationnels

Dans certaines situations, le Code du Travail oblige le dirigeant à avoir recours à la médiation avant d'entamer tout autre procédure judiciaire. En pratique, peu de chefs d'entreprise le savent. C'est ce manque d'informations et de sensibilisation auquel le CEMA 28, l'UIMM et le Medef d'Eure-et-Loir souhaitent pallier en organisant des permanences mensuelles gratuites. D'autant plus que le conseil de prud'hommes n'a pas de compétence pour régler les litiges relationnels.

**AUX ÉTATS-UNIS OU AU QUÉBEC, 99% DES CONTENTIEUX SONT RÉGLÉS PAR LA MÉDIATION. EN FRANCE, LA PROCÉDURE RESTE ENCORE TROP PEU CONNUE**

Christian Mercier,  
président du CEMA 28

### La résolution des conflits par le chef d'entreprise ou le DRH : fausse bonne idée ?

Il est ordinaire de voir un dirigeant ou un DRH se saisir de la résolution des conflits en interne. Or, dans la plupart des cas, l'un et l'autre ne sont pas impartiaux. L'intérêt de recourir à un organisme de médiation tel que le CEMA 28, c'est que le médiateur intervenant est un tiers neutre.

### LES AVANTAGES DE LA MÉDIATION

- La médiation ne consiste pas à imposer une solution aux deux parties ni même d'en proposer une.
- Les parties prenant part au processus de médiation sont généralement de bonne foi puisque volontaires pour résoudre leur différend.
- Le médiateur, tiers neutre, fait en sorte de rétablir la communication entre les parties afin de les amener à se parler et à trouver elles-mêmes la solution à leur différend.
- Le CEMA 28 s'engage à faire le nécessaire pour que la médiation aille vite et que le conflit soit résolu le plus rapidement possible.
- La médiation est confidentielle et neutre
- Pour l'entreprise, la procédure est économique : 1 000€ TTC par partie.
- La médiation permet de conserver des relations apaisées.

**LA MÉDIATION PERMET DE SATISFAIRE TOUTES LES PARTIES PUISQU'ELLES TROUVENT ELLES-MÊMES LEUR SOLUTION. ELLE EST UNE MANIÈRE DE PARVENIR À L'APAISEMENT DANS LA SOCIÉTÉ EN GÉNÉRAL**

Alexandre Pennazio,  
délégué général du Medef d'Eure-et-Loir

### Un médiateur est un professionnel formé

Les médiateurs du CEMA 28 doivent obligatoirement suivre une formation allant jusqu'à 200h. Elle s'inscrit aux confins du droit, de la communication et de la psychologie. Certaines situations peuvent nécessiter la présence de deux médiateurs, c'est ce qu'on appelle la « co-médiation ».

**8** dossiers sur 10 traités par une médiation, sont résolus à l'amiable

### LES PROCHAINES PERMANENCES D'INFORMATION EN MÉDIATION D'ENTREPRISE :

- Le 5 juin de 9h à 12h** à l'UIMM/Medef d'Eure-et-Loir (5 rue Vlainck à Chartres) / Inscription jusqu'au 27 mai au matin.
- Le 3 juillet de 9h à 12h** au CEMA 28 (1 rue des Lisses à Chartres) / Inscription jusqu'au 24 juin au matin.
- Le 4 septembre de 9h à 12h** à l'UIMM/Medef d'Eure-et-Loir (5 rue Vlainck à Chartres) / Inscription jusqu'au 26 août au matin.
- Le 2 octobre de 9h à 12h** au CEMA 28 (1 rue des Lisses à Chartres) / Inscription jusqu'au 23 septembre au matin.
- Le 6 novembre de 9h à 12h** à l'UIMM/Medef d'Eure-et-Loir (5 rue Vlainck à Chartres) / Inscription jusqu'au 28 octobre au matin.
- Le 4 décembre de 9h à 12h** au CEMA 28 (1 rue des Lisses à Chartres) / Inscription jusqu'au 25 novembre au matin.

Inscriptions auprès du Medef d'Eure-et-Loir :  
**Christelle Maubert : 02 37 33 63 00 ou christelle.maubert@entreprises28.org**

### POUR TOUT RENSEIGNEMENT AU SUJET DE LA MÉDIATION :

CEMA 28 / 1 rue des Lisses à Chartres / 02 34 42 03 79 / contact@cema28.fr (réponse rapide et mise en place d'une médiation dans les plus brefs délais) / www.cema28.fr

“

### UNE HISTOIRE DE CONGÉS D'ÉTÉ...

#### Le contexte :

D'un côté, un salarié, plutôt jeune, arrive dans une société avec un beau bagage universitaire derrière lui. Il est nommé à un poste de directeur technique. De l'autre côté, un salarié plus âgé, qui ne dispose pas du même cursus universitaire mais qui est devenu très compétent dans son domaine. De par son ancienneté, il est persuadé de prétendre à davantage de droits que son collègue, plus jeune. Les relations entre les deux collègues ne sont pas au beau fixe. L'ancien a le sentiment que le plus jeune le méprise et ne le considère pas.

Lorsqu'ils formulent leurs vœux de congés pour la même période, un désaccord surgit. Le plus âgé des deux pense que le plus jeune n'a aucune raison de partir en congés au même moment. Chacun fait de ses congés une histoire de principe.

Le chef d'entreprise a connaissance des conflits latents entre ses deux salariés mais n'en connaît pas les raisons profondes. Il prend une sage décision : recourir à un médiateur.

#### Le déroulé de la médiation :

Le médiateur va entendre les parties individuellement et apprendre les véritables raisons pour lesquelles chaque collaborateur est attaché à obtenir ses congés. Le plus jeune doit s'occuper de son frère en situation de handicap. Le plus âgé souhaite être au chevet de sa mère en soins palliatifs. Lors d'une séance plénière, le médiateur rétablit la communication entre les deux salariés qui s'expriment pour la première fois sur leurs motivations réelles. Chacun reconnaît les besoins et les valeurs fondamentales de l'autre : porter assistance à un membre de leur famille. Ensemble, ils font preuve d'empathie l'un pour l'autre et s'attachent à chercher une solution.

#### La solution retenue :

Les deux salariés ont opté pour des périodes de télétravail afin de rendre compatible leur absence et le maintien de l'activité de l'entreprise.

**Pour ce différend, une seule séance de médiation a été nécessaire pour aboutir à une résolution à l'amiable. La procédure a permis d'apaiser les relations qui se sont détendues par la suite.**

”



**Côté Boutique**  
Le Comptoir des Couleurs  
18 rue du Soleil d'Or - 28000 Chartres  
02 37 36 53 82



**Le Comptoir des Couleurs**  
FARROW&BALL

Peinture & Décoration

**www.forte.fr**

**Côté Entreprise**  
ZA - 8 rue du Petit Réau - 28300 Lèves  
02 37 36 36 75