

# La médiation au service des entreprises:



## Un outil de Prévention et Résolution des conflits

**Eric Basso**

*Médiateur agréé près la cour d'appel d'Aix en Pce  
Ancien Membre de l'Instance Nationale de  
Médiation en Établissement de santé*

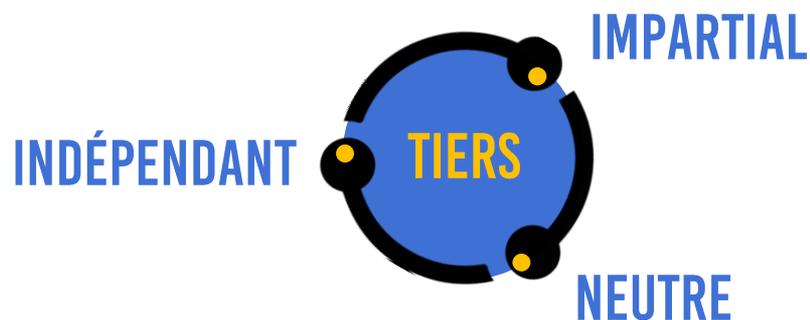
### **Webinaire médecins du travail**

**SOMETRAV** 16 Mai 2023



# Qu'est ce que la médiation, alors ?

**MÉDIATION** : un mode **amiable** et **confidentiel** de règlement de conflit qui essaie de **satisfaire** chaque partie en fonction de ses besoins.





# les 4 piliers de la médiation :

Pour fonctionner, la médiation doit s'appuyer sur un cadre et des fondamentaux :

## INDÉPENDANCE

le médiateur ne **doit pas être dépendant d'une quelconque autorité**, influencé ou soumis à des **pressions**.



## IMPARTIALITÉ

ou plutôt la **pluri-partialité** : au-delà de ne pas prendre partie, le médiateur doit être là **pour chacune des parties**.

## NEUTRALITÉ

le médiateur ne doit **pas être impliqué** dans les solutions qui pourraient être trouvées.



## CONFIDENTIALITÉ

Un des éléments fondamentaux pour que les parties **puissent s'exprimer sans inquiétude**. **La confidentialité est absolue et illimitée dans le temps**.





# Quand envisager une médiation ?

**Cadre**

RH :  
Salariés/ Managers  
Salariés/ Salariés  
Direction/ IRP





# La médiation: le cadre juridique



Loi **N° 95-125** du 8 Février 2015

Loi **N° 2019-222** du 23 Mars 2019

***Et Jurisprudences +++***

Article **L1152- 6** du CT

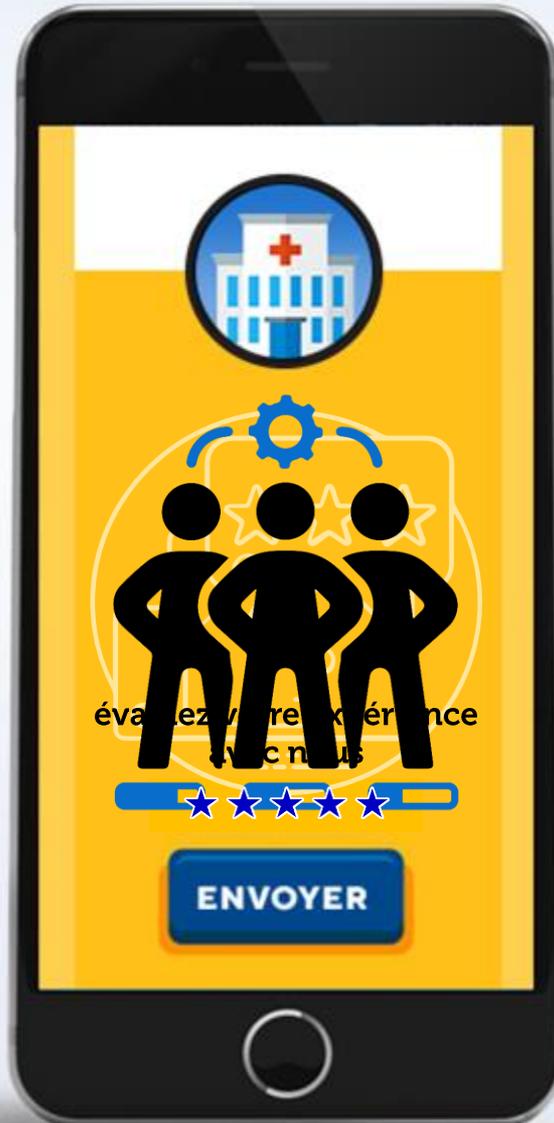


# La valeur ajoutée pour les parties

+ **Maîtrise** par les parties du différend

+ **Rapide**

+ Permet de **conserver la relation** ou d'y **mettre un terme** de façon apaisée



+ **Adapté** à la situation émotionnelle

+ Processus **Gagnant/ Gagnant**

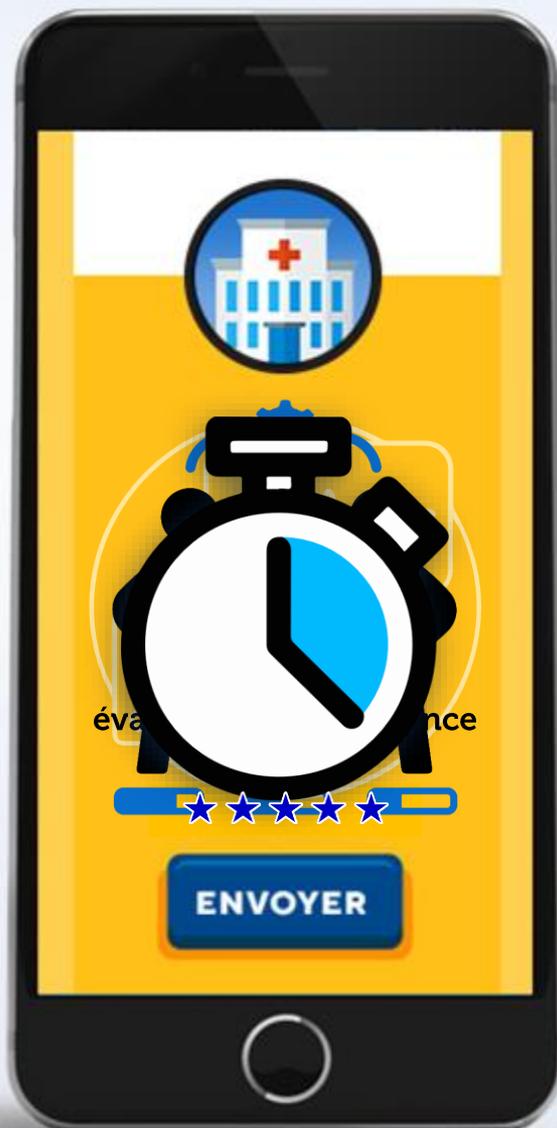


# La valeur ajoutée pour l'entreprise

+ **Confidentiel**

+ **Rapide**

+ **Opposable**  
(tutelles, organismes de  
contrôle, justice...)



+ Message en  
interne et en  
externe **maitrisé**

+ Solutions **trouvées**  
**par les parties** donc  
mieux mises en  
œuvre

# La médiation QUAND ?

Choisir le bon moment...





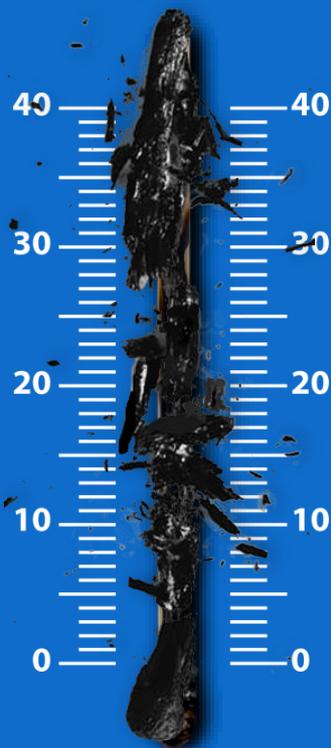
# Du problème au conflit



**Violence**

**Agressivité**

**Conflit**



*Fermeture à la position de l'autre*

*Répétition stérile*

*Désaccord qui dure*

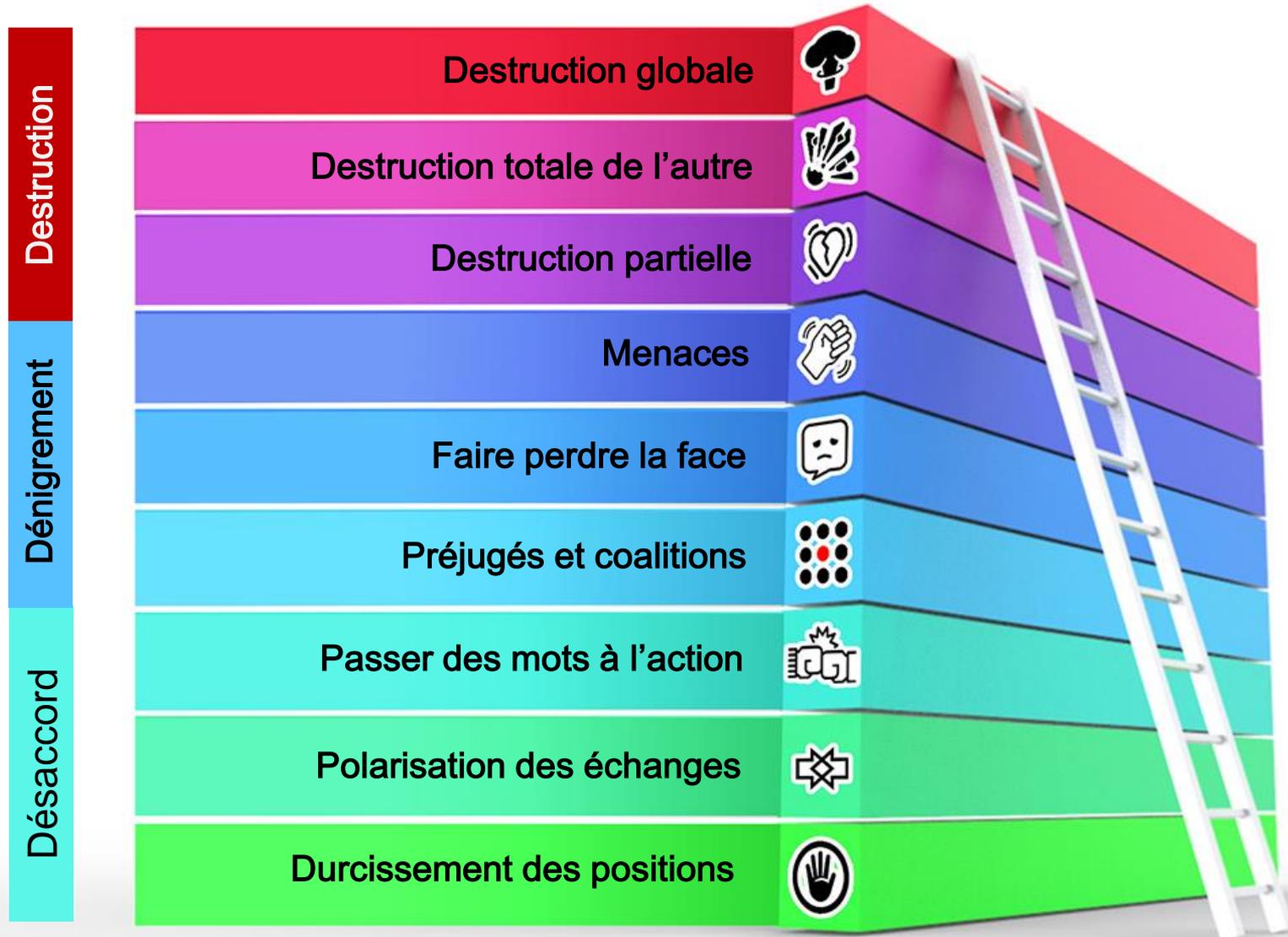
**Désaccord**

**Incompréhension**

**Problème**



# Le mécanisme de l'Escalade:



# Médiation préventive ou curative?



- Prévention **tertiaire**



- Prévention **secondaire**



- Prévention **primaire**

# La médiation QUAND ?

...et prendre la décision





# Les mauvaises raisons de ne pas aller en médiation



- » **Perte** de temps.
- » **Faiblesse** du manager.
- » **Pas de vague**, le linge sale se lave en interne.
- » **Attendre** , ca va se tasser.
- » Il n'y a **pas** de **solution**



# La médiation demandée PAR QUI ?

Personnes en conflit

Encadrement  
proximité

CARSAT/ IT/ARS

Médecin du travail

Direction

Direction générale

Collègues

Syndicats/RP/ CSE



La médiation COMMENT?

INTERNE OU EXTERNE?





# Médiation **INTERNE**



**Pour intervenir  
précocement**



**Si pas de risque de prise de  
partie**



**Si pas d'enjeu personnel**



# Médiation **EXTERNE**



 **Si conflit avancé**

 **Si dimension juridique**

 **Si nécessité de formaliser en interne et externe**



# Coût du conflit en entreprise

En quelques chiffres \* :

- **2/3 des salariés sont confrontés au conflit** et 29% déclarent devoir en gérer « tout le temps » ou « fréquemment ».
- **Tous les niveaux hiérarchiques sont impactés, 20 à 30% du temps des leaders, 39% du temps du personnel d'exécution et des responsables d'équipes.**
- **Sept salariés sur dix considèrent la capacité à gérer les conflits comme une compétence de leadership « très » ou « fondamentalement » importante.**



# Coût du conflit en entreprise

## Le conflit coûte cher ....152Mds/an

*En France, chaque salarié passe en moyenne, 3 heures par semaine à gérer les conflits de travail soit environ 20 jour/an.*

Auquel s'ajoute les pertes liées au coût indirect du conflit au travail :

La mauvaise qualité des décisions, les sabotages et blocages dans la mise en œuvre des innovations et changements de processus, la démotivation, les incidences émotionnelles (colère, humiliation, dévalorisation de soi...) et leurs implications personnelles, les manifestations de violence, les plaintes et procès, la dégradation du climat et de l'image du service et/ou de l'entreprise, les maladies liées au stress et le développement des risques psycho-sociaux, le taux d'absentéisme ou de présentéisme, les burn-out, l'augmentation du turnover...

[Etude OpinionWay auprès de 974 salariés Septembre 2021](#)



# Coût du conflit en entreprise

## Calcul du coût annuel du conflit pour l'entreprise :

Nbre de salariés x salaire horaire moyen x 7.2 heures/mois x 12 mois

Prenons 3000€/mois comme base de salaire mensuel moyen (toutes charges comprises), soit environ 19,80€/heure

salariés dans l'entreprise	consacrées à la gestion des conflits (nbre x 7,2heures)	Mensuel (x 19,80€)	Annuel (x 12)
5	36	712,80€	8553,60 €
10	72	1 425,60 €	17 107,20 €
20	144	2 851,20 €	34 214,40 €
30	216	4 276,80 €	51 321,60 €
40	288	5 702,40 €	68 428,80 €
50	360	7 128 €	85 536 €
100	720	14 256€	171 072€
500	3600	71 280 €	855 360 €
1000	7200	142 560 €	1 710 720€

# Pour nous retrouver :



- [\*\*basso@kairos-santemediation.fr\*\*](mailto:basso@kairos-santemediation.fr)



- **06.09.91.17.48**



- [\*\*www.kairos-santemediation.fr\*\*](http://www.kairos-santemediation.fr)

