



Médiation en entreprise : un outil de dialogue apportant une "vraie" solution.

Parution : vendredi 24 septembre 2021

Adresse de l'article original :

<https://www.village-justice.com/articles/mediation-entreprise,40235.html>

Reproduction interdite sans autorisation de l'auteur.

Longtemps boudée par le monde de l'entreprise, la médiation en entreprise, est un outil de dialogue dont s'emparent de plus en plus régulièrement les entreprises pour apporter une solution à un conflit naissant ou déjà implanté en leur sein ou avec une autre entreprise. C'est ce constat positif que partage avec nous Pierre Pelouzet, Médiateur des entreprises en poste depuis 2012. Dans son entretien, il revient également sur les liens entre services juridiques et médiation en entreprise, sur les spécificités de cette dernière et ses avantages.

Interview initialement publiée dans le [Journal du Management juridique n°83](#)

Les services juridiques des entreprises peuvent-ils saisir le Médiateur des entreprises ?

Pierre Pelouzet : « La réponse est "oui, bien sûr !". Nous pouvons être saisis par toute entreprise ou administration, qui peuvent le faire via leurs services juridiques. Il faut bien sûr que la personne ait la possibilité de nous saisir au nom de l'entreprise.

Le processus de saisine du Médiateur des entreprises est le même pour tous : aller sur le [site internet](#) et cliquer sur "saisir le médiateur", avant de remplir la fiche proposée.

Le système est centralisé pour permettre de gérer la charge de travail de nos 90 médiateurs. Il suffit de cliquer et de se laisser guider par la plateforme.

Un deuxième bouton est présent sur le site, pour poser une question au médiateur des entreprises. Les équipes "derrière" répondent avec beaucoup d'efficacité, le cas échéant en réorientant vers le bon interlocuteur. »

Quels sont les différends que l'institution a vocation à aider à résoudre par voie amiable ?

« Nous sommes là pour aider à résoudre tout différend entre entreprises, quelles que soient les entreprises (les petites, les moyennes, les grandes, une petite avec une grande, deux petites entre elles, etc.) ou les entreprises et les administrations, principalement dans le cadre des marchés publics dans les relations public-privé, mais pas seulement. Les problématiques gérées vont du "classique" lié aux problèmes de paiement de factures, des ruptures de contrat et autres problématiques contractuelles (pénalités de retard, incompréhension du cours du contrat, etc.), à des sujets plus spécifiques, par exemple de propriété intellectuelle, ainsi que, pendant la crise, beaucoup de dossiers de baux commerciaux. Nous avons aussi beaucoup travaillé sur le fonds de solidarité. »

Quels sont les principaux avantages à recourir à la médiation des entreprises ?

« L'avantage, c'est de passer par la médiation, c'est-à-dire d'utiliser un outil qui va permettre, en toute confidentialité, avec l'aide d'un médiateur, de trouver un terrain d'entente avec l'autre partie. Et le but, comme vous le savez, c'est de recréer un climat de confiance entre les parties, qui sont souvent dans une posture de défiance, parfois très forte. Or il faut maintenir le lien commercial, le contact entre les acteurs. D'où l'intérêt de créer un vrai dialogue, un dialogue où l'on parle, mais aussi où l'on écoute. Puis, petit-à-petit, d'arriver à trouver les points d'accord et de traiter les points de désaccord.

Tout ceci de manière assez rapide, très rapide même par rapport à d'autres moyens de résolution des conflits. En général en effet, en deux ou trois mois, on a résolu l'immense majorité des médiations. La médiation ne fait pas perdre de temps. De plus, si un processus juridique est déjà en cours, on peut faire en sorte d'interrompre les délais de prescription avant, si besoin, de revenir vers le contentieux pour obtenir un jugement. Dans tous les cas, ça vaut le coup de faire une médiation assez rapidement : si ça marche, tant mieux et si ça ne marche pas, on referme tout et cela reste confidentiel. Pour tout ça, ça vaut le coup de tenter une médiation avant toute autre chose. Il faut toujours oser la médiation ! »

La médiation d'entreprise fonctionne t-elle ?

« Nous avons un taux de succès (accord entre les parties) qui est aujourd'hui de 70 %. Ce chiffre est stable depuis plusieurs années et ne s'est pas démenti pendant la crise. Sans refaire toute l'histoire, le nombre de saisines a connu une évolution spectaculaire : il y a un peu plus de dix ans, lors de la création, nous faisons environ 100 médiations par an ; en 2019, 100 par mois. Et l'an dernier, on en a fait 3 000, à partir de la mi-mars. C'est le signe que cet outil de dialogue commence à être suffisamment identifié par beaucoup d'entreprises comme une « vraie » solution et il faut, de plus en plus, que ces outils de dialogue et de confiance deviennent la norme. »

C'est un processus gratuit ?

« Oui, la petite spécificité de la médiation des entreprises par rapport à d'autres médiateurs, c'est que c'est un service public et que c'est gratuit ! Nous nous sommes en effet très vite rendu compte que si l'on voulait développer la médiation, notamment dans des situations très déséquilibrées, il fallait lever la barrière supplémentaire, à l'entrée,

liée au coût et au partage des frais de médiation, qui faisait que les petites entreprises n'allaient jamais ou presque jamais en médiation.

Ça permet de répondre à ceux qui se disent "je ne peux pas me permettre de payer ou même de proposer à l'autre partie de payer une médiation". En contrepartie, nous choisissons le médiateur parmi nos 90 médiateurs, tous formés à la médiation, à la différence de ce qui se fait en médiation privée, où les deux parties le choisissent. »

Interview de Pierre Pelouzet, Médiateur des entreprises réalisée par A. Dorange pour le Journal du Management Juridique.
