

# Le recours à la médiation

L'accord national interprofessionnel de 2010 préconise la mise en place d'un dispositif de médiation pour réguler les problèmes de « harcèlement » ou trouver une solution. Toutefois, cette réponse n'est pertinente que dans certaines situations et permet rarement de reboucler sur de la prévention primaire.

**L'action de prévention dépend de l'analyse de la situation et des problématiques qui la sous-tendent**, d'où l'intérêt de l'expertise pour comprendre ce qui provoque ce type de problème et agir à la source : le risque psychosocial ou de sanction peut être évité par une compréhension du problème.

### La médiation est-elle la réponse la mieux adaptée ?

**Il est important, avant d'entamer une action, d'en préciser les contours et règles du jeu.**

Cela passe par des définitions précises.

### Qu'est-ce que la médiation ?

La médiation consiste en **l'intervention d'un tiers pour faciliter la communication et la résolution de problème.**

Il s'agit de faciliter la relation à partir de la compréhension d'une situation.

### Les conditions d'une médiation

**Le processus de médiation doit respecter un processus spécifique :**

- *Un tiers neutre, impartial et indépendant.*
- *Qui s'engage sur la confidentialité des échanges et demande aux parties de s'y engager.*
- *Qui respecte la liberté de décision des protagonistes du conflit.*
- *Qui favorise l'émergence d'une solution commune.*

### Les obligations du médiateur

**Le médiateur a une obligation de moyens et non de résultats.**

Il travaille sur la base du **libre consentement** et la **capacité de décider** des personnes.

### Eviter les confusions

#### Ne pas confondre médiation et arbitrage !

L'arbitrage est l'intervention d'un tiers qui prend parti pour un des acteurs de la relation : le tiers arbitre entre les deux personnes pour prendre une décision et imposer une solution.

C'est donc l'inverse d'une médiation.

### Y a-t-il d'autres actions possibles ?

L'action de médiation n'est en aucun cas suffisante, d'autres actions complémentaires doivent être menées pour agir sur le fond du problème.

Selon l'analyse de la situation, plusieurs actions sont possibles :

- *Si l'on est sur du harcèlement individuel et une dérive comportementale isolée, la rupture du lien entre les personnes peut être nécessaire ; par ailleurs, un rappel de la loi est nécessaire.*
- *Le plus souvent, il faut travailler sur les éléments à la source du harcèlement : clarifier l'organisation, optimiser les process de travail, clarifier la stratégie, mettre en place une gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, alerter l'inspection du travail, former les managers...*

### En conclusion...

**Toute intervention en matière de « harcèlement » doit reposer sur :**

- **Des règles du jeu partagées.**
- **Un mode d'action négocié et co-construit avec les personnes concernées.**
- **Des régulations possibles, y compris à l'intérieur du dispositif, et ce, sur une base d'égalité des parties.**
- **Un respect des règles de déontologie, notamment la confidentialité.**