



# Le DDEN : un médiateur

Pourquoi et comment ?

## **Extrait de la charte du DDEN, signée par chaque DDEN**

*Le DDEN écoute et agit avec raison **en dehors de toutes passions.***

*Il ne doit pas, dans l'accomplissement de sa mission, **manifester ses convictions politiques, syndicales ou religieuses.***

*Son indépendance lui permet de jouer un rôle de **médiation** et de **coordination** dont le seul objectif est **l'intérêt des enfants.***

# Plan suivi

## Définitions

La médiation parmi d'autres modalités

Les caractéristiques de la médiation

La mise en œuvre d'une médiation

Le déroulé d'une médiation

Un aide-mémoire pour la médiation

# Définitions



Une pratique qui vise à définir **l'intervention d'un tiers** pour **faciliter la circulation d'informations, éclaircir ou rétablir des relations**. Ce tiers **neutre, indépendant et impartial**, est appelé **médiateur**.

Un **processus de communication** reposant sur la **responsabilité** et l'**autonomie** des participants, dans lequel un tiers – sans pouvoir décisionnel, avec la seule autorité que lui reconnaissent les médiés – **favorise**, par diverses modalités, le **rétablissement du lien social**, la prévention ou le règlement de la situation en cause.

# Définitions



## A retenir :

C'est donc un **processus de communication, rapide et discret**, librement consenti, au travers duquel **les médiés recherchent leurs propres solutions** par l'entremise d'un **tiers neutre, impartial et indépendant**.

La médiation aide à **rétablir les rapports entre des personnes** en conflit pour qu'elles puissent **trouver ensemble une solution** à leur problème ; elles en assument ainsi toute la responsabilité.

# La médiation parmi d'autres modalités

## Médiation et négociation

- **Le négociateur est de parti pris.** Il représente les intérêts d'une partie. Il n'y a plus ni neutralité, ni impartialité.
- Ceci implique que le négociateur va chercher à aboutir à une solution donnant satisfaction à **la partie qu'il représente.**
- Autre différence, **le médiateur ne défend jamais une position et ne cherche aucunement l'acceptabilité «forcée» des solutions** ou le «passage en force» d'un accord.



Patrick David

LIVRES OUTILS Commercial / Vente

# LA NÉGOCIATION COMMERCIALE EN PRATIQUE

Prix DCF Paris 2009

7<sup>e</sup> édition



Laurent Combalbert  
Devenez meilleur négociateur que vos enfants !



Laurent Combalbert

Devenez meilleur négociateur que votre (ex) conjoint !



# La médiation parmi d'autres modalités



## Médiation et conciliation

- Le **conciliateur** est un bénévole qui **prend ses missions d'une autorité**. Le **médiateur** est **indépendant**.
- Le **médiateur** aide les parties dans leur réflexion et leur décision, il **fait émerger les décisions des parties** ; le **conciliateur propose lui-même des solutions** aux parties.
- La **conciliation peut être imposée**, contrairement à la **médiation** qui n'est pas obligatoire et requiert le **volontariat** et **l'adhésion des médiés**.





# La médiation parmi d'autres modalités

## Médiation et arbitrage

- **L'arbitre rend une décision qui s'impose** aux parties qui ont choisi l'arbitrage.
- **L'arbitrage** se définit comme « l'institution par laquelle un tiers règle le différend qui oppose deux ou plusieurs parties en exerçant **la mission juridictionnelle qui lui a été confiée** par celles-ci ».
- Même si l'arbitre est un tiers indépendant, son rôle est de **trancher un litige et d'imposer sa décision** alors que le médiateur doit permettre aux médiés **d'être libres du contenu de leur accord** qui n'émane que d'eux.



# La médiation parmi d'autres modalités

## A retenir :

**Le médiateur favorise l'émergence d'une solution commune.**

**Le conciliateur fait des propositions** selon son cadre de référence ou celui qu'il considère être celui des parties en conflits.

**Le négociateur représente l'une des parties.**

**L'arbitre rend une décision qui impose une solution.**

De tous les modes alternatifs de régulation des conflits (médiation, conciliation, arbitrage, négociation, transaction) **la médiation offre le plus de liberté aux parties en conflit.**

# Le médiateur

## Son rôle :

- Ni juge, ni arbitre **le médiateur n'a pas à déterminer la culpabilité ou l'innocence**, mais doit simplement aider les médiés à arriver à une **solution équilibrée**.
- Le médiateur est là pour **aider les médiés à exprimer leurs besoins et faciliter le dialogue** tout en se tenant **en dehors du fond de l'affaire**.
- Il doit privilégier la recherche d'entente dans **le respect mutuel**.
- Le médiateur **n'a pas le pouvoir de rendre une décision**.





# Le médiateur



## Les savoirs spécifiques

Agissant dans le respect des lois :

- Il connaît ou recherche les **textes** sur lesquels les médiés devront s'appuyer.
- Il rappelle que toute proposition ne respectant pas la loi et l'ordre public provoque **l'arrêt immédiat de la médiation.**

Pour mieux aider à élaborer une solution :

- Il **étudiera le contexte** (les médiés, la situation et les causes du conflit,...).
- Il aura une connaissance des **moyens à sa disposition.**

# Le médiateur



## Les savoir-faire spécifiques

- Le médiateur **explique** à la fois **son rôle** et le **déroulé du processus de médiation**.
- Il n'est **pas l'auteur de solutions**, mais le **facilitateur du dialogue**.
- Il **aide les médiés à trouver des solutions admissibles** pour chacun d'eux.
- Il **veille aux conditions d'un dialogue réel et fécond**. Il assure la **liberté d'expression** de toutes les parties, la **courtoisie** des discussions et l'**équilibre des prises de parole**.

# Le médiateur

## Les savoir-faire spécifiques (2)

- Il veille à ce que les propos **soient clairs et compris** de la même façon par **toutes les parties** ; au besoin, il reformule.
- Il sait que le conflit appartient aux parties en présence. Dans tous les cas, le médiateur aura à **respecter les silences, les reculs, les ruptures, les échecs**.
- Il aura **l'humilité d'accepter les désaccords** tout en les considérant comme **des étapes** dans les relations entre les parties.

# Le médiateur

## Les savoir-faire spécifiques (3)

Le médiateur devra :

- **Encourager l'échange** d'information.
- Comprendre ce qui est **important pour chaque partie**.
- Aider les parties à **comprendre le point de vue de l'autre**.
- **Montrer aux parties que leurs préoccupations sont comprises**.
- Encourager **l'expression constructive des émotions**.
- **Énoncer les différences de perceptions et d'intérêts** : " Sur qui et sur quoi portaient les divergences ?
- Définir les **problèmes** et les cibler.

# Le médiateur

## Les savoir-faire spécifiques (4)

Il devra :

- Aider les parties à **évaluer les solutions de rechange.**
- **Proposer une pause** lorsque les discussions arrivent à une impasse.
- Encourager la **souplesse** et la **créativité.**
- **Insister davantage sur l'avenir que sur le passé.**
- **Privilégier l'échange créatif plus que la culpabilisation.** "  
*Qu'est-ce qui a pu se dire, se faire qui ait modifié les perceptions de chacun ?* "
- **Réunir chaque partie en cas d'impasse ou de problème.**

# Le médiateur

## Des savoir-être à développer

- **Indépendant**, le médiateur n'a rien à négocier ni avec une quelconque autorité, ni avec les médiés.
- Impartial et neutre, le médiateur a une **obligation de moyens non de résultats**.
- **Discret**, il s'engage sur la **confidentialité des échanges** et demande aux parties de s'y engager.
- **Bienveillant**, il accompagne la réflexion des deux parties en leur permettant de trouver un accord. Il ne formule pas d'opinion.



# Le médiateur



## Des savoir-être à développer (2)

- Il a un **fort potentiel d'écoute** et d'encouragement positif.
- Il s'emploie à maîtriser le plus possible les **techniques de dialogue non-violent** : face à des propos agressifs il considèrera cette partie plus comme un partenaire que comme un adversaire.
- **Calme et déterminé**, le médiateur doit créer **une ambiance favorable** à la résolution du problème.
- **Il saura aller chercher de l'aide** (président de délégation, UD, FD, outils à sa disposition...).

# Les caractéristiques de la médiation

- **Volontaire** : aucune partie n'est contrainte à faire appel à un médiateur.
- **Non coercitive** : le médiateur aide les parties à prendre leur propre décision.
- **Assistée** : tiers impartial, il aide les parties à conclure un règlement équitable et mutuellement satisfaisant.
- **Informelle** : il n'existe pas de règles fixes de procédure, si ce n'est la politesse et l'écoute de l'autre partie.
- **Confidentielle** : il appartient aux parties d'établir les limites de confidentialité de façon conjointe.

# La mise en œuvre d'une médiation

## Quatre étapes principales :

- En amont, **diagnostic de la situation.**
- **Entretiens individuels** visant à informer sur la médiation, à vérifier l'adhésion des parties et à libérer la parole.
- **Entretiens collectifs** orientés vers le récit collectif de la situation, l'expression des positions et griefs, la recherche des intérêts sous-jacents et l'émergence de solutions consensuelles durables.
- **Accord commun** sur la solution envisagée ou **désaccord acté.**

# Déroulé d'une médiation

## Réunion individuelle

- Prise de **connaissance du dossier**.
- Collecte des **renseignements généraux**.
- **Accord sur la mission** du médiateur.
- **Acceptation par les parties de la médiation**.



# Déroulé d'une médiation

## Réunion plénière

- En présence de **toutes les parties** en conflit.
- Elle peut être organisée en **une fois** ou faire l'objet de **plusieurs réunions** étalées dans le temps.

Dès son ouverture :

- **Présentation des règles** de fonctionnement de la réunion.
- **Accord sur les règles d'échange d'information** : confidentialité, bonne foi, respect, écoute, courtoisie.

# Déroulé d'une médiation



## Réunion plénière

### Exploration de la situation

- **Présentation des faits** tels que ressentis par les parties.
- **Clarification des incompréhensions.**
- Recherche des **intérêts respectifs.**

### Solution

- **Résolution conjointe** du problème par les parties.
- **Entente sur les différentes solutions proposées.**
- **Rédaction de l'accord** de médiation qui recherchera les intérêts respectifs et identifiera les **risques de rupture** de l'accord et les **difficultés** de son application.



# Déroulé d'une médiation



**A retenir. Une médiation réussie c'est :**

- **Rapprocher les intérêts** des parties.
- Encourager une volonté de **compromis**.
- Créer un accord ou aboutir à **un protocole d'entente**.
- Définir les **étapes** pour rendre le **règlement opérationnel**.
- Fixer une **procédure d'évaluation et de contrôle**.

*En conclusion, c'est faire passer du statut de « **parties** » à celui de « **partenaires** » dans l'élaboration d'une solution.*

# Aide-mémoire pour une médiation

Les parties ont-elles accepté de tenter la médiation ?

Toutes les parties directement intéressées sont-elles présentes ?

Le médiateur a-t-il le pouvoir de faire intervenir d'autres personnes dans le processus s'il estime que leur présence serait utile à la médiation ?

Les parties sont-elles représentées par des personnes dotées de pouvoirs suffisants pour accepter une entente finale ?

Avez-vous déterminé quelles questions doivent faire l'objet d'une médiation ?

A-t-on choisi un processus pour décider du médiateur ?

# Aide-mémoire pour une médiation

A-t-on déterminé la date, l'heure et le lieu de la médiation ?

A-t-on choisi un emplacement neutre ?

A-t-on fixé des limites à la durée des séances de médiation ?

Y a-t-il des exigences particulières (la traduction, l'accessibilité par fauteuil roulant, des horaires spécifiques,...) ?

A-t-on établi une procédure à suivre et est-elle acceptée par toutes les parties ?

A-t-on décidé qui rédigera l'accord ?

Y-a-t-il une solution de rechange claire en cas d'échec de la médiation ?





Merci de votre attention

