

Résoudre nos conflits inter & intra entreprises par le Comment !!!

Mesdames, Messieurs,

Depuis le temps des temps, la communauté des hommes vit dans un monde dans lequel les conflits sont inévitables.

C'est à nous tous de les gérer pour qu'ils ne deviennent pas des litiges.

Dans un monde où la vitesse et l'efficacité sont la règle, l'état d'esprit de chacun doit évoluer, l'état d'esprit de chacun doit même changer.

Nous devons comprendre les conflits autrement.

Nous nous adressons ici tout spécialement aux chefs d'entreprises, aux cadres d'entreprises concernant deux domaines de conflits, inter entreprises et intra entreprises.

D'une manière simple, on peut imaginer le conflit comme une violence.

Cette violence suscite une contre-violence, c'est-à-dire qu'on se sent trompé, qu'on est déçu, qu'on n'a plus confiance dans l'autre partie avec laquelle on a collaboré, qu'on veut rendre cette injustice qu'on a subie de l'autre, par effet boomerang à l'autre partie.

Ainsi on reste toujours dans l'analytique, alors que nous sommes aujourd'hui dans l'ère des applications systémiques.

C'est une grande erreur de nos jours, de vouloir toujours tenter de faire sanctionner l'autre par un organe supérieur, le TRIBUNAL, qui tranche, à moins qu'il soit nécessaire d'obtenir une jurisprudence.

En observant le développement du conflit, nous avons au départ une violation des règles convenues, ou une violation des règles qui étaient par nature évidentes et qui n'ont pas été souscrites.

Donc un manque de l'éthique d'une partie ou des parties.

De là apparaît le sentiment de l'injustice.

Il en découle l'expression d'un grief avec un appel en justice.

Pour que le conflit s'apaise, il faut que la question de l'injustice soit posée et résolue acceptablement.

Dans le cas contraire, une contre-violence attise le conflit et ainsi renaît le recours au juge, qui doit trancher, qui doit éventuellement sanctionner.

Trancher, fait toujours mal.

De là notre question majeure, basée sur une longue expérience:

**«Que voulons-nous, nous chefs d'entreprises?
La Répression ou la Résolution de nos conflits ?»**

Aujourd'hui, nous sommes avant tout dans la communication, dans les applications systémiques à la médiation, c'est-à-dire

avant tout dans le « **comment** » et plus du tout dans le « pourquoi ».

Nous ne sommes plus dans le «oui ou le non»
Nous ne sommes plus dans le «blanc ou le noir»,
Aujourd'hui nous sommes dans le «oui et le non»,
Nous sommes dans le «blanc et le noir».

On ne peut plus accepter ni risquer un résultat aléatoire gagnant/perdant ou perdant/perdant.

Dans les rapports commerciaux, les états d'âme, à la latine, doivent céder la place à un résultat gagnant/gagnant anglo-saxon par le recours à la médiation de conflit, plutôt que de nous retrouver dans une situation gagnant/perdant ou perdant/perdant, par les autres modes de résolution des conflits, comme le recours au tribunal, dont le résultat est totalement imprévisible.

Dans les relations inter entreprises et intra entreprises, il faut absolument éviter qu'un conflit devienne un litige.

Pour cela il faut communiquer, mais pas n'importe **comment**.

Il faut accepter et comprendre ce mode de résolution de conflit et d'utiliser le recours à la médiation en préparant son dossier avec son conseil, ceci dans le domaine d'inter entreprises.

Dans l'intra entreprises, le chiffre d'affaires souffre par les conflits internes, par les non-dits.

Il y a parmi le personnel, en effet, des différences de caractères, de comportements, de souffrances privées, de maladresses.

Cela peut déboucher sur des incompréhensions par malentendus, ou des malentendus par incompréhension, et prendre d'importantes proportions assez rapidement.

Sans que la direction générale au plus haut niveau puisse se rendre compte, parfois au départ pour des futilités, ce malaise peut très vite prendre des proportions considérables, et freiner la bonne marche des affaires.

Si dans un contexte complexe le directeur RH ou le directeur des affaires juridiques doit trancher, cela peut faire mal et être inefficace, car on n'isole pas le fait.

En amont le médiateur externe est nécessaire, pour sensibiliser les cadres et la direction à la prévention des conflits.

À garantir ainsi une bonne entente, une optimale collaboration de tout le personnel pour atteindre les objectifs fixés par la direction.

Le médiateur externe intervient surtout dans un conflit délicat pour ne pas compromettre les médiateurs internes en étant par définition totalement indépendant et neutre.

La préfecture de la police de Paris vient de signer il y a quelques semaines un contrat avec un collègue parisien afin de sensibiliser la police parisienne à la médiation.

Il est un fait que deux parties opposées ne peuvent pas se parler à tour de rôle sans interruption.

Elles ne peuvent pas s'écouter à tour de rôle, car elles sont sourdes aux paroles de l'autre.

Elles vont trop vite vers leurs exigences respectives, sans résultat.

La médiation n'est pas une procédure d'arbitrage !

La médiation n'est pas une procédure de conciliation !

La médiation n'est pas un mode alternatif à la procédure devant les tribunaux.

La médiation est un mode choisi volontairement de responsabilisation à résoudre ses conflits, une logique imparable.

Aller en médiation pour résoudre ses conflits est avant tout un mode volontaire.

Par contre, la médiation est une mission ponctuelle amenant les parties devant le médiateur.

Voici la définition exacte de la médiation:

Elle est un mode amiable de règlement des conflits par lequel un tiers, Indépendant, Neutre et Impartial, formé au processus de la médiation et aux formations continues, aide les parties en présence de leurs conseils à trouver une issue négociée à leurs différends, par l'adoption d'une solution consensuelle satisfaisante pour chacune d'elle.

Le médiateur accueille les parties et leurs conseils dans la salle de médiation, pourvue de salons d'apartés.

Durant l'introduction des règles et du déroulement de la médiation, le temps des séances, minimum une demi-journée, voire une journée entière, est déterminé en accord avec les parties et le médiateur.

La médiation peut s'étaler sur plusieurs demies journées, voir plusieurs jours et même plusieurs semaines.

En moyenne elle ne dépasse pas une durée totale de deux à trois mois, avec en moyenne 4 séances d'une journée.

La durée devant les tribunaux s'élève à plus de deux années, pour atteindre souvent sept années.

La médiation permet la sortie du cadre du conflit, et ouvrir ainsi la voie à la créativité : des propositions concrètes, des solutions préférées comme émergeant des parties elles-mêmes apparaissent, car celles-ci connaissent mieux leur terrain et seront plus aptes à les appliquer sans recours.

Le médiateur doit absolument pouvoir donner confiance aux parties et aux conseils par sa fiabilité, son professionnalisme, ses formations de bases et ses formations continues et respecter scrupuleusement la confidentialité et faire respecter par tous les acteurs présents à la médiation la stricte confidentialité.

En outre le médiateur, dans une ambiance non contraignante, doit avoir une autorité suffisante à faire respecter l'écoute non interrompue des parties, à tour de rôle, et exiger l'absence des attaques verbales envers les personnes.

En plus le médiateur doit respecter scrupuleusement les exigences de son mandat :

Être indépendant, c.-à-d. ne pas connaître les parties.

Être impartial, ne pas favoriser une partie.

Être neutre, ne pas être personnellement intéressé/avoir un avantage envers une solution ou une autre solution.

Être transparent en respectant la confidentialité demandée par les parties en aparté.

Appliquer l'équité, et respecter la liberté et l'égalité des parties.

Le médiateur pratique la méthode du questionnement itératif de petites questions ouvertes, de la reformulation, de l'écoute active vérifiée, de la reconnaissance réciproque de l'autre dans ses perceptions.

Le médiateur s'efforce de comprendre les besoins de chaque partie, afin de pouvoir mesurer la longueur et la profondeur du gouffre qui sépare les parties.

Il est nécessaire que le médiateur puisse obtenir des deux parties au moins leurs accords sur leurs désaccords.

En médiation, la créativité est au service des solutions.

Le médiateur incite les parties à la créativité, à creuser, en indiquant la priorité aux intérêts communs des parties, à trouver des solutions en ouvrant et en élargissant le cadre du différend.

La capacité de silences positifs permet de laisser le temps de la maturation aux parties.

Dans des moments de différends extrêmes, des situations de blocage, le médiateur organise des apartés pour mieux comprendre les difficultés de l'une et de l'autre partie et jauger les possibilités et les limites de chacune d'elle.

Dans les conflits en toutes disciplines, et de surcroît en affaires commerciales propres au marché économique, il y a lieu de donner sa chance à la médiation de conflits qui est, d'après mon expérience sur le terrain, de loin le meilleur, le plus rapide, le plus économique et le plus efficient mode de résolution des conflits.

Devant les Tribunaux de Commerces, les affaires commerciales internationales, en dehors de son aspect longue durée, coûteux et d'un aboutissement gagnant-perdant ou perdant-perdant, imposent la complexité du choix du tribunal qui ajoute un **surcoût** important et une longue durée supplémentaire.

La médiation donne l'occasion aux parties de choisir ensemble leur médiatrice ou leur médiateur, le cas échéant, d'aller en co-médiation.

Le choix de la médiation est justifié, car les parties deviennent acteurs, enfin ils ont la parole.

Les avocats, indispensables, en sont les metteurs en scène.

Les parties sont les mieux placées pour trouver la solution ou les solutions à leur conflit.

Selon les statistiques européennes, les accords en médiation s'élèvent à 87 % !

13 % des litiges devront inévitablement se régler devant les tribunaux.

La justice n'a pas changé sur le fond, la justice a changé sur la forme.

Ainsi, le rôle de l'avocat est déterminant dans le déroulement de la médiation de conflit.

L'avocat est le prescripteur principal.

C'est lui qui conseille à son client d'aller en médiation.

Quel est le Rôle de l'avocat face à son client ?

C'est le choix de conseiller la Médiation de conflits à son client et ensuite de l'assister durant le déroulement de la Médiation.

Il est absolument nécessaire de progresser **avec** les Avocats.

La Médiation **sans** les Avocats est une Médiation **contre** les Avocats.

Il faut éviter cela, à tout prix.

Pourquoi **contre** les avocats ?

La Médiation est un outil favorisant un résultat positif pour le client de l'avocat, c'est-à-dire cela correspond au serment de l'Avocat.

Forcément, tout outil qui aide et qui n'est pas utilisé par l'avocat devient un manque.

De ce fait, la médiation non utilisée par un avocat devient un objet contre lui et surtout contre son client.

La Médiation ne se substitue pas au rôle de l'avocat, tout au contraire, l'avocat a son rôle déterminant et indispensable.

Le Médiateur arrive à un moment où l'Avocat et son client veulent éviter l'arbitrage, voire une procédure au Tribunal.

Cela entraîne des durées et des coûts considérables.

La JUSTICE d'hier et d'aujourd'hui reste la même.

Ce qui change c'est l'état d'esprit posé sur la JUSTICE.

Forcément, l'état d'esprit de ceux qui la représentent, notamment les Avocats, doit être reconsidéré non pas sur le fond, mais dans la forme.

La JUSTICE ne se rendait pas de la même façon au XVIII siècle qu'au XXe siècle.

Elle ne se rendra pas de la même façon au XXIe siècle qu'au XXe siècle.

On ne parle pas ici d'innover, mais bien de s'adapter à une culture en plein bouleversement, comme cela s'est toujours fait.

Aujourd'hui nous vivons dans l'ère de la communication et des solutions gagnantes/gagnantes.

Les guerres d'autrefois ne sont plus dignes de sociétés évoluées

Les guerres actuelles existent... mais elles sont différentes.
Pendant la Médiation, la guerre existe-t-**elle** toujours?

Évidemment **Oui!**

Chaque partie va défendre très fort son point de vue, ce qui ne serait pas envisageable face à un Tribunal.

Le client devient Acteur.

L'Avocat a un rôle indispensable :

Soutenir son client, le mettre en scène, préparer son client au déroulement et aux règles de la Médiation.

Les Avocats des parties respectives ont cette responsabilité de convenir ensemble du choix du Médiateur.

Les Avocats doivent préparer l'attitude comportementale de leurs clients.

Le client a toute l'attitude de s'exprimer librement, d'apporter lui-même des propositions de solutions possibles.

L'Avocat va aider à trouver les outils, pour ne pas dire les armes.

«Certains prennent les armes parce qu'on ne leur a pas permis de prendre la parole.»

Oui, la guerre existe!

Mais en Médiation, tous vont œuvrer pour trouver un accord acceptable; à la différence du Tribunal où l'Avocat seul défend au mieux son client et doit subir la sentence du Juge sans oublier que le client ne peut pas intervenir.

Les forces unies sont nécessaires, l'Avocat reste celui de son client comme l'avocat de la partie adverse reste aussi celui de son client, mais ensemble ils doivent gagner la «guerre».

Une «guerre» dans laquelle on n'est pas contre ce client-ci ou contre ce client-là, mais pour les deux parties.

Les Avocats ne vont pas faire de l'angélisme, ce n'est pas leur rôle, mais vont faire en sorte que le résultat attendu aboutisse à un accord consensuel.

Le Médiateur **en** est le **chef d'orchestre**.

Il peut être un facilitateur ou aviser les parties et les conseils des parties.

La solution d'un litige ne se trouve pas dans la faute de l'un ou de l'autre.

La solution en médiation se trouve dans le litige lui-même.

L'Acte de bonne fin atteste que les parties ont connaissance de l'accord ce qui simplifiera les démarches qui seront plus rapides et plus simples pour les homologations de l'accord intervenu entre les parties.

Dans un avenir proche, grâce à la modernisation de la loi et des professions judiciaires, les signatures d'accord des Avocats ou Notaires auront un poids considérable.

Le point le plus important est la **fiabilité** du médiateur.

Celle-ci est assurée par la formation de base et la formation continue sans relâche.

Un médiateur doit, à mes yeux, être un professionnel, qui s'est spécialisé dans une ou quelques disciplines de la médiation.

Contrairement à ce qu'on peut imaginer, c'est une erreur de choisir un médiateur selon la catégorie d'industries en conflit.

On ne nomme pas un expert ou un arbitre, On nomme un médiateur.

Il n'est pas nécessaire d'être informaticien pour résoudre un conflit entre deux sociétés informatiques, pour la simple raison que le médiateur ne cherche pas la faute, il incite la créativité des parties à trouver des solutions gagnantes/gagnantes.

En conclusion,

Je tiens à vous remercier de votre écoute, pour votre attention.

La tourmente économique que nous vivons depuis une dizaine d'années et la problématique de la lenteur et de l'engorgement des procédures judiciaires, des magistrats qui tranchent, nous affaiblissent beaucoup et j'espère vous avoir éclairer suffisamment à introduire dans vos contrats la clause de la médiation, pour que vous puissiez en médiation vous sentir confortées par la solution trouvée, constater cette solution gagnante/gagnante qui renoue le dialogue entre les parties.

Nous sommes prêts à répondre à vos questions.