

prestataires rh

Rubrique réalisée avec
le service commercial



Sophie Henry,
déléguée générale



La médiation : une solution rapide et confidentielle

Le CMAP a été créé en 1995 par la CCI de Paris dans le but de proposer aux entreprises un service de médiation et d'arbitrage pour la prévention et la gestion de leurs conflits.

Sophie Henry, déléguée générale du CMAP, nous en dit plus sur les avantages de la médiation et nous explique comment le centre intervient dans ce cadre.

Quel est votre positionnement en matière de médiation ?

Le CMAP est le 1^{er} centre de médiation au service des entreprises en France. Nous gérons chaque année près de 500 dossiers. Nous nous appuyons sur un vivier de plus de 200 médiateurs issus du monde juridique et économique (des dirigeants, DRH, consultants, avocats en droit du travail...) et sur un pôle de juristes qui accompagnent les entreprises et les organisations tout au long de la médiation. Nous avons un centre de formation dédié à la médiation et à l'arbitrage, l'Institut 131, qui dispense des formations certifiantes. Le CMAP est un interlocuteur privilégié des pouvoirs publics sur ce sujet : Assemblée Nationale, Ministère de la Justice, institutions judiciaires...

Comment la médiation en entreprise a-t-elle évolué ?

D'abord utilisée pour des litiges commerciaux, la médiation connaît un fort développement en entreprise pour solutionner des conflits internes notamment entre les salariés. Outil au service de la politique RSE et de la QVT, elle impacte positivement le climat social et contribue au main-

tien de la productivité et de la performance des équipes. À ce jour, les grands groupes ont plus tendance à saisir la médiation que les TPE ou les PME. De grands groupes, comme La Poste, mettent en place une communauté de médiateurs en interne que nous formons pour intervenir en cas de conflit et garantir un bon climat social.

À quel niveau intervenez-vous ?

La médiation permet de prévenir et gérer le contentieux. Dans la majorité des cas, ce sont les DRH qui nous saisissent. Nous pouvons aussi être sollicités par des avocats qui conseillent à leurs clients cette alternative et plus rarement par des salariés. Nous pouvons intervenir à tout moment sur des situations très variées, entre deux ou plusieurs personnes comme un conflit entre un manager et son / ses collaborateurs ; dans un cadre plus collectif pour apaiser par exemple des tensions suite à une réorganisation de l'entreprise ou accompagner des salariés dans un contexte tendu pouvant mener à une rupture de contrat...

Que proposez-vous ?

La médiation est une solution rapide et confidentielle pour solutionner un

conflit ou une tension. Son taux de réussite est d'environ 75%. Nous intervenons aux côtés des RH en qualité de tiers de confiance, impartial et indépendant. Une fois saisi par les RH, nous proposons aux différentes parties de participer à la médiation. C'est un processus volontaire. Si les parties acceptent, un médiateur leur est proposé et elles pourront valider sa désignation. La médiation se déroule au CMAP. La médiation est une option proposée pour résoudre un litige et elle ne retire pas leurs droits aux salariés. Si aucune solution n'est trouvée, chacune peut ensuite opter pour une démarche contentieuse. Outre son expérience et savoir-faire, le CMAP offre un cadre temporel, financier (le coût moyen d'une médiation est compris entre 8 000 et 12 000 euros pour les médiations collectives), ainsi que des règlements qui sont de nature à sécuriser l'ensemble du processus. ●

Contact :

- 39, avenue Franklin Roosevelt
75008 PARIS
- 01 44 95 11 40
- shenry@cmaph.fr
- www.cmap.fr – www.institut131.fr