

Résolution des conflits

Entreprises, frappez à la porte des médiateurs !



La médiation gagne progressivement du terrain dans les entreprises marocaines. Il s'agit d'un mode alternatif de résolution de conflits qui respecte les intérêts de toutes les parties prenantes en évitant des procédures souvent longues et complexes. C'est d'autant plus un moyen d'arriver à un compromis tout en économisant temps et argent.

Les entreprises, soucieuses de conserver leur dynamisme, la stabilité des relations de travail et surtout la paix sociale, font appel aux modes alternatifs de règlement de conflit notamment la médiation. Pourquoi ? Selon le président de l'Association marocaine de droit du travail et de la sécurité sociale (AMDT), maître Mohamed Oulkhour : «les Modes alternatifs de règlement des conflits "MARC" présentent bon nombre d'avantages. Ils favorisent l'émergence d'une solution négociée et la préservation du dialogue avec le client ou le partenaire commercial. Par ailleurs, outre le désengorgement des tribunaux, les MARC permettent une plus grande discrétion et sont plus flexibles que les procédures judiciaires. Enfin, ils sont généralement plus rapides et, dans la plupart des cas, les coûts y sont modérés». L'objectif étant d'éviter le contentieux et préserver les relations d'affaires.

Ce point de vue est partagé par Ali Serhani, consultant, directeur du cabinet Gesper Service, qui estime qu'à travers la médiation les deux parties sont disposées à discuter et à négocier une entente : «on a recourt à la médiation, car on estime que l'on peut trouver une solution sans en arriver aux extrêmes... En clair, cela veut dire que le climat social au sein de l'entreprise même si parfois il peut être lourd, permet de laisser une place à la discussion».

Force est de constater que les termes solution «négociée», «optimale» et «acceptable par l'ensemble des parties» apparaissent fréquemment dans les conclusions d'experts. «C'est une justice consensuelle, car elle suppose l'adhésion des parties et l'aboutissement à une solution retenue par tous, ce qui évite généralement les difficultés d'exécution», confirme Me Oulkhour. En dehors de ce qui est écrit dans les manuels de Management, M. Serhani met l'accent sur deux types de médiation. D'abord ce que l'expert a appelé «Médiation souple», médiation dans laquelle un délégué du personnel peut jouer un rôle fondamental pour régler un problème social au sein de l'entreprise surtout lorsque ce dernier inspire la confiance aussi bien au niveau des salariés que de l'employeur. Le second type cité prend la forme de médiation «Hard» : c'est lorsqu'il s'agit de procéder à des plans sociaux ou à des licenciements économiques. Dans ce cas de figure, la médiation se fait de manière à ce que toutes les parties puissent sortir gagnantes de cette sorte de drame. «L'employeur, les salariés, les délégués du personnel ou syndicaux et enfin l'inspection du travail se mettent tous à table pour trouver une solution aussi rapidement que possible sans recourir à la grève», déclare-t-il.

À la question à quels litiges la médiation convient-elle ? Khalid Idrissi Kaitouni, directeur de l'Appui aux inves-

Le processus de médiation est généralement plus rapides et, dans la plupart des cas, moins coûteux.



Khalid Idrissi Kaitouni.
secrétaire
administratif
et financier
du Centre de médiation pour l'entreprise de la CFCIM.

tisseurs et à la création d'entreprises et secrétaire administratif et financier du Centre de médiation pour l'entreprise (CME) de la CFCIM, répond que «Seuls certains domaines sont exclus du champ d'application de la médiation. En revanche, les secteurs commerciaux, industriels, financiers, immobiliers, informatiques, des assurances, de la communication, les conflits sociaux... sont ouverts à cette pratique. Le CME a eu à traiter de nombreux dossiers dans ces secteurs.» Par ailleurs, il est intéressant d'attirer l'attention sur des situations qui sont susceptibles

d'engendrer une forme d'insécurité et de méfiance malgré l'intervention d'un médiateur. «L'exemple des grèves malgré les médiations qui font ressortir une solution entre les deux parties le doute et la méfiance prennent place et font en sorte que jamais vous ne verrez une réelle confiance s'installer entre les deux parties», signale M. Serhani. Pour lui, la médiation qui vient après une cassure n'est pas une médiation c'est une sorte de sauvetage à la vitesse qui évite une guerre dans laquelle tout le monde sera perdant. ■

Najat Mouhssine

Dans un processus de médiation aucune solution n'est imposée aux parties

«Créé en 2009, le Centre de médiation pour l'entreprise (CME) entend affirmer sa position de leader au Maroc en matière de règlement amiable des conflits. Le CME privilégie des valeurs fortes d'éthique, de transparence et de confidentialité. Il a mis en place une Charte éthique du médiateur bâtie sur les valeurs de la médiation – indépendance, neutralité, impartialité. Il n'est plus à démontrer que la médiation est une solution efficace, rapide et amiable. Outre un coût réduit et maîtrisé, elle présente également l'avantage d'être un processus rapide, créatif, et qui permet aux parties de préserver,

voire de renforcer leurs relations.

À noter que dans un processus de médiation aucune solution n'est imposée aux parties, ce sont elles qui bâtissent leur propre solution, et elles peuvent si elles souhaitent mettre fin au processus de médiation à tout moment. Je tiens aussi à vous informer que le CME compte renforcer son réseau de médiateurs en lançant une nouvelle formation en février 2016. Aussi, dans le cadre de son Club de la médiation, le Centre organisera des forums animés par des personnalités marocaines et françaises expertes dans la médiation.»