

«Trop souvent, les chefs se retrouvent démunis...»

MÉDIATION ► Eviter que la vie en entreprise ne devienne un énorme brasier alimenté par les non-dits: une des missions du médiateur aujourd'hui. Un vrai métier que nous disséquons avec Florence Studer Ridoré de www.conflits.ch.

ENTRETIEN XAVIER FILLIEZ
PHOTOS SACHA BITTEL

Eteindre le feu ou, encore mieux, éviter qu'il ne prenne: voilà l'essentiel de la mission d'un médiateur aujourd'hui, au service de l'entreprise, de la famille ou, pourquoi pas, des rapports de voisinage ou même au sein d'associations. Là où naissent les conflits, on trouvera nécessairement de quoi les apaiser, jure-t-on sous l'étendard de www.conflits.ch, un collectif de médiateurs romands qui viendra prochainement «prêcher» en Valais (lire ci-dessous). Parmi eux, la sédunoise – Fribourgeoise d'adoption – Florence Studer Ridoré agit au cœur du brasier. Entretien.

Florence Studer Ridoré, être médiateur, n'est-ce pas bien souvent établir le dialogue là où il a perdu sa place?

La médiation est un mode de gestion et de prévention des conflits. Etre médiateur, c'est donc proposer aux gens de chercher eux-mêmes des solutions aux conflits existants, mais c'est également leur donner les clés pour éviter que des conflits ne naissent. Ceci dit, la gestion des conflits passe nécessairement par le dialogue. Dans bien des cas, on constate que ce sont les non-dits qui péjorent les relations.



Comment gérer les successions?

Le collectif de médiateurs www.conflits.ch est également actif dans la médiation successorale, que ce soit dans le domaine des entreprises privées ou au sein des familles. «Il peut arriver qu'un père de famille se prépare à remettre l'entreprise familiale à l'un de ses deux fils, par exemple. Ses enfants ne s'entendent pas. Cette succession le préoccupe. Dans ce cadre-là, nous collaborons avec les notaires pour préparer la succession, par exemple», explique Florence Studer Ridoré. Dans le domaine de la famille, on peut également faire appel à un médiateur pour la préparation des testaments et le partage.

Quand les entreprises font-elles recours à vos services?

En général, on arrive quand «il y a le feu», comme on dit. Ceux qui nous sollicitent le font aussi parce qu'ils ont peur de leur propre violence. La tension est telle, entre collègues de travail ou entre cadres et subalternes, que la situation ne cesse de dégénérer. On pensait que ça s'arrangerait tout seul, et finalement on réalise que non. Le médiateur commence par s'entretenir séparément avec les personnes en conflit pour faire baisser la pression. Ensuite, il les réunit et réinstalle le dialogue. Et que constate-t-on ? Dès que chacun a dit ce qu'il avait besoin de dire, l'essentiel est résolu...

Plus facile à dire (pour une médiatrice expérimentée) qu'à faire (pour un employé frustré face à sa hiérarchie, par exemple).

Il faut énormément de courage pour prendre la parole quand quelque chose ne va pas. Plus encore peut-être lorsque les conflits concernent la hiérarchie. Mais dans les entreprises, comme au sein de la famille par ailleurs, chacun a son droit à la parole. Ceux qui franchissent le pas ne le regrettent jamais. Il est aussi vrai que les chefs se retrouvent souvent démunis lorsque des conflits apparaissent, tout simplement parce qu'ils sont peu ou pas formés pour ça. Conséquence: si même le chef jette l'éponge, c'est la cata! Ce qu'il faut dire surtout, c'est que ce n'est pas incompatible de mettre des limites et de rester bons collègues.

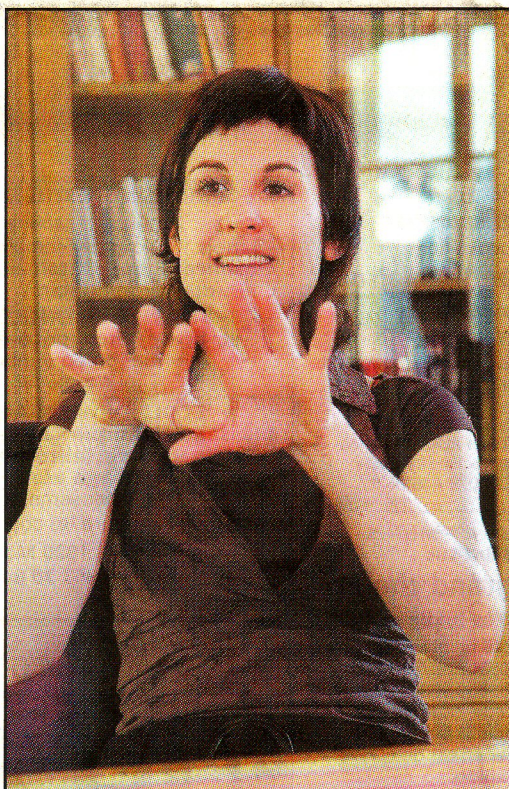
Le recours à un médiateur est loin d'être devenu un réflexe pour le moment. Parce que c'est aussi un aveu d'échec?

Le réflexe, c'est plutôt d'appeler l'autorité quand on voit que la situation nous échappe, de déposer plainte. Les tribunaux et les bureaux de police sont débordés. Si l'on prend en compte l'ensemble des facteurs liés aux conflits, absentéisme, manque de productivité, prise en charge par les assurances sociales, frais de justice, tout cela coûte très cher, beaucoup plus cher que la médiation.

Parmi ceux que vous aurez convaincus, qui peut s'inscrire aux cours de www.conflits.ch en mars prochain?

Nos médiateurs sont actifs en entreprise mais également dans les domaines de la famille, des droits successoraux notamment, dans les conflits de voisinage et dans le domaine pénal. Tous ceux qui vivent eux-mêmes des désaccords, des incompréhensions, des tensions ou des conflits ou qui en sont les témoins peuvent s'inscrire à nos cours.

www.conflits.ch organise un cours de sensibilisation à la médiation (deux journées) mercredi 7 et jeudi 8 mars à Sion. Inscriptions et détails au 079 669 87 17 et sur le site internet.



En Valais...

► En Valais, la médiation n'est pas une affaire récente. L'Institut universitaire Kurt Bösch (IUKB), à Bramois, dispose d'une unité de médiation depuis onze ans. La structure, initiée et dirigée par le médiateur indépendant Claude Rossier, offre deux formations selon les critères d'exigences européens: un Master et un Bachelor. En collaboration avec l'IUKB, Claude Rossier a également créé récemment un «Laboratoire de la gestion des conflits», un espace de recherche dédié à l'étude et aux impacts de la médiation au quotidien, sous l'égide du service «Espace de Médiations» (rue des Remparts 8, à Sion).

► Dans le domaine du droit pénal des mineurs, la médiation fait désormais partie des priorités du Tribunal cantonal. Un nouveau règlement, adopté en novembre 2006, garantit le recours à la médiation, si possible. *«Il arrive que la médiation soit plus utile que le jugement lui-même»,* reconnaît le juge Philippe Cherix. *«Dans le cas d'une bagarre entre deux jeunes, par exemple, ou de dommage à la propriété, nous proposons cette voie-là aux deux partis. S'ils acceptent et que la médiation aboutit, aucun jugement n'est prononcé par le Tribunal, il est remplacé par un accord de médiation.»*

► L'Association valaisanne de médiation regroupe une quinzaine de membres diplômés en médiation de tous ordres: dans le domaine familial, pénal, commercial ou social. La présidente du groupement Susie Riva explique que l'association prévoit d'étendre son réseau progressivement et se rendra plus visible auprès du public prochainement, notamment par le biais d'un site internet. Renseignements au 079 299 39 65.