

Médiation | Une journée de formation pour gérer les conflits

Pour apaiser les conflits et restaurer le dialogue, les entreprises ont de plus en plus souvent recours à la médiation. Que ce soit dans le cadre de mécontentements, restructurations... la médiation met un terme à des tensions internes afin de reprendre une activité dans un climat serein. Les professionnels de l'immobilier y ont également recours pour gérer des litiges liés, notamment, aux troubles de voisinage. Illustration avec le bailleur social Atlantique Habitations, gestionnaire de 11 000 logements en Loire-Atlantique, formé à la médiation par l'Institut de la construction et de l'habitation (ICH) du Cnam.

La médiation et son cadre juridique

Les troubles de voisinage sont souvent liés au bruit, constatent Laurence Girard et Cherif Gormit, du service relations clients d'Atlantique Habitations. Lorsque nous sommes informés d'une gêne, une procédure s'applique, allant d'une démarche amiable à une phase de contentieux. Il est donc nécessaire de se former pour suivre les évolutions du cadre légal et aussi confronter nos pratiques, expliquent-ils. La journée de formation de l'ICH propose un temps d'échanges sur les réponses juridiques possibles et une intervention sur le positionnement du médiateur : comment gérer le conflit, ce que l'on attend du médiateur et des recommandations. Elle aide aussi à optimiser les procédures, à les rendre plus formelles et plus rapides, ajoute la responsable du service.

Du conflit à l'accord

Le cadre légal évolue sans cesse, observe Laurence Catin, juriste à l'ICH. Cette journée de formation permet aux participants de gagner en sérénité et en assurance face aux conflits et de se familiariser avec les mécanismes juridiques. Pour les professionnels qui souhaitent acquérir une méthodologie et des compétences relationnelles pour aboutir à un accord dans le cadre d'une médiation, nous proposons un certificat de spécialisation de négociation, médiation et transaction, à raison de 3 jours par mois pendant 6 mois. Nous y accueillons des cadres et dirigeants, managers, responsables RH, notaires, avocats, experts de justice... à la recherche de solutions effectives et durables face aux conflits.