

Circulaire aux administrations communales
N°12/2014

Objet: *La médiation, moyen efficace de résolution de conflits*

Madame la Bourgmestre,
Monsieur le Bourgmestre,

J'ai le plaisir de vous transmettre ci-après une note d'information de la part du Centre de Médiation Civile et Commerciale expliquant les avantages et atouts de la médiation et illustrant le type de conflits pouvant survenir dans les communes, que la médiation peut contribuer à résoudre.

Veuillez agréer, Madame la Bourgmestre, Monsieur le Bourgmestre, l'expression de mes salutations les meilleures.

Le Président,



Emile Eicher



Résolution efficace de conflits

La médiation

Une administration publique, quelle que soit sa taille, son envergure, son organisation, le nombre de fonctionnaires ou employés ou son champ d'activités est un lieu générateur potentiel de nombreux conflits.

Conflits internes dans le service

Les administrations communales peuvent être confrontées à des conflits individuels entre deux fonctionnaires ou employés, entre deux services, entre un ou plusieurs fonctionnaires ou employés et leur supérieur hiérarchique, conflits portant par exemple sur l'organisation du travail (distribution des tâches, répartition de la charge de travail...).

Conflits externes avec des partenaires contractuels privés

Nombreux sont les litiges susceptibles de survenir dans le cadre d'une relation contractuelle entre une administration et un prestataire de service privé, que ce soit des fournisseurs ou des sous-traitants provoquant par exemple des mécontentements sur les termes d'un achat ou d'une prestation de service contestée, suite à une inexécution ou mauvaise exécution contractuelle.

Exemple : La commune fait construire sa nouvelle piscine. Elle recourt à la maîtrise d'ouvrage professionnelle et un manager de projet. Une dispute surgit entre celui-ci et l'entreprise de carrelage suite à de graves problèmes de communication. Les installations sanitaires déçoivent les responsables de la commune. Le projet est retardé. La commune se prévaut des clauses pénales pour le retard, les artisans refusent de prendre la responsabilité, demandent des expertises et des intérêts de retard de paiement sur la base de la nouvelle loi sur les retards de paiement et refusent de terminer les travaux. Des assignations en justice menacent l'achèvement du projet tellement attendu par les habitants de la commune.

Médiation comme remède efficace et discret pour éviter un contentieux

La médiation civile et commerciale peut constituer un instrument utile pour prévenir, aplanir ou résoudre tout type de conflit auquel une institution, un organisme ou une administration peut être confronté, soit en interne, soit dans ses relations avec des tiers, et éviter ainsi des procédures judiciaires fastidieuses et coûteuses.

La médiation offrira gain de temps, neutralité du médiateur, confidentialité, coût maîtrisé et pérennisation des relations contractuelles ou personnelles.

Les méthodes utilisées par le médiateur dans le cadre d'un processus de médiation formel peuvent aussi être utilisées en dehors de tout conflit ouvert pour optimiser des processus (internes) en matière de communication et réduire des coûts secondaires.

Des études scientifiques réalisées prouvent que les entreprises privées dépensent des sommes faramineuses pour les conflits ouverts et non-ouverts qui paralysent leur fonctionnement :

http://www.bernd-lichtenauer.de/Resources/Konfliktkostenstudie_KPMG%202009.pdf

Le secteur public est aussi bien concerné. L'INAP en prend compte en proposant des formations de médiation en coopération avec le CMCC.

Fiche technique de la médiation

La médiation est

- un processus de gestion des conflits,
- non-judiciaire,
- efficace,
- rapide,
- confidentiel et
- sur mesure,
- réalisé par des médiateurs professionnels externes, neutres et spécialisés en la matière respective que les parties peuvent choisir librement et
- un outil de communication qui peut être appris.

La médiation comme méthode technique qui doit être apprise et réalisée par des professionnels à la base de formation académique

- n'est pas gratuite mais
- considérablement moins chère que des procédures judiciaires ou des conflits couverts au sein d'une institution et paralysants ainsi pendant des années celle-ci. Un médiateur demande un taux horaire entre 200 et 300 EUR qui est normalement partagé entre les deux parties ce qui rend ce processus très informel plus intéressant économiquement par rapport à un litige porté devant les tribunaux.

Le Centre de Médiation Civile et Commerciale, a.s.b.l. (CMCC)

est un organisme de la Chambre de Commerce, de la Chambre des Métiers, du Barreau de Luxembourg et du Collège Médical qui

- met en place des procédures de médiation,
- organise des formations de médiation comme processus et moyen de communication et
- est en charge de la promotion de ce mode alternatif de résolution des conflits

ayant ses bureaux à la Cité Judiciaire de Luxembourg.

Le CMCC et l'Ombudsman

L'Ombudsman Lydie Err est compétente pour les conflits entre l'administration et l'administré, le CMCC pour toutes les autres situations de conflits hors lien de subordination Etat-Citoyen, notamment quand l'administration est partie à un contrat civil.

Pour plus d'informations :

Centre de Médiation Civile et Commerciale, a.s.b.l.

Dr. Jan Kayser
Secrétaire Général
p.a. Cité Judiciaire
bâtiment TL
bureau TL 0.09c
L-2080 Luxembourg
Tel +352 27 85 42 - 1
jan.kayser@cmcc.lu
www.cmcc.lu

R.C.S. Luxembourg F.25
Siège social: 45, Allée Scheffer, L-2520 Luxembourg