

Intervention de Gérard JOYAUULT, médiateur en entreprise, dans le cadre de la journée du 29 septembre 2009, organisée par le Laboratoire de Recherches Juridiques et Economiques (LARJE), sur le thème « La violence dans l'entreprise approche pluridisciplinaire ».

La Nouvelle-Calédonie est toujours considérée comme une terre de médiation. En effet en 1988, après les graves incidents ayant secoué l'île, Michel ROCARD, alors premier ministre a envoyé en mission en Nouvelle-Calédonie sept hommes qui sont devenus les Médiateurs du Pacifique. A l'issue de cette mission, Michel ROCARD a réuni dans son bureau les médiateurs et les deux parties au conflit pour les aider à trouver par elles-mêmes une issue. La résultante est bien connue, c'est la poignée de mains entre Jean-Marie TJIBAOU et Jacques LAFLEUR.

La médiation s'est vraiment développée en Nouvelle-Calédonie à partir de 1998. Aujourd'hui nous intervenons Béatrice Levasseur et moi même en tant que médiateurs en entreprise depuis plus de trois ans.

Il est important de rappeler que « la médiation est un processus confidentiel de prévention et de résolution des tensions, différends, conflits et crises. Elle relève d'une démarche volontaire et fait appel à un tiers médiateur indépendant et impartial pour permettre aux parties de trouver elles-mêmes une solution équitable et durable préservant les relations humaines ». Définition du Groupe MEDIATION-NET 2005

Elle n'est donc possible que si les deux parties au conflit en acceptent le principe.

Le processus de médiation, est à ce jour, bien accepté et compris par les personnels océaniens car dans son principe, la médiation est très proche de la palabre.

L'entreprise est un lieu de violence potentielle et son mode de fonctionnement peut être considéré comme générateur de violence pour bon nombre de salariés.

Après être intervenus dans 55 entreprises et avoir rencontré plus de 2 000 salariés, cadres, directeurs ou actionnaires, nous avons relevé des sources de violences voire de conflits récurrentes dans le monde de l'entreprise :

- La communication sous toutes ses formes ou la façon de communiquer ;
- les réunions régulières qui sont abandonnées ;
- Le manque de reconnaissance (morale) ;
- Le manque de respect (politesse) ;
- La participation à un audit sans retour ;
- Les questions sans réponse ;
- L'absence de fiches de postes ;
- L'absence d'organigramme ou un organigramme non actualisé ;
- Plus de fermeté, à faute égale sanction égale ;
- Les cadres, bons techniciens mais qui rencontrent des difficultés de management (des cadres qui encadrent) ;
- L'absence d'un véritable entretien annuel d'évaluation qui prend en compte l'humain et pas uniquement l'atteinte de ses objectifs ;
- Les refus non motivés sont mal vécus ;
- Le poids du passé ;

- Le management des jeunes ;
- L'utilisation des courriels ;
- Le changement mal accompagné ou mal préparé ;
- une communication inéquitable envers tous les partenaires sociaux ;
- une pratique managériale par l'évitement

Une grande partie des violences constatées dans l'entreprise, ne sont pas liées à l'entreprise, mais à des événements extérieurs concernant les salariés, qui s'invitent dans la vie de l'entreprise.

La violence morale est présente dans l'entreprise (privée et publique) et cela se vérifie tous les jours.

La violence physique est présente aussi, mais n'est pas vécue de la même manière par toutes les ethnies

La violence financière, par la précarité de l'emploi, le temps partiel ou les contrats à durée déterminée à répétition est bien présente dans les entreprises.