

# Carole Pelissou

## « Entreprises, ayez le réflexe médiation »

CAROLE PELISSOU, 55 ANS, EST MÉDIATRICE RÉGIONALE DÉLÉGUÉE DES ENTREPRISES DEPUIS PRÈS D'UN AN. BASÉE À ANNECY, ELLE A REJOINT UNE ÉQUIPE DE HUIT MÉDIATEURS EN RÉGION AURA, OÙ 169 DIFFÉRENDS COMMERCIAUX ONT ÉTÉ TRAITÉS À L'AMIABLE EN 2022.

PROPOS RECUEILLIS PAR LEÏLA OUFKIR

**Vous avez occupé différents postes à responsabilité dans la fonction publique avant de choisir la médiation des entreprises...**

En effet, je suis entrée dans la fonction publique en 1993, au ministère du Travail. J'ai débuté en tant que cheffe de service. J'ai créé, à 27 ans, un poste original : la subdivision des transports et de la main-d'œuvre, à Gap, où je me suis occupée des salariés en tant qu'inspecteur. Dans les Alpes-de-Haute-Provence et les Hautes-Alpes, j'ai exercé le métier d'inspectrice du travail, en détachement auprès du ministère de l'Équipement. En 1999, j'ai intégré la direction du Travail de la Haute-Savoie, où je suis nommée directrice adjointe à partir de 2002.

**Vous choisissez à plusieurs reprises de bifurquer vers l'inconnu...**

Je souhaitais relever des challenges : m'ouvrir sur d'autres politiques publiques, telles que la santé et la protection animale, la protection du consommateur, la concurrence et la répression des fraudes, les politiques "jeunesse et sports", l'accueil et l'intégration des personnes étrangères.

J'ai travaillé sur un chantier d'envergure : la création d'une direction départementale interministérielle. J'ai ainsi rejoint la nouvelle direction de la Cohésion sociale et la Protection des populations de Savoie. De 2010 à 2018, j'ai exercé les fonctions de directrice départementale adjointe dans les Hautes-Alpes, auprès de 120 personnes

qui agissaient pour le compte de sept ministères.

**Vous avez pris vos fonctions de médiatrice régionale déléguée il y a moins d'un an. Pourquoi ce choix ?**

J'ai eu envie de faire autre chose que manager. Il y a une certaine continuité dans mon parcours. La médiation s'inscrit d'abord dans le dialogue pour la résolution amiable d'un différend. Je pratiquais déjà cela au ministère du Travail. J'étais confrontée à des conflits collectifs avec des entreprises bloquées par des grévistes ou l'occupation de locaux. Les choses se sont toujours bien passées. Je me suis dit que j'avais peut-être des aptitudes pour devenir médiatrice.

**Les entrepreneurs sont-ils sensibles au processus de médiation sur notre territoire ?**

Nous venons de publier notre bilan annuel régional : en 2022, nous avons enregistré 169 demandes de médiation. C'est la deuxième plus grosse région après l'Île-de-France en termes de dossiers traités.

**Le taux de réussite des médiations est de 70 % ... Le but est de contribuer au désengorgement des tribunaux ?**

En partie, oui : les entreprises qui optent pour la médiation ne passent pas devant le juge. Elles choisissent le dialogue plutôt que la confrontation. Quand vous vous engagez dans un procès, vous livrez une bataille juridique. C'est surtout une bataille

d'avocats. Dans une médiation, ce sont les principaux concernés qui prennent la parole. Un médiateur peut être assisté d'un conseiller juridique, mais c'est celui qui a le pouvoir de décision dans l'entreprise qui s'exprime : c'est très important pour la mise en œuvre de l'accord.

**Quelles sont les problématiques que vous avez été amenée à traiter ?**

Un grand nombre d'entre elles sont liées à l'exécution d'un contrat commercial : le produit fabriqué n'est pas conforme ; la facture n'est pas réglée en temps voulu ; il y a eu des surcoûts de fabrication et les parties ne s'entendent pas sur ce point... Cela peut aussi être lié à une commande publique.

CAROLE PELISSOU



#### CV EXPRESS

1990

Maîtrise de droit privé à Grenoble

1991

DESS développement des collectivités montagnardes et droit de la montagne à Grenoble

1992

Concours de la fonction publique

1993

Cheffe de service au ministère du Travail dans les Hautes-Alpes

1999

Inspectrice hors section à la direction du Travail de la Haute-Savoie

2002

Directrice adjointe du Travail en Haute-Savoie

2010

Directrice départementale adjointe de la Cohésion sociale et de la Protection des populations en Savoie

2022

Médiatrice régionale déléguée des entreprises

Nous avons vécu une inflation des prix des matières premières, avec des difficultés d'approvisionnement qui ont déséquilibré les marchés. Si une entreprise n'arrive pas à livrer un chantier dans les délais à cause du contexte économique global, nous devons trouver une issue pour débloquent la situation.

#### La conjoncture économique peut donc être invoquée pour engager une médiation ?

##### C'est ce qu'il faut comprendre ?

Absolument. Les causes peuvent être exogènes aux parties. Nous l'avons vécu avec la hausse des prix de l'énergie. Il a fallu intervenir. Sinon, beaucoup d'entreprises auraient mis la clé sous la porte.

Le Médiateur des entreprises a permis un échange avec les fournisseurs d'énergie, au sein d'un comité de crise sur l'énergie. Ce comité a notamment mis à disposition des chefs d'entreprise une *check-list* pédagogique, afin de faciliter leur prise de décision dans le cadre du renouvellement de leur contrat de fourniture d'énergie. Ce document est disponible sur le site web du Médiateur des entreprises.

#### Pour aboutir à une entente, il faut compter combien de rencontres avec le médiateur des entreprises ?

Je n'ai qu'une vingtaine de médiations à mon actif, donc pas beaucoup de recul. Mais, jusqu'à présent, une seule rencontre

a suffi pour que les parties trouvent un accord entre elles.

#### C'est très efficace !

Disons que c'est très satisfaisant. Surtout pour les parties, parce qu'elles gagnent du temps et elles sont soulagées d'un poids : une situation de conflit est très énergivore, c'est chronophage et cela a un coût. Le fait de résoudre un différend en une seule réunion, c'est tout bénéfique.

#### La médiation d'entreprise est un service gratuit ?

Bien sûr, la médiation est gratuite pour toutes les entreprises, de l'auto-entrepreneur au grand groupe, en passant par les TPE, ETI et PME, mais aussi les associations et les collectivités. C'est un service autonome au sein du ministère de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique de la France, depuis sa création en 2010. Par ailleurs, le principe de confidentialité est fondamental : tout ce qui est dit ne sort pas de la médiation et ne peut pas être produit ailleurs, à des fins judiciaires notamment.

#### Comment saisit-on le Médiateur des entreprises ?

C'est un processus basé sur le volontariat. Le médiateur est saisi par une des parties en quelques minutes, sur le site [mediateur-des-entreprises.fr](http://mediateur-des-entreprises.fr). Il incombe au médiateur de convaincre l'autre partie d'entrer en médiation. Les médiés peuvent sortir à tout moment du processus ; il n'y a aucune contrainte. Ce n'est que du bonus. Il faut toutefois, pour que la médiation fonctionne, que chacun s'implique vraiment.

#### Quelles sont les qualités requises pour être un bon médiateur ?

Le médiateur doit savoir écouter, mais il doit aussi savoir se taire pour laisser les parties s'exprimer. Ce n'est pas quelqu'un qui va monopoliser la parole. Il la prendra si c'est nécessaire, pour accompagner le débat.

#### Quel conseil donneriez-vous aux entreprises engagées dans un différend ?

Tous les acteurs économiques qui ont eu recours à nos services le disent : « *Si j'avais su que c'était aussi rapide et efficace, je vous aurais contacté tout de suite.* » Aussi, mon conseil rejoint celui de ces dirigeants : Ayez le réflexe médiation ! ■