

La prévention et la résolution des conflits collectifs de travail

Note d'information des membres de
l'**Observatoire** d'analyse et d'appui
au **dialogue social** et à la négociation
des **Bouches-du-Rhône**

Dans une période marquée par la résurgence de conflits sociaux liés à des revendications salariales, les membres de l'Observatoire d'analyse et d'appui au Dialogue Social des Bouches-du-Rhône ont souhaité rédiger cette note d'information sur la **prévention et/ou la résolution des conflits collectifs de travail**.



La prévention des conflits collectifs dans l'entreprise

Les conflits collectifs en entreprise peuvent être anticipés via une **négociation**, mode « naturel » et à privilégier pour trouver une solution aux revendications.

Il appartient d'entamer un processus de négociation d'accords, qui s'effectue entre l'employeur et les organisations syndicales, ou éventuellement entre l'employeur et les élus du Comité Social Économique (CSE).

A cet égard, la possibilité d'accords de méthode permet de mettre en place un dispositif de prévention et de régulation d'éventuels conflits.

Les domaines concernés par les **accords collectifs** sont nombreux (par exemple l'égalité homme/femme, le droit à la déconnexion, le partage de la valeur ajoutée dans l'entreprise, la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, la périodicité des réunions de négociation) et s'apprécient selon les besoins de l'entreprise et des salariés.

Le **CSE** a un rôle important à jouer puisque, sous certaines conditions, les membres élus au CSE seront l'interlocuteur de l'employeur pour négocier les accords collectifs.

Ce nouveau rôle nécessite des compétences spécifiques et, à ce titre, le législateur a prévu une **formation** obligatoire destinée aux membres élus au CSE. D'une durée de cinq jours minimum, elle est organisée par l'employeur et peut être **financée par l'OPCO** dont dépend l'entreprise (prise en charge de 100% pour les entreprises de moins de 50 salariés).

Quelles sont les alternatives à la négociation pour résoudre les conflits dans l'entreprise ?

Ce n'est que lorsque le processus de négociation ne se met pas en place, ou échoue, que des alternatives sont à rechercher.

Ces alternatives peuvent être de natures différentes : **formelles**, c'est-à-dire prévues et précisées par des textes de loi, ou **informelles**.

Les procédures formelles

#1 Recours à la **Commission régionale de conciliation**

Textes : L 2522-1 et suivants, R2522-17 et suivants

Les commissions de conciliation existent au niveau national et régional.

La commission régionale pourrait être composée de sections départementales. Ce n'est pas le cas dans les Bouches du Rhône ; c'est donc la commission régionale qui doit être saisie.

La commission de conciliation est paritaire, composée de représentants des organisations patronales et syndicales, nommés par le Préfet.

Les parties comparaissent devant la commission dans l'objectif de négocier et conclure un accord (accord applicable dans les conditions prévues par l'article L. 2524-5).

La commission de conciliation entend les parties et après ces échanges, émet des préconisations qui ne s'imposent pas aux parties. La commission constate l'accord ou le désaccord total ou partiel des parties, le président établit alors un procès-verbal aussitôt notifié aux parties.



Comment recourir à la commission de conciliation ? La personne la plus diligente adresse une requête exposant les points sur lesquels porte le désaccord au président de la commission. La demande se fait auprès des services du ministère du travail, chargés du secrétariat de la commission, à l'adresse suivante :

Commission régionale de conciliation
DREETS - Pôle Travail
22, rue Borde - 13008 MARSEILLE

En cas d'échec de la procédure de conciliation, le conflit est soumis à la procédure de médiation ou d'arbitrage.

#2 Recours à la **procédure « administrative » de médiation**

Textes de loi : L 2523-1 et R2523-4

La médiation apporte une approche à la difficulté relationnelle voire l'impossibilité de communication entre les parties.

La procédure de médiation peut être engagée dans plusieurs cas :

1 Après l'échec d'une procédure de conciliation, à la demande de l'une, ou des deux parties, des services du ministère du travail ou du Préfet.



La confidentialité, l'impartialité et la neutralité du médiateur sont des éléments importants dans la sécurisation du processus.

2 Directement, les parties présentent alors conjointement des requêtes à fin de médiation précisant qu'elles entendent recourir directement à la médiation et indiquant le nom du médiateur choisi d'un commun accord.

Le médiateur a pour objectif de rapprocher les parties et favoriser les conditions d'un accord. Il a les plus larges pouvoirs pour s'informer de la situation économique des entreprises et de la situation des salariés concernés par le conflit et peut procéder à toutes auditions et enquêtes auprès des entreprises et des syndicats. Il peut également faire appel à des experts ainsi qu'à toute personne qualifiée susceptible de l'éclairer.

A défaut d'accord, le médiateur communique des recommandations aux parties, sous forme de rapport (qui peut être rendu public).



A quel médiateur faire appel ?

Lorsque la demande de médiation est issue d'une **demande conjointe** des deux parties, elles peuvent choisir ensemble leur médiateur, ce qui représente en soi leur premier point d'accord. Un **médiateur est un tiers neutre, indépendant, impartial** et doit respecter la **confidentialité**, spécificité d'un dispositif de médiation.

A défaut, lorsque les parties n'ont pu se mettre d'accord sur le choix d'un médiateur, il est choisi sur une liste de personnalités reconnues préparée par le directeur régional des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DREETS) et arrêtée par le Préfet.

A noter

- Le médiateur doit avoir une pratique effective de médiation.
- Les médiateurs peuvent faire appel à des experts et des personnes qualifiées qui n'ont fait l'objet d'aucune interdiction, déchéance ou capacité relative à leurs droits civiques.

#3 Recours à la **procédure « judiciaire » de médiation**

Le recours à la **procédure de médiation** est désormais généralisé et toutes les juridictions recourent à ce processus sur le ressort de la cour d'appel.

A noter : le juge fait régulièrement des injonctions aux parties de rencontrer un médiateur pour s'informer sur le processus de recours à la médiation.

Il n'est pas rare que le magistrat demande de désigner dans un médiateur ayant une spécialité "travail".

Cas spécifique de la saisine du juge des référés :

Lorsque l'une des parties (employeur ou salariés) estime que les **modalités du conflit social dans l'entreprise ne sont pas conformes au cadre réglementaire**, elle peut saisir le juge des référés.

Exemple de situations :

- Blocage des portes, interdiction de l'accès aux non-grévistes....
- Recours à des CDD ou intérimaires, intervention d'une entreprise de prévention et de sécurité...

Sur la base de l'article 809 du code de procédure civile, **le juge des référés peut ordonner des mesures conservatoires.**

Il peut assortir son ordonnance de mesures préparatoires via la **désignation d'un spécialiste** à qui il va fixer une mission précise (pour exemple : entendre les parties, établir ce qui relève de

l'application du droit de ce qui relève de la négociation, envisager une procédure de conciliation...).



Une **liste de médiateurs assermentés** est établie auprès de la Cour d'Appel d'Aix en Provence. Un détail des spécialités (notamment travail) est tenue à jour à la demande de la Cour d'Appel, par L'Union des Médiateurs près de la Cour d'Appel d'Aix en Provence (UMEDCAAP)

A noter

L'employeur peut demander l'intervention de la force publique au Préfet. Ce dernier peut, au vu de la nécessité de maintenir l'ordre public, refuser ou reporter le concours de la force publique. Dans ces situations, le Préfet peut également tenter de mettre en place une procédure de conciliation.

#4 Recours à la **procédure à l'arbitrage**

Textes de loi : L 2524-1 et suivants

Les parties peuvent décider de recourir à l'arbitrage, processus alternatif au juge public qui vise à faire appel à un arbitre pour statuer.

En cas d'absence de procédure contractuelle d'arbitrage prévue dans la Convention Collective Nationale, elles choisissent ensemble l'arbitre, sur la base d'une liste dressée d'un commun accord.

L'arbitre a pour objectif de statuer en droit sur l'exécution et interprétation des textes applicables et en équité sur les autres sujets du conflit (exemple salaires, conditions de travail).

A noter

L'arbitre ne peut pas statuer sur d'autres objets que ceux qui sont déterminés par le procès-verbal de non-conciliation ou par la proposition du médiateur ou ceux qui, résultant d'événements postérieurs à ce procès-verbal, sont la conséquence du conflit en cours.

Les procédures informelles

#1 Les échanges entre organisations patronales et syndicales

#2 L'intervention de l'inspection du travail

Hors de tout cadre procédural, l'inspection du travail peut être saisie par l'une des parties pour mettre en place une conciliation.

Cette procédure, bien que peu encadrée par les textes, est effective et s'inscrit dans les missions de l'inspection du travail définies par la loi :

-Article R.2522-1 : "Tout conflit collectif de travail est immédiatement notifié par la partie la plus diligente au préfet qui, en liaison avec l'inspecteur du travail compétent, intervient en vue de rechercher une solution amiable".

-Article R.8112-2 : "L'inspection du travail assure un rôle de conseil et de conciliation en vue de la prévention et du règlement des conflits".

• L'inspection du travail peut être saisie par l'une des parties pour mettre en place une médiation

Les principes de cette intervention :

- Obtenir l'accord des parties sur le principe même de son intervention,
- Faire préciser les revendications, les points d'accord et de désaccord,
- Faciliter l'instauration d'un dialogue,
- Dire le droit en précisant ce qui relève de l'application des textes, de ce qui relève de la négociation,
- Rechercher un accord entre les parties