

L'entreprise peut-elle faire appel à un médiateur externe pour un conflit entre collègues ?

Réponse courte

L'entreprise peut librement faire appel à un **médiateur externe** pour résoudre un conflit entre collègues. Aucune disposition du Code du travail luxembourgeois n'interdit cette pratique, qui s'inscrit au contraire dans l'obligation de **sécurité et de santé** de l'employeur (art. [L.312-1](#)). Le recours à un tiers neutre est particulièrement recommandé lorsque les **ressources internes** ne suffisent pas à désamorcer le conflit sans sanction.

La médiation externe présente l'avantage de l'**impartialité** et de la confidentialité, deux éléments essentiels pour rétablir le dialogue entre les parties. L'employeur doit toutefois veiller à ce que la médiation reste **volontaire** pour les salariés concernés et qu'elle ne se substitue pas aux obligations légales de prévention du harcèlement prévues à l'art. [L.246-3](#), qui exigent des mesures structurelles permanentes.

Définition

La médiation externe en entreprise est l'intervention d'un **professionnel indépendant** chargé de faciliter le dialogue entre des parties en conflit. Le médiateur n'a pas de pouvoir de décision et respecte un cadre de **confidentialité stricte**. Cette démarche vise à trouver une solution amiable tout en préservant la **relation de travail**.

Conditions d'exercice

Le recours à un médiateur externe doit respecter certains principes.

Condition	Détail
Volontariat	La participation des salariés à la médiation doit être volontaire et non contrainte
Indépendance	Le médiateur doit être extérieur à l'entreprise et n'avoir aucun lien avec les parties
Confidentialité	Les échanges en médiation sont confidentiels et ne peuvent être utilisés dans une procédure disciplinaire
Compétence	Le médiateur doit disposer d'une formation et d'une expérience reconnues en médiation
Information	La délégation du personnel doit être informée de la mise en place de la médiation (art. L.414-2)
Non-substitution	La médiation ne remplace pas les obligations légales de prévention du harcèlement (art. L.246-3)

Modalités pratiques

La mise en place d'une médiation externe suit un processus structuré.

Élément	Détail
Sélection du médiateur	Choisir un professionnel agréé, indépendant de l'entreprise et formé à la médiation en milieu de travail
Cadre contractuel	Formaliser la mission du médiateur par un contrat précisant durée, périmètre et confidentialité
Information des parties	Expliquer aux salariés le processus, le caractère volontaire et la confidentialité de la médiation
Sessions de médiation	Organiser des entretiens individuels puis conjoints selon la méthodologie du médiateur
Accord de médiation	Formaliser les engagements des parties dans un protocole d'accord si la médiation aboutit
Suivi	Prévoir un point de suivi quelques semaines après la fin de la médiation

Pratiques et recommandations

Recourir à un médiateur externe lorsque les tentatives de résolution internes ont échoué ou lorsque le conflit implique un rapport hiérarchique rendant la médiation interne difficile.

Garantir le caractère volontaire de la démarche en informant clairement les salariés qu'aucune conséquence disciplinaire ne résultera d'un refus de médiation.

Préserver la confidentialité des échanges en stipulant contractuellement que le médiateur ne pourra pas témoigner ni produire de rapport utilisable dans une procédure judiciaire.

Compléter la médiation par des mesures structurelles de prévention des conflits (charte comportementale, formation des managers) pour traiter les causes profondes des tensions.

Cadre juridique

Référence	Objet
Art. <u>L.312-1</u> Code du travail	Obligation de l'employeur d'assurer la sécurité et la santé des salariés
Art. <u>L.246-3</u> Code du travail	Mesures de prévention et de traitement du harcèlement moral
Art. <u>L.414-2</u> Code du travail	Rôle de la délégation du personnel dans le règlement des différends

Le Luxembourg ne dispose pas d'un cadre légal spécifique à la médiation en entreprise comparable à certains pays voisins. La médiation reste néanmoins une pratique reconnue et encouragée par la jurisprudence comme moyen de résolution des conflits. Le coût de la médiation est à la charge de l'employeur en tant qu'initiateur de la démarche.

Les contenus sont rédigés et mis à jour régulièrement à partir de sources officielles. Leur usage ne remplace pas une consultation juridique et doit être validé par un professionnel du droit.