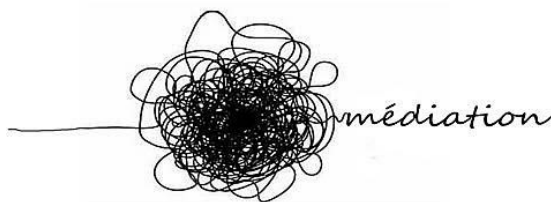


# LA DEMARCHE DE MEDIATION



## POURQUOI Y RECOURIR ?

Quand un conflit entre deux personnes, dans une équipe ou dans un service s'enlise, l'entreprise peut avoir intérêt à régler ses dysfonctionnements internes de manière constructive. La médiation apporte une solution pour renouer le dialogue, afin de recréer un environnement de travail apaisé dans lequel la reconnaissance des salariés a toute sa place. Mode alternatif de résolution des conflits, la médiation est un «*processus structuré, par lequel deux ou plusieurs parties tentent de parvenir à un accord en vue de la résolution amiable de leurs différends, avec l'aide d'un tiers, le médiateur*».

En intégrant la médiation à ses pratiques, l'entreprise favorise la culture du dialogue. Elle témoigne de toute l'attention qu'elle porte à la pacification des relations interpersonnelles, à la qualité de vie au travail et au dialogue social.



## PRINCIPES FONDAMENTAUX

Cette démarche repose sur 3 principes fondamentaux :

- >la liberté des salariés qui décident d'y avoir recours ou pas,
- >le respect de la confidentialité des propos tenus en séance,
- >l'impartialité et la neutralité du médiateur, qui ne donne ni avis ni conseil aux salariés.

**LIBERTE DES SALARIES  
D'Y PARTICIPER OU PAS**

**IMPARTIALITE ET  
NEUTRALITE DU  
MEDIATEUR**

**CONFIDENTIALITE DES  
PROPOS**



## OBJECTIFS VISES

- Donner l'occasion à chacun de s'exprimer, de se dire ce qui pose problème
- Tenter de trouver un mode de fonctionnement pour permettre à chacun de travailler de façon la plus apaisée possible
- Restaurer des relations et la confiance entre les individus
- Aboutir à la co-construction par les salariés en conflit d'un protocole d'actions commun, protocole dont la communication sera décidée par les salariés concernés.



## UNE DEMARCHE PUISSANTE CAR COURTE

La médiation est un processus simple, court, basé sur la *libre participation* de chacun.  
Durée moyenne d'une médiation : entre 1 et 2 jours en fonction du nombre de personnes impliquées.



## UN PROCESSUS TRES STRUCTURE

### 1-Phase préparatoire

Echange préalable avec le commanditaire sur ses attentes et ses enjeux permettant de

- > vérifier la pertinence de la médiation dans la situation décrite et les conséquences attendues,
- > informer sur ce que permet la médiation et sur ce qu'elle ne permet pas, sur ses bénéfices et ses limites

Information par le commanditaire de la proposition de médiation

Mise à disposition un projet de courrier d'information par Mpl Conseil

### 2-Intervention sur site

- > Réunion des médiateurs avec l'ensemble des salariés concernés et le commanditaire : obligation de présence de deux médiateurs en cas de médiation collective
- > Entretiens individuels avec chacun des membres de l'équipe d'une vingtaine de minutes visant à recueillir leur accord pour participer à la médiation
- > Retour en plénière pour que les médiateurs annoncent la décision : les conditions sont réunies ou non pour réaliser la médiation
- > Démarrage de la médiation si les conditions sont réunies : la décision de réaliser la médiation appartient au médiateur. Il n'a pas à expliciter au mandant les raisons de son choix ex : le refus d'un des participants n'est pas partagé avec le commanditaire pour respecter la confidentialité des entretiens individuels

### 3-Médiation

- > Déroulé de la médiation
- > Protocole d'accord (ou de désaccord) éventuellement, si les participants sont tous d'accord
- > Décision des participants sur la communication ou non de ce protocole

Le suivi après médiation n'est pas obligatoire. Il peut être décidé à la demande expresse des participants, et avec l'accord du commanditaire.