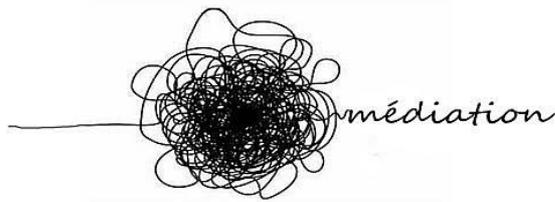


LA DEMARCHE DE MEDIATION



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 l'attention qu'elle porte à la pacification des relations interpersonnelles, à la qualité de vie au travail et au dialogue social.



Principes fondamentaux

LIBERTE DES SALARIES
D'Y PARTICIPER OU PAS

IMPARTIALITE ET
NEUTRALITE DU
MEDIATEUR

CONFIDENTIALITE DES
PROPOS



Objectifs

- 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.





Caractéristiques

La médiation est un processus simple, court, basé sur la libre participation de chacun.
Durée moyenne d'une médiation : entre 1 et 1.5 jours en fonction du nombre de personnes impliquées.



Phases

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
- > Démarrage de la médiation

3-Protocole

Rédaction collective d'un protocole d'accord

Débriefing avec le commanditaire en présence des participants sur le ressenti de chacun



Coût moyen : 2600€ HT, hors frais de déplacement

