



Médiation en milieu de travail

Les principes de la médiation

La médiation est un processus structuré reposant sur la responsabilité et l'autonomie des participants qui volontairement, acceptent d'engager une tentative de règlement des tensions ou /et conflits. Le médiateur, tiers neutre, indépendant, impartial, externe, favorise, par des entretiens confidentiels, l'émergence de la parole et de ce qui fait « nœud » dans l'objectif de rétablir des liens permettant la poursuite de l'activité de travail. La médiation doit permettre d'éclaircir les malentendus, de sortir de représentations négatives et de situations bloquées et bloquantes pour la conduite de l'activité de travail.

Aucune médiation ne peut se conduire sans le consentement explicite des parties concernées.

Déroulement de la médiation

- **Phase préparatoire :** Les parties concernées sont rencontrées une première fois pour entendre ce que chacune d'entre elles a à dire et poser le cadre de la médiation et son acceptation. Il s'agit d'analyser les informations et de cadrer les demandes.
- **Première phase :** Elle se déroule en autant d'entretiens que nécessaires, avec chacune des parties pour convaincre, s'affilier avec les parties. Il s'agit de générer et conduire le changement.
- **Deuxième phase :** La médiation elle-même se déroule avec les parties en présence afin que chacune exprime son point de vue sur le principe d'acceptation de ce que « l'autre » dit, dans un non jugement et une écoute dont le médiateur se porte garant en tant que tiers neutre.
Des propositions transactionnelles sont posées avec un temps de réflexion si nécessaire.
- **Formaliser l'accord sur le désaccord :** A l'issue du processus de médiation les décisions feront l'objet d'une synthèse écrite, signée par chacun des participants et qui fait référence pour la résolution du conflit et la poursuite des collaborations en milieu de travail.

Le médiateur

- Il est formé à cette méthodologie spécifique d'intervention.
- Le médiateur intervient dans le respect de chacun, et est garant de la confidentialité des informations reçues de part et d'autre.
- Le médiateur n'a pas d'obligation de résultat mais il est garant du déroulement apaisé du processus de médiation. Il doit s'efforcer de convaincre, aux différentes étapes afin de faire progresser le processus en cours.

Les conditions de l'intervention

- Les entretiens se tiennent sur le site de l'entreprise ou de l'établissement, dans un bureau permettant de garantir toute la confidentialité nécessaire.
- Une convention d'intervention est rédigée pour le service initiant la demande.

Durée

- *Entretiens préparatoires:* 2 h chacun (environ).
- *Entretiens suivants:* sur la base d'1h30.

Le nombre total d'entretiens dépend du besoin évalué et fixé d'un commun accord avec le client, mais le principe est que la médiation se réalise sur du court terme s'agissant de résolution de tensions relationnelles.

Coût

- Sont facturés, les entretiens préparatoires permettant de comprendre la nature de la problématique et d'évaluer le nombre d'entretiens nécessaires.
- La convention d'intervention fixe le coût total de la médiation *après* cette phase préparatoire.
- Nous consulter pour devis
sg.latitude@orange.fr
068736058

La médiation peut également être réalisée en collectif