



LE DISPOSITIF DE MEDIATION SOCIALE

QU'EST-CE QUE LA MEDIATION SOCIALE ?

- Un outil de résolution des conflits au sein d'un collectif de travail ;
- Qui repose sur la liberté des parties d'adhérer à la démarche dans le but de changer leurs relations de travail ;
- Qui offre une possibilité de dialogue aux personnes en conflit grâce à la présence d'un tiers externe ;
- Elle intervient en complément des actions locales déjà engagées ;
- C'est un outil complémentaire des autres outils de prévention des risques psychosociaux.

L'objectif :

- Abaisser les tensions en aidant les personnes à trouver elles-mêmes les solutions ;
- Permettre au collectif de travail de retrouver une ambiance apaisée ;
- Éviter la contagion et l'aggravation du conflit.

Catégories de dysfonctionnement :

- Le management : implication, positionnement, délégation,
- Le travail : quantité, organisation, autonomie,
- La communication : verticale et horizontale,
- Les valeurs internes : la confiance, la reconnaissance.

QUI EST LE MEDIATEUR ?

- Le médiateur est un tiers de confiance qui aide les personnes à rétablir le dialogue et rechercher un accord.
- Il a une mission interne de conseil et d'expertise auprès des acteurs de prévention, des chefs de services.
- Il est **neutre, impartial et indépendant**.
- Il garantit la **confidentialité**.

La cellule de médiation :

- Structure nationale dédiée depuis le 1er octobre 2015, rattachée à la sous-direction RH2 Gestion des Personnels et des Parcours Professionnels ;
- Composée de deux personnes formées à la prévention des risques psychosociaux et à la technique de médiation interpersonnelle et collective.

COMMENT FONCTIONNE UNE MEDIATION ?

- La cellule est **saisie par le Directeur** quand il est avisé des problèmes ;
- Elle procède à un étude de terrain sur tous les éléments de contexte ;
- Elle propose des entretiens individuels et collectifs confidentiels sur la base du volontariat ;
- Elle recueille les options émanant des participants pour un retour à des relations de travail apaisées ;
- Elle restitue au directeur, à l'encadrement et aux OS ;
- Elle met en place un plan d'action post médiation finalisé par la direction ;
- Elle s'assure du suivi des actions mises en œuvre en faisant un bilan avec la direction quelques mois plus tard.

Recourir à la médiation ne constitue pas un constat d'échec mais un acte naturel de management pour traiter des situations complexes qui nécessitent un appui extérieur.