

Médiation Conciliation



“

*Un tiers facilitateur
pour réinstaurer un échange
et améliorer les relations
au travail*

”

Un conflit au travail entraîne inévitablement une souffrance et des répercussions sur le bon fonctionnement d'un service ou d'une collectivité. Une démarche de médiation peut apaiser les tensions et améliorer les conditions de travail. C'est une pratique qui s'appuie sur l'intervention d'un tiers, afin de faciliter la résolution d'un conflit ou de tensions, par le dialogue et la conciliation.

POURQUOI METTRE EN PLACE UNE MÉDIATION ?

Pour apaiser des relations de travail conflictuelles, il est parfois nécessaire de faire appel à un tiers extérieur à la collectivité.

- ▶ Le CDG 35 vous propose de mettre en place une **médiation avec un psychologue du travail ou un médiateur**. Cette démarche a pour objectif d'identifier les conflits, de les verbaliser et de trouver un terrain de compréhension et d'entente entre les personnes concernées.
- ▶ La médiation est une démarche qui implique trois acteurs : **le médiateur, le (ou les) agents et la collectivité**.
- ▶ Elle peut intervenir, dans le cadre d'une relation professionnelle dégradée, entre :
 - deux agents
 - un agent et son supérieur
 - un agent et un élu
 - au sein d'un collectif de travail

LES CONDITIONS À RÉUNIR POUR UNE MÉDIATION RÉUSSIE

- ▶ **L'adhésion des personnes concernées à la démarche** est indispensable pour garantir le bon déroulement de l'intervention.

- ▶ C'est pourquoi une **rencontre est organisée avec les différents acteurs** afin de leur présenter la démarche, les outils (protocole de médiation, accord de médiation) et de poser le cadre d'intervention.
- ▶ Cette rencontre se finalise par la **signature d'un protocole de médiation**. Celui-ci est un contrat moral qui lie les différents acteurs dans le processus de médiation (collectivité, agents, CDG 35).

UNE RÉFLEXION GLOBALE

Un premier entretien d'analyse de la demande avec la collectivité interroge les **éléments de contexte** pouvant avoir une influence sur le conflit.

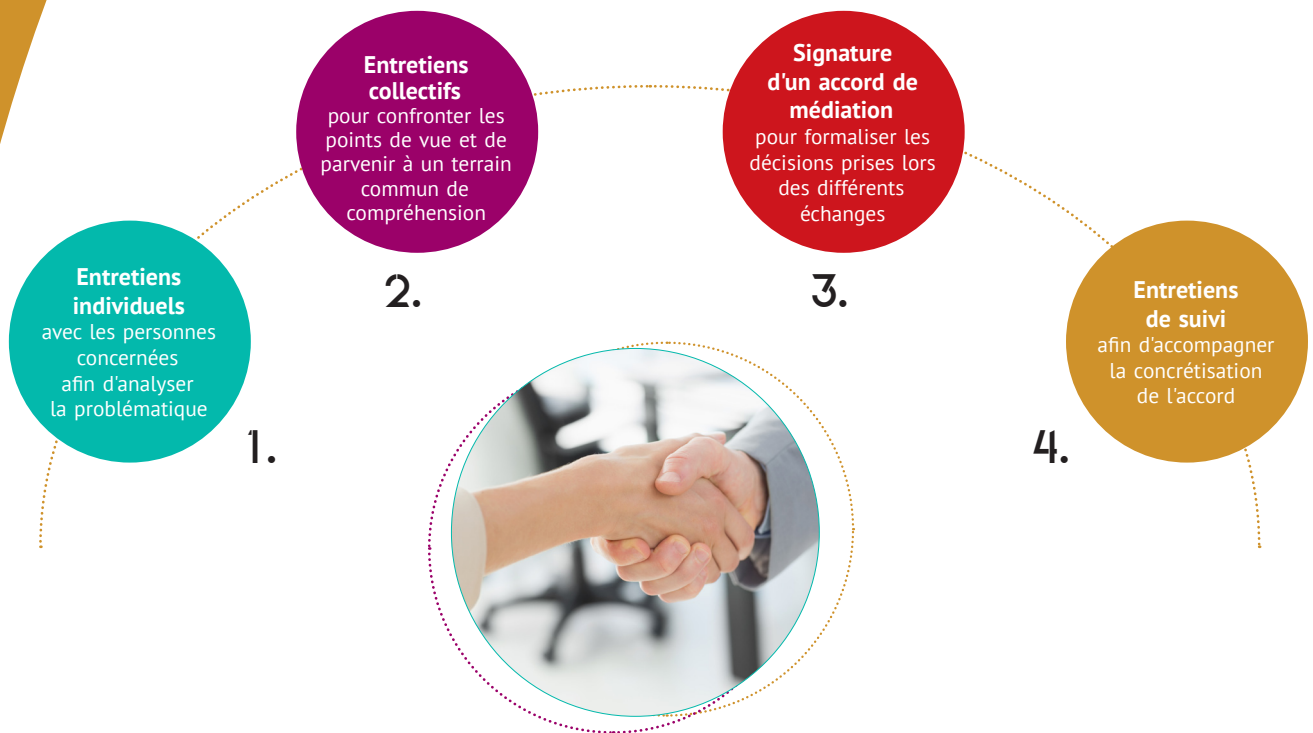
Il s'agit de questionner le projet de la collectivité pour le service, de préciser le positionnement et les fonctions de chaque acteur concerné.

Ainsi, la démarche de médiation s'inscrit dans une réflexion globale sur l'organisation.



LES MODALITÉS D'INTERVENTION

La médiation se décompose en 4 temps :



LES PRINCIPES QUI GUIDENT NOS ACTIONS

- ▶ Le respect de la **confidentialité**.
- ▶ Un **principe de bienveillance** vis-à-vis des agents rencontrés.
- ▶ Des **méthodes éprouvées** et la **connaissance des collectivités** du département.
- ▶ Le **positionnement neutre** du Centre de Gestion, tiers de confiance.
- ▶ Des **pré-requis sont nécessaires** : le portage du projet par la direction et les élus, la relation de confiance et d'ouverture permettant de réinstaurer le dialogue.

NOS TARIFS

- ▶ La tarification est établie selon le tarif horaire des missions de **conseil et accompagnement** fixé chaque année par le Conseil d'Administration du CDG 35.
- ▶ L'estimation du coût de la mission est prévue dans le projet d'intervention établi à l'issue du premier rendez-vous d'analyse de la demande.
- ▶ Le détail des tarifs est en ligne sur notre site (rubrique Connaitre le CDG 35 / Les services aux collectivités).

Contacts

Service Conseil
et Développement

▶ Elise ENDEWELT

Responsable de service
conseil-developpement@cdg35.fr

▶ Secrétariat du service

Tél. 02 99 29 76 93

CDG 35

Village des collectivités
territoriales

1 avenue de Tizé - CS 13600
35236 THORIGNÉ-FOUILLARD CX

Tél. 02 99 23 31 00 - Fax 02 99 23 38 00

contact@cdg35.fr - www.cdg35.fr