

Cdg 35

Relations
au travail et
gestion
de conflits



Prévenir les situations de conflits et gérer les crises

Les exigences d'un environnement professionnel en perpétuelle mutation dans la Fonction Publique Territoriale, les défis posés par la recherche d'économies, la dématérialisation, l'individualisation de la rémunération... requièrent la vigilance de tous afin de préserver la qualité de vie au travail.

Les collectivités doivent aussi s'adapter aux évolutions de la société, aux attentes exprimées par les usagers et aux nouvelles aspirations des agents (management plus participatif, accompagnement dans des parcours professionnels de moins en moins linéaires, conciliation vie privée et vie professionnelle...).

Dans ce contexte évolutif, des incompréhensions émergent et sont sources de tensions, voire de conflits. En identifier les causes et agir de manière adaptée sont des enjeux essentiels pour les managers et les élus des collectivités territoriales.

Un accompagnement adapté à chaque situation

Le CDG 35 se tient à vos côtés dans votre démarche de gestion et de résolution de conflits et vous propose différents types d'accompagnements :

Espace d'écoute et d'accompagnement

Un espace de parole individuel et/ou collectif permettant tout d'abord aux agents de s'exprimer librement et de se sentir entendus et, d'autre part, de désamorcer l'escalade conflictuelle et d'apaiser les tensions.

Médiation Conciliation

Un mode de résolution de conflit qui s'appuie sur la responsabilité et l'implication personnelle de chacun. Encadré par un tiers extérieur, ce processus collaboratif a pour objectif d'identifier les conflits, de les verbaliser et de trouver un terrain de compréhension et d'entente entre les personnes concernées.

Médiation Préalable Obligatoire

Dans le cadre d'un dispositif expérimenté par le CDG 35, les collectivités peuvent avoir recours à la médiation préalable pour leurs agents, dans le cas de certaines décisions individuelles défavorables, avant tout contentieux. L'intervention d'un tiers médiateur facilite alors la recherche d'un accord amiable entre les parties.

Démarches de prévention des RPS et amélioration de la qualité de vie au travail

Visant l'amélioration des conditions de travail et la performance globale des collectivités, ce type de démarche permet d'identifier les facteurs de risques psychosociaux en interrogeant l'organisation du travail, les valeurs, le sens et les relations au travail.

Accompagnement managérial

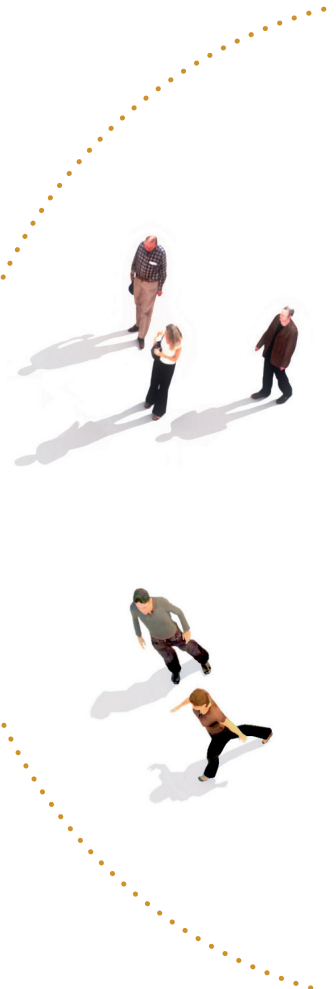
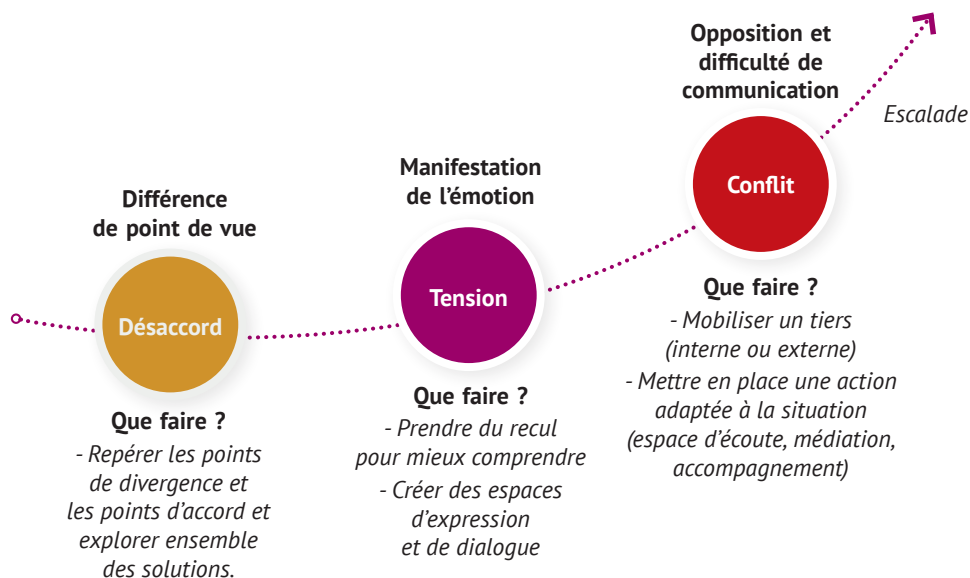
Au niveau individuel ou collectif, accompagner des managers dans l'instauration d'une dynamique de groupe favorable (confiance, gestion de conflits, régulation de tensions...) et le développement d'une posture et de pratiques adaptées.

Diagnostic organisationnel

Une démarche collective permettant de prévenir les situations de tensions en identifiant les facteurs organisationnels impliqués (rôle, missions, contraintes de chacun, communication et coordination, outils et procédures RH...).

L'évolution possible d'une situation de conflit

Comprendre les situations rencontrées permet d'identifier les stratégies à adopter et d'éviter une escalade vers un conflit aggravé.



Les principes pouvant influencer positivement la qualité des relations de travail

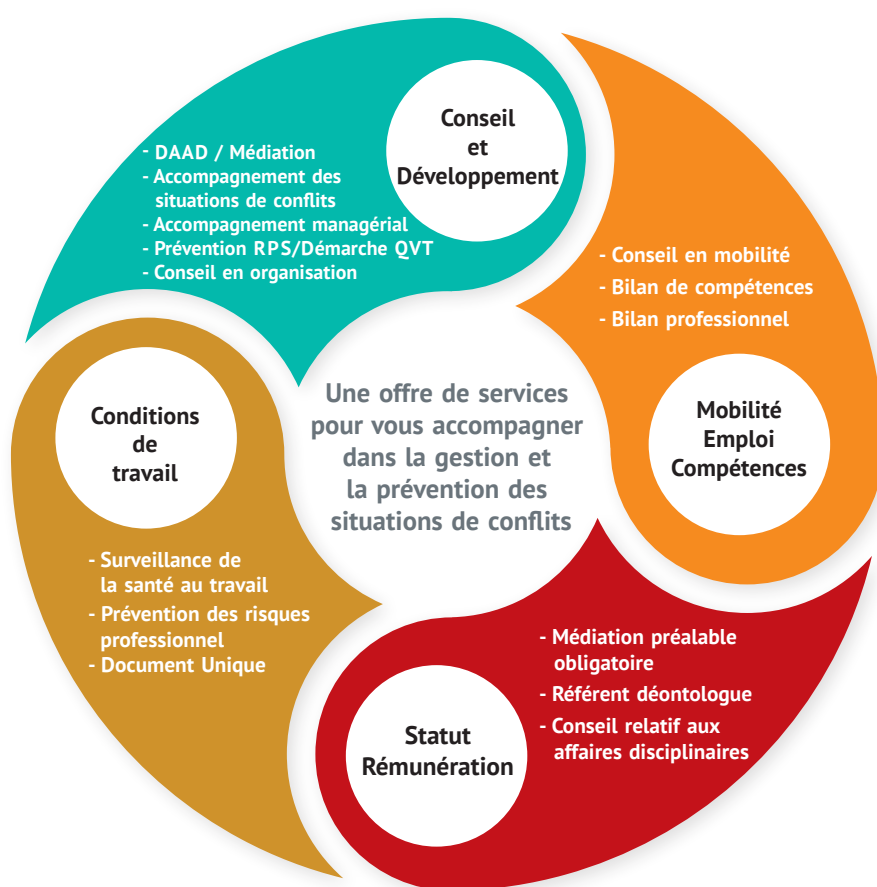
Intégrer ces différents éléments dans les pratiques managériales favorise les effets durables d'une politique de prévention et d'amélioration des conditions de travail.



Le CDG 35, interlocuteur de confiance

Le Centre de Gestion, au vu de ses domaines d'interventions complémentaires (juridique, management, santé...) et de sa posture de neutralité, est reconnu comme un tiers de confiance par tous les acteurs des collectivités.

Le CDG 35 accueille les élus, directions et agents en prise avec des difficultés relationnelles et s'efforce de leur apporter des réponses adaptées. Ainsi, l'établissement réunit une équipe pluridisciplinaire à même de vous proposer des interventions ciblées selon les besoins identifiés.



Contacts

- ▶ **Service Conseil et Développement**
conseil-developpement@cdg35.fr
- ▶ **Service Conditions de travail**
conditionsdetravail@cdg35.fr
- ▶ **Service Mobilité - Emploi - Compétences**
formation.metiers@cdg35.fr
- ▶ **Service Statuts - Rémunération**
mediation@cdg35.fr

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