



Preventech Consulting est un cabinet-conseil dédié à l'amélioration des conditions de travail, organisé autour de 3 pôles :

- Sécurité au travail
- Ergonomie
- QVCT



# Médiation inter-individuelle

## CONTEXTE

Lorsqu'au sein d'un collectif de travail, des tensions apparaissent et que la communication devient difficile au point que certains ressentent un mal être et/ou ne se parlent plus, la médiation permet de retrouver la voie du dialogue et la confiance nécessaire pour pouvoir travailler ensemble. Plus de 70% des médiations aboutissent à un accord.

### Dans quelles situations peut-on avoir recours à la médiation ?

Chaque fois que des tensions empêchent de travailler efficacement dans un climat de confiance et de coopération, la médiation est un moyen efficace de résolution des causes de dysfonctionnement dans la relation :

- entre un collaborateur et son manager
- au sein d'une équipe
- entre deux ou plusieurs services
- entre la Direction et les partenaires sociaux

## OBJECTIFS

- ▶ Amélioration de sa performance grâce au bien-être de ses collaborateurs
- ▶ Economie de coûts :
  - une médiation coûte moins cher qu'une procédure en justice pour licenciement abusif, harcèlement moral ou qu'une grève
  - une médiation est plus rapide qu'un procès (gain de temps) ; elle est généralement conclue en moins de 3 mois (cf étude de la pratique de la médiation par les directions juridiques réalisée par Squaremetric en 2012) et dure en moyenne 10 heures
- ▶ Une médiation permet de diminuer le taux d'absentéisme
- ▶ Tout ne peut pas se régler en interne ; l'intervention d'un tiers extérieur permet de débloquer les situations

## ? MOYENS

- ▶ Intervenant : Médiateur en entreprise

### Rencontre du médiateur avec le mandant



(Direction Générale/DRH) et, le cas échéant, avec le prescripteur (le CHSCT, le médecin du travail):  
Ces entretiens ont pour objet de recueillir les attentes du mandant et du prescripteur, confirmer le périmètre et l'objet de la médiation et préparer l'organisation pratique de la médiation (lieu neutre, formalisation de la proposition aux collaborateurs concernés).

### Entretiens individuels préparatoires



Au cours de ces entretiens, le médiateur présente la démarche de médiation, entend chacune des personnes concernées et valide leur accord individuel à venir en médiation (accord formalisé par une convention d'entrée en médiation).

### Rencontre plénière de médiation



La durée d'une rencontre est d'une journée ou deux demi-journées. Le nombre de participants est d'environ une douzaine de personnes. Le médiateur fixe le cadre et guide les échanges entre les participants.  
A l'issue de la rencontre, le médiateur invite les participants à réfléchir à ce qu'ils souhaitent en dire à l'extérieur (Direction, CHSCT, collègues de travail etc...) et à le formaliser par un écrit commun.

#### Le cadre déontologique :

Le médiateur est neutre, impartial et indépendant de l'entreprise et des participants à la médiation. Il garantit un cadre permettant aux personnes de faire émerger des solutions en s'appuyant sur leurs propres ressources et compétences.

La médiation est une démarche volontaire ; chacune des parties, ainsi que le médiateur, demeurent libre de l'interrompre à tout moment.

La médiation est un processus confidentiel. Le contenu des échanges intervenus avec le médiateur, en entretien individuel ou en réunion plénière reste confidentiel et n'est pas divulgué, sauf à ce que les participants en manifestent expressément le souhait.