



Résoudre le conflit par la médiation

LA MÉDIATION, UNE PROPOSITION DE RÈGLEMENT DE TOUS LES CONFLITS

- ➔ **La médiation permet aux personnes de rétablir le dialogue avec l'aide d'un tiers qualifié**, afin de trouver par elles-mêmes une solution satisfaisante à leur conflit. La médiation réunit deux ou plusieurs personnes dans un processus volontaire, engageant et confidentiel.
- ➔ La médiation est particulièrement adaptée pour réduire les RPS.

Qui peut mettre en place la médiation ?

- Les personnes en conflit, les parties (art. 1528 du code de procédure civile) peuvent demander la mise en place d'une médiation.
- L'ensemble des parties prenantes directes ou indirectes : dirigeant, DRH, CHSCT, CSE, organisations syndicales, le service santé au travail mais aussi l'inspection du travail ou l'inspecteur CARSAT peuvent proposer une médiation dans un contexte conflictuel.
- Le conseil de prud'hommes saisi du litige peut également désigner un médiateur après avoir recueilli l'accord des parties.
- La médiation peut être déclenchée par ailleurs en cas de harcèlement moral (art 1152 - 6 du code du travail)

NOS VALEURS

- **Expérience**
- **Écoute**
- **Proximité**
- **Disponibilité**
- **Déontologie**
- **Pédagogie**
- **Rigueur technique**
- **Bienveillance**
- **Compétence**
- **Indépendance**
- **Contrôle qualité**

Résoudre le conflit par la médiation

Les principaux objectifs :

➔ Trouver des solutions durables pour sortir de la crise relationnelle

- Garantir un cadre sécurisant avec l'aide d'un professionnel impartial, neutre, indépendant, bienveillant et compétent qui facilite l'expression de la parole de chacun dans le respect mutuel
- Restaurer un équilibre relationnel

➔ Diminuer le mal-être et prévenir la violence au travail

- Permettre l'expression des ressentis et des attentes
- Favoriser le dialogue et instaurer une compréhension mutuelle
- Apaiser les tensions
- Protéger les individus et les collectifs des conséquences du conflit
- Améliorer les ambiances de travail

➔ Responsabiliser par l'appropriation du processus

- L'important est le pouvoir d'agir de chacun au cours de ce processus. Les canadiens évoquent ainsi le terme de « Capacitation ». Les parties s'engagent dans cette dynamique afin de trouver par elles-mêmes une solution satisfaisante à leur conflit. « Chacun est acteur de son propre destin ! »
- Les personnes qui ont participé à une médiation expriment leur satisfaction quel qu'en soit le résultat

➔ Rechercher, aboutir à un accord autorise l'ouverture de nouvelles voies relationnelles et bienveillantes.

➔ Cette dynamique beaucoup moins onéreuse s'instaure au plus près des intérêts et des besoins de chacune des parties, dans le respect de leurs droits et obligations respectifs.

➔ Plus rapide que la voie judiciaire qui ne peut toutefois pas être exclue en cas de non aboutissement de la médiation.

➔ Le plus souvent la médiation permet d'obtenir réparation à un niveau au moins équivalent si ce n'est supérieur à l'action judiciaire qui ne peut contraindre les parties à dialoguer.



LES 7 ATOUTS DU PROCESSUS DE MÉDIATION AVEC TECHNOLOGIA :

- 1** Une mise en œuvre aisée
- 2** Une possibilité d'échapper à une crise grave
- 3** Des coûts maîtrisés sans procédure judiciaire
- 4** Des salariés remotivés et responsabilisés
- 5** Un médiateur indépendant, accepté par chacun, neutre et impartial
- 6** Un processus confidentiel (avant, pendant, après)
- 7** Un dialogue restauré