


➔ LA MÉDIATION EN BREF

- > La médiation du travail est un **moyen de prévention et de gestion des conflits au sein d'une organisation** :
 - C'est un **moyen de préserver le dialogue** au sein d'une équipe, ou entre les salariés et la hiérarchie dans une organisation;
 - C'est un **moyen de restaurer le dialogue** quand il est difficile ou rompu;
 - c'est un **outil pour améliorer la qualité de vie au travail et prévenir les risques psychosociaux** au sein d'une organisation.
- > Il s'agit d'un acteur **de la médiation, indépendant, impartial et neutre**, intervenant dans les relations au sein de l'organisation, à la demande des salariés, de leurs représentants, des dirigeants ou des ressources humaines, dans la confidentialité et le respect de la volonté des personnes.



En tant qu'acteur de l'accompagnement, vous pouvez être amené à jouer le rôle de médiateur, mais veillez à bien respecter les principes d'indépendance, de neutralité et d'impartialité qui sont au cœur de la médiation. Avant d'envisager d'intervenir, posez-vous les bonnes questions !

➔ LES GRANDES ÉTAPES D'UNE MÉDIATION DU TRAVAIL

- > **La demande** : elle peut être à l'initiative du salarié, du responsable d'équipe, du DRH, des dirigeants bénévoles ou encore par le juge dans le cadre d'une procédure judiciaire.
- > **Des entretiens individuels confidentiels** : Ces entretiens se déroulent avec chacune des personnes concernées, pour écouter et cerner les besoins de chacun.
- > **Des entretiens de médiation** : Ces entretiens ont pour objectif de trouver une solution qui convienne à chacun
- > **La clôture de la médiation** : Il est possible de signer un ou plusieurs protocoles d'accord si les personnes le jugent nécessaire.

➔ À QUEL MOMENT SE LANCER DANS LA MÉDIATION ?

Le médiateur du travail peut intervenir dans différentes situations qui peuvent concerner votre association, notamment :

Situation	Objectifs d'intervention	Outils d'intervention
Rupture de la coopération	Recréer le lien	Série d'entretiens
Projet de fermeture ou de réorganisation de l'association	Maintenir la confiance par le dialogue	Série d'entretiens
Confusion dans les objectifs donnés	Renouer la confiance par le dialogue	Entretiens collectif
Risques psychosociaux, burnout	Renouer le dialogue, permettre l'expression	Accompagnement individuel
Difficultés du travail d'équipe	Renouer le dialogue, accompagner la coordination	Série d'entretiens
Litige avec les bénéficiaires, partenaires, etc.	Renouer la confiance par le dialogue et accompagnement au compromis	Série d'entretiens
Conflits de valeurs Incompréhensions	S'expliquer et s'accepter	Entretiens de médiation

➔ VOUS SOUHAITEZ EN SAVOIR + ? PARLEZ-EN !

Vous pouvez prendre contact avec des médiateurs du travail auprès des professionnels de la Médiation :

> dans le Rhône : <http://mediation-a-lyon.fr/mediation-lyon/mediation-du-travail/>
(déplacement possible sur les territoires)

Gaëlle Walker, gaelle-walker@mediation-du-rhone.fr, 0676606169

Frederiques Moulinier Fuentes, fuentes.moulinier@orange.fr 0684457353

> dans la Drôme : Marielle Planelle, mp.mediation-active@heraclass.eu

> à Chambéry : Maité Cordelle, maite.cordelle@gmail.com

> à Grenoble : François Savigny, savigny@wanadoo.fr

Cette fiche a été réalisée dans le cadre de la démarche PMAE en partenariat avec Gaëlle Walker et Frédérique Moulinier Fuentes, médiatrices du travail qui sont intervenues lors de la journée régionale d'échanges PMAE.