



## Le processus de la médiation



- Révéler les **malentendus, interprétations, non-dits**
- Permettre d'**exprimer le vécu et le point de vue de chaque personne**
- Faire émerger et reconnaître les **besoins de chacun et de chacune**
- Accompagner la **recherche de solutions**

## Le cadre de la médiation



- Un **processus encadré** par la loi
- La **confidentialité** des échanges
- Un **tiers neutre, impartial, indépendant** et formé à la Communication NonViolente qui assure une **équité d'expression** des personnes et facilite le dialogue

## Les avantages



- Des relations allant vers une **compréhension mutuelle**, même en cas de rupture
- Un outil pour la mise en œuvre de la **RSE** et la prise en compte des **RPS**
- Une prise en considération de tous les aspects de la relation afin de trouver **une solution durable**
- Un **gain de temps et d'énergie** pour les gestionnaires
- Des **économies** par rapport au coût d'un procès ou de l'absentéisme

## Exemples de cas de médiations



- **Cas d'un conflit entre un ou une gestionnaire** nouvellement arrivée **et son équipe** qui s'oppose à toutes propositions émises
- **Retour d'un ou d'une salariée** absente depuis 1 an alors que sa ou son gestionnaire ne souhaite pas voir revenir la personne dans son équipe
- **Tensions** au sein d'une équipe à la **suite de changements de procédures de travail et d'outils**
- **Répartition implicite des responsabilités** entraînant un climat de travail incertain et conflictuel
- **Mise en lumière de dysfonctionnements organisationnels** qui suscitent des oppositions

## La médiation en entreprise



- Entre deux ou plusieurs collaborateurs ou collaboratrices
- Entre un ou une gestionnaire et une équipe
- Entre deux équipes

## C'est également

- Des conflits commerciaux avec
  - un ou une cliente
  - un ou une partenaire d'affaires
- Des conflits entre associé·es
- ...

## Le déroulé de la médiation



- **Une analyse des besoins** : valider la pertinence de ce processus avec votre situation, proposer un protocole adapté et le planifier avec vous
- **Un ou plusieurs entretiens individuels** pour chaque personne
- **Une ou plusieurs séances plénières** : les parties sont réunies avec le médiateur ou la médiatrice qui conduit les échanges
- **Une recherche de solutions** : peut déboucher sur la rédaction d'un accord qui pourrait être homologué par la ou le juge en cas de procédure judiciaire
- **Un suivi des accords** : possibilité d'interventions ponctuelles pour accompagner la mise en œuvre des accords dans la durée