

Rapport d'activité

BILAN GLOBAL DE LA PRATIQUE DE MEDIATEUR (Réseau de médiateurs de l'institution Régionale)

Hauts de France
Juin 2019 / Aout 2022



Table des matières

1/La médiation professionnelle au sein de notre institution	2
2/ Comment se déroule une médiation ?.....	2
3/ Déontologie et règles de la médiation professionnelle	2
4/ Tableau récapitulatif des médiations	3

Le PACT, Plan d'Amélioration des Conditions de Travail a mis en avant une série d'actions visant l'accompagnement des agents et des managers. Il y a été notamment proposé de développer la médiation professionnelle au sein de l'institution.

Afin de répondre à ces enjeux fort d'accompagnement, la Direction des Ressources Humaines a développé cette nouvelle compétence par la nomination d'un médiateur interne avec l'animation d'un réseau de médiateurs professionnels internes.

Ce type d'accompagnement tant individuel que collectif favorise d'une façon générale la restauration et le maintien de contextes de travail constructifs et apaisés. La médiation permet aux personnes impliquées dans un conflit d'exprimer leurs émotions, de comprendre le cheminement des événements, leur responsabilité, de découvrir leur capacité à changer d'attitude ainsi, de changer la situation et de retrouver une qualité relationnelle au sein de leur environnement professionnel.

Les médiations individuelles et collectives, elles sont réalisées par le réseau de médiateurs constitués d'1 médiateur certifié et 3 médiatrices certifiées qui se répartissent l'ensemble des Hauts-de-France en fonction des besoins de médiation.

1/La médiation professionnelle au sein de notre institution

La médiation professionnelle, méthode alternative de résolution des conflits, vise à rétablir une communication au moins fonctionnelle et professionnelle entre les parties concernées et à apporter un accompagnement dans la recherche d'une solution à leur conflit.

En règle générale, la médiation permet aux agents d'une même équipe ainsi qu'aux relations collaborateurs-trices /encadrants impliquées dans un conflit d'exprimer leurs émotions, de comprendre la courbe de vie du conflit, leurs responsabilités, de découvrir leurs capacités à changer d'attitude et ainsi, à changer la situation et à retrouver une qualité relationnelle au quotidien.

La médiation professionnelle contribue donc à la prévention de ces conflits et à la recherche de la qualité de vie au travail dans les relations professionnelles.

2/ Comment se déroule une médiation ?

La médiation est un processus, détaillé ci-dessous en 3 étapes :

Étape 1 : Un entretien individuel avec chaque agent concerné pour établir un "diagnostic" de la situation.

A l'issue de cet entretien, l'agent choisit de façon volontaire d'engager une médiation et il accepte les règles inhérentes à la médiation.

Étape 2 : Un entretien de médiation dont l'objectif est de parvenir à poser le problème à résoudre entre les parties prenantes.

Étape 3 : Un entretien de résolution de problème qui permettra aux parties prenantes de transcrire les points d'accords sur un protocole et de signer chacun leurs engagements.

3/ Déontologie et règles de la médiation professionnelle

La médiation s'inscrit dans les principes et les engagements qui sont celles du médiateur : impartialité, neutralité, indépendance ; tout en garantissant la confidentialité et en gardant la bonne distance face à la situation.

Les 4 règles de la médiation : **écoute, respect, ouverture, confidentialité.**

Chacune des parties sera invitée à signer un engagement de confidentialité en début de processus

4/ Tableau récapitulatif des médiations

► Les conciliations (Siège / EPLE)

Conciliations Agents Siège et EPLE

-Les conciliations (Siège et Eple) sont réalisées par le médiateur et font suite à une demande de révision de l'entretien professionnel.

Pour l'année 2019 : 08

Pour l'année 2020 : 12

Pour l'année 2021 : 04

Pour l'année 2022 : au 1^{er} août : 2 conciliations

► Les médiations

Médiations Siège et EPLE des Hauts-de-France

	Siège et Ports		Lycées et CREPS	
	Médiations individuelles	Médiations collectives	Médiations individuelles	Médiations collectives
2020	0	1	1	0
2021	2	0	5	2
Au 1 ^{er} août 2022	3	1	6	5
Total	5	2	12	7



957261386