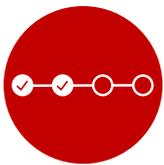


La médiation est un processus amiable par lequel des parties conviennent de demander à un tiers (le médiateur) de les accompagner dans la recherche d'une solution à leur conflit.



A quel moment mettre en place une médiation?

Quand un conflit avéré entre 2 ou plusieurs personnes induit des comportements, des attitudes ou des actes gênant le bon fonctionnement d'un service ou provoquant des souffrances parmi les salarié-e-s d'une structure.



Comment se déroule une médiation?

Une médiation est un processus court en deux étapes : le médiateur invite d'abord chacune des parties concernées à un entretien individuel d'1h dont l'objectif est d'identifier le problème, de poser les règles de fonctionnement et de valider leur adhésion au processus.

Dans un second temps les parties sont mises en présence pour exprimer leur désaccord, confronter leurs points de vue et leurs ressentis puis construire ensemble une solution conforme à leurs intérêts mettant fin au conflit. Ce temps se décline en deux rencontres - la première d'une durée de 2h30 et la seconde de 2h. L'idéal est de concentrer les différentes étapes de la médiation sur un temps court (une ou deux semaines).

→ Au préalable, une première rencontre entre le médiateur et le responsable hiérarchique permettra d'identifier la pertinence de l'outil, de préparer et de cadrer l'intervention.



Où se déroulent les rencontres?

La médiation peut se dérouler au sein de la structure (bureau, salle de réunion) sous réserve que puisse y être assurée la confidentialité des échanges. Il est également possible que les rencontres aient lieu dans des locaux plus neutres.



Qui intervient?

Seules les personnes impliquées par le conflit et le médiateur interviennent dans la médiation et sont présentes lors des entretiens. Ceux-ci sont strictement confidentiels.

Le médiateur est quant à lui un tiers indépendant et impartial, professionnel formé à la médiation et respectant le code déontologique de la profession.

CONTACT:

AMÉLIE CALOIN

03.28.29.87.58

ALADHO-DIRECTION@ORANGE.FR