



FO DGFIP
54
la force syndicale

Cité Administrative - Bat. Y
54000 NANCY
06 73 57 17 11
fo.ddfip54@dgfip.finances.gouv.fr



Site WEB : www.fo-dgfip-sd.fr/054/

Médiation sociale

La DGFIP a mis en place une cellule de médiation sociale.

Elle est composée de médiateur du réseau conduisant des missions de médiation.

Cette cellule est directement rattachée aux bureaux RH de la Centrale.

Qu'est-ce que la médiation sociale :

Il s'agit d'une conciliation qui vise à apporter un soutien au management et aux agents en appréhendant les situations interpersonnelles complexes, et à aider au règlement amiable des conflits au sein d'un collectif de travail.

Le cadre de son intervention est délimité :

- à l'occasion d'une situation de relations interpersonnelles fortement dégradées pour résoudre un conflit collectif, par la recherche de solutions partagées ;
- en anticipation dans le but de mettre en exergue les éléments humains et environnementaux d'une situation professionnelle en évolution.

La médiation sociale n'a donc pas vocation à traiter une situation individuelle, comme par exemple la gestion d'un agent en difficulté, une demande suite à l'évaluation professionnelle ou un dossier disciplinaire.

La médiation sociale permet d'intervenir dans des situations où un espace de dialogue n'est pas pertinent car les difficultés dépassent le simple cadre de l'organisation du travail.

Les conditions et modalités de saisine de la cellule de médiation sociale :

La demande de médiation est effectuée par l'administration.

La méthode d'intervention :

Dans un premier temps, le médiateur étudie le contexte et regarde notamment ce que la direction a tenté de mettre en place sans succès.

Ensuite, il mène une série d'entretiens collectifs ou individuels avec les agents du service concerné.

Cela lui permet de faire un diagnostic de la situation et d'élaborer, avec les acteurs concernés, une proposition de plan d'action validé par l'ensemble des parties.

La confidentialité des propos recueillis au cours de la mission de médiation est garantie. D'ailleurs, l'ensemble des documents, témoignages,... sont détruits à l'issue.

Si la médiation débouche sur un accord porté en tout ou partie à la connaissance du commanditaire, celui-ci accuse réception des informations qu'il a reçues et informe les agents des suites qui seront données aux éventuelles demandes de soutien mentionnées dans l'accord.

Un suivi de l'accord de médiation est proposé par la médiation interne à la direction et aux participants, dans les mois suivants la ou les rencontre(s), en fonction du contexte.

Si la médiation n'a pas abouti à un accord, le médiateur en informe la direction, qui communique auprès des agents pour prendre acte de la situation et les informer des autres actions envisagées pour restaurer les conditions de travail sereines, en associant les acteurs utiles à cette action collective.