

## Qui sommes-nous ?

Une cellule nationale rattachée à la Sous-direction dialogue social, réglementation et valorisation de la DGFIP

### Une équipe de médiateurs internes formés à la médiation interpersonnelle et collective :

- 3 médiateurs dédiés en centrale en charge du pilotage de l'activité :



Christine  
Leprince



Régis  
de Nicolo



Stéphanie  
Salen

- Des médiateurs dans le réseau conduisant des missions de médiation en complément de leur activité principale.

Retrouvez les coordonnées des médiateurs sur ULYSSE, rubrique « les agents > vie de l'agent > présentation des médiateurs »

Au parcours professionnel varié.

Expérimentée en accompagnement et management d'équipes de travail.

Membre du réseau national des médiateurs internes dans de grandes entreprises ou administrations.

## Nos valeurs

NEUTRALITÉ  
IMPARTIALITÉ

CONFIDENTIALITÉ  
INDÉPENDANCE

### Comment nous contacter ?

- Par une fiche de saisine transmise par les directions ou les structures de l'administration centrale.
- Par mail : [mediationinterne@dgfip.finances.gouv.fr](mailto:mediationinterne@dgfip.finances.gouv.fr)
- Par téléphone : 01 53 18 00 13

Toute demande sera instruite par la cellule médiation. Elle prendra contact avec la direction concernée en cas de saisine directe.

### Pour en savoir plus

ULYSSE,  
rubrique  
« les agents >  
vie de l'agent »

Retrouvez  
la DGFIP sur



## LA MÉDIATION INTERNE

Une approche collective  
en prévention à la DGFIP



## Qu'est-ce que la médiation ?

### Un dispositif d'accompagnement des collectifs de travail :

- en **prévention**, en période de transformation présentant un enjeu local fort ou une situation relationnelle à risques :

→ **LA MÉDIATION DE PROJET**

- en **réparation**, pour dénouer des tensions relationnelles afin d'éviter une escalade du conflit compromettant le fonctionnement d'un service :

→ **LA MÉDIATION DE CONFLIT**

**Une action rapide** : menée dans la plupart des cas en moins de 4 mois.

**Un temps et un espace dédiés**, garantis par les règles de confidentialité et la présence d'un tiers formé à la pratique de la médiation, permettant de s'écouter et de se parler pour mieux se comprendre.

**Une méthode spécifique** basée sur le volontariat qui permet une transformation durable de la relation, car résultant de l'accord des parties, co-responsables du plan d'action qu'elles ont choisi de retenir. Une approche humaniste basée sur l'intelligence collective et une attention apportée aux besoins exprimés par chacun.

## La médiation de projet

### À qui la proposer ?

Elle est offerte à l'ensemble des acteurs participant au projet de transformation, sur saisine des directions.

### Dans quels objectifs ?

- Anticiper les conséquences relationnelles inhérentes à tout changement.
- Réfléchir individuellement et collectivement aux futures interactions d'un collectif de travail.
- Aboutir à un plan d'actions concrètes, finalisé avec la direction et à un suivi/bilan réalisé par les médiateurs.

### Quel processus d'intervention ?

1. Exploitation d'un questionnaire individuel anonyme.
2. Réunions de travail en sous-groupes.
3. Synthèse des échanges en réunions collectives.
4. Réunion de restitution avec la direction.
5. Retour d'expérience après une période de fonctionnement du nouveau service.



## La médiation de conflit

### À qui la proposer ?

Elle est offerte à l'ensemble des membres d'un collectif de travail, sur saisine des directions.

### Dans quels objectifs ?

- Résoudre un conflit inter personnel ou collectif, par la recherche de solutions concrètes partagées.
- Rétablir la communication.
- Restaurer une ambiance de travail plus apaisée.

### Quel processus d'intervention ?

1. Une présentation de la démarche aux acteurs locaux.
2. Des entretiens individuels ou collectifs.
3. Une ou plusieurs séances de médiation.
4. Suites de l'intervention de la cellule de médiation :
  - un plan d'action finalisé par la direction
  - un suivi par le médiateur de la mise en œuvre des actions décidées (engagements des participants, actions de la hiérarchie).