

LA MEDIATION SOCIALE

Un nouvel outil estampillé « **Conditions de Vie au Travail** »

La DGFIP a mis en place une cellule de médiation sociale. Elle est composée de deux personnes qui ont suivi une formation en médiation interpersonnelle et médiation collective. Elle 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 a été délimité très précisément :

- 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 une direction du réseau ou un sous-directeur en Centrale, à l'initiative d'un cadre dirigeant, un chef de service, un (ou des), cadre ou un (ou des) agent. Les représentants des personnels, via la direction, peuvent demander une médiation. La cellule indique qu'elle étudiera toutes les demandes, même si elles n'ont pas suivi le circuit indiqué ci-dessus.

Dans le cas d'une saisine en accompagnement du changement, la demande relève de l'administration centrale.

La saisine se fait à l'aide d'un formulaire particulier.

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 collectif ou individuel 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 de la médiation. Le médiateur remet un rapport et une proposition de plan d'action à la direction. Le plan d'action est mis en œuvre sous la responsabilité de la direction demandeuse, mais le médiateur assure un suivi des recommandations qu'il a formulé et des décisions qui en ont découlé

Pour mémoire

Quelques principes attachés à l'intervention de la médiation sociale :

- la liberté des parties à accepter la médiation ;
- l'adhésion des parties sur l'objectif ;
- la responsabilité du médiateur sur le processus ;
- l'indépendance ;
- la neutralité du médiateur.

La cellule de médiation sociale a rédigé un guide qui est en ligne sur Ulysse dans la rubrique « vie de l'agent – conditions de vie au travail ».

Ulysse

vie de l'agent

–conditions de vie au travail.

il s'agit d'un outil supplémentaire mis à la disposition des agents et des directions pour améliorer les relations de travail au sein des services. C'est un outil d'aide au management dont tous les agents et les cadres doivent connaître l'existence car il est susceptible de les aider à résoudre des conflits interpersonnelles souvent très difficiles à vivre.

Il est très important que les cadres et les équipes dirigeantes comprennent que la médiation sociale n'est pas là pour les juger mais qu'elle constitue un acte naturel de management pour traiter des situations complexes qui nécessitent une aide extérieure.

N'hésitez pas à nous contacter si vous souhaitez que **FO - DGFIP** vous soutienne dans votre demande de saisine de la cellule de médiation sociale.

FO DGFIP 91

FO - DGFIP 91



Bulletin d'adhésion

Nom

Prénom

Grade :

Affectation :

Déclare vouloir adhérer au syndicat **FO DGFIP**