



CANTON DU VALAIS
KANTON WALLIS

Bureau de soutien
et de gestions des conflits

La médiation

Bureau de soutien et de gestion des conflits

Route de Gravelone 1
1950 Sion

BSGC@admin.vs.ch
vs.ch/web/bsgc
027 607 35 50

La médiation fait partie des prestations du bureau de soutien et de gestion des conflits de l'Etat du Valais.

Cette structure neutre, impartiale et indépendante met à disposition des collaborateurs et collaboratrices un cadre confidentiel de médiation, permettant d'aborder les difficultés relationnelles en vue de rétablir la confiance nécessaire à une bonne collaboration professionnelle.

La médiation, définition et rôles de chacun-e

La médiation est un cadre privilégié - un temps, un lieu - en dehors du contexte professionnel ordinaire dans lequel les personnes qui le souhaitent peuvent rétablir entre elles une communication directe, en abordant ensemble leurs difficultés, en confrontant leurs points de vue, pour tenter de mettre en lumière leurs divergences mais aussi leurs convergences, puis en élaborant leurs propres solutions en vue d'améliorer leurs relations professionnelles.

Son originalité tient à la présence des médiateurs/médiatrices : personnes tierces, neutres, impartiales, sans pouvoir de décision, mais ayant pour mission de veiller à la confidentialité du contenu des échanges, d'encourager une communication respectueuse et emprunte de transparence entre les personnes en médiation et de les soutenir dans la recherche de solutions.

Si les personnes médiatrices sont garantes du cadre de la médiation, les personnes en conflit, elles, s'engagent personnellement dans la tentative de clarification et de résolution de leur différend, en acceptant le cadre proposé, en particulier la confidentialité. Nul ne peut par conséquent être contraint à la médiation, car celle-ci y perdrait son efficacité et son sens.

En résumé, la médiation est un processus **volontaire**, dans un **cadre structuré** par la confidentialité et le respect, dont les médiateurs et médiatrices sont garant-e-s.

Pour qui ?

Tous les employés et cadres de l'Administration cantonale, le personnel du Ministère public et des Tribunaux valaisans, les collaborateurs de l'AI et de la CCVC ainsi que les enseignants du secondaire II.

Dans quelles situations ?

Les relations professionnelles entre deux ou plusieurs collaborateur-s ou collaboratrice-s, quel que soit leur niveau hiérarchique, peuvent devenir difficiles, au point d'entamer la confiance en l'autre, la motivation au travail et même parfois avoir un impact au niveau de la santé.

Ces difficultés peuvent notamment provenir de la perception d'un manque de respect, d'écoute, de reconnaissance par l'autre et/ou encore d'une communication insatisfaisante, voire ressentie comme blessante, de déceptions ou de sentiments d'injustice. Le conflit peut aussi être lié à une conception différente du travail et de son contexte, de la manière de le réaliser ou de l'organiser, du sens et de l'implication qu'on y donne.

De telles difficultés ne se résolvent pas si la communication n'est pas rétablie. Un conflit mal géré finit par s'aggraver et peut, à terme, déboucher sur des comportements abusifs.

Pour quels objectifs ?

La médiation a pour objectif premier de permettre aux personnes de poursuivre la relation de travail dans un esprit de respect durable et mutuel. Son processus vise à améliorer la communication et la compréhension entre des personnes qui ont perdu tout ou partie de la confiance nécessaire à une meilleure collaboration.

La médiation peut aussi être envisagée lorsqu'une personne quitte son poste et, pour favoriser un nouveau départ, souhaite terminer la relation de travail en clarifiant ce qui était devenu difficile dans la relation professionnelle avec tel-le collègue et/ou tel-le supérieur-e hiérarchique.

Quelle que soit l'hypothèse envisagée, la médiation se définit comme un **outil de clarification** de certains événements, de difficultés vécues par les personnes au niveau de leurs relations professionnelles, mais aussi de clarification de leurs besoins. Au-delà des faits à l'origine des problèmes évoqués, la médiation permet aux personnes concernées d'identifier les émotions qui sont présentes dans le conflit et les valeurs qui sont touchées, puis de rechercher des pistes concrètes pour surmonter le différend.

Toute question d'ordre professionnelle peut être abordée en médiation sous l'angle de ses effets sur la relation de confiance. La médiation ne sert toutefois pas à discuter, influencer ou renégocier une décision de la hiérarchie, ni ne sert à celle-ci à asseoir des décisions de nature organisationnelle.

Il est d'ailleurs demandé aux personnes en médiation de ne pas entreprendre de démarches parallèles pendant la médiation qui pourraient la mettre en péril.

La confiance minimale indispensable à la collaboration professionnelle se rétablit souvent au travers de ce processus de clarification et recherche de solutions. D'une manière générale, la médiation s'avère souvent efficace si le conflit y est abordé de manière précoce.

Sur quoi porte la confidentialité ?

Le contenu des échanges de médiation, qu'il s'agisse des entretiens préliminaires ou des rencontres de médiation, reste toujours strictement confidentiel et les parties signent un engagement à cet égard.

Par contre, s'agissant du processus de médiation, soit de l'existence de la démarche de médiation, une information à la hiérarchie et/ou aux ressources humaines est organisée afin de poser un cadre et des conditions dans le but de permettre un déroulement optimal du processus.

En cas de médiation suite à une demande des ressources humaines ou de l'autorité d'engagement, le bureau de soutien et de gestion des conflits leur communique si la médiation a eu lieu et si elle a abouti ou non. Toute autre information ne sera transmise qu'avec l'accord des parties.

De même, que la médiation ait été demandée par une personne ayant fait appel au bureau de soutien et de gestion des conflits, par l'autorité d'engagement ou les ressources humaines, si l'une des parties refuse d'entrer en médiation, les deux parties ont le droit de communiquer ce refus et le motif de refus aux ressources humaines ou à l'autorité d'engagement, afin que la situation conflictuelle puisse être traitée à l'interne.

Comment, quelles étapes ?

Etape 1 - entretiens individuels :

- Entre la personne ayant fait appel au bureau de soutien et de gestion des conflits et le ou la conseillère de ce bureau
=> la médiation est envisagée avec les avantages et les inconvénients de cette démarche
=> les besoins, les attentes et les craintes de cette personne sont alors examinés, dans une stricte confidentialité
Si la médiation est voulue, ce qui implique le plus souvent un effort important de la personne, le ou la conseillère prend contact téléphoniquement avec l'autre personne, avec qui la médiation est envisagée.

- Entre la seconde personne et le conseiller ou la conseillère.

Si la personne concernée accepte un entretien confidentiel avec le conseiller ou la conseillère, sont examinés ses propres besoins, attentes et craintes face à la médiation, dans une stricte confidentialité.

Cette seconde personne décide librement d'accepter ou non la médiation à l'issue de l'entretien.

En cas de refus, ce dernier pourra être communiqué aux ressources humaines ou à la hiérarchie tant par la seconde personne que par la personne ayant sollicité la médiation, dans le but que la situation de conflit puisse être traitée par d'autres mesures.

Le contenu de la discussion entre le conseiller ou la conseillère et l'une des personnes n'est pas transmis à l'autre, hormis les questions d'organisation de la médiation.

Etape 2 - engagement écrit en médiation

Si les deux personnes concernées souhaitent la médiation, elles sont invitées à signer un document résumant les « règles de participation à une médiation » et le remettent au bureau de soutien et de gestion des conflits avant la première séance.

Le conseiller ou la conseillère peut refuser la médiation en particulier si les conditions d'engagement, rappelées ci-après, ne lui semblent pas suffisamment garanties. En effet, la médiation est un processus qui **dépend de la seule volonté des personnes**, libres du contenu de leurs échanges et des solutions qu'elles proposent, sous réserve de leur engagement à :

- rechercher de bonne foi des solutions constructives, dans un climat de respect et d'écoute
- respecter une stricte confidentialité sur le contenu des échanges lors des entretiens individuels ou de médiation

- suspendre toute démarche parallèle propre à entraver le bon déroulement de la médiation
- participer aux séances fixées.

Ce cadre, usuel en médiation, défini par le bureau de soutien et de gestion des conflits n'est pas modifiable par les personnes.

Etape 3 : séance-s de médiation

Une séance de médiation dure deux heures environ, en présence d'une ou deux personnes médiatrices, dans les locaux du bureau de soutien et de gestion des conflits.

Chaque personne évoque brièvement les raisons qui l'amènent en médiation ainsi que ses attentes, propos qui sont ensuite résumés par l'une des personnes médiatrices.

La discussion s'engage ensuite entre les participant-e-s, accompagné-e-s par les personnes médiatrices, permettant d'identifier les points conflictuels, puis les solutions possibles.

Les médiateurs sont garants d'un cadre de respect mutuel dans l'échange et jouent un rôle actif de facilitateurs de la communication.

Les médiateurs peuvent interrompre une séance de médiation s'ils estiment que les conditions de respect ou de volonté constructive de l'un ou des intéressés ne sont pas réalisées.

Le **contenu des échanges** tenus pendant la médiation reste toujours **confidentiel**. Il n'est pas tenu procès-verbal, ni établi de rapport de médiation. Les notes prises par les médiateurs ne leur servent que de « fil rouge » le temps du processus et sont ensuite détruites.

Etape 4 : accord de médiation

Contenu

Son contenu est multiple, allant de la constatation d'une explication et d'une clarification du différend entre les protagonistes, jusqu'à l'indication de solutions précises, comme par exemple l'usage d'un langage respectueux.

Les accords de médiation ne portent pas sur des aspects organisationnels, ou alors, ils peuvent consister en la décision des intéressés de solliciter ensemble la hiérarchie afin de proposer une mesure organisationnelle qui leur paraîtrait opportune.

Forme

L'accord peut être oral ou écrit.

Transmission

L'accord peut être confidentiel ou transmis à des tiers (la hiérarchie par exemple) si les deux personnes le souhaitent.

Le contenu, la forme et le degré de confidentialité de l'accord sont toujours le fruit d'un accord des personnes elles-mêmes à l'issue de la médiation.

Si la hiérarchie ou les ressources humaines n'ont pas à être informées du contenu de l'accord; elles sont cependant tenues au courant du fait qu'une médiation a eu lieu et de la suite qui a été convenue, le cas échéant, d'autant plus lorsqu'elles sont à l'origine de la démarche.

Quelles suites ?

Les personnes conviennent ensemble de la suite éventuelle qu'elles entendent donner au processus. Il peut s'agir de la transmission de leur accord à un tiers ou de la fixation d'une nouvelle séance de médiation après un laps de temps pour refaire un point de situation.