

Un dispositif de médiation professionnelle pour prévenir, apaiser et traiter les tensions relationnelles et organisationnelles au sein des organisations publiques, avant qu'elles ne se cristallisent durablement

UN APPUI ADAPTÉ AUX RÉALITÉS DES ORGANISATIONS PUBLIQUES

Les organisations publiques et parapubliques (collectivités territoriales, établissements publics, organismes rattachés, structures en transformation) sont confrontées à des situations relationnelles complexes :

- **tensions** entre agents ou équipes,
- **conflits** managériaux ou hiérarchiques,
- **relations dégradées** entre services ou fonctions,
- **crispations** liées aux évolutions organisationnelles, aux réorganisations ou aux contraintes réglementaires.

Ces situations ne relèvent pas uniquement de difficultés individuelles. Elles prennent souvent racine dans des contextes institutionnels contraints, des jeux d'acteurs, des enjeux implicites ou un manque d'espaces de régulation adaptés. La médiation proposée vise à **restaurer des conditions de dialogue professionnel**, à **sécuriser les relations de travail** et à **préserver la continuité de l'action publique**, sans judiciarisation ni alourdissement des dispositifs existants.

UNE MÉDIATION PROFESSIONNELLE, CONFIDENTIELLE ET STRUCTURÉE

L'intervention repose sur une démarche de médiation professionnelle, conduite dans un cadre clair, sécurisé et respectueux des principes du service public : **neutralité, équité, responsabilité et confidentialité**.

Elle permet notamment de :

- **mettre à plat** une situation relationnelle bloquée ou dégradée,
- **offrir un espace d'expression** cadré et équilibré à chaque partie,
- **clarifier** les incompréhensions, attentes, rôles et responsabilités,
- **interroger** les modes de fonctionnement, d'interaction ou de coopération,
- **construire des accords ou des ajustements** réalistes et opérationnels, lorsque cela est possible.

La médiation est conduite par une intervenante extérieure à l'organisation, garante de la neutralité, de la confidentialité des échanges et de l'absence de jugement.

Ce dispositif n'est ni une enquête, ni un arbitrage, ni une procédure disciplinaire.

DES BÉNÉFICES CONCRETS POUR L'ORGANISATION

Le recours à la médiation contribue à :

- **prévenir l'aggravation ou la chronicisation** des conflits,
- **réduire les risques** psychosociaux et les situations de blocage,
- **sécuriser les collectifs** de travail et les relations professionnelles,
- **soutenir** durablement la fonction managériale,
- **éviter des procédures** longues, coûteuses ou contentieuses,
- **maintenir la qualité et la continuité** de l'action publique.

Il s'agit d'un levier de régulation sobre, maîtrisé et respectueux des équilibres institutionnels.

Cadre et modalités d'intervention

- Analyse préalable de la situation et de la demande
- Définition partagée du périmètre, des acteurs concernés et du cadre de la médiation
- Entretiens individuels préparatoires
- Temps de médiation conjointe lorsque les conditions sont réunies
- Intervention ponctuelle ou intégrée à une démarche plus globale de régulation
- Réalisation en présentiel ou à distance, selon le contexte et les contraintes
- La médiation est ajustée au degré de tension, à la maturité de l'organisation et à son cadre institutionnel.

Public concerné

- Collectivités territoriales et établissements publics
- Organismes publics ou parapublics
- Directions générales et directions fonctionnelles
- Services des ressources humaines
- Managers, responsables d'équipe et encadrants
- Agents ou collectifs de travail confrontés à des tensions relationnelles
- Situations individuelles ou collectives, en prévention ou en traitement



CMCF44 - Cécile MAYEUR
38 chemin du Fief
44 250 Saint-Brévin les Pins
Tél : 07 44 75 48 79