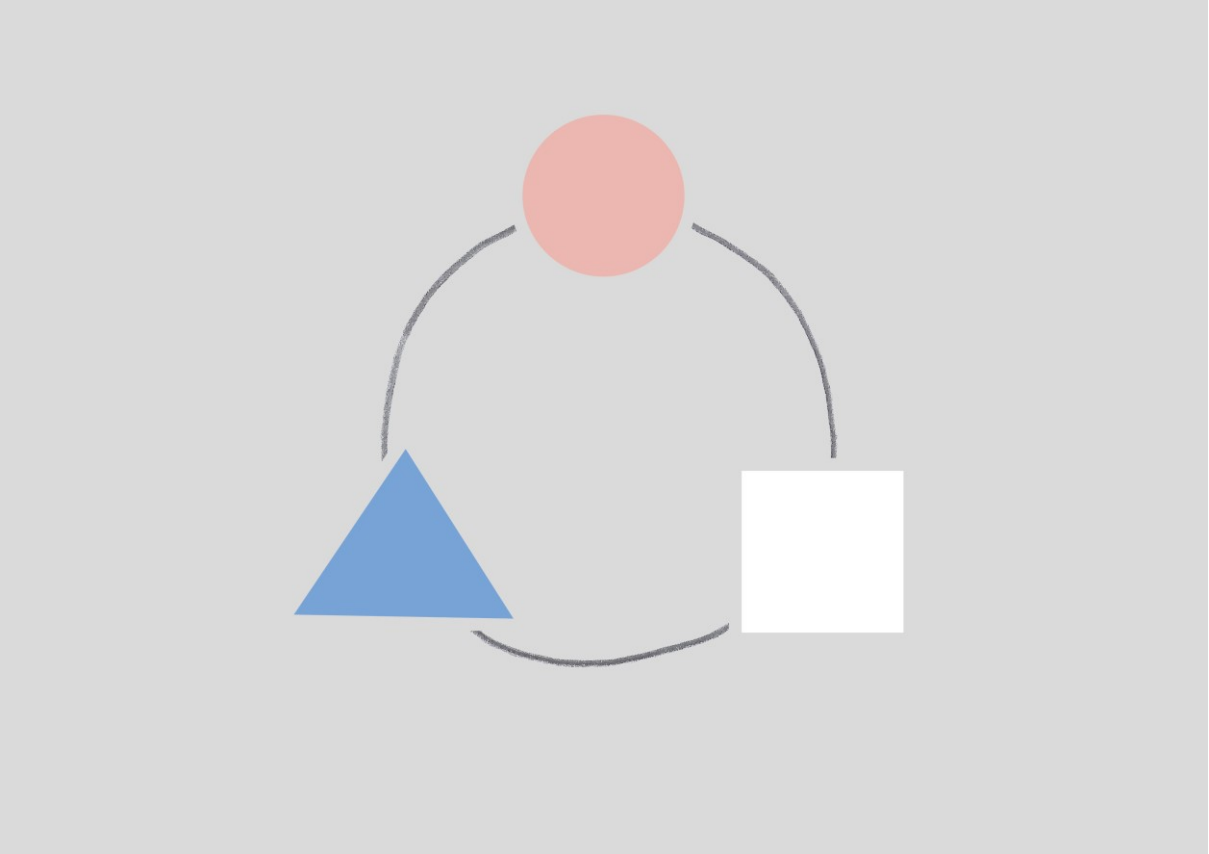
POST TENEBRAS LUX

Groupe de confiance
Protection de la personnalité

MEDIATION



La médiation fait partie du dispositif de protection de la personnalité des membres du personnel de l'Etat de Genève et des institutions de droit public qui y ont adhéré, mis en œuvre par le Groupe de confiance.

Cette structure neutre, impartiale et indépendante de tout département ou direction d'institutions, met à disposition des collaborateurs et collaboratrices un cadre confidentiel de médiation.

La médiation, définition et rôles

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 et des médiatrices : personnes tierces, neutres, impartiales, sans pouvoir de décision, mais ayant pour mission de favoriser les échanges dans un cadre confidentiel, 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 leurs différends, en acceptant le cadre proposé, en particulier la confidentialité.

Personne 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 informel, volontaire, dans un cadre structuré par la confidentialité et le respect, dont les médiatrices et les médiateurs sont garants.

Pour qui ?

Pour toute personne engagée au sein d'un des départements de l'administration publique cantonale genevoise, du Secrétariat du Grand Conseil et du Pouvoir judiciaire, ainsi que des institutions de droit public qui ont adhéré au dispositif du Groupe de confiance, dont vous trouverez la liste complète sur notre site internet www.ge.ch/groupe-confiance.

Dans quelles situations ?

Les relations professionnelles entre deux ou plusieurs personnes, quel que soit leurs niveaux hiérarchiques, peuvent devenir difficiles, au point d'entamer la confiance en l'autre, la motivation au travail et même, parfois, entraîner des atteintes à 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 établie ou 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 ou telle collègue et/ou responsable 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 professionnel 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 re-négocier une décision de la hiérarchie. Elle ne sert pas non plus 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.

Comment la demander ?

Pour saisir le Groupe de confiance en vue d'une médiation, il convient de distinguer la médiation demandée par une personne intéressée lors d'un entretien individuel, de celle déléguée par la hiérarchie ou les ressources humaines.

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. Les parties signent un engagement à cet égard.

S'agissant du processus de médiation, soit de l'existence de la démarche de médiation, il n'est pas soumis à confidentialité et les personnes ont la possibilité d'en informer leur hiérarchie ou les ressources humaines.

En outre, en cas de médiation suite à une demande des ressources humaines ou de l'autorité d'engagement, le Groupe de confiance leur communique si la médiation a eu lieu ou non.

Que la médiation ait été demandée par une personne ayant fait appel au Groupe de confiance, par l'autorité d'engagement ou par les ressources humaines, si l'une des parties refuse d'entrer en médiation, la médiation ne peut pas avoir lieu. Dans ce cas, 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 Groupe de confiance et le Groupe de confiance : la médiation est présentée, de même que les avantages et les inconvénients de cette démarche. Dans une stricte confidentialité, les besoins, les attentes et les craintes de la personne sont examinés. Si la médiation est voulue, la conseillère ou le conseiller du Groupe de confiance prend contact téléphoniquement avec l'autre personne, avec qui la médiation est envisagée.

- Entre la seconde personne et le Groupe de confiance : si la personne concernée accepte un entretien confidentiel avec le conseiller ou la conseillère du Groupe de confiance, une présentation de la médiation est également effectuée. Puis, sont examinés ses propres besoins, attentes et craintes dans la médiation. 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 la conseillère ou le conseiller du Groupe de confiance et l'une des personnes est confidentiel et n'est pas transmis à l'autre, hormis les questions d'organisation de la médiation.*
>
> *La hiérarchie ou les ressources humaines ne sont pas automatiquement informées de la démarche, à moins qu'elles soient à l'origine de la démarche ou que l'une des personnes le souhaite.*

Etape 2 - engagement écrit en médiation

Si les deux personnes concernées souhaitent la médiation, elles sont invitées à signer un document d'"*engagement à la médiation*" et le remettent au Groupe de confiance avant la première séance.

Le Groupe de confiance 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 Groupe de confiance n'est pas modifiable par les personnes.*

Etape 3 : séance-s de médiation

Une séance de médiation dure deux heures environ, en présence de deux co-médiatrices ou co-médiateurs, dans les locaux du Groupe de confiance.

Chaque personne médiée évoque brièvement les raisons qui l'amènent en médiation ainsi que ses attentes, propos qui sont ensuite résumés par l'une des personnes médiatrices. Accompagnée par ces dernières, la discussion s'engage ensuite entre les parties à la

médiation, permettant d'identifier les points conflictuels, les points communs puis les solutions possibles.

Les personnes médiatrices sont garantes d'un cadre de respect mutuel dans l'échange et jouent un rôle actif facilitant la communication.

Les personnes médiatrices peuvent interrompre une séance de médiation si elles estiment que les conditions de respect ou de volonté constructive de l'une ou des parties intéressées ne sont pas réalisées.

Le **contenu des échanges** tenus pendant la médiation reste toujours **confidentiel**. Il n'est pas tenu de procès-verbal, ni établi de rapport de médiation.

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 parties en médiation 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) selon ce que décident les parties en médiation.

> *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.*
>
> *La hiérarchie ou les ressources humaines ne sont pas automatiquement informées du contenu de l'accord; elles sont cependant toujours tenues au courant du fait qu'une médiation a eu lieu lorsqu'elles sont à l'origine de la démarche.*

Quelles suites ?

À l'issue d'une séance, les personnes peuvent décider d'en planifier une ou plusieurs supplémentaires, en fonction de leurs besoins. Elles peuvent aussi convenir de transmettre certaines informations à un tiers (par exemple une hiérarchie ou une personne ayant délégué la médiation). Le processus de médiation est considéré comme terminé une fois que les séances prévues ont eu lieu.

Par ailleurs, un point de situation est proposé par le Groupe de confiance aux deux personnes concernées, afin de faire un bilan de la situation après un certain temps. Cette séance ne fait toutefois pas partie du processus de médiation à proprement parler.

Les personnes médiées sont elles-mêmes garantes du respect des engagements pris en médiation.

Références

Règlement relatif à la protection de la personnalité à l'Etat de Genève : B 5 05.10 (https://silgeneve.ch/legis/data/rsg/rsg_b5_05p10.htm?myVer=1658128866300)
Code de déontologie du Groupe de confiance

Divers sites sur la médiation :

- Fédération suisse des associations de médiation
  https://www.mediation-ch.org/cms3/fr/association
- Association médiationS (Genève)
  https://fgem.ch/

Contacts avec le Groupe de confiance
Téléphone : 022 546 66 90
Messagerie : confiance@etat.ge.ch
Site internet : www.ge.ch/groupe-confiance

Plan d'accès à nos bureaux
situés au 27, boulevard Helvétique, 1207 Genève

Arrêts TPG : Rive - Place des Eaux-Vives - Terrassière

