

Inscrivez-vous au mooc  
**Le droit des contrats  
 de travail en France**

**CODE  
 DU  
 TRAVAIL**



M'identifier

Codes d'accès oubliés ?

Éditions

Rubriques

Thèmes

Rechercher dans les archives

28/05/14

## Sommaire à la Une

**Portabilité des frais de santé : les ultimes interrogations**

**Comment l'Opca du commerce de gros s'adapte à la loi formation**

**Prochaine édition le 2 juin**

**Clause de garantie d'emploi : l'indemnité est soumise à cotisations**

*vos chroniques*

**La médiation, un outil au service des RH**

*vos chroniques*

**Management**

**La médiation, un outil au service des RH**

Par Maud Neukich de Maistre

**Management**

**Quelle posture pour le praticien RH?**

Par GILLES VERRIER

**Management**

**Marque employeur, le retour**

Par GILLES VERRIER

Toutes les chroniques

Rédiger ma chronique

Les avantages !

Comment rédiger ?

## :: :: vos chroniques :: ::

27/05/2014

Partager

**Maud Neukich de Maistre**



**Médiateur**  
Avenir médiation

Consultations : **263**

- Management

### La médiation, un outil au service des RH

Maud Neukich de Maistre, médiatrice d'Avenir médiation, détaille les avantages pour les services RH de recourir à la médiation au travers de trois thématiques : réorganisation d'équipe, harcèlement et prévention des conflits.

Crise, bouleversement des habitudes, changement de méthodes de travail, modification des organisations et des zones de pouvoir, ... la vie de l'entreprise demande aujourd'hui une capacité d'adaptation rapide des individus face aux différentes contraintes qui en régissent les changements. Ce qui est souvent en jeu, c'est d'éviter que des conflits générés par ces changements ne se transforment en ambiance de travail difficile, en relations sociales tendues mais surtout en la perte de confiance de certains individus générateur de risques psychosociaux plus graves.

Quand les moyens classiques déployés en interne pour résoudre les problèmes ne fonctionnent plus, la médiation apparaît souvent comme un dernier rempart avant l'escalade probable vers un conflit plus dur, voire au recours à des procédures judiciaires dont on connaît certains dommages pour l'entreprise.

Pour les RH, la médiation peut être un moyen de gestion et d'anticipation de conflits latents au sein des entreprises. J'illustrerai ce propos par 3 types de cas: changement de management dans le cadre d'une réorganisation, harcèlement et prévention de conflits.

#### Changement de management dans le cadre d'une réorganisation

Au cours de ces derniers mois, j'ai été appelée par le DRH d'une multinationale ayant son siège en France pour un conflit ouvert entre un manager d'origine anglo-saxonne récemment promu à un poste de direction de département et l'un de ses collaborateurs cadre expérimenté et indispensable au fonctionnement du service, n'ayant pas apprécié l'arrivée de ce manager. En rajoutant la barrière de la langue et l'implication syndicale du cadre, la communication était plus que bloquée. Or il n'y avait clairement pas d'autre issue pour l'entreprise que ces deux personnes collaborent ensemble compte tenu de leurs compétences propres.

4 séances de médiation (2 en individuel et 2 en plénière) m'ont permis de dénouer le conflit, restaurer la confiance et assurer que ces collaborateurs ainsi que leurs équipes travaillent ensemble. En permettant de comprendre l'origine profonde du conflit (valeurs, cultures, intérêts, besoins et émotions différentes) et d'identifier des axes de sorties de crise volontairement exprimés et souscrits par les parties, la médiation a permis de faire éclore des solutions concrètes et applicables sur le champ pour stopper la spirale négative du conflit et rétablir des relations de travail saines au sein de l'entreprise.

#### Harcèlement

Travaillant en étroite collaboration avec les médecins du travail, nous sommes également appelés pour des cas de souffrances au travail, dont l'origine se trouve souvent dans des conflits anciens, non traités et qui exposent subitement dans une équipe. La médiation permet de remonter à l'origine du conflit, de faire prendre conscience aux équipes du processus ayant mené à cette souffrance et de mettre en place en accord avec les parties des engagements visibles permettant de remettre le collaborateur dans une spirale positive.



NOS SERVICES

Agenda

Chiffres utiles

Vos chroniques

Réforme de la prévoyance

actuEL

Ou laissez-nous  
un message

En cliquant ici

Articles les + lus

**La portabilité des frais de santé vise toutes les entreprises à partir du 1er juin 2014**

**Combien de temps conserver les documents RH ?**

**Le défaut de formation, une nouvelle fois sanctionné**

Dernières réactions

« **En effet, je pense que la fin du 0,9 % est un élément inquiétant. (...)** »  
par FP le 28/05/2014 à 10h07  
dans Comment l'Opca du commerce de gros s'adapte à la loi (...)

« **En cas de garanties obligatoires et facultatives, l'employeur doit (...)** »  
par Isabelle le 28/05/2014 à 08h22  
dans Portabilité des frais de santé : les ultimes interrogations

« **Merci pour ce texte très complet. Par contre si niveau de la fiscalisation, (...)** »  
par Flavien le 28/05/2014 à 07h04  
dans Portabilité des frais de santé : les ultimes interrogations

Formation

Gestion des Ressources Humaines

Droit social

Elle préserve aussi l'employeur dans son obligation de sécurité de résultat sur la santé des salariés.

### Anticipation/prévention de conflits

En venant au-devant des conflits potentiels (dans le cadre de l'accompagnement du changement par exemple), la médiation permet d'éviter des situations de blocage ou d'identifier d'éventuels futurs freins au changement. A la demande de DRH, mais également de Directions juridiques, j'interviens de plus en plus en « préventif », via des séminaires de formation à la médiation. Ces formations permettent aux managers de prendre conscience des moyens de résoudre des conflits, de comprendre tel ou tel dysfonctionnement au sein de son équipe. Lors d'un séminaire, par exemple, l'un des cadres, focalisé sur une restructuration lourde en cours au siège d'une importante société en Région Parisienne, s'est aperçu qu'il avait délaissé une équipe située dans le sud de la France, générant indirectement démotivation et frustration. Nous en avons discuté ensemble, ce qui a permis à ce cadre n'arrivant pas à rétablir la communication d'avoir recours à une médiation pour renouer le dialogue et la confiance auprès de son équipe.

### Le médiateur est un tiers neutre

La médiation, en s'inscrivant dans les outils et la culture de l'entreprise, instaure une pratique nouvelle et différente de la communication dans l'entreprise. En autorisant les collaborateurs à s'exprimer (par l'intermédiaire d'un tiers neutre, impartial et indépendant soumis à la confidentialité : le médiateur), elle développe à terme l'engagement et la responsabilisation de tout un chacun et impulse une nouvelle dynamique. En déplaçant les points de vue, elle permet de mettre en place une « sortie de crise » vers le haut, et répond à des demandes des organisations qui souhaitent optimiser le fonctionnement et l'efficacité des équipes. Parce qu'elle est simple à mettre en oeuvre, limitée dans le temps, et répond à un objectif de régulation identifié par les équipes RH, elle permet de faire gagner du temps et de l'argent. Rappelons enfin que la médiation repose sur un processus rigoureux – écoute active, reformulation, questionnement, et qu'elle est encadrée par le code de procédure civile. Issue d'une adhésion volontaire, faisant appel au libre arbitre des individus, elle les responsabilise et les engage dans les décisions qui sont appelées à être suivies.

Paie

Formation

Représentants du personnel

Avec notre partenaire

## Thèmes

### Absences et congés (393 articles)

**Article le + lu : Absence pour maladie : l'employeur doit tenter d'éviter le licenciement** [1330 consultations]  
Congés, absences maladie, Congés payés annuels, Absences accidents du travail, Congés familiaux, Congés maternité

### Charges sociales (840 articles)

**Article le + lu : Quelle est la durée d'exonération pour le CDI apprentissage ?** [317 consultations]  
Charges sociales, exonérations, Aides à l'embauche.

### Contrat de travail (1741 articles)

**Article le + lu : Un courriel formulant des reproches peut être un avertissement** [1205 consultations]  
Rupture du contrat : licenciement, Harcèlement, discrimination, Clauses du contrat, Rupture conventionnelle, Droit disciplinaire

### Conventions collectives (137 articles)

**Article le + lu : La convention collective des services à la personne est étendue** [179 consultations]  
Accords d'entreprise, Accords de branche, Accords interprofessionnels.

### Emploi (913 articles)

**Article le + lu : Les stages pourraient être gratifiés dès le premier mois** [1186 consultations]  
Politique de l'emploi, Marché du travail, Chômage, Travail dissimulé, Service public de l'emploi

### Management (313 articles)

**Article le + lu : Quelle posture pour le praticien RH ?** [705 consultations]  
Motivation, Gestions des carrières, Gestions des compétences, Entretiens annuels, évaluations

### Profession (230 articles)

**Article le + lu : Combien de temps conserver les documents RH ?** [1978 consultations]  
Profession.

### Recrutement (336 articles)

**Article le + lu : Job d'été : les formalités à respecter** [257 consultations]  
Annonces, entretiens, tests, Emploi des handicapés, Stages, Intérim, CDD.

### Santé et sécurité (666 articles)

**Article le + lu : Lorsque surgit le harcèlement moral, "il y a obligatoirement quelque chose à corriger"** [711 consultations]  
Conditions de travail, Prévention, Médecine du travail, Accidents du travail, CHSCT.

### Autres (5 articles)

**Article le + lu : Prochaine édition le 12 mai** [26 consultations]

### Chiffres (5 articles)

**Article le + lu : Barème fiscal des frais de voiture** [20 consultations]  
Indices barèmes et taux.

### Contrôles et contentieux (174 articles)

**Article le + lu : Réforme de l'inspection du travail : "il ne s'agit pas de "dépénaliser" le droit du travail** [472 consultations]  
Prud'hommes, Inspection du travail, URSSAF.

### Durée du travail et rémunération (949 articles)

**Article le + lu : Le don de RTT est définitivement adopté par le Sénat** [918 consultations]  
 Salaire, rémunération, Durée du travail, Épargne salariale, Primes..., Heures supplémentaires

### Formation (481 articles)

**Article le + lu : Le droit du travail a son Mooc** [1161 consultations]  
Formation continue, Apprentissage, DIF, CIF, Formation initiale.

### Paie (42 articles)

**Article le + lu : La gestion de la paie représente 50% des dépenses d'outsourcing RH** [24 consultations]  
Techniques de la paie.

### Protection sociale (440 articles)

**Article le + lu : La portabilité des frais de santé vise toutes les entreprises à partir du 1er juin 2014** [2840 consultations]  
Retraite de base, Retraite complémentaire, Régimes de prévoyance, Mutuelle, Retraite sur-complémentaire

### Représentation du personnel (641 articles)

**Article le + lu : "Comment garantir la confidentialité de la base de données unique"** [487 consultations]  
Représentation du personnel, Syndicats, Négociation collective, Conflits collectifs, Égalité professionnelle