

## CHARTRE DE MEDIATION

### PREAMBULE

La médiation est un processus amiable, par la discussion, de résolution des conflits. Elle s'effectue par l'intervention d'un tiers impartial dont le rôle est de permettre aux parties de renouer le dialogue, de rechercher des solutions et ainsi de surmonter leurs différends.

### CHAMP D'APPLICATION DE LA CHARTE

La présente charte s'adresse à toute personne ou organisation qui fait appel à RHEOPOLE pour une médiation **dans le cadre du travail**. Les dispositions suivantes, auxquelles les parties doivent se soumettre, encadrent le processus de médiation.

### PRINCIPES FONDATEURS DE L'ACTION DU MEDIEUR / DE LA MEDIATRICE

Le médiateur / la médiatrice a pour mission de faciliter la recherche par les parties d'une solution mettant un terme à leur différend. Pour cela, il / elle se doit de tout mettre en œuvre pour :

- ✓ favoriser les conditions d'un libre échange fondé sur une reconnaissance mutuelle des intérêts et des personnes
- ✓ permettre aux parties d'arriver à une solution avec la meilleure connaissance possible des éléments en jeu.

**Indépendance** - Le médiateur / la médiatrice est indépendant.e de toute influence extérieure (forme d'autorité, a priori culturel dominant, ...). Il / elle s'engage à refuser, suspendre ou interrompre la médiation si les conditions de cette indépendance ne lui paraissent pas ou plus réunies.

**Impartialité** - Le médiateur / la médiatrice est impartial.e à l'égard des parties pendant toute la durée de la médiation. Il / elle s'interdit toute situation de conflit d'intérêt.

**Neutralité** - Le médiateur / la médiatrice est neutre quant aux solutions que les parties choisissent pour mettre un terme à leur différend.

**Confidentialité** - Le médiateur / la médiatrice

- ✓ respecte la confidentialité dans tout le processus de médiation et au-delà
- ✓ s'assure également que les parties acceptent les obligations de confidentialité qui leur incombent.

**Transparence** - Le médiateur / la médiatrice garantit la transparence de son activité en informant

- ✓ de son champ de compétences de façon accessible, notamment sur le site Internet de RHEOPOLE,
- ✓ et en début de processus en présentant les valeurs, principes et conditions de déroulement de la médiation.

### DROIT ET OBLIGATION DES PARTIES

**Volontariat** - L'entrée en médiation repose sur une démarche volontaire des deux parties et celles-ci ont la possibilité de se retirer du processus de médiation à tout moment.

**Confidentialité** - Les parties ont une obligation de confidentialité couvrant tous les propos et actes de l'ensemble du processus de médiation. Cette obligation de confidentialité se poursuit même en cas de non-accord suite à la médiation.

### PROCESSUS DE MEDIATION

#### 1. Entretien avec le / la commanditaire seul.e

Outre le recueil du besoin, cette réunion est l'occasion de

- ✓ présenter le processus de médiation, d'en vérifier la pertinence dans le contexte donné puis de
- ✓ définir les modalités de la future médiation, y compris le lieu (à défaut d'accord entre les parties et le médiateur / la médiatrice concernant le lieu dans lequel se tiendront les différentes réunions de médiation, le médiateur / la médiatrice fixe le lieu où elles se dérouleront) et le coût de la prestation.

#### 2. Entretiens séparés avec chacune des parties

Le médiateur / la médiatrice s'entretient séparément avec chacune des parties afin de

- ✓ bien percevoir les enjeux individuels voire collectifs
- ✓ leur expliquer le sens et le processus de la médiation et vérifier leur volonté de s'engager ainsi.

3. **Réunion collective** - Cœur du travail de résolution de conflit, cette étape peut être itérée, en fonction des besoins du dialogue.

4. **Fin de l'intervention** - L'intervention du médiateur / de la médiatrice prend fin par l'établissement par les parties d'un protocole d'accord ou par décision du médiateur / de la médiatrice si les conditions pour avancer ne sont plus réunies ou encore à la demande de l'une ou des parties.