



## Rappelez-vous

*La médiation est un moyen approprié pour prévenir et faire cesser une situation de conflit.*

Ce que le service du développement organisationnel peut vous offrir

- Des échanges sécuritaires et confidentiels
- Un processus structuré
- Des médiateurs compétents
- L'impartialité et la neutralité du médiateur

De plus, l'équipe s'engage à mettre en place les conditions propices (lieu de rencontre neutre, libération de l'employé, etc.) pour la réalisation de la médiation.

## Aide disponible

### AU TRAVAIL

- Votre gestionnaire
- Service du Développement organisationnel  
[prev.civil.drh.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:prev.civil.drh.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca)
- Coffret de prévention des conflits, accessible sur l'intranet :  
[mon.intranet.cisssbsl.rtss.qc.ca](http://mon.intranet.cisssbsl.rtss.qc.ca),  
section *Prévention > Civilité et harcèlement ou violence*

### PROGRAMME D'AIDE AUX EMPLOYÉS (PAE)

Votre programme d'aide aux employés peut vous aider à cheminer sur le plan individuel.  
Pour plus d'informations : 1 800 361-2433



## PROCESSUS DE médiation

Cette méthode de résolution de conflit vous a été offerte?

Voici quelques informations utiles.



Prévenir / Accompagner / Prendre soin

**Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
du Bas-Saint-Laurent**

Québec

Québec

# Une des méthodes à la résolution de conflit : **la médiation**

**Si vous êtes à cette étape,  
c'est que vous avez déjà :**

- Tenté de résoudre vous-même la problématique;
- Obtenu le soutien de votre gestionnaire afin de vous aider à régler la problématique.

**Voici les conditions préalables  
à la démarche de médiation :**

- Vouloir de part et d'autre participer à la démarche et agir de bonne foi;
- Avoir la volonté de régler le différend;
- Être prêt à travailler dans une approche **gagnant-gagnant** plutôt que d'être à la recherche d'un coupable;
- Participer activement à la recherche de solutions;
- Respecter les règles de communication établies par le médiateur;
- Respecter la confidentialité de la démarche.

## Étapes du processus de médiation

### 1 Rencontre préparatoire

Le médiateur rencontre chacune des parties individuellement afin d'échanger sur les principaux enjeux de la médiation, de ses craintes et préoccupations ainsi que ses attentes face à la médiation.

La durée de cette rencontre est d'environ une heure.

### 2 Médiation

Lors de cette rencontre, le médiateur guidera les participants à travers quatre étapes essentielles pour mener à bien la médiation. Les parties :

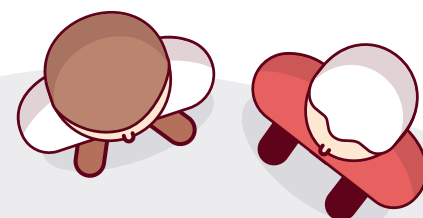
- Dialoguent sur la situation problématique, leurs perceptions, relatent les faits;
- Tentent de comprendre les motivations réelles à la source du problème, les besoins sous-jacents à combler;
- Cherchent des pistes de solution pour combler les besoins insatisfaits;
- S'engagent à la mise en œuvre des solutions choisies pour régler les problèmes actuels et les prévenir dans le futur.

Le processus de médiation se déroule à l'intérieur d'une journée complète.

### 3 Conclusion et suivi

À la fin de la médiation, les solutions retenues par les parties sont consignées dans une entente. Un mécanisme de suivi à la démarche peut être également inclus dans cette entente, selon la volonté des parties.

De plus, quelques semaines après la médiation, un suivi est réalisé par le médiateur auprès des parties.



## Saviez-vous que vous pouvez être accompagné lors du processus de médiation?

Si vous décidez d'être accompagné, le rôle de votre accompagnateur est d'être avant tout votre soutien moral. Il peut être un membre de votre famille, un ami ou un représentant syndical. Si vous choisissez d'être accompagné, ce dernier doit être présent aux deux étapes du processus de médiation.