

**COMITÉ TECHNIQUE DE RÉSEAU  
DU 07 JUILLET 2016**

**LA CELLULE DE MÉDIATION SOCIALE**

La présente fiche présente l'actualité de la mission de médiation sociale et son positionnement au sein de l'organigramme de la DGFiP.

## **1. La mise en place d'une cellule nationale de médiation**

Dans le cadre du déploiement du dispositif de médiation à la DGFiP, une cellule nationale de médiation sociale est créée depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2015.

Elle est composée de deux personnes, une administratrice des finances publiques nommée médiatrice, cheffe de la cellule et une inspectrice divisionnaire hors classe depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016. La cellule est rattachée depuis cette date à la sous-direction RH2.

Toutes deux ont suivi une formation en médiation interpersonnelle et médiation collective.

La cellule a vocation à intervenir dans tous les services placés sous l'autorité du Directeur Général dans des situations de dégradation du collectif de travail ou en anticipation du changement.

Elle s'appuie sur les principes de la médiation : responsabilisation des personnes, rôle du médiateur.

Les conditions de saisine et de déroulement de la médiation sont décrites dans le guide de médiation dont une version actualisée a été diffusée aux organisations syndicales nationales lors du Comité National de Suivi du plan d'actions sur les conditions de vie au travail du 11 mai 2016.

Elle participe également à des rencontres au sein d'un club de médiateurs intervenant dans de grandes entreprises et administrations, dans un but de partager son expérience et sa pratique.

## **2. La communication sur l'offre de médiation**

L'activité de la cellule est en phase de démarrage. Une information a été diffusée auprès des directions du réseau et des bureaux de l'administration centrale en novembre 2015.

Le dispositif a été présenté aux délégués interrégionaux et la cellule se déplace en interrégion à l'occasion des réunions de responsables territoriaux ainsi que devant les différentes Académies de cadres.

En appui des interventions sur place et lors des présentations aux responsables territoriaux, un dépliant a été élaboré pour présenter le périmètre d'intervention et les objectifs de la cellule avec les coordonnées des médiateurs. Une boîte mail spécifique et une ligne de téléphone portable sont mises à disposition pour contacter la cellule.

Les représentants des organisations syndicales nationales ont été informés du dispositif et rencontrés s'ils le souhaitent.

### 3. Le démarrage de l'activité en phase de déploiement

Depuis la création de la cellule, 6 saisines officielles de médiation en provenance de directions du réseau ont été reçues. La cellule assure également le suivi post médiation de certaines interventions menées en 2014 et 2015 en administration centrale et dans le réseau.

- La typologie des situations

Elles concernent un CDIF, un SIP, une brigade de vérifications et une trésorerie.

Les services présentent des situations de conflits entre des agents et leur chef de service, entre un chef de service et un adjoint, ou entre agents. Ils peuvent être également en présence de personnes en difficulté et/ou personnalités difficiles.

Dans les services de taille importante, les dysfonctionnements constatés concernent :

- le management et les relations hiérarchiques : implication, écoute, association des équipes,
- le travail : organisation, répartition des tâches, autonomie des agents,
- la communication verticale et transverse
- les valeurs : la confiance, la reconnaissance.

Par ailleurs, la période de fusion des services et le rapprochement des métiers pèsent dans les ressentis et la culture DGFIP reste à construire.

- Le déroulement de l'intervention

Lors de ses interventions, la cellule s'appuie principalement sur les acteurs de la mission départementale « conditions de vie au travail » (CVT) qui constituent son point d'entrée au sein du PPR.

Elle rencontre systématiquement les différents responsables de la direction : le directeur, les Pôles RH et métier, le médecin de prévention et les organisations syndicales locales.

Le dispositif de médiation est présenté aux agents du service concerné qui s'inscrivent pour des entretiens individuels confidentiels sur la base du volontariat. Une ou plusieurs réunions de médiation collective sont proposées. Une réunion de restitution aux agents clôt la médiation.

La médiation apporte un mode de communication différent basé sur l'ouverture d'esprit, l'écoute des autres, l'obligation de parler de soi sans prêt d'intentions ni préjugés. Cette approche concerne tous les acteurs et peut amener une relation différente dans les rapports de travail.

- Les autres sollicitations

D'une façon plus générale, la cellule de médiation est sollicitée par les services RH des directions en conseil et avis sur le traitement de situations difficiles dans des services en liaison avec les acteurs du CHSCT. Elle échange avec eux sur les différents dispositifs CVT existants susceptibles d'être mis en œuvre en assistance individuelle et en soutien du collectif de travail.

Dans ce cadre, la cellule assure la liaison avec l'ensemble des bureaux RH pour répondre aux situations présentées par les directions.

Afin de donner une plus grande visibilité à sa mission, il est proposé de modifier l'arrêté d'organisation de la DGFIP pour rattacher la cellule de médiation sociale à la sous-direction RH2 et la faire apparaître comme telle sur l'organigramme des services centraux.