

**COMITÉ NATIONAL DE SUIVI DU PLAN D' ACTIONS
SUR LES CONDITIONS DE VIE AU TRAVAIL
DU 18 MAI 2017**

Bilan des interventions de la cellule de médiation sociale au 1^{er} mars 2017

Du 1^{er} octobre 2015 au 1^{er} mars 2017, la cellule de médiation sociale a mené 16 médiations dont 12 sont achevées. Depuis cette date, 4 nouvelles saisines sont parvenues à la cellule de médiation mais ne sont pas intégrées à ce bilan.

1. Localisation des interventions

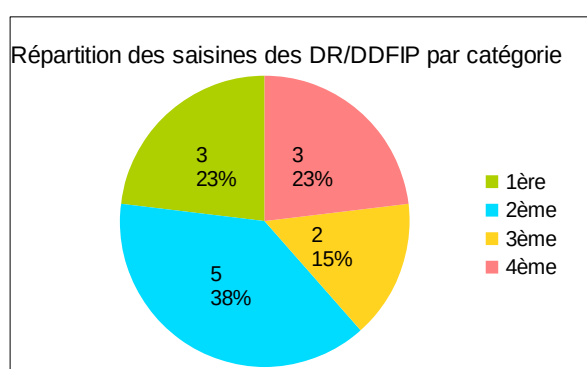
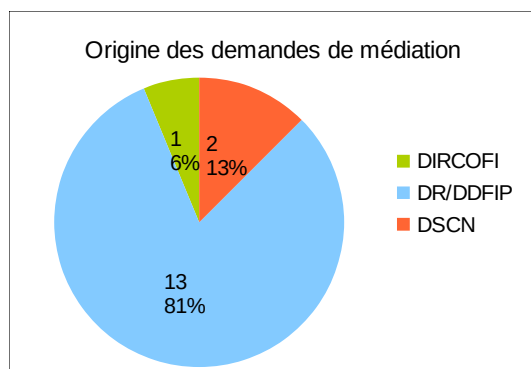
La région Ouest/Sud Ouest est celle qui a fait le plus appel à la médiation avec plus de la moitié des interventions : 5 en DDG Sud Ouest, 3 en DDG Centre Ouest et 1 en DDG Sud Pyrénées.

La DDG Nord a connu une intervention antérieure à la création de la cellule.

Les DDG Centre Est, Ile de France et Sud Est ont fait appel une fois à la médiation ainsi que deux directions nationales et une spécialisée appartenant au domaine du contrôle fiscal.

Plusieurs situations relevant de bureaux de centrale ont été soumises à l'avis de la cellule mais à ce jour, la cellule n'a reçu aucune saisine officielle.

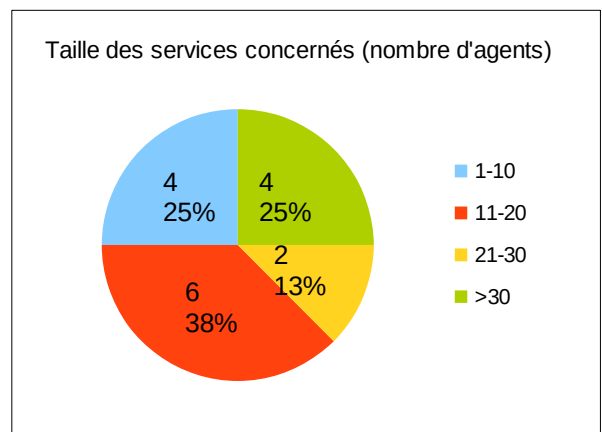
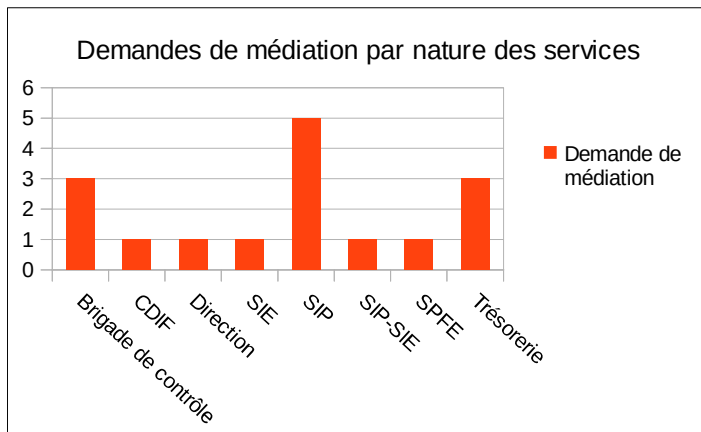
2. Nature des directions



3. Typologie et taille des services

Les services concernés par les médiations sont essentiellement localisés en zone urbaine : 50 % dans des sites excentrés urbains et 44 % au chef-lieu de la direction.

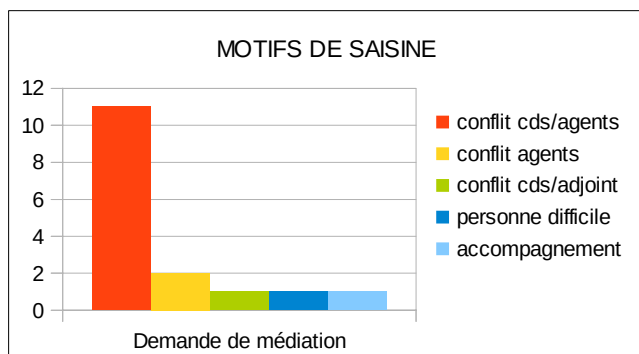
Une seule intervention a été réalisée en zone rurale.



En majorité, les saisines ont porté sur des sites moyens entre 10 et 20 agents et concerné des SIP pour une part importante d'entre elles.

Une initiative de médiation en accompagnement d'une réorganisation des services de direction a été conduite.

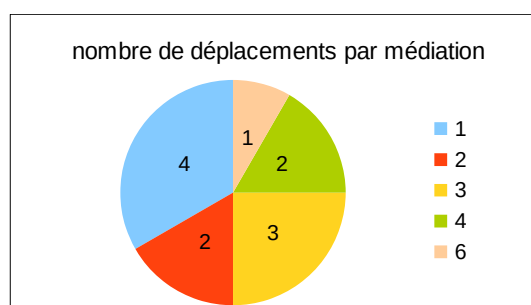
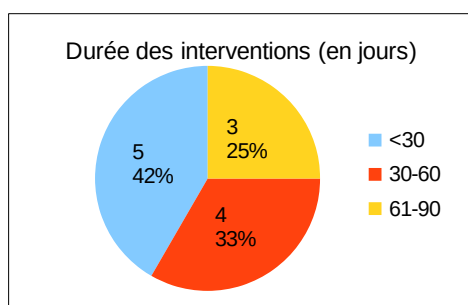
4. Motifs de saisine



Les conflits chef de service/agents sont prépondérants dans les motifs de recours à la médiation. Ils peuvent s'accompagner ou non de conflits entre agents.

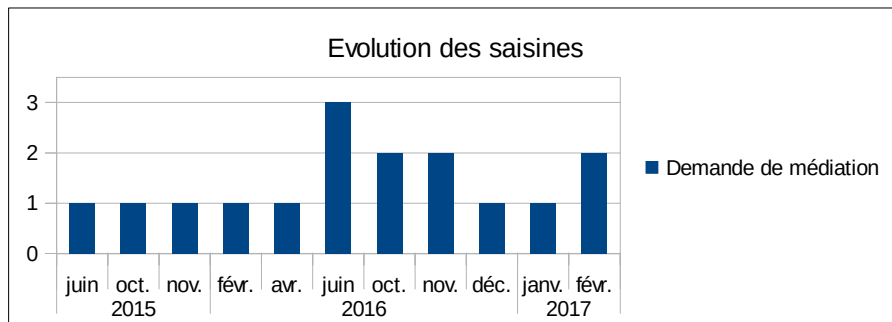
5. Interventions de la cellule de médiation sociale

Durée des interventions et nombre de déplacements (sur 12 médiations achevées au 1^{er} mars 2017)

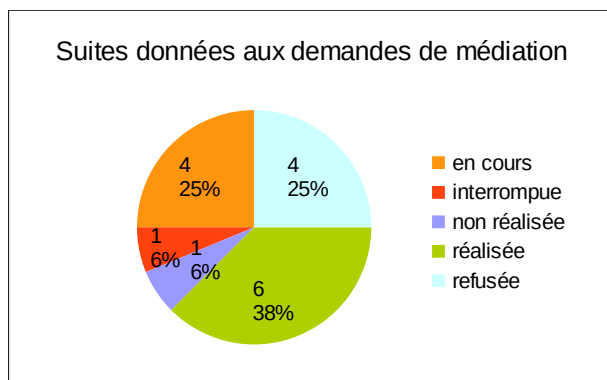


La durée des interventions est jugée très satisfaisante au regard de la pratique de la profession.

Calendrier des saisines



Résultats obtenus



Sur les 12 interventions achevées, 17 propositions de médiations interpersonnelles et/ou collectives ont été faites.

Sur ces 17 propositions :

- 9 médiations se sont tenues et ont abouti à un accord final entre les participants,
- 7 médiations ont été refusées par au moins l'une des parties à l'issue de la phase de présentation ou après les entretiens individuels préparatoires et les rencontres n'ont pas eu lieu,
- 1 médiation collective a été interrompue en cours de séance.

Quand la démarche n'a pu être conduite jusqu'à une médiation interpersonnelle ou collective, les informations indiquent que l'ambiance de travail s'est malgré tout apaisée grâce à la diffusion d'une démarche de communication bienveillante et plus ouverte aux autres.

6. Suivis post médiation auprès des directions

Un bilan oral est fait avec les directions à la fin de l'intervention ; à cette occasion, des suggestions et préconisations sont formulées et partagées avec elles. Les acteurs de la prévention sont également rencontrés.

Quelques mois après, des points de situation sont effectués avec les directions sur l'ambiance du service dans lequel la médiation a été réalisée.

Des contacts informels et ponctuels peuvent avoir lieu avec le service tout en veillant au respect du rôle des acteurs locaux (chef de service, direction, organisations syndicales, acteurs de la prévention).

Une plus grande formalisation d'un suivi des actions issues de la médiation est à l'étude.

7. Information des organisations syndicales locales

Ainsi que le prévoit le guide de la médiation sociale, les sections syndicales locales sont invitées à une présentation du dispositif de médiation avant l'intervention auprès du service concerné.

Ce moment permet un échange avec leurs représentants sur la situation des agents auxquels est proposée la médiation.

Des contacts peuvent avoir lieu en cours de médiation si la situation le justifie tout en préservant la confidentialité.

Un retour sur l'intervention de la cellule de médiation est effectué à la fin de chaque mission.

8. Actions de communication, de mutualisation et de formation

La cellule de médiation poursuit ses actions de communication auprès des services de la DGFIP. Elle intervient à Nevers dans les formations des nouveaux cadres entrants, les parcours RH proposés aux cadres déjà en poste et aux nouveaux responsables RH des directions.

Des actions communes sont également menées avec les autres structures dépendant des services RH et SPiB.

Elle participe très activement au Club des médiateurs internes composé de médiateurs en entreprises et administrations. Celui-ci se réunit chaque trimestre, son succès témoigne du développement actuel de la démarche de médiation dans le monde du travail.