

Réunion sur la médiation concernant les agents de direction



Réunion paritaire

19/10/2022





01

LA MÉDIATION

La médiation : définition et spécificités

Définition juridique :

- Selon l'**article 21 Loi n°95-125 du 8 février 1995** : « La médiation régie par le présent chapitre s'entend de tout processus structuré, quelle qu'en soit la dénomination, par lequel deux ou plusieurs parties tentent de parvenir à un accord en vue de la résolution amiable de leurs différends, avec l'aide d'un tiers, le médiateur, choisi par elles ou désigné, avec leur accord, par le juge saisi du litige »
- Il est à noter que la médiation doit être entendue comme un processus structuré et non une procédure, autrement dit, elle s'inscrit dans un cadre proposé par le médiateur en accord avec les parties.

Spécificités de la médiation :

- Le médiateur est un tiers neutre, indépendant, impartial qui ne dispose pas de pouvoir décisionnaire sur le fond du litige ou l'issue au conflit
- Confidentialité des échanges
- Consentement obligatoire des parties pour entrer en médiation
- Liberté de décision des parties tout au long du processus
- Mode de régulation des conflits souple et rapide



02

**L'OFFRE INSTITUTIONNELLE EN
MATIÈRE DE MÉDIATION**

Mise en place d'une offre de services en matière de médiation pour les agents de direction du RG : **rappel du contexte**

- **2016** : mise en place, avec l'accord du Comex, d'un groupe de travail paritaire sur les questions relatives aux agents de direction (les CN sont également associées à ces échanges)
- **2017** : administration d'une enquête BSI auprès des personnels de direction.
A l'aune des résultats de l'enquête, une réflexion est engagée avec les syndicats sur l'opportunité de mettre en place une solution de médiation externalisée.
Il est décidé l'instauration d'une solution de médiation privilégiant un recours à des experts via un marché national
- **28/03/2019** : lancement du marché institutionnel
- **Mai 2019** : déploiement par l'EN3S d'une offre de formation basée sur les techniques de la médiation (offre ouverte aux agents de direction dans un 1^{er} temps, puis aux managers dans un 2nd temps)

Marché interbranche sur la médiation professionnelle : **modalités et bilan**

Objet du marché :

- Processus structuré permettant de répondre à des situations de malaises professionnels, de difficultés interpersonnelles ou de conflits susceptibles d'apparaître au sein des équipes de direction des organismes de la Sécurité sociale
- Le médiateur pourra intervenir dans le cadre d'une situation dégradée ou de manière préventive

Public ciblé :

Le médiateur peut être saisi dans les situations de conflit ou de malaise professionnel opposant :

- Les ADD entre eux, avec ou sans lien hiérarchique
- Un directeur d'organisme ou de caisse nationale et un ADD de son organisme ou de sa caisse
- Un directeur d'organisme ou un directeur comptable et financier et le président du Conseil
- Une caisse nationale et un directeur d'organisme local ou un DCF

Montage contractuel :

- Marché à bons de commande
- Marché renouvelable 1 an 3 fois (par tacite reconduction), **soit fin du marché le 28/03/2023**
- Titulaire du marché : cabinet Efficience et Humanisme

Le prestataire pourra être saisi selon les trois modalités suivantes :

- Par la ou les Caisse(s) nationale(s) de la branche d'appartenance des parties concernées par l'objet du conflit, après information préalable, par écrit, de l'employeur et desdites parties
- Par l'organisme employeur après information préalable, par écrit, de la ou les Caisse(s) nationale(s) de la branche d'appartenance des parties concernées personnellement par l'objet du conflit et desdites parties
- Par l'une ou l'ensemble des parties concernées personnellement par l'objet du conflit sous réserve d'accord préalable de l'employeur. La ou les Caisse(s) nationale(s) concernée(s) seront tenue(s) informée(s) par l'employeur

Bilan du marché à N+3 :

- 1 saisine



03

SUITE DU MARCHÉ (AU 28/03/2023)

Enquête auprès d'un échantillon de DG : **synthèse des résultats**

Objet de l'enquête : connaître la perception d'un échantillon de directeurs d'organismes locaux sur le marché « médiation ADD » et plus globalement, leur besoin en matière d'aide à la résolution de conflits

Questionnaire en ligne administré en mai 2022 auprès de 27 DG identifiés par leur CN (DG issus des 4 branches du RG)

25 répondants soit un taux de retour de 92,5%

- **La moitié des DG n'avait pas connaissance du marché avant l'enquête**
- **L'ensemble des DG interrogés estiment que la médiation constitue une réponse efficace aux situations de tension ou de conflit en entreprise**
- **Pour les DG qui ont eu à gérer une situation de tension ou de conflit au sein de leur comité de direction, aucun n'a fait appel au marché**

- **En cas de tension ou de conflit :**
 - **76% des DG (soit 19 personnes) jugent utile de pouvoir disposer d'une offre nationale en matière de résolution de conflits :**
 - **3/4 de ces DG estiment qu'une solution faisant intervenir un tiers extérieur à l'Institution serait adaptée :**
 - 90% d'entre eux (soit 17 personnes) sont favorables à la mise à disposition d'une liste de prestataires référencés dans le domaine de la médiation professionnelle
 - 68% d'entre eux (soit 13 personnes) sont favorables à la mise à disposition d'un accord-cadre interbranche portant sur des prestations de médiation
 - **Un quart de ces DG estiment qu'une solution interne à l'Institution serait adaptée :**
 - 52% des DG (soit 10 personnes) sont favorables à la mise en place d'une offre de formation sur les techniques de la médiation
 - 26% (soit 5 personnes) sont favorables au recours à un médiateur interne institutionnel
 - 21% (soit 4 personnes) sont favorables à la mise en place d'entretiens en présence de leur CN
 - 16% d'entre eux (soit 3 personnes) sont favorables à la mise en place d'une instance paritaire nationale de conciliation
 - 10.5% d'entre eux (soit 2 personnes) sont favorables à la mise en place d'une instance nationale présidée par leur CN
 - **Au sein de leur comité de direction, environ 30% des DG ne feraient pas appel au marché.** Les principaux arguments avancés :
 - La gestion de ce type de situation relève des prérogatives du directeur
 - La remontée d'informations à la CN qui est systématisée dans l'accord-cadre
 - La préférence pour un prestataire local
 - Certaines situations relèvent davantage du disciplinaire

Future offre nationale en matière d'aide à la résolution de conflit : **pistes envisagées par l'employeur**

- **Un référencement de prestataires spécialisés dans la médiation : avantages identifiés :**
 - Contenu des prestations négocié par l'Ucanss avec les prestataires sur la base d'un cahier des charges commun afin de garantir une qualité de service
 - Gain de temps pour les organismes locaux et facilité d'utilisation
 - Possibilité de proposer une 10aine de prestataires référencés sur l'ensemble du territoire (DROM-COM inclus) – *cf. besoin exprimé par l'échantillon de DG dans l'enquête – Slide 8*
 - Liste des prestataires valable jusqu'à 4 ans
- **Un marché interbranche renouvelé** permettant de faire évoluer certaines dispositions du marché actuel jugées « bloquantes »
- **Promotion renforcée de l'offre de formation en matière de médiation proposée par l'EN3S**