**ACCORD-CADRE N°25A32**

# **CAHIER DES CLAUSES PARTICULIERES TECHNIQUES**

# **LOT 4 – MEDIATION**

Les offres doivent être en conformité avec les spécifications techniques décrites dans le présent document.

Table des matières

[**CAHIER DES CLAUSES PARTICULIERES TECHNIQUES** 1](#_Toc1)

[**LOT 4 – MEDIATION** 1](#_Toc2)

[1. Description du contexte 2](#_Toc3)

[1.1 L’université de Lorraine 2](#_Toc4)

[1.2 Définition du besoin 2](#_Toc5)

[2. Démarche et objectifs généraux 2](#_Toc6)

[3. Pré requis 3](#_Toc7)

[4. Périmètre de la prestation 3](#_Toc8)

[4.1 Durée 3](#_Toc9)

[4.2 Public 3](#_Toc10)

[4.3 Langue(s) de travail 3](#_Toc11)

[5. Intention de la médiation 3](#_Toc12)

[6. Calendrier et lieux de déroulement 3](#_Toc13)

[6.1 Délais d’exécution 3](#_Toc14)

[7. Profil attendu du prestataire 4](#_Toc15)

[8. Déroulé 4](#_Toc16)

[Phase 1  : analyse (entretien de cadrage avec le commanditaire et diagnostic initial) 4](#_Toc17)

[Phase 2  : entretiens individuels avec les parties concernées 4](#_Toc18)

[Phase 3 : entretien de médiation, entretien collectif 4](#_Toc19)

[Phase 4 : Bilan à distance 4](#_Toc20)

[9. Restitution 5](#_Toc21)

## Description du contexte

Le présent cahier des clauses techniques particulières a pour objet de définir et préciser les spécifications relatives aux prestations permettant d’assurer l’accompagnement individuel et/ou collectif à destination de personnels de l’Université de Lorraine par prescription d’un des services commanditaires de ces prestations. A savoir, le service des ressources humaines (DADRH et DMGRH), Délégation à l’amélioration des relations et à la régulation des conflits (DARRC) et l’équipe d’appui aux managers.

### 1.1 L’université de Lorraine

Créée en 2012, l’université de Lorraine (UL) est le résultat de la fusion de 4 universités.

Elle est implantée principalement à Nancy (70 % des sites) et à Metz (20 % sites) et possède des antennes notamment dans les villes d’Epinal, Longwy, Sarreguemines, Saint-Avold, Thionville, Lunéville, Saint-Dié-des-Vosges, Epinal et Bar le Duc.

### 1.2 Définition du besoin

« *La médiation conventionnelle est un processus structuré reposant sur la responsabilité et l’autonomie des participants qui, volontairement, avec l’aide d’un tiers, neutre, impartial, indépendant et sans pouvoir décisionnel ou consultatif, favorise par des entretiens confidentiels, l’établissement et ou le rétablissement des liens, la prévention et le règlement des conflits*» Code national de déontologie

Elle facilite la sortie de conflit et la co-construction de solutions d’avenir.

Mal géré, un conflit interne peut aboutir à des blocages, à une rupture de communication et parfois à de la violence verbale, à des comportements, des actes qui gênent le bon fonctionnement des collaborateurs, voire d’un service ou le bon déroulement des études lorsqu’il concerne des étudiant.es.

Ces dysfonctionnements peuvent mettre toute une organisation en difficulté.

La médiation conventionnelle (distincte de la médiation juridique) est un processus particulièrement efficace dans la gestion des conflits au travail.

Le médiateur accompagne les collaborateurs ou les étudiant.es et l’entité vers une sortie de crise. Il donne aux personnes concernées la possibilité de s’exprimer. Il pose le cadre de la médiation, il engage chaque participant à l’écoute, au respect et à l’ouverture.

Le médiateur facilite l’écoute et le retour au dialogue qui favorise l’émergence et la mise en place de solutions simples et opérationnelles, co-construites par les médié.es, dans le respect de leurs intérêts et besoins respectifs, et vers une sortie de conflit.

## Démarche et objectifs généraux

Une médiation vise à : retrouver une communication apaisée et propice au travail d’équipe ou aux études, au bon fonctionnement du service, à la réalisation des missions ou du travail universitaire …

## Pré requis

Pour aboutir, la médiation doit être un acte volontaire, et librement consenti des différentes parties.

La médiation pourra selon les cas être accompagnée par un prestataire extérieur comportant un seul médiateur ou 2 selon les effectifs de personnes à médier et la complexité de la situation.

La médiation pourra dans certains cas être accompagnée par un binôme mixte de médiateur.ice.s : un prestataire extérieur (issu du marché) et un.e médiateur.ice interne à l’Université de Lorraine. Le médiateur doit être à l’aise avec la médiation en binôme.

Dans ce cas l’approche de la médiation CNV\* sera privilégiée (\*Communication non violente)

## Périmètre de la prestation

### 4.1 Durée

Processus répartis en entretiens individuels et entretiens collectifs sur un laps de temps limité à un maximum de 3 à 4 mois (selon l’effectif des médié.e.s) à compter de la date de signature du contrat. Le nombre d’entretiens individuels et collectifs est à définir selon le nombre de personnes accompagnées et un calendrier convenu entre les médié.e.s et le médiateur en début de processus.

Ce calendrier pourra toutefois être reconduit ou évoluer d’un commun accord entre les parties.

### 4.2 Public

Personnes en situation de tension relationnelle et/ou conflit interpersonnel (enseignant.e -chercheur.euse, personnel administratif, étudiant.e)

### 4.3 Langue(s) de travail

La prestation se déroulera principalement en langue française, cependant, il est possible que le recours à la langue anglaise facilite les échanges dans certaines situations. Une possibilité de s’exprimer en langue anglaise serait un plus.

Une maîtrise du vocabulaire managérial et RH est attendue.

## Intention de la médiation

L’intention de la médiation est l’écoute mutuelle des besoins respectifs favorable à l’émergence et la co-construction de solutions respectueuses des besoins de chacun.

## Calendrier et lieux de déroulement

La médiation se déroulera dans les locaux de l’établissement ou à l’extérieur, dans un espace adapté par la taille au nombre de participants et garantissant la confidentialité.

La médiation en présentielle est privilégiée mais des interventions en distancielles peuvent avoir lieu sur des temps qui s’y prêtent (ex : bilan)

### 6.1 Délais d’exécution

Les délais d’exécution seront différents pour chacun des marchés subséquents.

## Profil attendu du prestataire

* Une expérience confirmée et des compétences en médiation (CV attendu);
* Des références de missions similaires réalisées au cours des trois dernières années.
* Une certification en médiation serait un plus
* Une connaissance du secteur public ou du monde universitaire serait un plus.

## Déroulé

### Phase 1  : analyse (entretien de cadrage avec le commanditaire et diagnostic initial)

* Analyse de la situation lors d’une réunion de cadrage.
* Définition et proposition de médiation si elle est adaptée à la situation, planification de la mission.
* Explication du processus, pose du cadre de fonctionnement de la médiation.

### Phase 2  : entretiens individuels avec les parties concernées

* Écouter séparément les parties concernées, donner de l’empathie si besoin, « démêler le conflit », clarifier la situation, accompagner l’objectivation.
* L’entretien individuel permet à chacune des parties de déposer sa situation, recevoir de l’empathie, objectiver dans un espace neutre, confidentiel et sécurisé.
* Lors de l’entretien, le médiateur pose le cadre et les règles du processus de médiation que sont : consentement libre et éclairé, écoute, respect, participation et engagement, confidentialité, libre-arbitre. Pour le médiateur s’ajoutent : équité, impartialité et neutralité.

### Phase 3 : entretien de médiation, entretien collectif

* S’exprimer, être écouté, s’écouter soi-même, identifier ses besoins et les exprimer, écouter l’autre, entendre ses besoins.
* Dans un espace sécurisé et confidentiel, facilité par le médiateur qui veille au cadre, à l’équilibre entre les médié.es concernant l’expression et l’écoute de la parole de chacun, le processus de médiation offre aux médié.es la possibilité d’avoir un dialogue constructif et d’envisager des solutions.
* Le médiateur reformule, questionne pour objectiver, s’interdit toute interprétation, donne de l’empathie, relève les points d’accords au fil du processus, et accompagne et soutient les médié.es dans leur élan vers des solutions.
* Vers la fin de l’échange collectif si des solutions respectueuses des besoins prioritaires de chacun ont émergées, des accords peuvent être rédigés.
* Les accords doivent être précis, réalistes, réalisables, concrets et équitables.
* L’engagement est pris de s’investir dans la mise en œuvre de ces accords.

Un partage avec le manager ou le commanditaire peut être réalisé directement en fin de médiation, par les médié.es eux-mêmes en présence du médiateur.

À l’issue de cette séance collective, qu’il y ait ou pas des accords, le groupe présent décidera avec le médiateur de l’intérêt de se réunir à nouveau pour une ou plusieurs séances de médiation.

### Phase 4 : Bilan à distance

* Dans un délai défini en phase 3 (issue de l’entretien collectif) les médié.e.s et le commanditaire s’il y en a un, et si le collectif souhaite sa présence, se retrouvent pour analyser la mise en œuvre des accords et leurs effets, et l’état de la relation suite aux séances de médiation.
* Si le bilan est satisfaisant pour chacun, l’engagement est pris de s’investir dans le maintien de ces solutions.
* Si le constat est fait d’insatisfactions, ou de difficultés dans la mise en œuvre ou d’autres problématiques, un nouveau processus de médiation peut être envisagé à travers un nouveau contrat associant d’autres acteurs si nécessaires.

## Restitution

* Des accords de médiation co-construits par les médié.es lors de la médiation s’ils ont eu lieu.
* En l’absence d’accord, un bilan dont le contenu sera validé entre le médiateur et les médié.es sera fait au commanditaire de la médiation (s’il y en a) avec ou sans les médié.es selon leur choix.
* Dans le respect de la confidentialité du processus, et pour éviter tout risque d’interprétation et leurs effets, seul.e chaque médié.e pourra communiquer sur des éléments individuels complémentaires le concernant strictement.