



Isabelle Rivière

Médiatrice

Résoudre vos différends avec vos différences

EN QUOI CONSISTE LA MÉDIATION

La médiation

Un espace de parole, sécurisé et confidentiel, où les parties en conflit évoquent leur problème, échangent leurs points de vue et arrivent, au terme du processus, à dégager des points d'accord qui prennent en compte leurs intérêts respectifs.

Le médiateur

Neutre, indépendant et impartial, il est l'intermédiaire entre les parties. Il facilite l'échange et reconstruit la relation. Il garantit le bon déroulement du processus de médiation.

Une solution

Le processus de médiation aboutit à des solutions concertées -les meilleures solutions des parties- totalement négociées par elles.

L'accord gagnant-gagnant met fin au différend.

LES AVANTAGES

- La médiation règle une grande variété de différends pouvant concerner tous les champs de la vie professionnelle.
- Elle est efficace : 3 à 5 réunions permettent généralement de traiter la situation et trouver un accord, cela sur une période maximale de 3 mois.
- Elle résout les litiges durablement : les solutions étant celles des parties, les accords de médiation sont exécutés dans 98% des cas.
- Elle évite le procès, long, coûteux, public et à l'issue incertaine.
- Elle est économique et facile à mettre en œuvre.
- Elle suspend les délais de prescription en cas d'action devant la justice.



“ La médiation est une façon moderne et éthique de résoudre les situations difficiles, en plaçant l'humain au cœur de l'action, en lui redonnant sa place et sa responsabilité dans la recherche des solutions. ”

UN PROCESSUS ENCOURAGÉ PAR LES POUVOIRS PUBLICS

Depuis 2016 dans les litiges de consommation :

les professionnels doivent disposer d'un médiateur pour résoudre les litiges avec les consommateurs liés à l'achat de marchandises ou de services.

Ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

Depuis 2017 dans les contentieux du travail :

la médiation peut être proposée aux parties en conflit, à tous les stades de la procédure prud'homale.

Décret n° 2016-660 du 20 mai 2016 relatif à la justice prud'homale et au traitement judiciaire du contentieux du travail.

À partir de 2018 dans les contentieux administratifs :

la médiation va être expérimentée pour certains contentieux entre fonctionnaires et employeurs ainsi que pour les contentieux liés à certaines prestations sociales.

Loi n° 2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXI^e siècle.

LE DÉROULEMENT D'UNE MÉDIATION

1 PREMIER CONTACT

mail ou téléphone

- Exposition de la situation
- Information sur la procédure de médiation
- Prise en charge ou réorientation si besoin

2 PROPOSITION D'INTERVENTION

- Diagnostic de la situation
- Proposition chiffrée
- Engagement des parties
- Début de la médiation

3 ENTRETIEN INDIVIDUEL

- Poser le cadre de la médiation
- Comprendre le problème
- Identifier les attentes et les besoins

4 RENCONTRES COLLECTIVES

- Échanger les points de vue
- Se mettre d'accord sur le désaccord
- Trouver les meilleures solutions

5 SOLUTIONS ET ACCORD FINAL

- Imaginer toutes les solutions possibles
- Tester les solutions
- Se mettre d'accord sur la solution retenue

Médiation bilatérale ou médiation multipartite, le processus est identique.

Des co-médiateurs interviennent dans les situations les plus complexes, dans l'intérêt des parties.

ME CONNAÎTRE



“ Médiatrice indépendante, j'interviens auprès des organisations pour répondre à leurs besoins de médiations, dans le cadre du règlement amiable des différends. ”

J'ai occupé pendant 15 ans des fonctions de manager en **ressources humaines, en collectivité territoriale et établissement public**. J'ai acquis une grande expérience dans le domaine de la valorisation des compétences ainsi que dans la concertation et la gestion des différends. Afin de compléter mon parcours, je me suis **formée à la médiation** avec le CNAM.

Je suis accréditée DIRECCTE - **Intervenante en prévention des risques psycho-sociaux**.

Mes partenaires :

- L'Association Atlantique Médiation (Nantes)
- L'Association Nationale des Médiateurs (Paris 2e).

Ces deux organismes sont reconnus sur le plan national et sont garants d'une pratique rigoureuse et respectueuse des règles déontologiques qui encadrent la profession.

Mes domaines d'expertise :

- La prévention des risques et l'amélioration des conditions de travail
- Le droit syndical et le dialogue social
- Le contentieux de la fonction publique territoriale
- L'accompagnement individuel des salariés et agents publics.



Aider chaque personne à trouver les solutions mutuellement acceptables pour résoudre les difficultés, c'est là mon cœur de métier.

Mes clés : écouter, comprendre, redonner confiance, responsabiliser.

Isabelle Rivière

Médiatrice

Mes domaines d'interventions :

- Collectivités territoriales
- Etablissements publics
- Entreprises privées
- Associations



Contact :

2 rue de l'Echelle
44000 NANTES
Tel 07.67.08.35.36
iriviere@mediation-nantes.fr
www.mediation-nantes.fr

SIRET 829 419 142 / RCP : ALLIANZ N°48192230