

## LA MÉDIATION : GERER VOS CONFLITS AUTREMENT

Que vous soyez un professionnel, un artisan ou un particulier, nos interventions sont toutes soumises au même code de déontologie. La médiation est un processus dans lequel un tiers neutre, impartial et indépendant favorise, dans une confidentialité totale et sous sa responsabilité, l'établissement ou la restauration du lien entre différentes personnes en conflit.

### La médiation



La médiation est une méthode originale de gestion des différends menée par un médiateur diplômé, compétent qui aide à l'émergence de solutions partagées gagnantes/gagnantes.

La médiation intra entreprise est efficace dans les domaines suivants :

- \*Conflits interpersonnels (entre employés, entre managers et employés, entre associés..)
- \*Conflits au sein d'équipes ou entre différents services
- \*Harcèlement

### Le processus de médiation



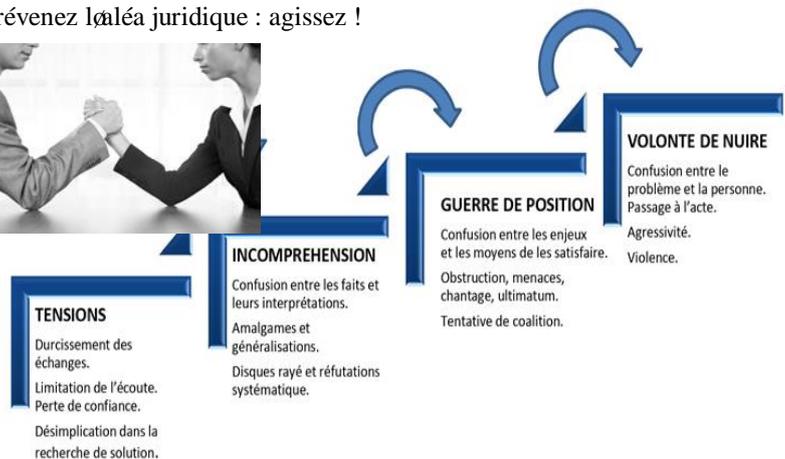
La tension d'une situation conflictuelle, même larvée, a des répercussions sur les personnes tant physiologiques, que relationnelles. Ces répercussions sont aussi économiques et financières pour les entreprises :

- incidences sur le chiffre d'affaire ou la productivité (coûts directs ou coûts cachés tels que l'absentéisme, le présentéisme, augmentation de l'aléa juridique).
- incidences sur la motivation, le climat de l'entreprise et ses répercussions sur le chiffre d'affaire.

D'où l'importance de **ne pas laisser faire**. Ne rien faire n'est pas une option de gestion de conflit et peut être désastreux pour l'entreprise.

### Sous la tension couve la violence

Prévenez l'aléa juridique : agissez !



### Des solutions partagées



Trouver une sortie aux situations de tension qui satisfait toutes les parties :

- ⇒ L'explication, la compréhension des points de vue
- ⇒ L'aménagement d'un contexte
- ⇒ La création de solutions innovantes
- ⇒ Une rupture négociée

### Avantage de la médiation pour l'entreprise

- \* Désamorcer les tensions
- \* Favoriser l'apprentissage réciproque
- \* Améliorer ou entretenir la qualité du climat de travail
- \* Améliorer l'opérationnalité
- \* Trouver des solutions singulières et originales aux problèmes.

A l'issue du travail sur la relation, les conseillers des entreprises : les avocats, juristes, experts, ...peuvent être des acteurs dans le processus de co-construction de solutions partagées.

**UN CHANGEMENT DE POINT DE VUE QUI CREE UNE DIFFERENCE**

**FACIL'T**

Téléphone : 04 73 14 62 71  
contact@facilt.com  
[www.facilt.com](http://www.facilt.com)

**Carine FONTAIMPE**  
www.facilt.com  
☎ : 04 73 14 62 71  
E-mail : [contact@facilt.com](mailto:contact@facilt.com)



## Médiatrice indépendante

### FORMATION

---

- 2015** **DU Médiation**, Ecole de droit, Clermont-Ferrand  
**2013** **Facilitatrice certifiée II LHEP©**, Élément Humain®, Schutz Company Paris  
**2012** **Coach certifiée en PNL**, France PNL, Paris  
**1997** **D.E.S.S** Master Management Administration des Entreprises - **I.A.E**, CAAE, de Clermont-Ferrand  
**1996** **Maîtrise de Droit des Affaires**, Clermont-Ferrand

### EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

---

**Gérante** –Cabinet d'accompagnement au changement, coaching, médiation, formation, **SARL FACIL'T** 63  
**Directrice** de l'organisme gestionnaire de la formation continue des IDEL - **SANTE FORMATION 2**, 75  
**Co gérante** d'une société de gestion du Tiers Payant des pharmaciens - **SYD CONSULTING**, 94  
**Responsable administration administrative et des ventes** Master var INGENICO, **S.A.T.I.N** 92, **FRANKONE** 94, **COGEREC**, 75

### INTERVENTIONS - REFERENCES

---

#### ACCOMPAGNEMENTS

- Accompagnement collectif et participatif pour la qualité de vie au travail (foyer occupationnel 40 salariés-Isère)
- Intervention dans le cadre de l'appui conseil diagnostic gestion des âges et accompagnement dans la mise en œuvre du plan d'action dans l'agroalimentaire (PME 65 salariés- Puy de Dôme)
- Accompagnement collectif à l'élaboration d'un plan de formation (SARL 35 salariés- Puy de Dôme)
- Accompagnement d'équipe en cohésion (25 salariés – Ehpad Haute Loire)
- Accompagner les utilisateurs professionnels de santé à la mise en place du dossier médical personnel (DMP en Franche Comté)
- Coaching individuels et d'équipe

#### FORMATIONS

- Intra \* Identifier et agir sur les risques psychosociaux \* Etre acteur de la démarche qualité de vie au travail\* Mobilisation, engagement et cohésion d'équipe \* Stimuler l'innovation, techniques de créativité en industrie \* Repérage et accompagnement des compétences de son équipe
- Inter \* Manager Coach \* Comprendre pour faire face aux conflits \* Travailler en équipe ouverte Élément Humain ©

#### CONFERENCES

- Co animation conférence « Accompagner les entreprises candidates au télétravail »
- Animation conférence intra « Gestion du stress »
- Co animation conférence « L'accompagnement individuel et collectif l'apport pour les organisations »

### Et aussi...la maîtrise des outils suivants :

---

#### Constellations systémiques d'organisation certifiée (2015 Chantal Motto, Paris)

- Accompagner de façon systémique le changement dans les organisations et les équipes

#### Démarches et outils pour accompagner les hommes et les équipes dans le changement (2011 Cegos, Paris)

- Préparer le plan d'accompagnement du changement
- Analyser d'un point de vue humain la situation dans l'entreprise.

#### L'intervention systémique en entreprise : conduire le changement dans les organisations (2012 Institut Repère, Paris)

- Conduire le changement dans les organisations,
- Accompagner et coacher dans des situations de communication interpersonnelle difficile

#### L'Élément Humain © Certifiée phase II par Monique SELLES et Gary COPELAND (2013 Paris)

- Améliorer les relations de travail et de générer ainsi davantage de productivité.
- Concilier les objectifs d'une organisation et les objectifs de chacun de ses membres, pris individuellement.

#### WOCCQ© (Working Conditions and control Questionnaire) ValoRH – Université de Liège (2013)

- Démarche de prévention collective des risques psychosociaux (stress) liés au travail
- Mise en œuvre d'un diagnostic des RPS et analyse

### Un état d'esprit...

---

Membre du Club actumediation. Secrétaire de l'association Coachs d'Auvergne, membre du CINOV Auvergne Limousin, membre du collègue des coachs NLPNL, en 2013 réseau ANACT 2013 des consultants en prévention des RPS en Auvergne.