



INSTITUT FRANÇAIS
DE LA MÉDIATION

SPÉCIALISTE DE LA MÉDIATION
ET DE LA RÉOLUTION
DES CONFLITS EN ENTREPRISE



La médiation en entreprise : *évaluation de la pertinence de l'outil*

Résultats de l'enquête nationale 2010

L'Institut Français de la Médiation

Le spécialiste de la médiation et de la résolution des conflits en entreprise

tél : 01 49 86 37 34 Fax : 01 45 55 27 18

www.institut-francais-mediation.fr



Introduction

Dans un monde professionnel en perpétuel mouvement et face à l'émergence des risques psycho-sociaux, les entreprises françaises s'ouvrent à la médiation.

L'institut Français de la Médiation, le spécialiste de la médiation et de la résolution des conflits en entreprise, a souhaité dresser l'état des lieux de la médiation dans la gestion des risques psychosociaux dans les entreprises françaises.

Pour ce faire, nous avons réalisé en 2010 une enquête nationale auprès d'entreprises de tout secteur et de toute taille.



INSTITUT FRANÇAIS
DE LA MÉDIATION

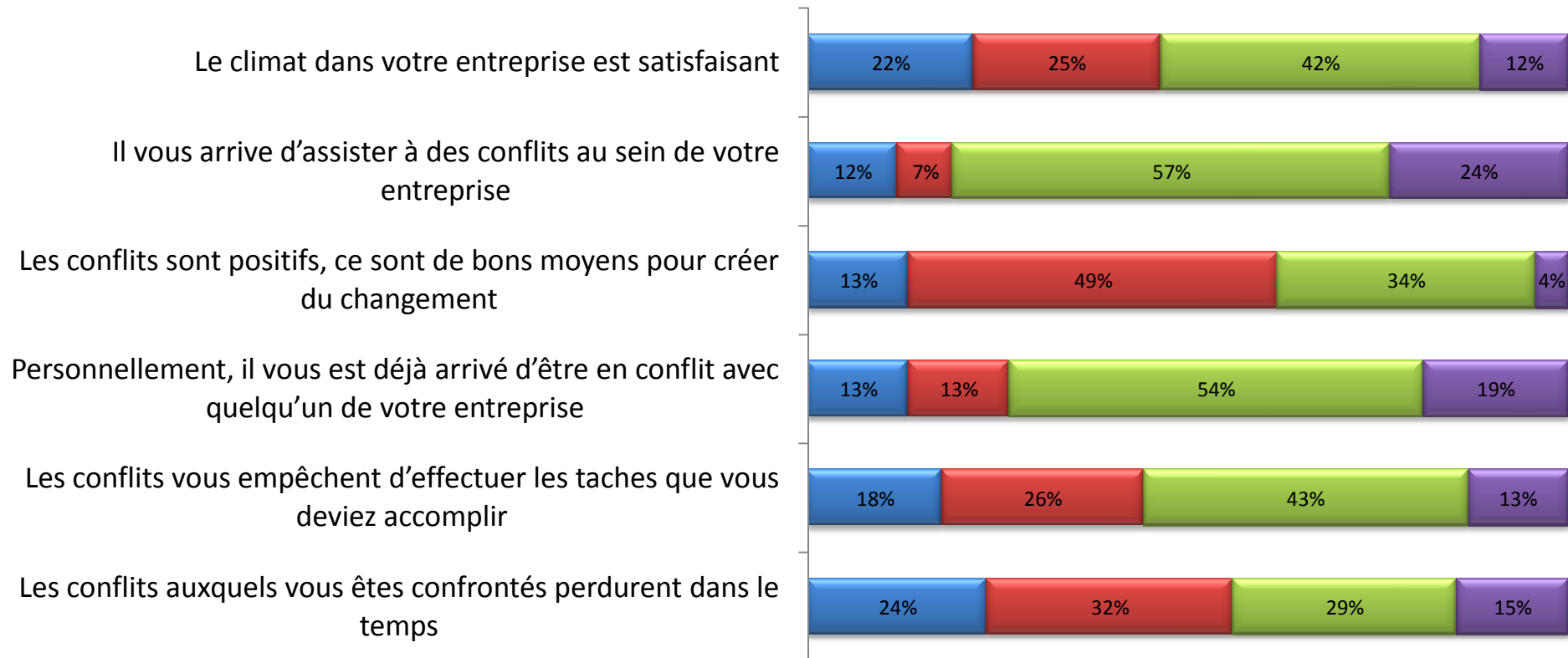
SPÉCIALISTE DE LA MÉDIATION
ET DE LA RÉOLUTION
DES CONFLITS EN ENTREPRISE



LES CONFLITS DANS L'ENTREPRISE

Vous et les conflits

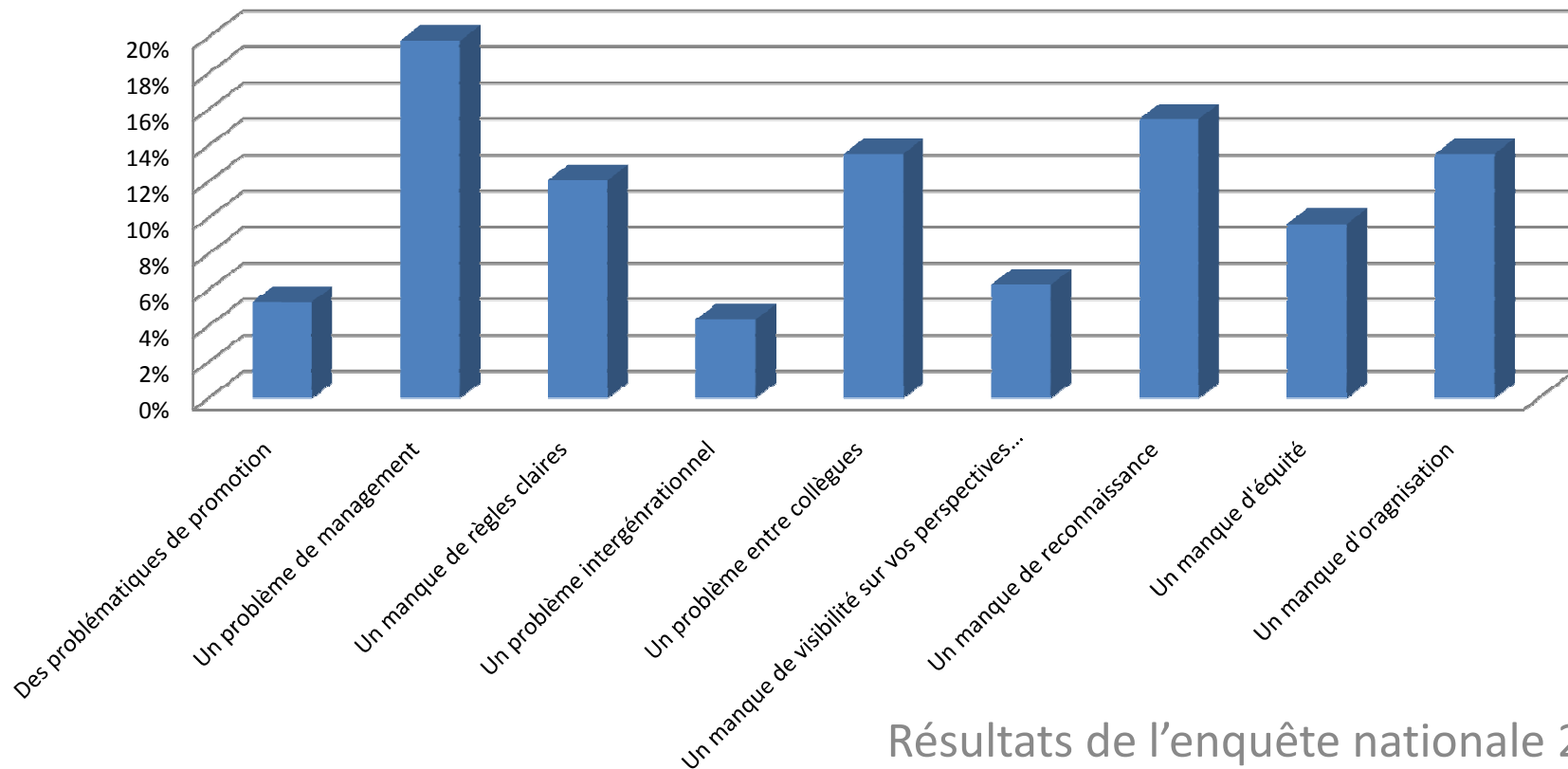
■ Pas du tout d'accord
 ■ Pas d'accord
 ■ D'accord
 ■ Tout à fait d'accord



Résultats de l'enquête nationale 2010

Les problèmes de management, perçus comme sources de conflits

Selon vous, dans votre entreprise, les conflits sont dûs à



Résultats de l'enquête nationale 2010



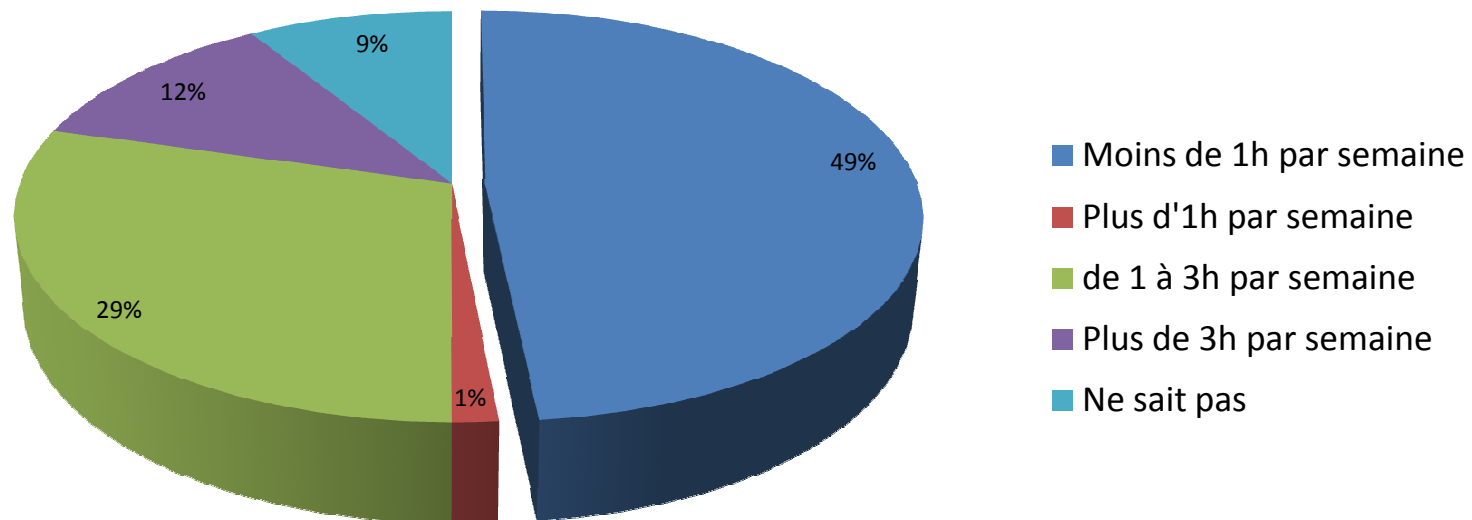
Le conflit perçu comme une source de coûts cachés

- Si le climat dans l'entreprise est globalement jugé satisfaisant, la très grande majorité des répondants ont déjà assisté à des conflits au sein de leur entreprise ; ces conflits les ont souvent directement concernés.
- Ces conflits ont bien souvent été vécus comme des évènements perturbants (56% des cas), chronophages et durables.
- Ils ont généralement nécessité l'intervention d'un collègue ou d'un supérieur hiérarchique (respectivement 20% et 27% des cas).
- En cas de conflit, la solution majoritairement retenue est celle d'une discussion franche avec la personne concernée ou le supérieur.

Résultats de l'enquête nationale 2010

www.institut-francais-mediation.fr

Combien de temps estimez-vous passer à gérer les conflits durant votre temps de travail ?



Résultats de l'enquête nationale 2010

Des réactions hétérogènes face aux conflits



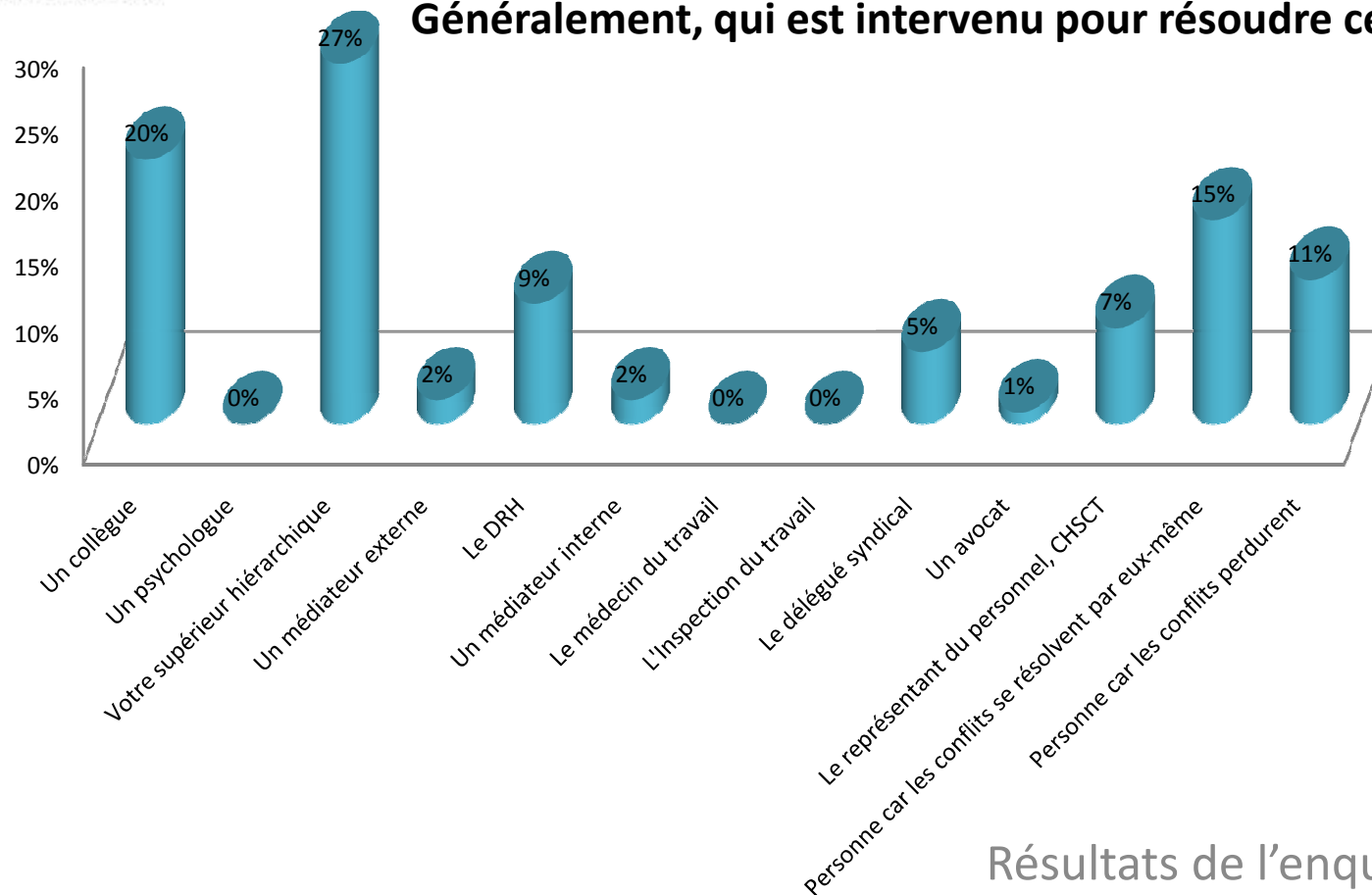
Résultats de l'enquête nationale 2010



INSTITUT FRANÇAIS
DE LA MÉDIATION

Un encadrement fréquemment sollicité pour résoudre les conflits

Généralement, qui est intervenu pour résoudre ces conflits ?



Résultats de l'enquête nationale 2010

www.institut-francais-mediation.fr



INSTITUT FRANÇAIS
DE LA MÉDIATION

SPÉCIALISTE DE LA MÉDIATION
ET DE LA RÉOLUTION
DES CONFLITS EN ENTREPRISE



LA MEDIATION : UN OUTIL PERTINENT POUR L'ENSEMBLE DES ENTREPRISES



Vous et la médiation

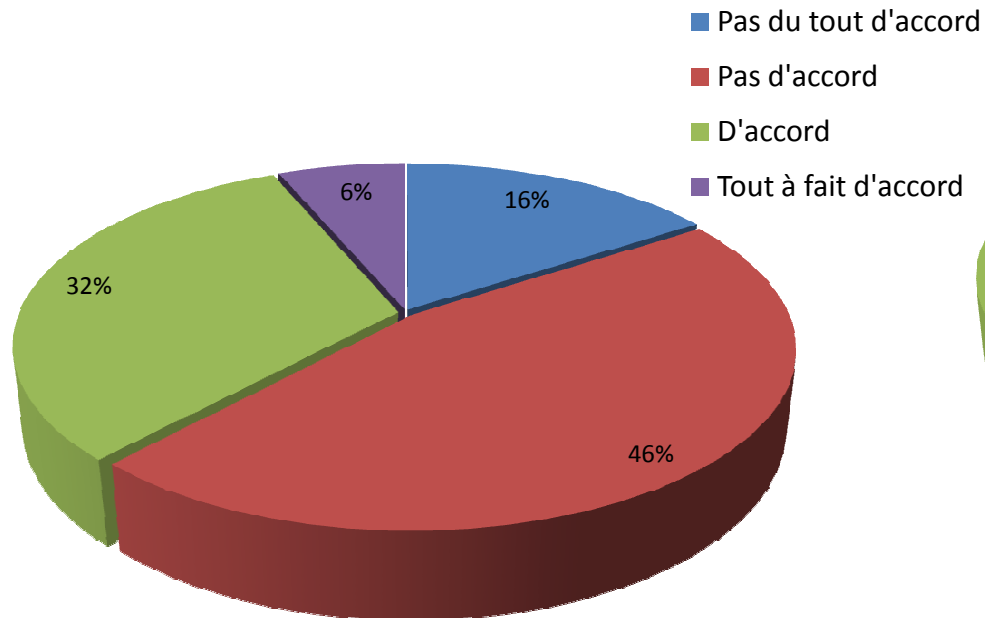
- Si seules 39 % des personnes interrogées déclarent connaître parfaitement la médiation en entreprise, elles sont beaucoup plus nombreuses à connaître voire à avoir expérimenté les formes internes de médiation.
- Lorsqu'un médiateur externe est déjà intervenu dans une entreprise, les répondants déclarent à 55% avoir été satisfaits de son rôle dans la gestion du conflits et 64 % sont prêts à recommander le recours au médiateur externe et à renouveler l'expérience en cas de nouveau conflit.
- Enfin, 86 % des répondants estiment que la fonction de médiateur exige une solide formation.

Résultats de l'enquête nationale 2010

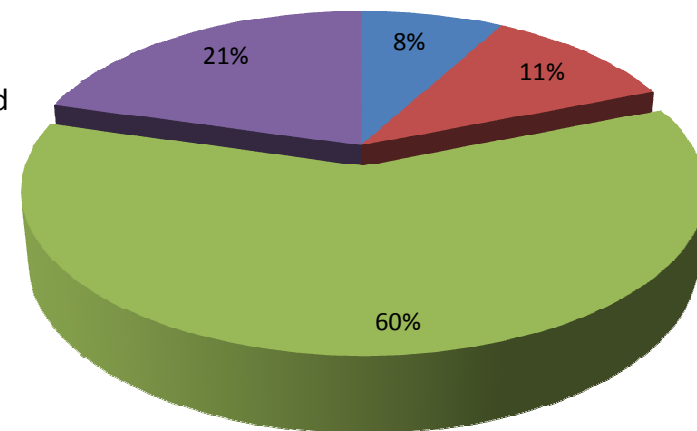
www.institut-francais-mediation.fr

La médiation : de quoi parle-t-on ?

Vous pensez savoir exactement ce qu'est
une médiation en entreprise



Vous avez une attitude favorable vis-
à-vis de la médiation

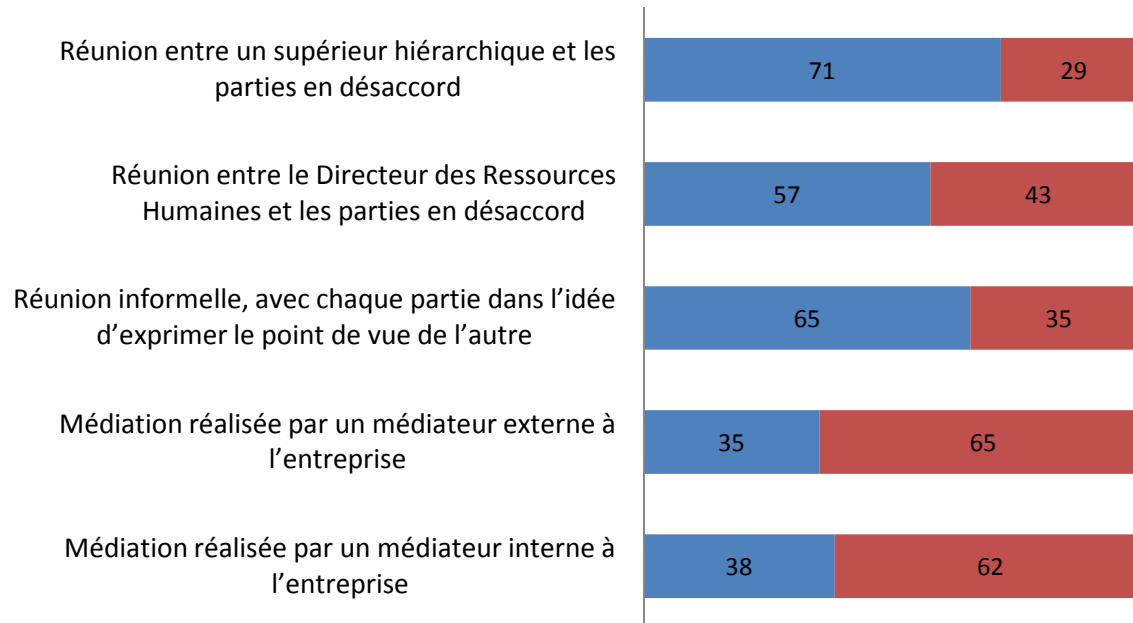


Résultats de l'enquête nationale 2010

Les différentes démarches de médiation

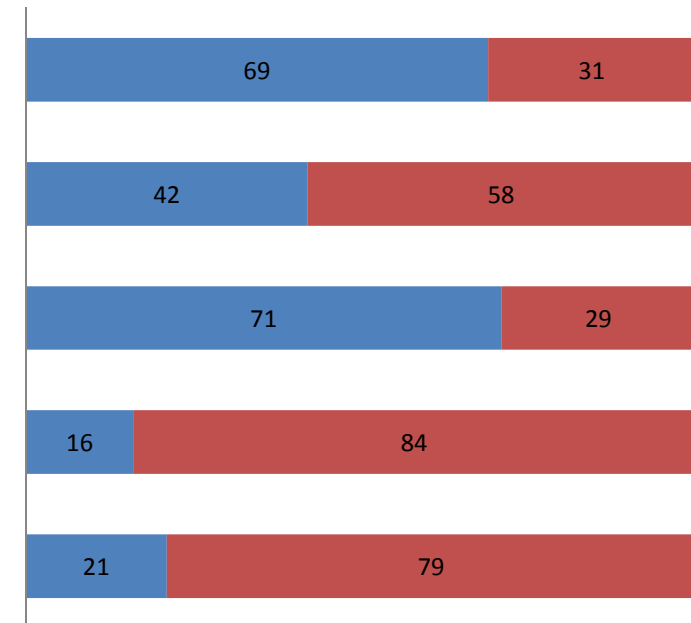
Je connais

■ Oui ■ Non



J'y ai déjà eu recours

■ Oui ■ Non

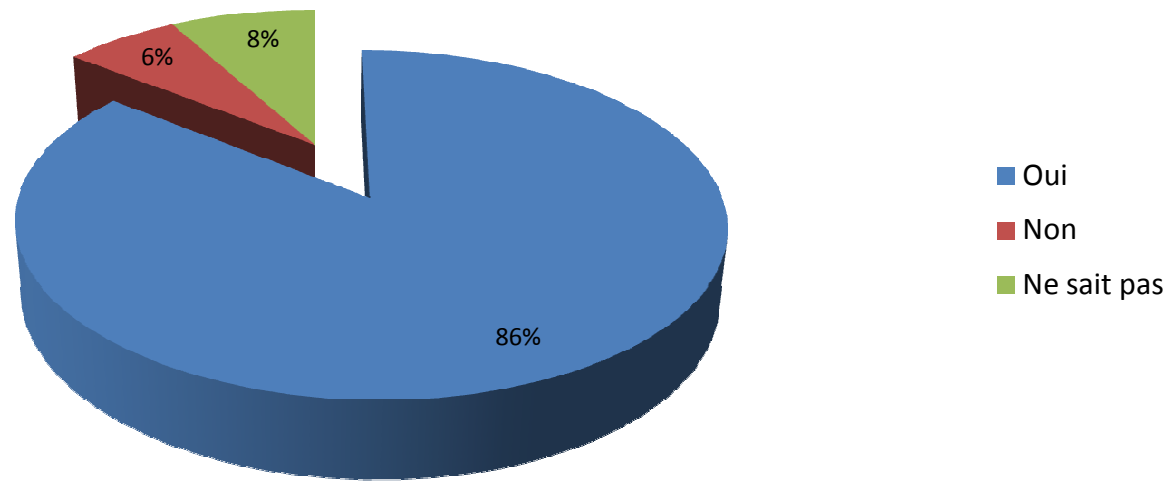


Résultats de l'enquête nationale 2010



La médiation : une démarche de spécialiste

Pour être médiateur, il vous semble indispensable d'avoir suivi
une formation particulière ou maîtriser des techniques
particulières



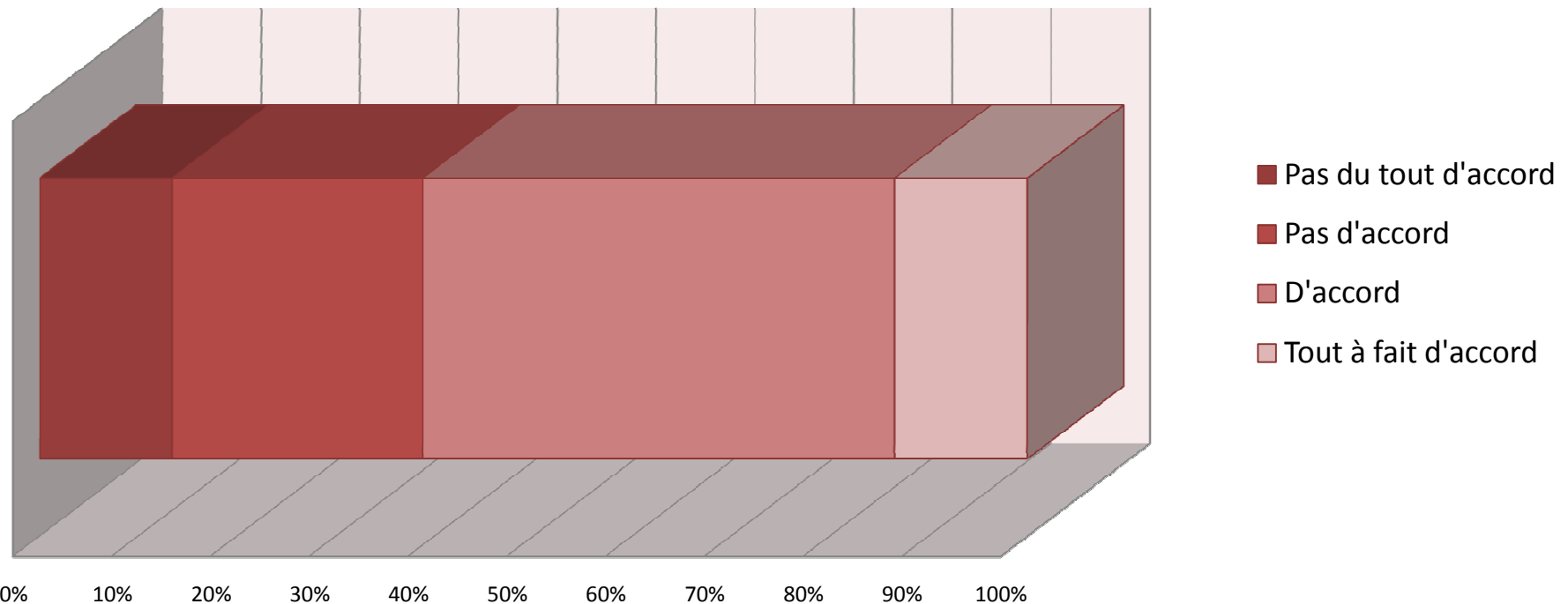
Résultats de l'enquête nationale 2010



INSTITUT FRANÇAIS
DE LA MÉDIATION

Le médiateur externe, un acteur reconnu dans la résolution des conflits

L'intervention d'un médiateur externe vous semble une solution efficace ?



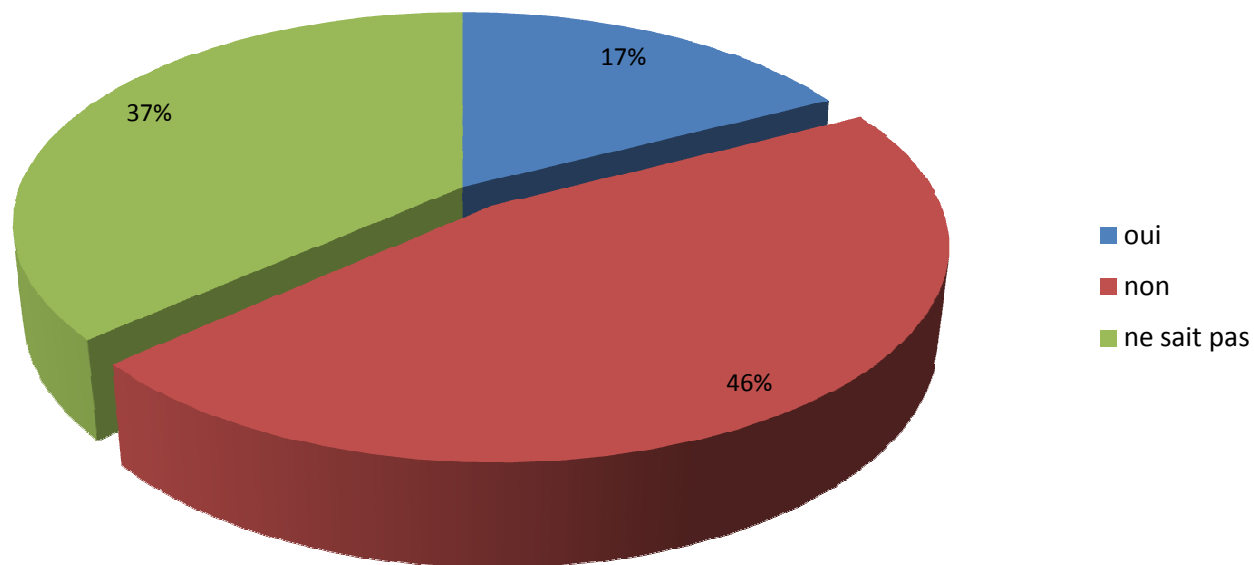
Résultats de l'enquête nationale 2010

www.institut-francais-mediation.fr



Le médiateur : un acteur de plus en plus sollicité

Au sein de votre entreprise, un médiateur interne ou externe est déjà intervenu ?

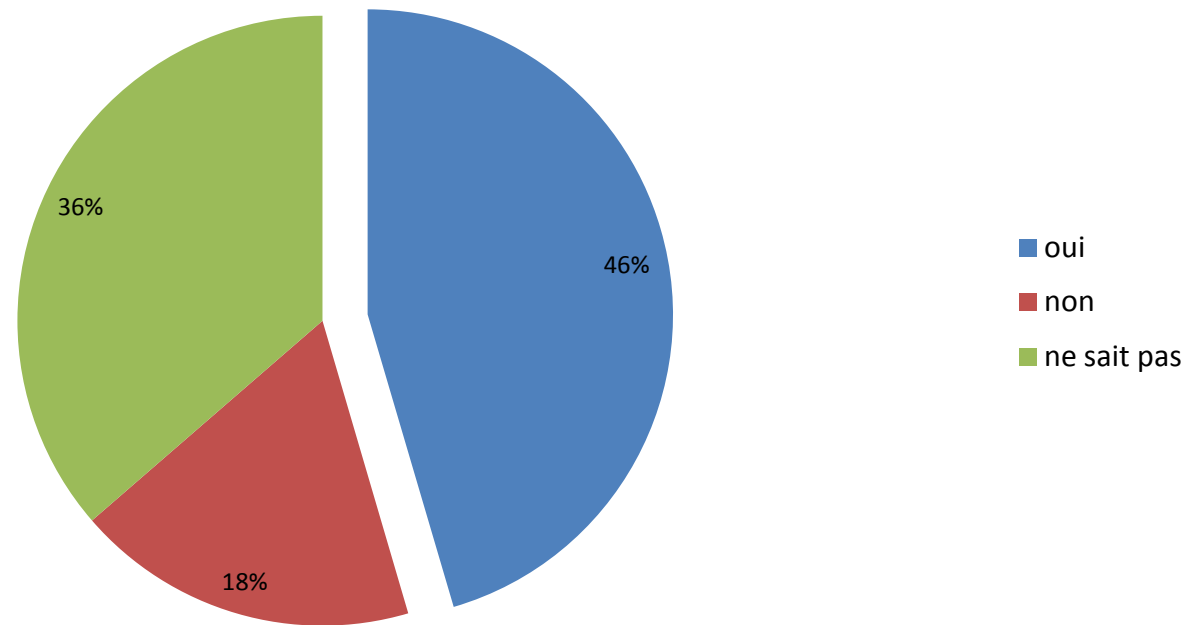


Résultats de l'enquête nationale 2010

www.institut-francais-mediation.fr

Une efficacité généralement reconnue

L'intervention d'un médiateur a-t-elle favorisé la résolution du conflit ?

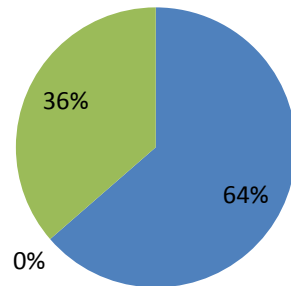


Résultats de l'enquête nationale 2010

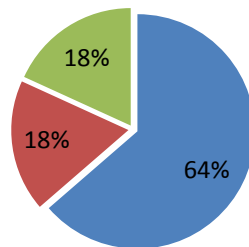


La médiation : un savoir-faire reconnu

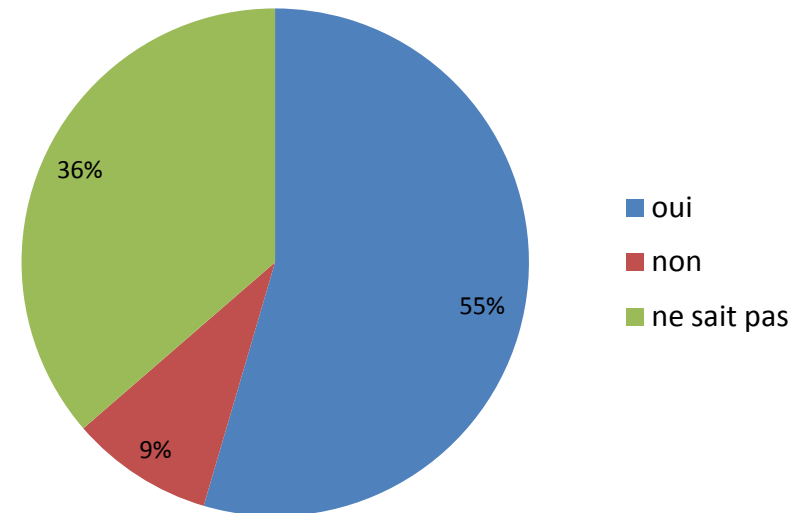
Referiez-vous appel à un médiateur ?



Recommanderiez-vous l'intervention d'un médiateur à une personne qui est face à une situation de conflit ?



Avez-vous été satisfait des modalités d'intervention du médiateur ?



Résultats de l'enquête nationale 2010



INSTITUT FRANÇAIS
DE LA MÉDIATION

SPÉCIALISTE DE LA MÉDIATION
ET DE LA RÉOLUTION
DES CONFLITS EN ENTREPRISE



LES RISQUES PSYCHO-SOCIAUX DANS L'ENTREPRISE



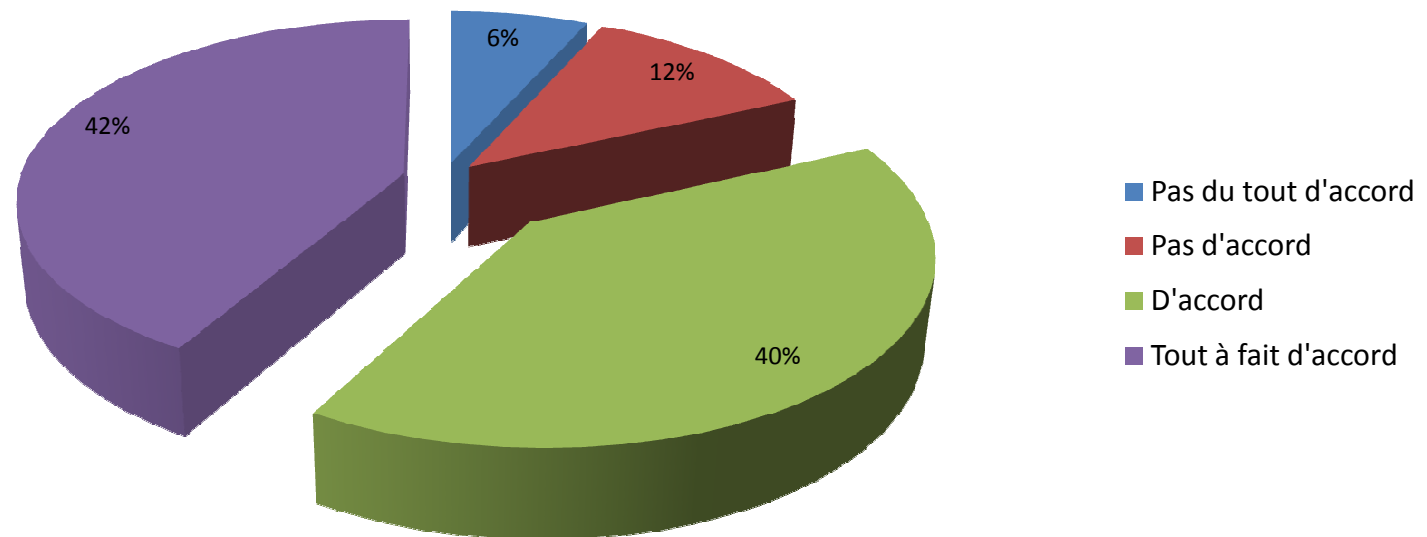
Vous et les risques psycho-sociaux

- 82 % des répondants estiment qu'il existe au sein même de leur entreprise des situations de souffrances au travail, ou de surstress (burnout).
- Les causes principalement identifiées sont liées au management et au manque de reconnaissance.
- Face à ces situations, les salariés se sentent isolés (53%).
- 18% des personnes interrogées seulement déclarent connaître l'existence dans leur entreprise d'un accord sur le stress au travail.

Résultats de l'enquête nationale 2010

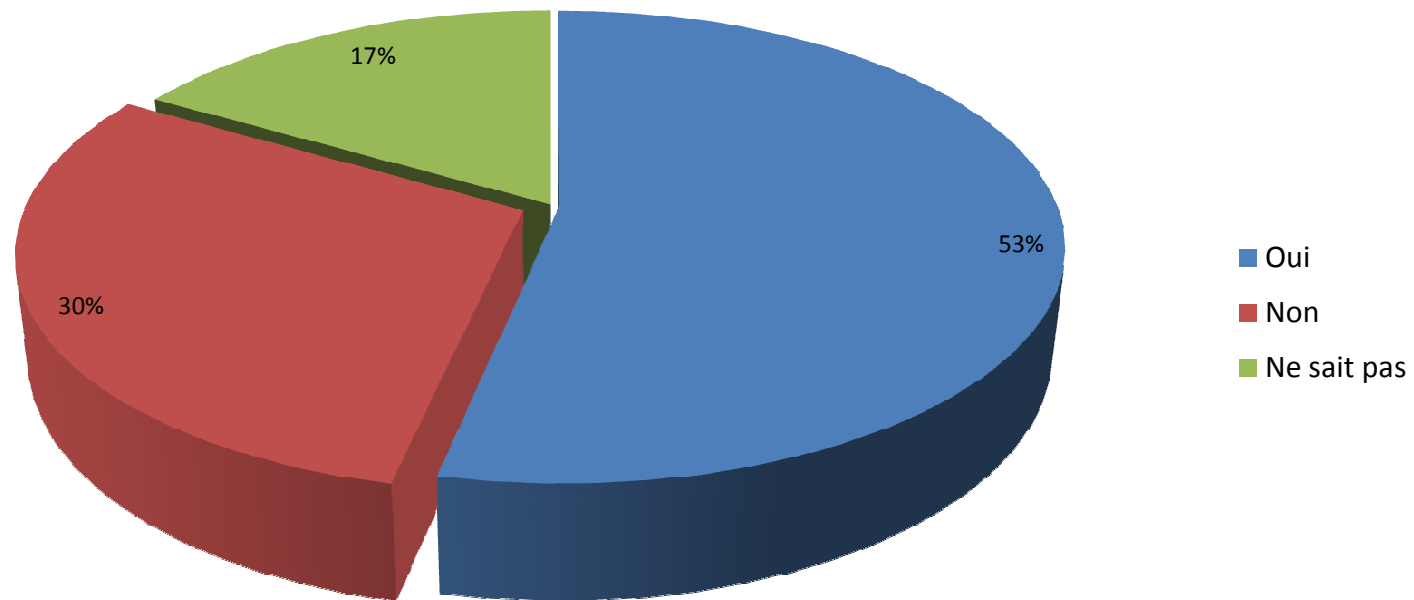
www.institut-francais-mediation.fr

Vous diriez qu'au sein de votre entreprise il existe des situations de souffrances au travail, ou de surstress (burnout)



Résultats de l'enquête nationale 2010

Si l'un des salariés est en difficulté, il sait à qui s'adresser

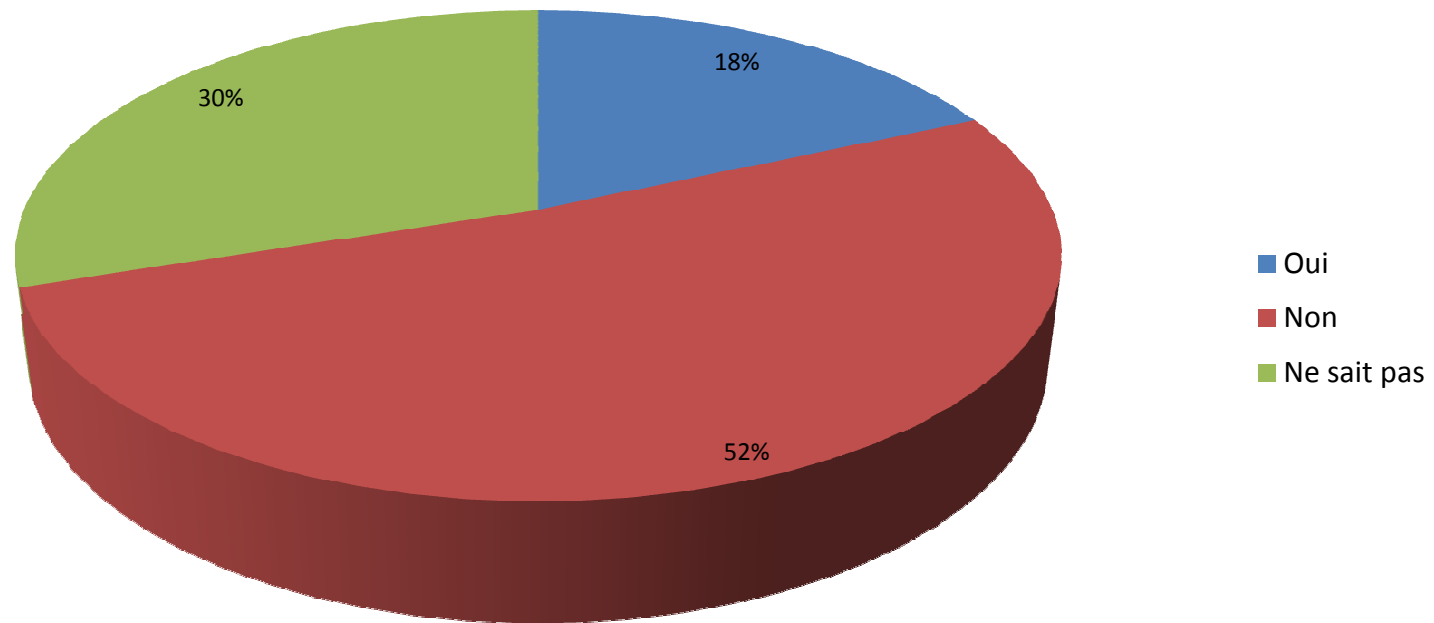


Résultats de l'enquête nationale 2010



La prévention du stress reste l'apanage des grandes entreprises

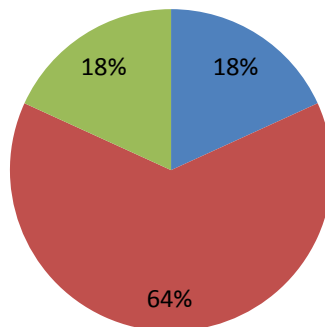
Avez-vous déjà un accord sur la prévention du stress dans votre entreprise ?



Résultats de l'enquête nationale 2010

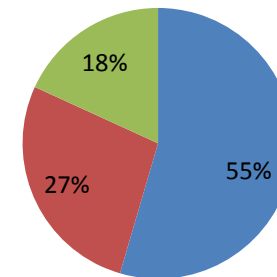
L'accord sur le stress : des conséquences mitigées

Vous avez senti des améliorations
concrètes de vos conditions de travail



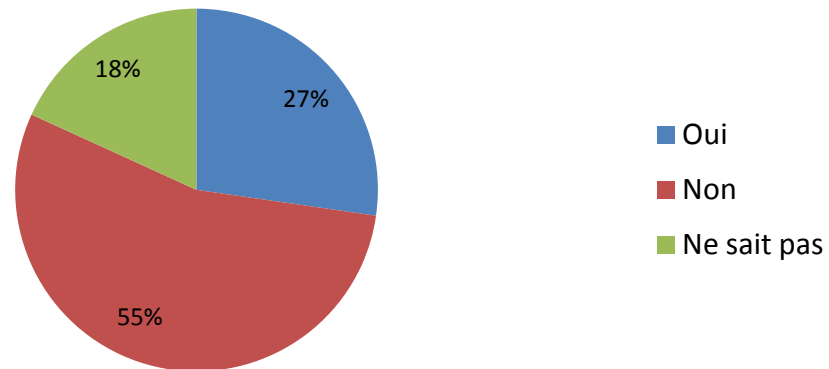
■ Oui
■ Non
■ Ne sait pas

Cet accord s'est concrétisé avec la
mise en place d'indicateurs
d'évaluation du stress



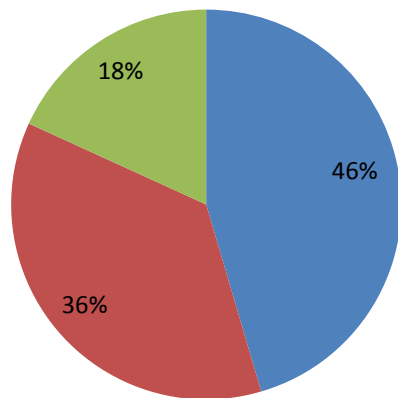
Résultats de l'enquête nationale 2010

Cet accord s'est concrétisé avec la mise en place d'une répartition de la charge de travail

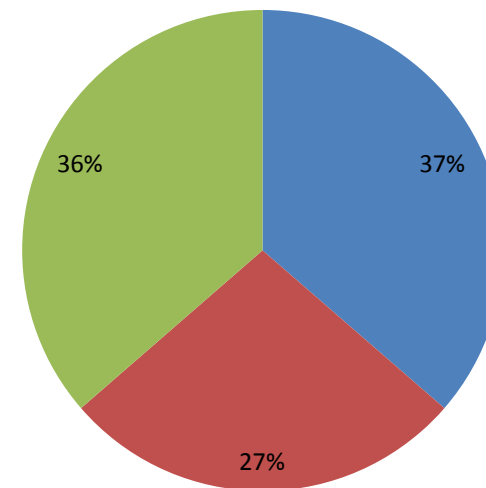


Résultats de l'enquête nationale 2010

Vous avez vu des améliorations
concernant la communication dans
l'entreprise ?



Depuis cet accord, vous diriez qu'il y a eu
une meilleure prise en compte des
besoins en formation ?



■ Oui
■ Non
■ Ne sait pas

Résultats de l'enquête nationale 2010



INSTITUT FRANÇAIS
DE LA MÉDIATION

SPÉCIALISTE DE LA MÉDIATION
ET DE LA RÉOLUTION
DES CONFLITS EN ENTREPRISE



PRINCIPAUX ASPECTS METHODOLOGIQUES DE L'ENQUETE



- L'enquête « La médiation dans la gestion des risques psychosociaux en entreprise » a été réalisée en septembre et octobre 2010 auprès de 252 personnes, par entretien téléphonique et par courrier.
- Les collaborateurs de 434 entreprises ont été interrogés, représentant les principaux secteurs économiques.

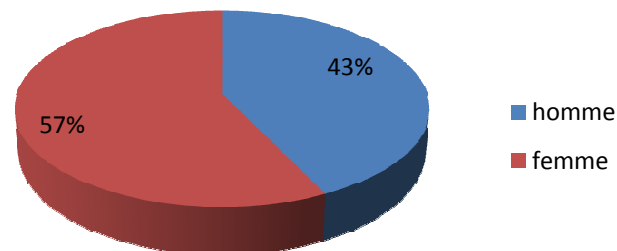
Résultats de l'enquête nationale 2010

www.institut-francais-mediation.fr

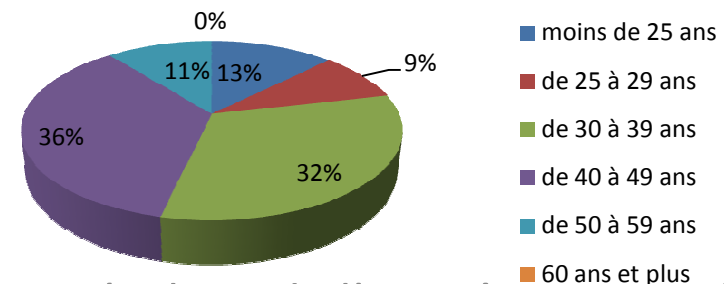
La répartition des répondants *par sexe et par âge*

- Les répondants, à 57% des femmes, sont en majorité âgés de 30 à 59 ans (36% ont entre 40 et 49 ans).
- Majoritairement en CDI, ils occupent principalement des fonctions d'encadrement, souvent de manière récente.

Vous êtes



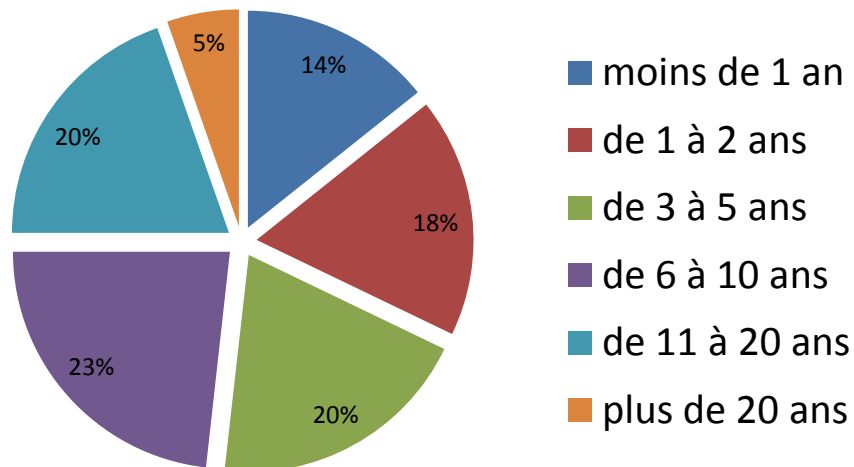
Votre âge



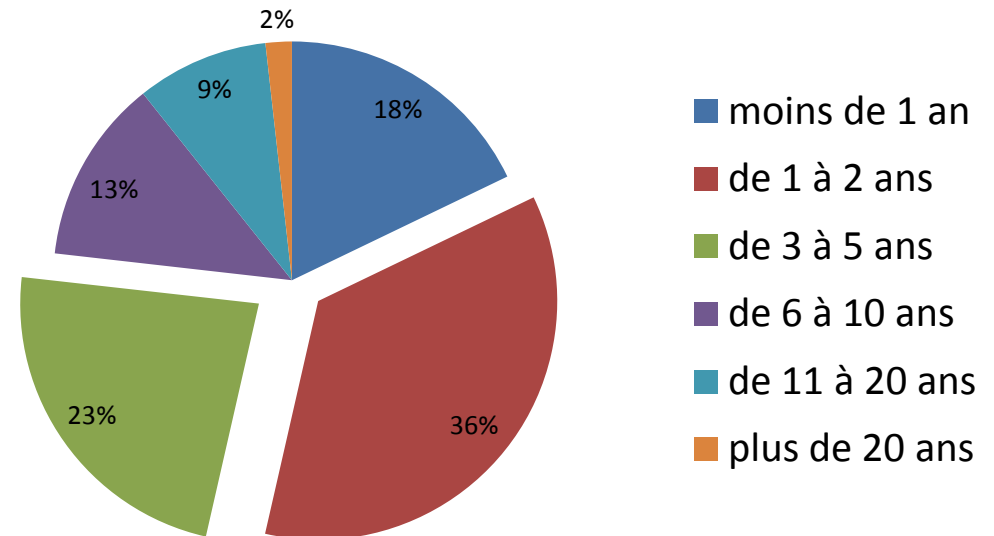
Résultats de l'enquête nationale 2010

La répartition des répondants *par ancienneté*

Votre ancienneté dans l'entreprise

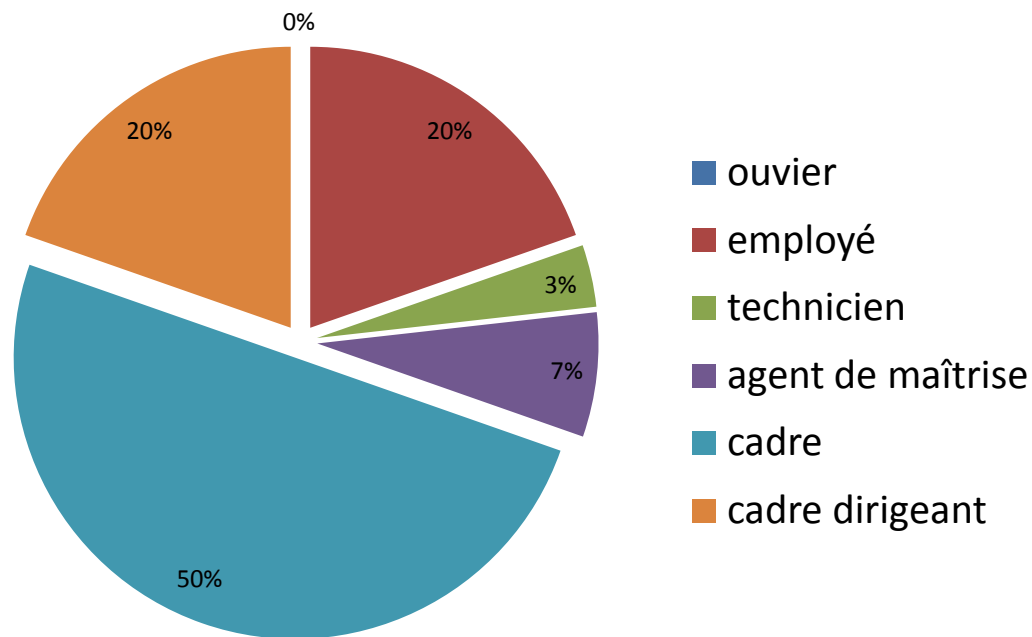


Votre ancienneté dans le poste

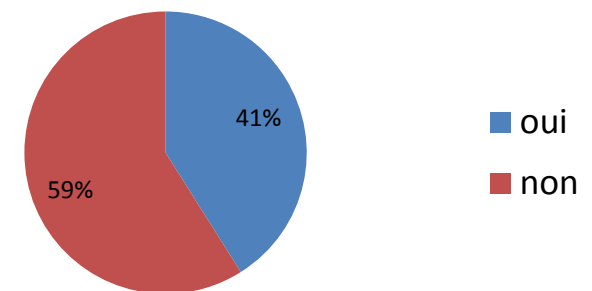


Résultats de l'enquête nationale 2010

La répartition des répondants *par catégorie professionnelle*



Encadrant une équipe de collaborateurs



Résultats de l'enquête nationale 2010



L'Institut Français de la Médiation

Le spécialiste de la médiation et de la résolution des conflits en entreprise

tél : 01 49 86 37 34 Fax : 01 45 55 27 18

www.institut-francais-mediation.fr