

FORUM OUVERT

4-octobre-2019

*Imaginer et construire ensemble
l'avenir d'Atlantique Médiation*



« On m'avait annoncé un grand Bazar, et j'ai vécu un grand Bonheur »

Rapports des ateliers



« Place du marché » Comptes rendus des discussions

| Sujets – ateliers d'échanges de 10h30 à 12h30 | Initiateur-trice(s) du sujet | page |
|---|---|-------------|
| Médiation et Santé | Philippe Desai | 3 |
| Prendre soin et relationnel du Médiateur/ Conflit | Natacha, Annie, Catherine | 4-5 |
| La désignation des médiateurs par ATM | Fanny MICHEL | 6 |
| Formation et professionnalisation des médiateurs | Isabelle Rivière | 7 |
| Modèle économique | François OILLIC et Nathalie MIGNEAU | 8 |
| Comment engager les membres et le rapport des membres avec AM | Nathalie et Sophie | 9 |
| Quels outils pertinents développer pour mieux pénétrer le monde de l'entreprise ? | Jérôme TERTRAIS | 10 |
| Commission – gouvernance – valorisation - faire | Sophie L, Catherine R, Carine B | 11 |
| L'ADN d'Atlantique Médiation, mission, sens, et éthique, Qualité du médiateur – sujet non traité | Natacha, Catherine R, Cécile | // |
| Rôle d'Atlantique Médiation auprès des prescripteurs | Natacha | 12 |
| L'accueil des nouveaux médiateurs | Camille | 13 |
| Le développement dans le milieu scolaire | Fanny | 14 |
| Renforcer l'appartenance | Valérie D | 15 |

Sujet de l'atelier :

N° :

Médiation et Santé

1

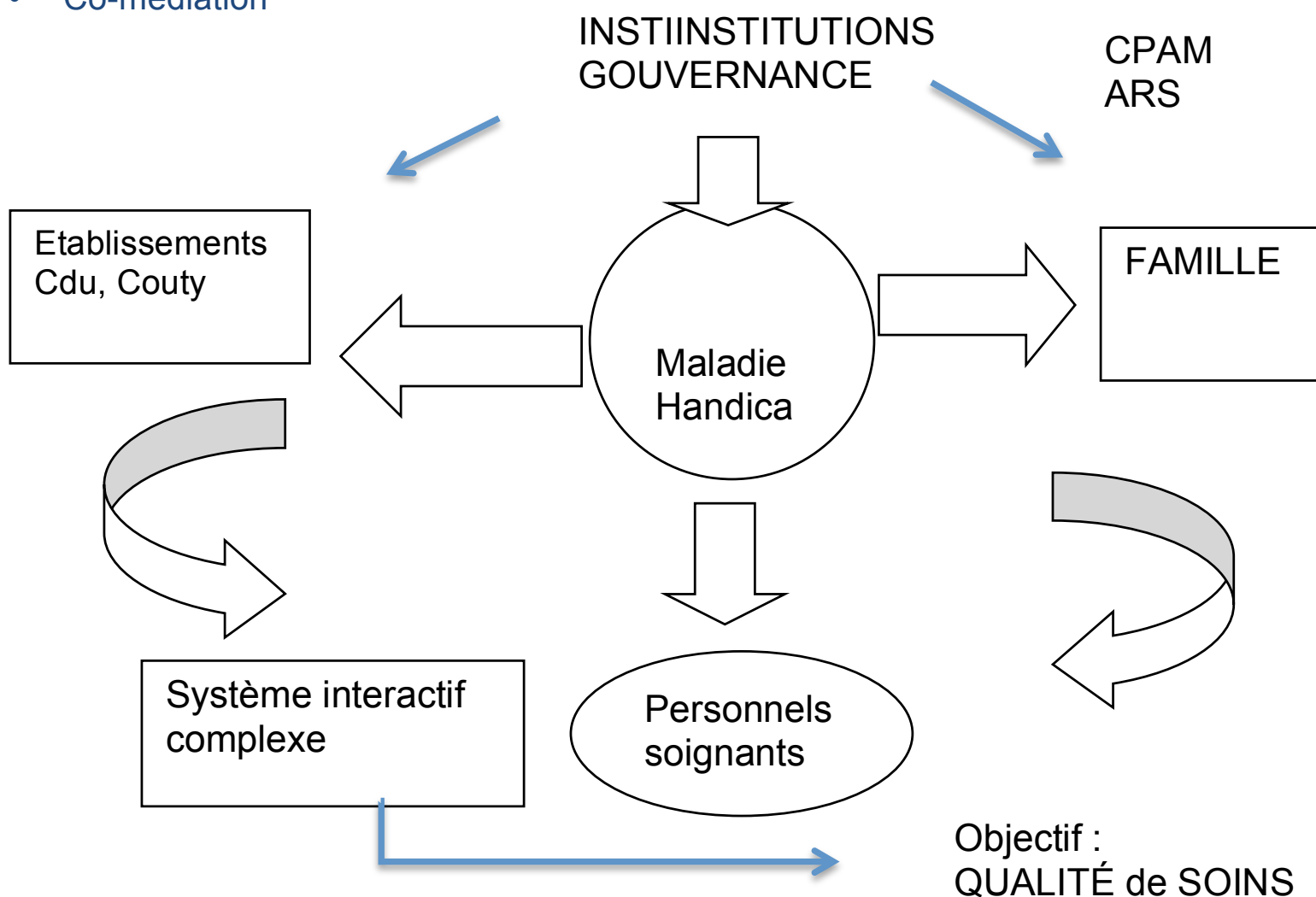
Initiateur – Initiatrice : PHILIPPE DESAI

Qui a participé à l'atelier ?

- BASTIN Karine
- TERTRAIS Jerome
- CRUVEILHIER Laurent
- PETTERS Sarha
- DESAI Philippe

Discussions – Éléments importants

- Creation de la commission santé : rapprochement avec la commission santé IFOMENE groupe de reflexion, proposition de formation continue pour les autres membres, etudes des besoins et positionnement d'atlantique médiation : préventive et curative : coût
- Etude de l'existant sur les établissements de soins au sens large CHU, hopitaux, cliniques, centres de rééducation ,EPAHD, publiques et privés : CDU commission des usagers, risques psychosociaux décret Couty du 29 aout 2019
- Co-médiation



Sujet de l'atelier :**N° :**

Prendre soin et relationnel du Médiateur/ Conflit

2

Initiateur – Initiatrice : Natacha, Annie, Catherine**Qui a participé à l'atelier ?**

- Dominique
- Virginie
- Karine
- Annie
- Catherine
- Natacha
- Jean-François

Discussions – Éléments importants

- Plusieurs constats :
- 1 _ Un risque sur le plan relationnel pour le médiateur : il est souvent d'abord un sachant (à travers sa première fonction). Il est souvent difficile de se départir de sa posture de conseil et d'être tenté de reprendre une position haute et d'apporter les solutions. Parfois dans un moment de tension, cela peut-être une protection, quelque chose à quoi se raccrocher.
- 2_ Autre enjeu majeur partagé et vécu par tous : la difficulté pour le médiateur qui vit en permanence « à côté » ou « dedans » le conflit, les tensions, la violence, de prendre soin de lui-même.
La médiation de par son intensité, c'est-à-dire la capacité à accepter de monter en intensité dans le conflit, demande une grande énergie. Le médiateur est pris en étau : D'un côté nous fournissons une attention, de l'autre nous subissons une tension.
A force d'intensité : « l'ATTENTION baisse au fur et à mesure que la TENSION monte »
Après une médiation, nous sommes dans un état de fatigue forte, nous nous sentons vide : « vidée », certains peuvent ne pas en dormir la nuit.
- Cette situation peut être accentuée par des facteurs externes : le lieu de la médiation, l'horaire de la médiation, qui peuvent créer des conditions d'inconfort qui viennent s'ajouter à l'état de conflit
- Ce vécu, cette absorption des tensions est aussi accentuée du fait de l'isolement du médiateur, un indépendant, qui travaille seul
- Chacun reconnaît également que cela peut impacter aussi les médiations à suivre si l'on en fait plusieurs dans la même journée, on ressent une moins grande capacité à prendre de la distance, à gérer les tensions une 2^e, une 3^e fois

- ATLANTIQUE MEDIATION doit s'emparer de ce sujet pour prendre soin de « ses » médiateurs, les rendre endurant, en capacité dans la durée de vivre ces expériences

Plusieurs pistes de solutions individuelles ont été évoquées :

- PENDANT la médiation : par le dépassement de ses émotions, en se raccrochant au RATIONNEL : PENSER le conflit pendant qu'il se déroule, notamment dans la vision systémique de l'utilité du conflit, cela permet de concilier à la fois l'implication et en même temps la mise à distance
- Créer des conditions pratiques de confort (lieu, horaire...) en médiation
- APRES LA MEDIATION : PAR le soin du corps : respirer, méditer, courir, faire du vélo « les cheveux au vent » après une médiation
-
-
- NB / nous avons rapidement abordé la question des conflits internes à l'association, entre médiateurs et de la nécessité de s'en emparer, de les positiver

Sujet de l'atelier :**N° :**

La désignation des médiateurs par ATM

3

Initiateur – Initiatrice : Fanny MICHEL**Qui a participé à l'atelier ?**

- Fanny MICHEL
- Sophie PERDREAU
- Fabienne DELESTRE
- Juliette LECOULM
- Michel LEQUIN
- Laurent
- Françoise L.
- Kalima KASMI
- Fanny GERARD
- Valérie DEJOIE
- Sophie

Discussions – Éléments importants

- interrogation sur le rôle d'ATM : centre de médiation désigné comme médiateur ou Association de promotion de la médiation ?
- Comment se fait la désignation des médiateurs : questionnement sur la réalité des demandes formulées à ATM. Il y a une demande des adhérents pour avoir une information et transparence sur le nombre de demande des médiations.
- Autre source de demandes de médiation par la permanence téléphonique
- communication nécessaire sur l'activité : rapport d'activité par les médiateurs pour savoir la réalité de la demande de médiation (en termes de provenance, de nombre, vivier de dossiers...).
- Le rôle d'ATM est aussi de proposer des formations, de l'analyse de pratique et de promouvoir la médiation.
- La co-médiation devrait elle être systématique pour permettre à chacun de pratiquer ?

Sujet de l'atelier :**N° :**

Formation et professionnalisation des médiateurs

4

Initiateur – Initiatrice : Isabelle Rivière**Qui a participé à l'atelier ?**

- Marie-Cécile
- Alain
- Camille
- Isabelle

Discussions – Éléments importants

- Modes d'exercice de la médiation très différents selon les médiateurs : activité professionnelle principale, activité accessoire, activité très occasionnelle.... Face à cette diversité des pratiques, qu'est-ce qui réunit les médiateurs d'AM ?
- La diversité des pratiques, des origines professionnelles, des domaines d'intervention : vraie richesse ou frein à la professionnalisation ?
- Comment travailler ensemble (co-médiation) ou pas (chaque médiateur est libéral et indépendant et doit « faire sa clientèle ») ?
- Métier de médiateur en émergence : faudra-t-il dans le futur aller vers la création d'un ordre professionnel, vers la création d'un métier de médiateur, vers la mise en place d'une formation unique avec un diplôme d'Etat ? Est-ce que la formation « fait » le médiateur ? Est-ce que le stagiaire est opérationnel à l'issue de son parcours de formation ? Y a-t-il des différences selon les organismes/instituts/contenus des formations ?
- Pour quelles raisons adhérer à AM ? Pour bénéficier de services et moyens communs (documents-types, informations et actu sur la médiation, analyses de pratiques...), Pour avoir une visibilité publique (annuaire). L'adhésion doit-elle être obligatoire, facultative ... Qu'est-ce que chaque adhérent reçoit d'AM ? Qu'est-ce que chaque adhérent donne à AM ?

Sujet de l'atelier :

N° :

MODELE ECONOMIQUE

5

Initiateur – Initiatrice : François OILLIC et Nathalie MIGNEAU

Qui a participé à l'atelier ?

- Personnes Volantes
Non Identifiées

Discussions – Éléments importants

L'accès au marché (communication, démarches commerciales, concurrence et prix)

- Comment rendre accessible la médiation, (l'information auprès du plus grand nombre sur la nature et le coût de la prestation d'une part, et rendre accessible la médiation à des personnes qui n'en ont pas les moyens)
- Quelles prestations et quels médiateurs (institutionnels, salariés et libéraux) pour quels médiés
- Comment en « vivre »
- Comment vendre la médiation (arguments de vente, annonce de coût),
- Lancer une étude de marché
- Identification du seuil de rentabilité en fonction des choix et positionnement du médiateur (impératif économique différent entre activité principale et activité accessoire, investissement personnel cf médiation solidaire)
- Le temps nécessaire à la médiation elle même mais également le temps de l'organisation même de la médiation
- Peut on faire du démarchage actif / direct ?

Positionnement d'Atlantique Médiation dans la désignation de médiateurs (association ou centre de médiation ?)

- Aide à l'installation
- Désignation de médiateurs
- Interventions sur la valorisation de la médiation auprès des prescripteurs (médiations conventionnelles et médiations judiciaires)
- Sensibilisation des avocats à l'insertion de clauses contractuelles
- Question du type d'adhérents à Atlantique Médiation : médiateurs libéraux / médiateurs salariés / médiateurs institutionnels
- La médiation consommation (ATLANTIQUE MEDIATION CONSO) peut aider à faire connaître l'association et donc les médiateurs et peut être un des modèles économiques (système d'abonnements / récurrence)

Compte rendu de la discussion

Sujet de l'atelier :

N° :

Comment engager les membres et le rapport des membres avec AM

7

Initiateur – Initiatrice : Nathalie et Sophie

Qui a participé à l'atelier ?

- Isabelle
- Dominique

Discussions – Éléments importants

- Engagements de AM envers ses membres :
 - Informations générales
 - Diffusion de la médiation
 - Mise à disposition d'un local ? Maison des Avocats &/ CCI &/ autres...
 - Formations (tarifs réduits)
 - Analyse de pratique (sans surcout pour les membres)
 - Piste de réflexion : obligation / incitation à la co-médiation (poursuite de la formation, multiplication des médiations,
 - Possibilité de désignation de médiation judiciaire &/ de médiation amiable (permanence téléphonique) – besoin de transparence
- Engagements des membres vers AM
 - Cotisation
 - Formation continue et analyse de pratique
 - Permanence téléphonique
 - Respect de la tarification
 - Médiation engagée via AM : 60€ TTC /parties + 25 € frais dossiers pour particuliers – 150 € HT pour entreprises
 - Médiation solidaire : gratuite et sans indemnisation
 - Médiation en dehors d'AM : honoraires libres
 - Implication dans une / des commissions / vie de l'association
 - Piste de réflexion : obligation de pratique de la médiation (notamment via la co-médiation)
- Pistes générales de réflexion :
 - Nécessité de formaliser ses engagements réciproques ?
 - Nécessité de sensibiliser régulièrement aux respects de ces engagements ?

Sujet de l'atelier :**N° :**

Quels outils pertinents développer pour mieux pénétrer le monde de l'entreprise ?

8

Initiateur – Initiatrice : Jérôme TERTRAIS**Qui a participé à l'atelier ?**

- Léna LOUBOUTIN
- Françoise LE VEZIEL
- Maryline BERTHELOT
- Cécile CORNET
- Virginie SEINCE
- Marie-Cécile ROUSSEAU
- Laurent CRUVEILHER
- Françoise de Stoppani

Discussions – Éléments importants

- Approche des entreprises
Via LinkedIn : plutôt sous forme de MP pour expliquer la démarche et obtenir un RV pour se présenter
- ATM a-t-elle une page sur les réseaux tels que LinkedIn ? Réfléchir à une politique de développement via les réseaux sociaux !
Réunions professionnelles
Réseaux professionnels
- Approche des personnes clés de l'entreprise : DAF, DRH, Chef d'entreprise selon la taille.
- Rejoindre des réseaux clés selon ce critère : ANDRH, etc.
- Constituer un réseau de médiateurs prescripteurs
- Constituer un réseau de médiateurs entreprise
- Approche de prescripteurs :
 - Par le biais de formations à la médiation
 - Clauses à insérer dans les contrats
- Savoir expliquer :
 - Via des saynètes jouées pour démontrer ce qu'est la médiation
 - Conférences gesticulaires ? (TedX)

Sujet de l'atelier :**N° :**

Commission – gouvernance – valorisation – faire

9

Initiateur – Initiatrice : Sophie L, Catherine R, Carine B**Qui a participé à l'atelier ?**

- Sophie Laurin,
- Catherine Robin,
- Carine Bastin
- Cécile Babault Balluffin
- Annie Joly
- Fanny Gérard Farchini
- Kalima Kasmi
- Dominique Ulmann
- Alain

Discussions – Éléments importants

- **Commission :**
 1. Attente de la commission, de ses membres, des adhérents,
 2. Quelles contributions à l'association : son fonctionnement,
 3. Engagement de ses membres, rayonnement dans l'association,
 4. Présidence par alternance,
 5. Objet et sens,
- **Gouvernance :**
 6. Relations et communication entre les organes de l'association (Conseil d'administration, Assemblée générale, Adhérents, Commissions,
 7. les rôles et **pouvoirs** partagés avec les autres organes de l'association et dans la commission,
- **Règles et principes**
 8. Repères, besoins
 9. Alternance pour éviter la personnalisation et permettre la pérennité
- **Valorisation et bénévolat :**
 10. Retours pour soi et retours pour tous : cercle vertueux : don, contre-don (= donner + recevoir + rendre),
 11. Limites : cercle vicieux : saturation – essoufflement – RPS = ne plus pouvoir
 12. Visibilité des réalisations des membres actifs
- **Liberté des adhérents et responsabilité**

Sujet de l'atelier :**N° :**

Rôle d'Atlantique Médiation auprès des prescripteurs

10

Initiateur – Initiatrice : Natacha**Qui a participé à l'atelier ?**

- Pascal
- Marie-Cécile
- Michel
- Alain
- Sarah
- Laurent
- Fanny

Discussions – Éléments importants

- Définir les prescripteurs de médiation
- intérêt de l'asso = légitimité pour être pertinent (sérieux, suivi diligent des démarches) et faire de la MEDIATION
- importance d'identifier un discours commun pour être cohérent :
- Pour cela, il est nécessaire tout d'abord de clarifier l'objet de l'association
- Ensuite : comprendre l'importance de l'examen de la demande (est-ce de la médiation ?) / former ou attirer l'attention des membres pour éviter les confusions de posture
- Créer un discours commun qui lève les confusions et les idées reçues
- Identifier les cibles (juges, avocats, assureurs, collectivités, associations etc...) puis identifier leurs besoins pour construire un argumentaire positif, rassurant (idée de notre complémentarité, de l'aide que nous pouvons apporter, de faire gagner du temps et de l'argent)
- travailler sur une grille de sélection ou un logigramme qui permettrait d'aider les juges
- imprégner le territoire : PROMIXIMITE
- comment faire mieux et aller plus loin pour que l'association soit incontournable
- Question de la tarification : un tarif commun pour les médiations qui viendraient d'atlantique médiation qui permet de rassurer le public (des personnes qui appellent la permanence plusieurs fois peuvent avoir des informations différentes = d'où l'importance d'avoir un discours clair, concerté et co-construit entre les membres/ le risque d'entente ou de requalification des relations du médiateur avec l'association

Sujet de l'atelier :**N° :**

L'accueil des nouveaux médiateurs

12

Initiateur – Initiatrice : Camille**Qui a participé à l'atelier ?**

- Personnes Volantes
- Non Identifiées

Discussions – Éléments importants

- Comment donner envie d'adhérer ?
- Comment toucher les nouveaux médiateurs (distinction avec les nouveaux adhérents qui sont eux invités à des réunions) – besoin d'infos avant l'adhésion
- Le moteur pour adhérer et rester adhérent ?
- Qu'est-ce que je trouve / j'apporte ?
- Besoin d'information sur le fonctionnement et la structuration d'AM
- Ce qui existe : réunions d'infos deux fois par an / tutorat / formation / commissions
- Quid d'un process d'intégration ? Réflexion en cours sur tutorat/parrainage/co-médiation entre un « ancien » et un nouveau
- Mallette ressources sur l'Intranet
- Temps conviviaux
- Critères d'adhésion

Sujet de l'atelier :**N° :**

Le développement dans le milieu scolaire

13

Initiateur – Initiatrice Fanny**Qui a participé à l'atelier ?**

- Fanny GF
- Fanny L
- Natacha BR
- Soizic V

Discussions – Éléments importants

- un travail colossal de réflexion et d'expérimentation a été effectué et amorcé : dans le milieu scolaire, il y a un grand besoin (relation périscolaire, scolaire, mairie, parents, enfants...) –
- trouver en interne des compagnons de route au sein de ATM pour promouvoir et développer la médiation dans le milieu scolaire, créer un groupe d'acteurs
- trouver un message commun sur la place de la médiation dans le milieu scolaire et promouvoir la médiation par leurs pairs
- intervention dans les établissements pour sensibiliser les élèves à la médiation, la notion de conflit et des relations à l'autre
- Trouver des relais et/ou tremplins avec d'autres associations /institutions pour créer des partenariats.
- Identifier les prescripteurs : pour intervenir dans les établissements pour sensibiliser les élèves à la médiation

Sujet de l'atelier :**N° :**

RENFORCER L APPARTENANCE

15

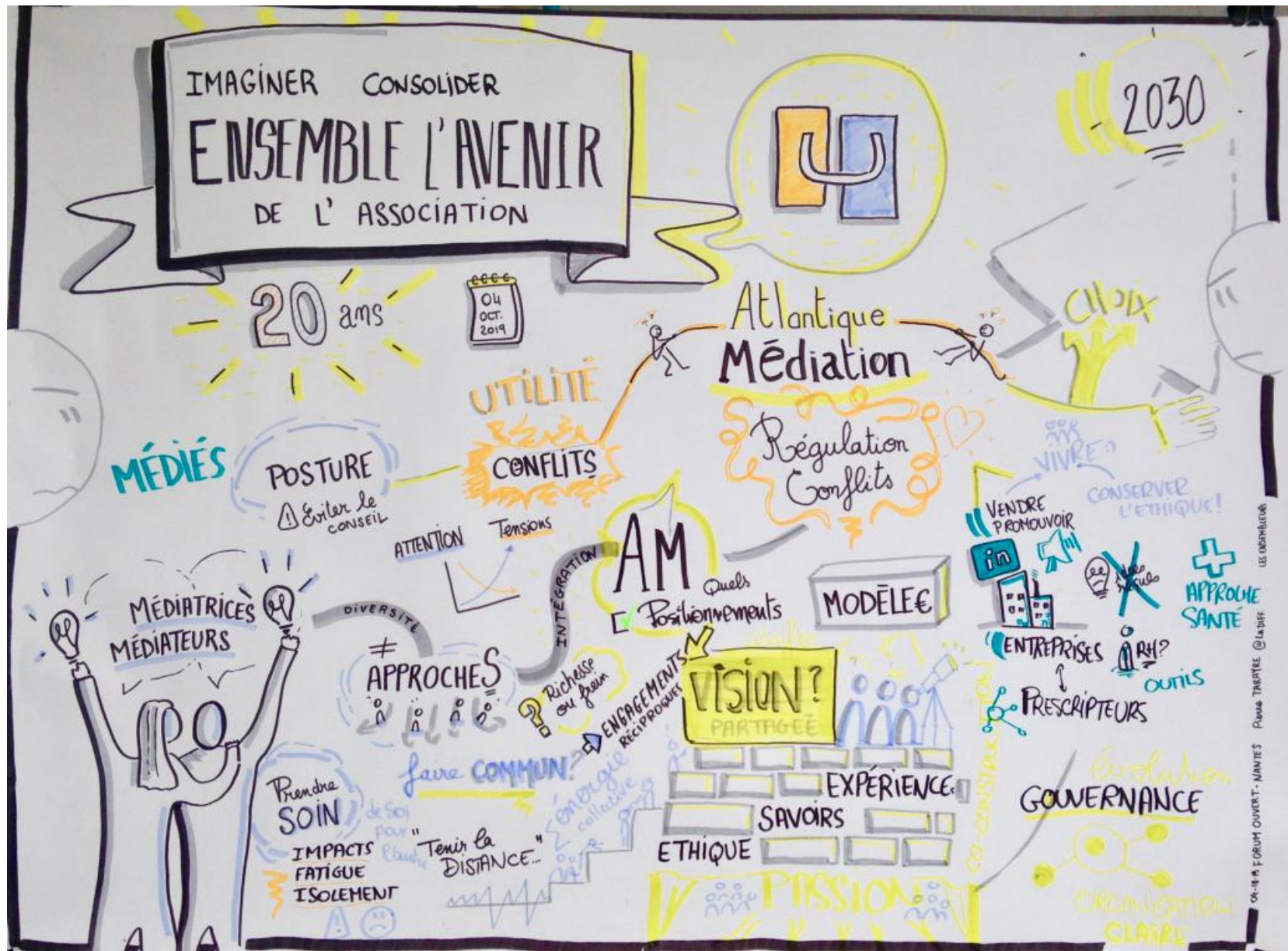
Initiateur – Initiatrice : VALERIE D**Qui a participé à l'atelier ?**

- ANNIE
- MICHEL
- LAURENT
- MARIE CECILE
- FRANCOIS
- SOPHIE
- LENA
- SARAH
- DOMINIQUE

Discussions – Éléments importants

- POURQUOI ? 666POUR PLUS DE RECONNAISSANCE COMME PROFESSIONNEL DE LA MEDIATION ;
- POUR QUEL OBJECTIF ? GAGNER EN LEGITIMITE
- NECESSITE DE CLARIFIER LE ROLE DE ATM (ASSO OU CENTRE DE M°)
- COMMENT MANIFESTER SON APPARTENANCE ?
- OUVERTURE DE ATM A DES MEMBRES «PASSIF » (a expliquer...

Facilitation graphique



Plans d'actions

| Proposition d'action – ateliers de 14h20 à 16h00 | Votes recueillis | page |
|--|---------------------|------|
| La question des honoraires : tarification | 8 | 17 |
| Organiser une journée porte ouverte | 11 | 18 |
| Définir les catégories de membres | 20 | 19 |
| Clarifier l'objet de l'Association | 29 | 20 |
| Création d'un pool bien-être | 22 | 21 |
| Un Forum Ouvert avant chaque CA – action non traitée | - | - |
| Commissions | 8 | 22 |
| Actions auprès des prescripteurs | 28 | 24 |
| Nouvelle Gouvernance | 18 | 25 |
| Clarifier et organiser l'attribution des demandes de médiation | 10 | 26 |
| Une chambre ordinale – action non traitée | - | - |
| Etude de marché de la médiation au profit de tous | 23 | 27 |

NB : Chaque participant-e au Forum Ouvert avait 5 voies à reporter comme il-elle le souhait sur le ou les sujets qui lui semblait le(s) plus important(s) pour consolider ensemble l'avenir de l'association.

Titre de l'action :**Action N°**

La question des honoraires : tarification

1

• Qui a participé à cette session de planification?

- DOMINIQUE PASCAL
- MICHEL VALERIE
- ISABELLE
- JULIETTE LENA

8

Brève description de l'action :

Faut-il une tarification pour toute médiation émanant d'Atlantique Médiation

Intention ou objectif visé par cette action :

La cohésion de l'association nécessite un discours unique de la part des permanenciers, et conforme à ce qui apparait sur le site.

Quand voulons nous commencer :**... et terminer**

L'idée doit être répercutée sur le conseil d'administration qui aura à statuer en considérant le principe de liberté des honoraires et la cohérence de l'association

Comment s'organiser - prochaine étape

Le conseil aura à diffuser sa position

Autres actions rapides :

Quoi

Qui

Pour quand

Titre de l'action :
Action N°

Organiser une journée porte ouverte

2

Qui a participé à cette session de planification?

- Elise
- Carole
- Juliette
- Françoise
- Natacha
- Audrey

11

Brève description de l'action :

Format 14H00 – 22H00 avec un repas dinatoire et festif en juin 2020 pour faciliter les adhésions et l'intégration de novembre 2020

Première partie : J'informe sur ce qu'est AM (fonctionnement, structuration, offre de service) avec des exemples concrets

Deuxième partie : je partage sous la forme d'un speed dating (entre adhérents et potentiels adhérents en mode j'offre/j'apporte et de connaissance et de reconnaissance)

Cibles : les médiateurs en formation et les médiateurs en titre non adhérents

Intention ou objectif visé par cette action :

- 1° Donner envie d'adhérer à AM
- 2° Faciliter l'intégration des nouveaux adhérents
- 3° Donner de la visibilité à AM et donner à voir

fil rouge : informer, convivialité, retours d'expériences, partages et échanges

Quand voulons nous commencer :
... et terminer

Dès que possible pour mettre en place cette action en juin 2020

Comment s'organiser - prochaine étape

Constituer un groupe de pilotage chargé d'organiser la journée constitué d'adhérents
La première étape sera de travailler sur la cible : comment constituer le fichier de "adhérents potentiels" en lien avec les organismes qui forment à la médiation.

Autres actions rapides :

| Quoi | Qui | Pour quand |
|-------------------------------------|-------|---------------|
| Mise en place du comité de pilotage | Elise | Novembre 2019 |

Titre de l'action :

Action N°

Définir les catégories de membres

3

• **Qui a participé à cette session de planification?**

- Personnes Volantes
- Non Identifiées



Brève description de l'action : définir 2 catégories de membres en fonction de leur implication dans AM

Intention ou objectif visé par cette action : ouvrir l'association à de nouveaux membres, récompenser l'investissement de chacun

Quand voulons nous commencer : après approbation en CA &/ AG... et terminer

Comment s'organiser - prochaine étape

Proposer les 2 catégories (membre partenaire / membre observateur)
 Membres observateurs (Socle commun) : accès à la RCP, aux formations (tarification 1), à l'analyse de pratique (collective et individuelle), au statut de membre de AM

Pour les membres partenaires : cotisation diminuée, tarification pour la cotisation et les formations, préparation à la co-médiation (engagement d'AM de permettre 1 co-médiation / 1 observation par an)

Contrepartie: engagement d'une participation active à AM (nombre d'heure ? permanences ? commissions ?...), engagement à réaliser au moins 1 médiation / comédiation / observations par an

Autres actions rapides :

Quoi

Qui

Pour quand

Faire valider la proposition

Préparer l'adhésion pour chaque membre

Intégrer les catégories dans la charte

Titre de l'action :

Action N°

Clarifier l'objet de l'Association

5

• **Qui a participé à cette session de planification?**

- Alain COLLIN
- Marie-Cécile ROUSSEAU
- Kalima KASMI
- Françoise LE VEZIEL
- Françoise DE STOPPANI
- Alain LE THUAUT
- Laurent LEFORESTIER
- François OILLIC
- Sophie LAURIN
- Jean-François TREILLOU
- Natacha BONNEAU

• **Brève description de l'action :**

Il s'agit de préciser à quoi l'Association est destinée = rester un support pour ses adhérents (formation, convivialité, échange de pratiques, etc) ou devenir un vecteur commercial?

• **Intention ou objectif visé par cette action :**

C'est une question fondamentale pour l'avenir de l'Association et un besoin pour ses adhérents.

Cela contribue à susciter l'engagement évoqué largement aujourd'hui et créer du lien.

• **Quand voulons nous commencer : ... et terminer**

Nous voulons commencer dès 2020.

Pas d'échéance préciser car les choses n'ont pas vocation à être figées.

• **Comment s'organiser - prochaine étape**

- clarifier les attentes des membres pour redéfinir le projet associatif
- réécrire le projet associatif (professionnalisation, structuration, etc)
- refondre les statuts ?
- assurer des actions de promotion de l'association, notamment auprès des institutionnels non judiciaires
- créer des sections, à l'instar de la commission communication (médiation familiale, droit public; etc)
- recruter du personnel ?
- louer des locaux
- chercher des subventions, auprès des institutions, des assurances, des collectivités publiques...

• **Autres actions rapides :**

| Quoi | Qui | Pour quand |
|------------------------------------|------------------------------|------------|
| Augmenter la cotisation | Le CA | 2020? |
| Recenser les potentiels financeurs | Des membres de l'Association | 2020 |



Titre de l'action :**Action N°**

Création d'un pool bien-être

6

- **Qui a participé à cette session de planification?**

- Sophie
- Sarah
- Fanny
- Virginie

22

- **Brève description de l'action :**

Créer un/ des espaces de détente, de défoulement, de partage... pour les médiateurs. Sortir de l'isolement les médiateurs. EN amont : créer un groupe de travail sur le sujet et calibrer les besoins, les attentes des adhérents

- **Intention ou objectif visé par cette action :**

Gérer des conflits régulièrement demande beaucoup d'énergie, génère de la fatigue du stress... il paraît indispensable de prendre soin des médiateurs et que les médiateurs prennent soin d'eux. Pour garantir leur bien-être et garantir leur « efficacité »

Cela peut passer soit par des partenariats avec des acteurs du Bien-être, cela peut passer par un simple moment de partage sur la base des passions des uns et des autres (le chant, la randonnée, un déjeuner partagé....).

Et sur le plan du soutien psychologique : besoin de mettre à disposition à titre individuel un accompagnement/ supervision par un /des psychologues

Point de vigilance à prendre en compte : le cadre budgétaire (moyens écos), lieu (distance pour certains), périodicité, les conditions, le cadre (besoin de confidentialité par exemple)...

- **Quand voulons nous commencer : ... et terminer**

Tranquillement ...pour notre bien_être... pas de pression donc début d'année, réflexions, approfondissement des besoins...

Objectif : proposer quelque chose à compter de septembre 2020

- **Comment s'organiser - prochaine étape**

Réunion physique ou skype

- **Autres actions rapides :**

| Quoi | Qui | Pour quand |
|---------------|--------------------------------|--------------|
| Réunion skype | Fanny, Virginie, Sarah, Sophie | Janvier 2020 |

Titre de l'action :
Action N°

Des commissions visibles et efficaces

7

- **Qui a participé à cette cession de planification ?**

- Cécile Babault-Ballufin
- Sophie Laurin
- Laurent
- Sarah Peeters
- Françoise
- Carine

8

- **Discussions – Éléments importants**

Questions posées :

Re-définir le sens, l'objet, les besoins des commissions, vérifier le niveau d'engagement des membres, définir des conditions pour être membres des commissions, comment maintenir le lien (entre les membres d'une commission, entre les commissions, entre les commissions et le conseil d'administration).

Des idées :

Organiser un café-commission pour permettre aux membres (de la commission) de se rencontrer, de faire des analyses de pratiques spécifiques, aux adhérents non membres de s'informer et de participer en apportant leur regard extérieur,

Des temps d'échanges inter-commission, pour connaître nos besoins communs et spécifiques,

Créer une commission – volante – réserve – urgence, pour soutenir les commissions lorsqu'elles en ont besoin (par ex : administratif),

Une gouvernance des commissions :

A tour de rôle, chaque membre de la commission sera référent-coordonateur (par deux? Quelle périodicité), avec un relai pour passer la main au(x) suivant(s),

Une représentation aux conseils d'administration (un représentant par commission au ca?),

Des temps d'échanges des membres de la commission au besoin en visio conférences,

Garder un esprit de convivialité.

- **Intention ou objectif visé par cette action :**

Harmoniser et optimiser ou améliorer le fonctionnement des commissions pour 2020

- **Quand voulons-nous commencer ... et terminer ?**

Dès que possible : priorité à la disponibilité des référents actuel

- **Comment s'organiser – prochaine étape :**

Envoyer un mail pour connaître les disponibilités des référents actuels de chaque commission, afin de proposer une réunion incluant tous les membres des commissions sur ces sujets.

Carine prépare le mail aux référents (Scolaire – Natacha et Bertrand, Immobilier – Kalima et Sophie L, Administratif et formation – François, Conso – Fabienne et Fanny GF, Famille – Alain et Cécile, Communication – Natacha, Entreprise – Pierre-François, Solidaire – Carine et Isabelle).

Titre de l'action :

Action N°

Actions auprès des prescripteurs

8

• **Qui a participé à cette session de planification?**

- Jérôme
- Camille
- Pascal
- Laurent
- Sophie
- Marie-Cécile

28

• **Brève description de l'action :**

Quelles actions mener et auprès de qui pour développer la médiation et l'esprit de la médiation ?

• **Intention ou objectif visé par cette action :**

Faire connaître, valoriser, développer, identifier les prescripteurs

• **Quand voulons nous commencer : ... et terminer**

ASAP

• **Comment s'organiser - prochaine étape**

Prescripteurs identifiés :

- Avocats
- Notaires
- Experts comptables
- Dirigeants d'entreprise / clubs d'entreprise
- Associations
- Collectivités (locales...)
- Juges
- Artisans et CCI
- Réseaux personnels
- ...

Comment ?

- Contacter et prendre RDV (par un représentant moral d'AM) avec les prescripteurs
- Incitation à insérer une clause de médiation dans tous les contrats (devis, de travail...)
- Diffusion de flyers
- Identification du canal par lequel est venu un contact entrant (pour mieux cibler et qualifier des actions futures)
- Proposer un SAV (cf. Canada) : rappeler les médiés après 6 mois, prévu dans la convention de médiation > suivi qui peut transformer le médié en prescripteur.
- Prise de contact avec les services juridiques des assurances et des mutuelles pour les inciter à insérer la médiation dans leurs offres de prestations.
- REX anonyme des médiés sur le site d'AM (livre d'or)

• **Autres actions rapides :**

Quoi

Qui

Pour quand

Titre de l'action :

Action N°

Clarifier et organiser l'attribution des demandes de médiation

10

• **Qui a participé à cette session de planification?**

- Audrey
- Valérie
- Alain
- Virginie
- Alain
- Marie Cécile
- Fanny

10

• **Brève description de l'action :**

Rendre **équitable** la désignation des médiateurs pour les demandes de médiation arrivant à Atlantique Médiation par le biais des différents points d'entrée (désignation judiciaire, permanence téléphonique, permanence courriel).

• **Intention ou objectif visé par cette action :**

L'intention est de mieux répartir les demandes de médiations entre les différents membres d'Atlantique Médiation.

L'idée est que chaque membre doit pouvoir profiter des demandes de médiation tout en tenant compte des besoins de chacun (faire de la médiation ponctuellement ou régulièrement par exemple).

• **Quand voulons nous commencer : janvier 2020 ... et terminer fin 2020**

• **Comment s'organiser - prochaine étape**

En parler lors d'un prochain Conseil d'Administration

Pistes évoquées : Co-médiation, centraliser les demandes de médiation, interroger les médiateurs chaque année : quel « type » de médiation les membres souhaitent-ils réaliser, à quelle fréquence, conditions financières (AJ, médiation solidaire...)

• **Autres actions rapides :**

Quoi

Qui

Pour quand

Titre de l'action :

Action N°

Etude de marché de la médiation au profit de tous

11

• **Qui a participé à cette session de planification?**

- Cécile CORNET
- Fanny MICHEL
- Léna LOUBOUTIN
- François OILLIC

• **Brève description de l'action :**

Etude de marché de la médiation en Loire-Atlantique

• **Intention ou objectif visé par cette action :**

Informations et soutien aux médiateurs dans leur positionnement sur le marché de la médiation

• **Quand voulons nous commencer : ... et terminer**

A décider par le CA d'ATM mais de préférence dans un bref délai

• **Comment s'organiser - prochaine étape**

Définir un cahier des charges des besoins

Prendre l'attache d'une école de commerce par exemple pour confier l'étude à un ou des stagiaire.

• **Autres actions rapides :**

Quoi

Qui

Pour quand

Ce forum ouvert a été organisé avec l'aide précieuse de
Fabienne Delestre, Carine Bastin, Elise Bouyer, Marie-Cécile Chrétien, Natacha
Bonneau, Antoine Baudry, Michel Lequin,

et facilité par

Bertrand Baudez

Pierre Tarayre



Facilitateur de relations humaines
et médiation

Facilitateur
Facilitation graphique

Tel. 06 87 36 39 32
bertrand@ensembleurs.com
<https://ensembleurs.com>

Tel. 06 29 97 18 66
pierre.tarayre@gmail.com