

Résoudre les conflits liés aux ATTEE par la médiation

Une nouvelle offre de service d'E&T

Les tensions et conflits font partie de la vie d'équipe. Pourtant, la façon dont ils sont gérés conduit encore souvent à une dégradation des conditions et du climat de travail.

Dans les EPLE, les adjoint·e·s gestionnaires et les ATTEE sont couramment confronté·e·s à des conflits, que ce soit entre eux·elles ou entre les agent·e·s eux·elles-mêmes.

Dans certains établissements scolaires, ces tensions relationnelles prennent une ampleur préjudiciable avec un impact significatif sur le bien-être des personnes concernées, la qualité du service qu'elles rendent et le climat de travail au sein des équipes auxquelles elles appartiennent. Parfois même, les conflits qui s'installent en arrivent à rejallir sur le climat au sein de l'établissement.

Pourtant, les différends pris en charge rapidement et de manière adaptée, constituent des occasions de faire évoluer une organisation qui n'est pas ou plus satisfaisante, et une opportunité pour les parties prenantes de rétablir leurs relations sur des bases assainies et apaisées, avec en outre la satisfaction d'avoir dépassé ensemble leurs difficultés. A cet égard, la médiation nous est apparue comme une modalité de prise en charge des conflits particulièrement efficace et adaptée au contexte des EPLE.

Pourquoi la médiation ?

Parmi les différents modes dits de résolution amiable des conflits, la médiation a pour particularité de viser en première intention le rétablissement du lien entre les parties prenantes en postulant qu'une fois la communication rétablie, elles retrouveront leur capacité à trouver par elles-mêmes des solutions aux difficultés qu'elles rencontrent.

En cela, la médiation diffère de la conciliation ou de l'arbitrage qui abordent la résolution du conflit exclusivement par la recherche de solutions au différend.

La médiation vise avant tout à créer les conditions d'un apaisement durable de la relation et elle s'avère donc particulièrement adaptée aux conflits qui concernent des personnes amenées à poursuivre leur relation une fois le conflit résolu.

Pour quelles situations ?

- Des conflits inter-personnels entre ATTEE ou entre un·e ATTEE et le·la gestionnaire.
- Des conflits collectifs liés à l'organisation du travail.
- Des conflits potentiels à prévenir en lien avec une réorganisation d'équipe, un changement de personne, un projet de déploiement de nouvelles modalités de travail (déploiement de nouveaux matériels, de nouveaux procédés, etc).

Quelles expertises ?

- Résolution des conflits par la médiation.
- Prévention des conflits par la médiation dite de projet.

Notre équipe

Élisa LECCIA, directrice associée d'Education et Territoires, médiatrice diplômée de l'IFOMENE et titulaire du certificat « Accompagner la résolution des conflits par la médiation sur la base de la Communication NonViolente ».

Caroline ALLARD, co-fondatrice du collectif Kepler186, facilitatrice en intelligence collective, également titulaire du certificat « Accompagner la résolution des conflits par la médiation sur la base de la Communication NonViolente ».

Conflit inter-personnel

Cette démarche de médiation est particulièrement adaptée pour résoudre les conflits installés entre deux ATTEE ou entre un·e ATTEE et le·la gestionnaire.

1

Un échange de cadrage

Avec le(s) prescripteur(s) de la médiation (direction de l'éducation, direction des ressources humaines, etc.) - 1h à 1h30

Téléphone ou visio

2

Un entretien individuel approfondi

Avec chacune des personnes engagées dans le conflit - 1h par personne

En visio ou en présence en fonction du profil des agents concernés

3

Trois séances de médiation en plénière

Avec l'ensemble des personnes engagées dans le conflit - 2h par plénière

En présence

4

Un bilan de la mission

Avec le commanditaire - 30 min à 1h

Téléphone ou visio

- **Intervenante** : une médiatrice
- **Tarif estimatif** : 3 500 € (hors frais de déplacement)
- **Durée** : 1 à 2 mois
- **Contact** : Élisabeth LECCIA - 01 42 71 30 98 - el@education-territoires.com



é d u c a t i o n
t e r r i t o i r e s

Conflit collectif

Cette démarche de médiation de groupe est particulièrement adaptée pour résoudre les conflits liés à l'organisation du travail ou à un climat de travail dégradé au sein de l'équipe.

1

Un échange de cadrage

Avec le(s) prescripteur(s) de la médiation pour qualifier la situation et décider des personnes à inviter en médiation - 1h30 à 2h

Téléphone ou visio

2

Un entretien individuel avec l'adjoint·e gestionnaire

Un entretien approfondi avec l'adjoint·e gestionnaire - 1h

Visio ou en présence

3

Des entretiens individuels avec les agent·e·s

Un entretien avec chaque personne engagée dans le conflit - 30 min par personne

En présence, à l'occasion d'une **permanence d'une journée** organisée sur le lieu de travail

4

Deux séances de médiation en plénière

Avec l'ensemble des personnes engagées dans le conflit - 3h par plénière

En présence

5

Une séance de suivi en plénière

Un à deux mois après la dernière séance de médiation en plénière - 3h

En présence

6

Un bilan de la mission

Avec le commanditaire - 1h

Téléphone ou visio

- **Intervenantes** : deux médiatrices tout au long du processus
- **Tarif estimatif** : 8 000 € (hors frais de déplacement)
- **Durée** : 2 à 3 mois
- **Contact** : Élisabeth LECCIA - 01 42 71 30 98 - el@education-territoires.com

Médiation de projet

Cette démarche de prévention des conflits est particulièrement adaptée pour accompagner les projets de la collectivité en matière de réorganisation ou de déploiement de nouvelles modalités de travail au sein des équipes d'ATTEE. Elle permet notamment de prendre en compte l'expérience de terrain et l'agentivité des ATTEE et des adjoint·e·s gestionnaires.

1

Un entretien de cadrage

Avec les services de la collectivité en charge du projet et la direction de l'EPLÉ concerné - 2h

En visio ou en présence

2

Une séance de travail en plénière

Avec l'équipe d'ATTEE et l'adjoint·e gestionnaire - Une journée

- Informer et recueillir les réactions de l'équipe face au changement.
- Co-construire des solutions pour répondre aux défis de la transformation.

En présence

3

Un bilan d'étape

Avec les services de la collectivité en charge du projet et la direction de l'EPLÉ concerné - 2h

Téléphone ou visio

4

Une séance de consolidation en plénière

Trois mois après la séance de travail en plénière - 3h

En présence

5

Un bilan de la mission

Avec le commanditaire - 1h

Téléphone ou visio

- **Intervenantes** : une ou deux médiatrices selon l'effectif de l'équipe
- **Tarif estimatif** : entre 3 500 et 8 000 € (hors frais de déplacement)
- **Durée** : 4 mois
- **Contact** : Élisabeth LECCIA - 01 42 71 30 98 - el@education-territoires.com