

**Bénévole pilier, bénévole ressource,  
bénévole occasionnel, bénévole coup de main,  
je suis qui pour eux ? Quel est mon rôle ?  
Je ne suis pas venu pour me prendre la tête.  
Je ne me reconnais pas dans cette nouvelle organisation.  
Si ça continue, j'arrête !  
Ma motivation est au plus bas.**



## **Vous rencontrez des difficultés de communication au sein de votre association ?**

Les conflits sont inhérents à toute organisation humaine. Les mutations du secteur de la santé et des solidarités fournissent un terrain propice à leur accroissement. Cette période de transition génère des tensions, des incompréhensions, des mécontentements dans un secteur où les valeurs d'humanité sont au fondement de l'engagement individuel et collectif.

### **Prévenir les conflits, apaiser les tensions, améliorer la communication : enclencher la médiation conventionnelle**

La médiation conventionnelle est un processus structuré reposant sur la responsabilité et l'autonomie des participants qui, volontairement, avec l'aide d'un tiers formé, neutre, impartial, indépendant, sans pouvoir décisionnel ou consultatif, favorise l'établissement ou le rétablissement des liens, du dialogue, la prévention et/ou le règlement de conflits.

**Dans un cadre neutre et dans la plus stricte confidentialité, le médiateur aide les personnes en présence à faire émerger des solutions mutuellement satisfaisantes.**

# La médiation conventionnelle, au service du dynamisme associatif, utile dans de nombreuses situations !

## Les principes de la médiation conventionnelle

Le médiateur agit dans le cadre de la loi et le respect des personnes. Il conserve une position de tiers et vérifie en permanence que les conditions éthiques et déontologiques sont respectées. Le médiateur est neutre, indépendant et impartial. Il a suivi une formation initiale de médiateur qualifié. Il est garant du processus, des règles et des modalités de la médiation. Il n'a pas d'obligation de résultat.

Le médiateur veille à ce que le consentement des personnes soit libre et éclairé.

Le signataire de la convention de médiation reconnaît le principe de confidentialité et s'engage à ne pas chercher à obtenir du médiateur et/ou des personnes en médiation des informations sur le déroulement et le contenu des échanges.

La médiation peut se terminer par un accord écrit ou non écrit entre les personnes. Ce protocole est la transcription des points d'accord que les personnes ont décidé de faire apparaître.

## À savoir

La durée de la médiation n'excède pas 3 mois. Elle comprend \* :

- l'écoute de votre demande,
- le conseil et l'orientation,
- 1 entretien par personne
- 2 à 3 réunions plénières.

\* Devis sur demande

## Contact et conseils

URIOPSS Ile-de-France  
Centre de Médiation Conventionnelle  
Maison des Associations de Solidarité  
16 rue des Terres au Curé – 75013 PARIS

Téléphone : **01 44 93 27 00**

<https://www.centremediation-uriopss.net/>



**Quand les personnes concernées  
trouvent la solution,  
c'est plus efficace.**