



## DEMANDER LA MISE EN PLACE D'UNE MÉDIATION PAR LE GROUPE DE CONFIANCE

Bien que [le processus de médiation proposé par le Groupe de confiance](#) soit souvent bien connu, les questions relatives à sa mise en place sont fréquentes, dès lors qu'elle peut être demandée par la personne intéressée, ou déléguée par la hiérarchie ou les ressources humaines.

Dans sa [lettre de mai 2023](#), le Groupe de confiance aborde ces deux modes de « saisine » distincts, en décrivant pour chacun d'eux la manière de prendre contact avec la ou les parties, de les renseigner en rappelant le caractère volontaire de la démarche, puis de leur proposer un entretien individuel et confidentiel préalable à la médiation avec un-e conseiller-ère du Groupe de confiance, lors duquel y seront discutés les objectifs des parties et les éléments prioritaires qu'elles veulent aborder en médiation.

Le Groupe de confiance se penche en particulier sur le degré d'expression de la volonté dans une médiation déléguée ou impliquant la hiérarchie. Dans ces cas, une partie pourrait se sentir moins libre d'exprimer son refus d'y participer. Il convient donc pour le Groupe de confiance d'analyser la volonté des parties, en recherchant l'expression d'un intérêt spécifique.

Dans toutes ces situations, il conviendra non seulement de travailler avec les parties pour les faire réfléchir sur leurs intérêts à participer à la médiation, puisqu'une adhésion inconditionnelle à la démarche médiative est rare, mais aussi à évaluer l'impact de l'absence d'une telle démarche dans la situation conflictuelle et ses alternatives.

## REGARDS CROISÉS SUR L'APPROCHE CENTRÉE SOLUTION (ACS)

Dans sa lettre d'information de septembre 2023, le Groupe de confiance a eu le plaisir de publier une interview croisée de Mmes Hildegard Abbet, coach et directrice de l'entreprise New Perspectives Coaching Sarl, et de Martine Nannini, psychothérapeute et formatrice, sur l'Approche centrée solution (ACS), une approche intégrée de longue date à leur pratique professionnelle respective ([Lettre no 36](#)). Mmes Nannini et Abbet présentent les principes fondamentaux de l'ACS, un mode relationnel dans lequel la personne intervenante est dans une position de non-savoir, de non-expertise face à la personne reçue en entretien, afin de la soutenir dans l'activation de ses ressources, sans faire à sa place. Elles détaillent les aspects techniques de cette approche, dont les questions tournées vers le futur qui amènent la personne à changer de perspective, à se projeter au-delà des difficultés qu'elle rencontre et à s'orienter vers les changements qu'elle souhaite. Plusieurs situations sont décrites, telles que des interventions au sein d'équipes en milieu professionnel institutionnel où intervient Mme Nannini, ou des entretiens individuels avec une personne exerçant une fonction managériale présentés par Mme Abbet, par exemple. En partageant l'expérience de ces deux praticiennes, le Groupe de confiance a souhaité traduire la richesse de l'ACS et éclairer cette ressource utile dans le contexte professionnel.

## REGARD JURIDIQUE

Retour sur une jurisprudence du Tribunal fédéral ([4A 215/2022 du 23 août 2022](#)): un employé d'une horlogerie remonte à sa hiérarchie et aux ressources humaines durant plus de trois ans des propos à caractère discriminatoire, raciste et menaçant d'un collègue, sans qu'une mesure soit prise pour effectivement prévenir le mobbing. Le rendement et la qualité du travail de l'employé baissent, ce dernier est licencié. Le Tribunal fédéral considère que l'employeur ne saurait se prévaloir de la baisse de rendement pour justifier son licenciement, car le mobbing qu'elle a toléré a eu un impact déterminant dans la baisse de rendement de l'employé. Le Groupe de confiance rappelle l'importance pour l'employeur d'agir non seulement rapidement suite à une plainte de mobbing, mais aussi de manière à ce que les agissements ne se répètent pas sur le long terme.

**Plus d'informations sur les conflits au travail sur les pages du [Groupe de confiance](#)**

Groupe de confiance  
Boulevard Helvétique 27  
1207 Genève  
Tél. +41 (0) 22 546 66 90  
E-mail: [confiance@etat.ge.ch](mailto:confiance@etat.ge.ch)