

Zeitschrift: Défis / proJURA
Herausgeber: proJURA
Band: 3 (2005)
Heft: 11: Gestion des conflits Médiation

Artikel: Besoins en médiation dans la fonction publique : les dispositions mises en place dans le Jura
Autor: Bossart Steulet, Carmen / Bovée, Jean-Paul
DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-824102>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

Download PDF: 01.04.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

Besoins en médiation dans la fonction publique

Les dispositions mises en place dans le Jura

Défis: Les besoins en matière de gestion des conflits et de médiation sont-ils avérés dans nos régions, et comment évoluent-ils?

Carmen Bossart Steulet: Il est certain que les besoins existent. La reconnaissance des conflits entre deux ou plusieurs personnes, sur leur lieu de travail, ont plutôt tendance à se multiplier, mais surtout à être mieux perçus ou révélés que par le passé. Devant ce constat, des dispositions légales ont été élaborées, tant sur le plan fédéral que sur le plan cantonal; elles obligent les administrations publiques et les grandes entreprises (plus de 300 personnes occupées) à mettre en place, de manière interne, une instance de résolution de conflits sur la place de travail.

L'administration jurassienne a ainsi créé le «Groupe de confiance». Institué en 2000, il a été réactualisé en 2004, afin d'étendre son domaine de compétence aux conflits graves sur la place de travail et ne plus se limiter au règlement des cas liés exclusivement au harcèlement sexuel et psy-

chologique. Un accent tout particulier a été mis sur le travail de prévention dans les services et les établissements scolaires jurassiens.

Le Groupe de confiance s'adresse non seulement aux services de l'administration cantonale (y compris les écoles); d'autres institutions publiques ou semi-publiques peuvent également demander à bénéficier de ses prestations (c'est le cas actuellement, par exemple, de la Fondation «Les Castors», de l'association des aides de soins à domicile et de l'association du personnel des homes).

Précisons d'emblée que l'activité du Groupe de confiance ne s'étend qu'aux conflits entre les membres du personnel des organismes concernés, et non pas entre ceux-ci et les pensionnaires, ni entre ces derniers eux-mêmes.

L'action d'un tel groupe est importante, car les conflits peuvent dégénérer rapidement et atteindre un point de non retour, amenant les gens à une rupture complète du dialogue et à un blocage de la situation, qui se répercute sur l'environnement et peut détériorer gravement le climat et l'efficacité du travail.

Des groupes semblables ont également été mis en place dans les cantons de Neuchâtel et de Berne et, par exemple, en ville de Berne.

Défis: Comment le Groupe de confiance a-t-il été mis en place, quels sont ses champs d'activité, et comment fonctionne-t-il?

Carmen Bossart Steulet: Nous avons fait le tour de tous les services de l'administration et rencontré leurs chefs, pour faire de l'information, indiquer nos intentions, signaler l'existence du groupe puis promouvoir ce dernier auprès des différentes instances,

à tous les niveaux. Nous nous présentons régulièrement lors des journées d'accueil des nouveaux employés de l'Etat et intervenons lors de rencontres des associations de personnel par exemple.

Au centre de notre action figure la prévention, qui permet de rappeler certains principes et aide à résoudre des problèmes relationnels à la place de travail, sans avoir recours à notre groupe directement.

Concrètement, le fonctionnement est le suivant:

- dans un premier temps, la personne qui en éprouve le besoin, par exemple parce qu'elle s'estime victime de «mobbing», d'injustice caractérisée ou de harcèlement, contacte un ou une membre du groupe, par téléphone, courrier ou courriel. La réponse est immédiate et cette personne pourra, pratiquement sans délai, obtenir un entretien, dont la confidentialité est garantie.
- Dans un deuxième temps, nous demandons à rencontrer la personne mise en cause par celle qui s'est plainte. Cet entretien a également lieu seul à seul, en toute confidentialité. A ce stade, il n'y a pas de confrontation.
- Dans un troisième temps, nous organisons une rencontre entre les deux personnes concernées par le conflit, afin de tenter une médiation. Soit cette dernière réussit, soit elle échoue.

En cas de succès, nous rédigeons un protocole précisant les points sur lesquels les personnes peuvent s'accorder; ce document est discuté entre les parties, puis diffusé pour information, si nécessaire, auprès des différents échelons hiérarchiques du service.

Si la médiation échoue, le Groupe de confiance élabore un rapport formel, dont la diffusion est limitée au Gouvernement à des fins statistiques uniquement. Dès lors, il n'y a plus de suivi de notre part; le Groupe de con-

Entretien avec

Carmen Bossart Steulet

présidente du « Groupe de confiance »
de la République et Canton du Jura

par Jean-Paul Bovée

Secrétaire général de l'ADIJ

fiance, en effet, ne dispose d'aucun pouvoir de décision ni de moyens d'action concrète, en dehors de la médiation.

Il faut souligner que les frais liés à cette procédure sont pris en charge par l'employeur dans tous les cas; pour les personnes concernées, la démarche est donc totalement gratuite. Insistons aussi sur le fait qu'à toutes les étapes, la confidentialité est garantie.

Défis: Quels sont les résultats obtenus jusqu'ici?

Carmen Bossart Steulet: La période d'observation est courte; on peut dire toutefois que dans la majorité des cas, la procédure s'arrête après le premier entretien, donc sans aller jusqu'à la médiation proprement dite. Le simple fait d'avoir pu parler avec une tierce personne neutre, d'avoir pu exposer leur problème franchement à quelqu'un d'impartial permet de retrouver confiance en soi, de s'affirmer, de parler avec la personne « accusée », et de régler le problème.

Si les choses doivent aller plus loin, la médiation réussit souvent, mais seulement dans la mesure où les personnes engagées dans la démarche éprouvent encore un minimum de respect mutuel et peuvent se parler. Dans le cas contraire, toute tentative est inutile.

Défis: Peut-on déjà établir une certaine typologie des cas?

Carmen Bossart Steulet: Durant cette brève période d'expérience, nous avons enregistré des conflits de toute sorte: entre personnes situées sur un pied d'égalité du point de vue hiérarchique, mais aussi entre subordonnés et supérieurs. Il n'y a pas non plus davantage d'hommes que de femmes qui nous consultent. A ce jour, nous n'avons pas été amenés à traiter de cas de harcèlement sexuel.

Lorsqu'il s'agit de groupes en conflit, et non pas d'individus, la situation est plus complexe et elle dépasse les compétences du Groupe de confiance. Il n'en reste pas moins que la médiation est une manière efficace de régler de nombreux conflits, non seulement dans l'administration, mais aussi dans les entreprises ou dans les relations privées, par exemple celles qui ressortissent au droit de la famille, pour lesquelles la médiation peut permettre de résoudre certains problèmes importants.

Défis: Pour exercer cette fonction, les membres du Groupe de confiance ont-ils suivi une formation particulière?

Carmen Bossart Steulet: Nous avons suivi une formation au CIP à Tramelan, dispensée par l'institut Viccaro

et Waeber, de Genève, sur cinq jours. Chaque année, nous essayons d'adapter ou de développer nos connaissances, notamment dans le cadre d'une formation complémentaire sous forme de « remue méninges », en collaboration avec Péan Rebetez et en suivant des séminaires de sensibilisation en médiation.

Pour l'heure, nous n'allons pas plus loin, mais cela serait possible, grâce aux formations complètes proposées dans les universités, par exemple celle de Neuchâtel.

Pour ce type de formation, il est nécessaire, la plupart du temps, de se déplacer; l'augmentation de l'offre dans nos régions elles-mêmes serait donc profitable.

Groupe de confiance

Le « Groupe de confiance » a été constitué par le Gouvernement de la République et Canton du Jura pour apporter appui et conseils aux membres du personnel de la fonction publique confrontée à des situations difficiles sur leur lieu de travail, en lien avec une atteinte à la personnalité. Il est formé des personnes suivantes:

Coordonnées:
Groupe de confiance
Tél.: 032 420 58 90
E-mail: groupeconscience@jura.ch
www.jura.ch/harcelement



Carmen Bossart Steulet, juge au Tribunal de première instance à Porrentruy.



Irène Odiet, psychologue au Service des arts et métiers et du travail.



Jean-Pierre Gillibert, psychologue au Centre d'orientation scolaire et professionnelle et de psychologie scolaire.



Christian Schaller géomètre cantonal au Service de l'aménagement du territoire.