

## Médiation

<p><b>Contexte / Constat</b></p>	<p>Selon la Fédération Suisse de Médiation FSM, « <i>la médiation est une forme de clarification de conflits guidée par des principes, un processus dans lequel des tiers impartiaux et sans a priori (la médiatrice/le médiateur) soutiennent les personnes concernées à trouver elles-mêmes une solution amiable à leur conflit.</i> »</p> <p>Dans ces situations, la prise en charge de la part d'une structure externe, neutre, apporte des solutions et participe à la résolution efficace.</p> <p>Ainsi, l'intervention d'une structure externe, neutre, apporte des solutions qui soulagent l'employeur et participent à la résolution des difficultés qui se présentent.</p> <p>Grâce à son activité de plus d'un quart de siècle dans l'accompagnement des personnes âgées de 45 à 65 ans, AvantAge est le partenaire idéal pour apporter des mesures concrètes à des situations complexes.</p> <p>Nos spécialistes (psychologues du travail, case managers, médiatrices et médiateurs, coachs professionnels) proposent un accompagnement dans les meilleures conditions.</p>
<p><b>Situations concernées</b></p>	<p>Cette prestation s'adresse aux employeurs et est particulièrement indiqué lors de situations conflictuelles vécues par les personnes et qui impactent la vie professionnelle.</p> <p>Le mandat est défini entre le mandant (employeur) et AvantAge.</p> <p>Les experts d'AvantAge interviennent notamment dans les situations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conflits entre subordonnés</li> <li>- Conflits entre cadres dirigeants</li> <li>- Conflits entre subordonnés et cadres dirigeants</li> </ul>
<p><b>Déroulement</b></p>	<p>L'accompagnement se déroule via divers échanges entre l'employée et le spécialiste d'AvantAge, en présentiel, par le biais de messages électroniques, lors d'entretiens téléphoniques ou sous toute autre forme jugée appropriée par les diverses parties.</p> <p>Les principales phases du processus de médiation sont les suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Clarification de l'objet du mandat</li> <li>2. Entretien entre AvantAge et les personnes concernées et clarification du mandat</li> <li>3. Rencontre entre les parties et définition du cadre du mandat</li> <li>4. Réalisation des mesures convenues / séances de médiation</li> <li>5. Evaluations périodiques, rapports, selon le cadre fixé dans le mandat initial</li> <li>6. Clôture du cas avec l'évaluation de l'atteinte des objectifs et de la satisfaction des parties</li> </ol>
<p><b>Méthodologie</b></p>	<p>Les spécialistes d'AvantAge disposent de connaissances et maîtrise de différents outils qui permettent d'accompagner les personnes dans les meilleures conditions, tels que l'ELADEB (Echelles lausannoises d'auto-évaluation des difficultés et des besoins), le coaching, le case management, la médiation ou les outils de la psychologie et de la relation d'aide.</p>

Confidentialité	Les échanges entre les parties se font dans le respect de la confidentialité, avec les accords respectifs. Les éventuels rapports seront établis avec une structure qui reporte uniquement les informations essentielles et utiles à l'avancement de la situation, en vue d'une solution.
Tarif	<p>Les coûts de l'intervention sont intégralement pris en charge par l'employeur.</p> <p>La facturation est effectuée par pack de 10 heures de travail, au prix de CHF 200.- l'heure, soit CHF 2'000.- par pack. Les heures de déplacement et de rédaction de rapports, sont facturées en sus au tarif de CHF 100.- l'heure.</p> <p>Un rapport régulier est établi avec l'indication des dates et heures effectives utilisées.</p> <p>Avant que toutes les heures du pack soient utilisées, AvantAge informe le mandant (l'employeur) pour le renouveler en justifiant – au besoin – la nécessité de poursuivre le mandat.</p>
Durée	La durée dépend de la nature du mandat choisi, dans les principales étapes définies ci-dessus.
Coordonnées personne de référence	<p>Costantino Serafini  Responsable AvantAge Suisse romande  Rue du Maupas 51  1004 Lausanne  021 711 05 23  079 541 00 81  <a href="mailto:c.serafini@programme-avantage.ch">c.serafini@programme-avantage.ch</a></p>