

LE SYNDICAT DES CADRES A

Rapport de la Médiation interne 2024

L'administration a récemment publié le rapport d'activité 2024 de la médiation interne.

Ce rapport d'activité de 2024 présente le bilan et les actions de la médiation interne au sein de la Direction Générale des Finances Publiques (DGFIP). Il met en lumière l'augmentation significative du recours à la médiation, tant pour la résolution de conflits que pour l'accompagnement de projets et de changements organisationnels.

Le rôle central des assistants et conseillers de prévention (AP/CP) dans l'accompagnement des agents en difficulté reflète une augmentation significative des signalements de mal-être, avec des situations parfois très lourdes à gérer.

Un constat que le syndicat des cadres A partage pleinement et ce depuis de nombreuses années.

Ce sont de plus en plus d'agents, et en particulier des encadrants, qui se tournent vers nous, sans solliciter le réseau AP/CP. Ils expriment leur détresse, souvent liée à une charge administrative croissante et à des tensions dans leur environnement de travail venant souvent de leur propre hiérarchie, hiérarchie censée, d'après les éléments de langage mise en avant par la Direction générale, être bienveillante....

Face à cela, le Syndicat des cadres A reste pleinement engagé dans son rôle de soutien, d'écoute et de conseil. C'est cette proximité avec le terrain qui nous pousse à interpeller régulièrement l'administration ces derniers mois.

L'administration peine à esquisser une reconnaissance des difficultés spécifiques à l'encadrement. Tout juste reconnaît-elle que les charges de travail des encadrants pouvait être un facteur de souffrance.

Nous soulignons qu'elle ne peut se limiter à l'aspect administratif du management.

Si la mise en place de la médiation pour prévenir en amont les conflits, soutenir les équipes et éviter l'aggravation des situations va dans le bon sens il est indispensable d'analyser les causes structurelles des tensions.

Le Syndicat des cadres A plaide pour une approche humaine, préventive favorisant l'écoute et la bienveillance dans les pratiques managériales. La mise en place d'un suivi systématique après chaque médiation est indispensable ainsi que le retour d'expérience auprès des agents concernés.

Le Syndicat des cadres A reste pleinement mobilisée sur ce sujet essentiel pour la santé et la qualité de vie au travail de tous les agents. Nous continuerons à faire entendre la voix des

collègues, à proposer des solutions concrètes et à veiller à ce que l'humain reste au cœur du fonctionnement de l'administration.

Synthèse – Bilan de la médiation interne à la DGFIP en 2024

Le document présente les activités de la médiation interne à la Direction Générale des Finances Publiques (DGFIP) pour l'année 2024. Il met en lumière le rôle central de cette instance dans l'amélioration des relations de travail, à travers différentes modalités d'intervention : médiation de conflit, médiation de projet, prévention, facilitation, et formation.

1. Objectifs et missions de la médiation

La médiation interne vise à préserver les collectifs de travail, prévenir les tensions, accompagner les changements organisationnels et renforcer un environnement professionnel sain et collaboratif. Elle agit comme un outil de régulation, d'écoute et de transformation des dynamiques collectives.

2. Modalités d'intervention :

Médiation de conflit : régule les tensions interpersonnelles et collectives. En 2024, 77 % des médiations ont abouti à un accord.

Médiation de projet : accompagne les transformations organisationnelles, favorisant la coopération et la co-construction de nouvelles règles de fonctionnement.

Prévention : ateliers de sensibilisation auprès de plus de 2100 managers pour repérer les signaux faibles.

Facilitation : espace neutre pour la réflexion collective, hors situations conflictuelles.

Formation et culture de la médiation : renforcement de la posture de médiation via la formation et l'animation de communautés (ex : facilitateurs, outil ARCHE).

3. Quelques chiffres : 2024

1391 bénéficiaires, soit une hausse de 40 % par rapport à 2023.

Médiation de conflit : 37 interventions pour 773 agents concernés. 493 entretiens préparatoires, 33 rencontres

Médiation de projet : 11 missions pour 418 agents bénéficiaires - 100 % ont abouti à des plans d'action – durée moyenne : 6 mois

Facilitateurs : 30 missions dans le réseau, 650 participants, 1 à 3 journées d'ateliers en moyenne

Prévention : 10 ateliers pour plus de 2100 managers.

Suivi : plus de 11 000 entretiens préparatoires, 407 jours dédiés à la préparation des missions.

Formation : 450 agents formés à la médiation, 132 participants aux ASEP.

Équipe : 3 médiateurs à temps plein et 14 à temps partiel (2,8 ETP), avec une large pratique de la co-médiation.

4. Enjeux et impacts

L'année 2024 marque une montée en puissance de la médiation interne, en réponse à une demande croissante liée aux tensions relationnelles, aux ressentis d'inéquité, ou encore aux transformations en cours. Si elle est reconnue par l'administration comme un levier stratégique de gestion des ressources humaines, le nombre de dossiers démontrent l'existence de problématiques structurels. (management agressif de la Direction, organisations du travail déficientes, charges excessives, manque de reconnaissance etc)

Le syndicat des cadres A, CGC Finances Publiques, vous informe, sans polémique.

**Il vous représente, vous soutient et vous défend au mieux de vos intérêts.
Adhérez !**

Consultez toutes nos informations sur le site : www.cgc-dgfip.info