

Paris, le jeudi 6 juin 2019

Circulaire : 026-19

Émetteur : Direction du Développement et de l'Accompagnement Ressources Humaines

Objet : Information relative au marché mutualisé de prestations de médiation professionnelle pour les agents de direction des organismes de la Sécurité sociale - Référence du marché : 18 AC 27

Madame, Monsieur le Directeur,

La médiation est reconnue par la loi comme un moyen de prévention des formes de souffrance au travail, notamment pour les cas de harcèlement moral. La médiation constitue ainsi un outil de veille, d'anticipation et d'alerte sur la qualité relationnelle dans l'entreprise.

Du fait de leur positionnement particulier, les agents de direction, et a fortiori les directeurs d'organisme peuvent difficilement faire appel aux instances représentatives du personnel au sein de leur organisme en cas de naissance d'un conflit ou d'une situation de malaise professionnel.

L'Ucanss et les caisses nationales, en lien avec les organisations syndicales nationales représentant les agents de direction ont souhaité apporter des solutions concrètes de prévention des difficultés relationnelles ou de dégradation d'une relation professionnelle impliquant un ou plusieurs agents de direction.

Un accord-cadre institutionnel portant sur des prestations facultatives de médiation professionnelle au bénéfice des agents de direction des organismes du Régime général a ainsi été conclu par l'Ucanss en sa qualité de fédération d'employeurs et de centrale d'achats.

Le titulaire du marché est le cabinet Efficience et Humanisme en groupement avec la société Cohésion Performance. L'accord-cadre est conclu pour une période de 12 mois à compter de sa date d'effet (28 mars 2019), reconductible trois fois par période d'un an. La durée totale du marché est de quatre ans.

Les prestations consistent en la conception et la mise en œuvre d'un processus structuré de médiation professionnelle permettant de répondre à des situations de malaise professionnels, de difficultés interpersonnelles ou de conflits susceptibles d'apparaître au sein des équipes de direction des organismes de Sécurité sociale.

Il peut s'agir de différends opposant :

- des agents de direction entre eux, avec ou sans lien hiérarchique;
- un directeur d'organisme ou de caisse nationale et un agent de direction de son organisme ou de sa caisse;
- un directeur d'organisme ou un directeur comptable et financier et le Président du Conseil ou du Conseil d'administration. Dans ce dernier cas, l'opportunité d'engager une solution de médiation nécessitera de recueillir l'aval préalable de la caisse nationale. À ce titre, une phase de concertation devra avoir lieu entre le président et le directeur ou le directeur comptable et financier, avec la caisse nationale ;
- une caisse nationale et un directeur d'organisme local ou un directeur comptable et financier.

Le médiateur pourra intervenir dans le cadre d'une situation dégradée ou de manière préventive. Le prestataire ajustera sa pratique en fonction du contexte rencontré.

La finalité du processus est la recherche d'une issue à une relation professionnelle dégradée. C'est pourquoi, en fin de processus, le médiateur fera émerger une solution qui pourra être de trois ordres :

- le rétablissement de la relation telle qu'elle était avant la situation conflictuelle ;
- l'aménagement de la relation permettant de sortir d'une situation conflictuelle ;
- le constat d'une rupture de dialogue. En tout état de cause, il n'appartiendra pas au médiateur de déterminer les modalités de gestion et les conséquences de ces situations.

Le prestataire pourra être saisi selon les trois modalités suivantes :

- par la ou les Caisse(s) nationale(s) de la branche d'appartenance des parties concernées personnellement par l'objet du conflit, après information préalable, par écrit, de l'employeur local et desdites parties ;
- par l'organisme employeur après information préalable, par écrit, de la ou les Caisse(s) nationale(s) de la branche d'appartenance des parties concernées personnellement par l'objet du conflit et desdites parties ;
- par l'une ou l'ensemble des parties concernées personnellement par l'objet du conflit sous réserve d'accord préalable de l'employeur. La ou les caisse(s) nationale(s) concernée(s) seront tenue(s) informée(s) par l'employeur.

La saisine donnera lieu à l'émission d'un bon de commande par la caisse nationale ou l'organisme local selon les cas.

Est joint à la présente, un mode opératoire relatif à la mise en œuvre du marché.

Pour toute précision complémentaire, la Sous-direction de la Gestion des Cadres dirigeants de l'Ucanss se tient à votre disposition à l'adresse suivante : cadresdirigeants@ucanss.fr

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur le Directeur, l'expression de ma considération distinguée.



Raynal Le May
Directeur

Document(s) annexe(s) :

- Mode opératoire,