

Qu'est-ce que la médiation de projet ?

Myriam Bacqué, Maison de la Communication • Céline Bonnetterre, MDPA • Séverine Carrez, INNE •
Anne Marion de Cayeux, Association CLIA • Didier Chavernoz, Planet'médiation •
Luc Heimendinger, Avatar Conseil • Céline Kapral, Association Nationale des Médiateurs •
Isabelle Lacour, Réseau des médiateurs en entreprise • Nathalie Mauvieux, SYME • Ludovic Pessot, ECM •
Gabrielle Planes, Promédiation • Stéphanie Salen, Médiations Plurielles

© Médiation 21 - Tous droits réservés



« Dans le cadre de ses travaux prospectifs sur l'évolution de la médiation, l'association Médiation 21 présente une définition de la médiation de projet, en cohérence avec les valeurs et les objectifs défendus par l'association »

La médiation de projet est un processus structuré, participatif et volontaire d'écoute et de dialogue, animé par un ou plusieurs tiers neutres, indépendants et impartiaux, au service de la réussite d'un projet collectif au sein d'une organisation ou d'un territoire. Elle constitue une démarche préventive, régulatrice et, parfois, curative, visant à favoriser la communication, la coopération et la co-construction entre les acteurs concernés, souvent porteurs de visions et d'intérêts différents.

La médiation de projet responsabilise les parties prenantes, les aide à clarifier les fonctions et les rôles, les modes de coopération, les interactions et les enjeux partagés. Elle permet de renforcer l'intelligence collective et de prévenir ou dépasser les tensions susceptibles de freiner le déploiement du projet. Elle intervient en amont, à des étapes clés ou tout au long du projet, pour accompagner les ajustements, sécuriser les relations et soutenir la dynamique collective. En cultivant un espace sécurisé de dialogue, la médiation de projet permet de comprendre et de transformer les blocages relationnels ou organisationnels. Elle contribue à préserver le lien humain, en soutenant la prise de décision collective dans une perspective durable et éthique.

La médiation de projet peut être proposée par le médiateur à l'occasion d'un travail de cadrage de la demande d'accompagnement d'un projet (réorganisations, fusions, transformations, mise en place de nouveaux processus ...).

Les atouts de la médiation de projet

Un espace de communication authentique au service du projet

« Un processus de communication éthique pour écouter le travail vivant . »

Un levier de dialogue et de transformation collective

« Le dialogue et la coopération des acteurs au service de la réussite du projet. »

Une approche orientée vers la construction et la réussite du projet

« Écouter, comprendre, co-construire : la médiation au coeur du projet. »

Une vision pour un avenir durable

« Grâce à la médiation de projet, accompagnons le dialogue et le collaboratif au service du collectif pour la réussite du projet ! »

Quel est son cadre d'intervention ?

La médiation de projet s'inscrit dans un cadre déontologique partagé par toutes les parties prenantes. Ce cadre construit la confiance et la sécurité relationnelle nécessaires au travail collectif. Il repose sur le respect des principes de neutralité, d'impartialité et d'indépendance du médiateur. Il se fonde également sur la confidentialité des échanges, la volonté et l'engagement libre des personnes à participer à la démarche.

Une communication transparente sur le processus, ses règles, ses limites et ses objectifs est également nécessaire pour intervenir en médiation de projet.

1 - Des médiateurs formés à la médiation de projet

2 - Une posture éthique et professionnelle

3 - Une méthodologie structurée et spécifique

4 - Une légitimité du médiateur reconnue par tous

« Proposer une médiation de projet, c'est encourager une approche centrée sur les relations au soutien du projet »

La médiation de projet transforme la manière de conduire les projets en plaçant les dynamiques relationnelles et coopératives au coeur du processus. Elle crée des espaces de dialogue sécurisés où chacun peut exprimer ses attentes, ses inquiétudes, sa vision du projet. Elle permet d'aborder autrement les désaccords, les irritants et les résistances aux changements en révélant les points d'ancrage, leviers de compréhension et d'action collective.

À qui s'adresse la médiation de projet ?

Les participants sont toutes les parties prenantes concernées par le projet, qu'elles soient publiques ou privées, internes ou externes, et identifiées lors de la réunion de cadrage. Cette identification n'est jamais figée : elle peut évoluer au fil du processus, à mesure que le projet vit et que de nouveaux acteurs apparaissent, selon les tensions ou les besoins émergents.

Les participants sont définis en fonction de :

- l'objectif poursuivi par la médiation ;
- le périmètre du projet concerné.

Quels sont les bénéfices ?

Pour les personnes

La médiation de projet crée un espace de dialogue sécurisé où chacun peut être écouté et compris dans ce qui est important pour lui. Les émotions, les représentations, les résistances et les craintes peuvent y être exprimées, reconnues et prises

en compte. Cet espace permet aussi d'exprimer les non-dits, de clarifier les malentendus et d'apaiser les tensions éventuelles afin de favoriser des relations constructives. Elle contribue au développement de savoir-être essentiels à la coopération : écoute, non-jugement, respect du cadre de référence, assertivité, communication non violente et créativité. Les participants renforcent leur intelligence émotionnelle et leur aptitude à coopérer. Chacun retrouve du pouvoir d'agir, se reconnaît comme acteur du changement, tout en participant à un apprentissage partagé.

Pour les collectifs

La médiation de projet renforce le travail collaboratif, la transversalité et la résolution collective des difficultés. Elle permet d'identifier ce qui fonctionne bien et mérite d'être préservé tout en ouvrant la réflexion sur ce qui doit être encore construit ou ajusté. Les réticences et appréhensions sont exprimées et prises en compte.

La médiation de projet clarifie la gouvernance – rôles, responsabilités, modalités de coopération – et favorise un déploiement du projet plus efficace et plus agile. Les décisions sont mieux comprises et partagées, les plans d'action sont co-construits, réalistes et suivis d'effets visibles.

Au-delà du projet, la médiation contribue à une culture du dialogue. Elle stimule l'intelligence collective, la créativité, l'innovation et fait émerger des solutions nouvelles au service d'un sentiment commun d'appartenance.

Principaux domaines d'intervention

La médiation de projet peut être proposée dans une grande variété de domaines, chaque secteur ayant ses propres enjeux liés à la collaboration et à la gestion des dynamiques relationnelles au cours d'un projet. Cet accompagnement est pertinent chaque fois qu'un projet « réel » existe, quel que soit son étape : lancement, déroulement, réajustement ou blocage. La médiation de projet s'inscrit dans le respect des lois et de l'éthique et peut s'envisager dans tout environnement professionnel, mais aussi territorial, associatif, personnel ou familial.

Administrations publiques et para-publiques

- État
- hôpitaux
- collectivités territoriales
- chambres consulaires
- agences publiques...

« Pour accompagner les réformes, les changements d'organisation ou la création de nouveaux services »

Associations, fondations, ONG, groupements, coopératives, tiers lieux

« Pour structurer leur gouvernance, améliorer leur fonctionnement interne ou mener des projets collectifs »

Grands projets urbains et environnementaux

« Publics et privés, locaux ou nationaux, souvent concernés par des enjeux multiples et des parties prenantes diverses »

Établissements d'enseignement, institutions de recherche, universités et écoles

« Pour piloter collectivement des projets scientifiques, éducatifs ou organisationnels »

Entreprises

- TPE, PME, ETI, Grands groupes
- Tous secteurs d'activité
- Quelle que soit la taille de l'organisation

« Elle s'applique autant en intra-entreprise qu'en inter-entreprises, pour accompagner les projets de transformation, de fusion-acquisitions ou dans des environnements multiculturels et complexes »

Groupes de citoyens, familles, communautés religieuses, maisons de santé et autres collectifs de vie ou d'intérêt

« Pour accompagner la co-construction de projet, la résolution des tensions ou l'organisation d'actions communes »

Start-up, scale-up et entreprises familiales

« Pour des enjeux spécifiques de succession, d'innovation ou de changements culturels »

Partenaires sociaux, institutions représentatives du personnel, organisations politiques, communautés de recherche

« Pour gérer des projets complexes dans des contextes sensibles ou multi-acteurs »