

Programme de la formation certifiante

> Mettre en oeuvre un processus de Médiation dans son activité professionnelle



présentation



compétences et objectifs pédagogiques

moyens pédagogiques techniques et d'encadrement



contactez le CIC
pour se co-choisir

info@centre-coach.fr

www.centre-international-coach.com

Centre International du Coach

27, rue René Cassin

38120 St EGREVE

Cette formation permet de conduire des processus de médiation au sein d'entreprises, de collectivités ou auprès de particuliers.

C'est de l'expérience que naît le savoir-faire et le savoir-être du médiateur. Nous avons donc conçu une démarche spécifique et une pédagogie centrée sur des mises en situation, processus particulièrement apprécié par l'ensemble des promotions qui ont déjà suivi cette formation depuis 2017.

La certification « **Mettre en œuvre un processus de Médiation dans son activité professionnelle** » est inscrite au Répertoire Spécifique de France Compétences sous le n°RS6529 en date du 9 février 2024 dans le cadre d'un partenariat avec JEAN-MARC BRET MEDiateur - COACH détenteur de la certification (lien vers le référentiel complet <https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/6529/>).

Cette formation a pour objet de vous permettre d'acquérir les compétences suivantes :

- > Compétence n°1 : Analyser la pertinence d'une intervention en médiation dans le cadre d'une situation de conflit en entreprise
- > Compétence n°2 : Définir le positionnement des parties prenantes impliquées dans le conflit
- > Compétence n°3 : Animer une réunion plénière de médiation en mobilisant l'écoute active
- > Compétence n°4 : Analyser la situation conflictuelle en dégagant et confrontant les points de vue qui s'opposent dans le conflit
- > Compétence n°5 : Déployer les stratégies à mettre en œuvre pour dépasser les conflits
- > Compétence n°6 : Faciliter la négociation d'un accord entre les parties prenantes

A l'issue de la formation vous serez capable de :

- > Mesurer la pertinence de proposer une médiation par rapport aux autres approches d'accompagnement à la résolution des conflits
- > Maîtriser les fondamentaux du processus de médiation et les clefs de la posture de médiateur
- > Pratiquer l'écoute spécifique de médiateur pour déployer un processus de médiation

Une démarche spécifique avec une pédagogie expérientielle centrée sur des mises en situation dès la 1^{ère} journée

Notre cursus se propose de vous former à la médiation de manière efficace grâce à :

- > L'alternance d'expositions magistrales avec présentation des concepts théoriques, de méthodes interrogatives avec échange de questions/réponses permettant de consolider les compétences et de méthodes expérimentales actives avec des mises en situation, expérimentations et débriefings individuels en petits groupes et grand groupe afin de pouvoir éprouver les effets des techniques utilisées et faire l'expérience de postures caractéristiques du processus de médiation.
- > L'alternance des formats (binômes, trios, sous-groupes et grand groupe) pour permettre d'accompagner et de suivre les stagiaires de manière individualisée et ainsi d'adapter notre prestation de formation au public.

Ressources pédagogiques

Les supports pédagogiques régulièrement actualisés sont remis tout au long du parcours de formation.

public concerné et accessibilité

- > Cette formation s'adresse à toute personne porteuse d'un projet professionnel en lien avec la médiation et particulièrement auprès des professionnels suivants : avocats, juristes, Directeurs des Ressources Humaines, Responsables des Ressources Humaines, coachs internes en entreprise.

Exemples :

- > Avocat / Juriste : développement d'une nouvelle activité au sein du cabinet ou de l'office pour rester concurrentiel et répondre aux directives gouvernementales de recourir à la médiation plutôt qu'aux tribunaux
- > DRH / RRH / Coach interne : développement de ce service interne de manière à répondre aux problématiques RH à moindre coût et à s'inscrire dans une politique RSE avec une réponse concrète aux objectifs QVT, RPS...

Elle s'adresse également à tout professionnel de l'accompagnement porteur d'un projet professionnel en lien avec la médiation en complément d'une activité de consultant, de coach, de formateur.

- > Cette formation n'ouvre pas la possibilité d'obtenir la certification par la voie de la VAE, Validation des Acquis de l'Expérience, ni de suivre le cursus en alternance.
- > Les effectifs sont limités à 16 participants afin de faciliter les apprentissages.
- > Cette formation ainsi que le lieu de formation sont accessibles à toute personne porteuse de handicap et une demande d'adaptation spécifique pourra être faite auprès de l'équipe pédagogique.

prérequis et procédure d'admission

tarifs

non assujettis à la TVA

Organisme certifié
QUALIOPI par l'AFNOR

- > Justifier a minima d'un niveau 5 de formation initiale (équivalence bac+2)
- > Avoir une expérience professionnelle d'au minimum 3 ans
- > Réaliser un entretien téléphonique avec un responsable admission pour s'assurer de l'adéquation entre le projet et la formation, après réception d'un CV en support de cet échange.

- > 3 600 € nets : coût pour un particulier ou un indépendant hors CPF
- > 4 600 € nets : coût pour une entreprise ou un OPCO

Formation éligible au CPF avec un calcul spécifique appliqué aux particuliers ou indépendants en fonction du montant de leur CPF et qui sera compris entre 3 600 € et 4 600 € (nous consulter pour un calcul précis).

durée, dates et lieu

* sessions en distanciel synchrone

	Cursus sur Lyon
Jour 1 (7h)	10 octobre 2024
Jours 2, 3 (14h)	19, 20 novembre 2024
Jours 4, 5, 6 (21h)	10, 11, 12 décembre 2024
Entrainement (3,5h) *	7 janvier 2025 de 9h à 12h30 *
Jour 7 (7h) *	6 février 2025 *
Jour 8 (7h)	14 mars 2025
Entrainement (3,5h) *	2 avril 2025 de 9h à 12h30 *
Jour 9 (7h)	14 mai 2025
Certification (7h)	15 mai 2025

- > Durée : 12 jours, soit 77 heures
- > Horaires : 9h-12h30 / 14h-17h30
- > Lieu en présentiel : Espace Ouest Lyonnais 6 rue Nicolas Sicard 69005 Lyon
- > Cycles suivants : janvier 2025, octobre 2025 et janvier 2026



Contactez-nous

info@centre-coach.fr

www.centre-international-coach.com

PROGRAMME

Jour 1

Les fondamentaux

- > Médiation et autres Modes Alternatifs de Règlement des Différends MARD
 - Ce que la médiation n'est pas
 - Ce qu'est la médiation conventionnelle ou judiciaire
- > Cadre juridique du processus de médiation
 - La typologie des médiations et des médiateurs
 - Le Code de Déontologie du Médiateur
 - Le principe de confidentialité et le sens de cette règle
- > Processus et posture
 - Les avantages du processus
 - La posture du médiateur
 - Les règles d'indépendance, impartialité et neutralité
- > Initiation aux techniques de savoir-faire et de savoir être utilisées en médiation
- > Les 4 phases du processus de médiation

Jour 2

Approche de l'écoute et de la posture de médiateur

- > Comprendre la posture spécifique du médiateur, être en présence
- > Prendre conscience de notre manière d'écouter, de questionner, de prendre ou non partie.
 - Questionner notre manière d'appréhender une situation tant au niveau rationnel qu'émotionnel
 - Trouver des pistes pour développer notre bienveillance et notre empathie.
- > L'écoute
 - Ecouter le dit et le non-dit, le discours derrière les mots, les valeurs, les tensions
 - Etre sensible au langage du corps : le sien, celui de l'autre, celui d'un groupe
- > Exercices d'échauffement
- > Mise en situation de médiation en petits groupes et en grand groupe et débriefing

Jour 3

Savoir faire avec les moments et les personnes difficiles

- > Repérer ce qui vous semble des personnes et des situations difficiles en médiation
- > Pouvoir accueillir les moments difficiles et les résistances en médiation
- > Reformulation et recadrage
 - A quel moment ?
 - Comment passer de la mise en confiance à une démarche plus libre
- > Les questions
 - Les questions ouvertes, les questions fermées
 - Les questions pour soi, les questions pour l'autre
 - Les questions percutantes aidant à la mise en mouvement
- > Les émotions
 - Le fonctionnement des émotions, première approche
 - Les repérer, les accueillir, les nommer
- > Exercices d'échauffement
- > Mises en situation de médiation matin et après-midi



Contactez-nous

info@centre-coach.fr

www.centre-international-coach.com



Jours 4, 5, 6 La Communication Non Violente (CNV) au service de la médiation

- > Agir en réaction ou agir en conscience
 - La puissance de l'intention dans mes relations à l'autre
 - Les 4 piliers proposés par la CNV
 - Observations
 - Sentiments
 - Besoins
 - Demandes
- > Les formes de langage coupe communication
 - Jugements
 - Dénis de responsabilité
 - Ordres et exigences
- > Les différenciations clefs
 - Stratégies et besoins : comment passer des positions aux intérêts?
 - Les évaluations masquées et l'impact des jugements sur la qualité des relations
 - Demandes et exigences
 - La place centrale des observations pour abaisser les tensions
- > Les outils de la CNV pour trouver une issue aux conflits
 - Reformulation miroir et questions de clarification au service de la relation
 - Traduction empathique CNV
 - L'auto-empathie pour retrouver mon ancrage dans les relations conflictuelles et abaisser mon stress

Atelier d'entraînement

- > Mises en situation pratique supervisées et débriefées pour :
 - S'entraîner dans un cadre sécurisant en menant une réunion plénière basée sur une situation réelle
 - Consolider la qualité de la posture au travers d'une expérience dynamique, interactive et apprenante
 - Développer de nouvelles perspectives et découvrir de nouvelles pistes d'amélioration

Jour 7 Apport de la négociation raisonnée à la médiation

- > Apparition de la négociation raisonnée
 - Les insuffisances des techniques de marchandage
 - Les insuffisances des techniques fondées sur le ressenti
 - Le travail d'Ury et Fisher à Harvard
- > Les concepts fondamentaux
 - Les intérêts et les positions
 - Légitimité des intérêts
 - Séparer les gens du problème
 - Être dur sur les intérêts et doux avec les gens
 - La recherche de la satisfaction mutuelle
 - La Mesore ou Batna
- > L'usage de ces concepts par le médiateur
 - Rechercher les intérêts
 - La reconnaissance des intérêts
 - L'usage de la roue de la création d'options
- > La gestion du « marchandage » final



Contactez-nous

info@centre-coach.fr

www.centre-international-coach.com



Jour 8 L'intelligence émotionnelle et la pleine conscience au service de la médiation

Atelier d'entraînement

Jour 9 Du premier contact à l'accord final

Journée de certification

- > L'IE et la PC de quoi parle-t-on ?
L'IE : les apports de Daniel Goleman et le modèle de Ilios Kotsou
La PC : définition et représentations
- > Etre un médiateur éthique et bienveillant : quelles compétences ?
Les 7 compétences
Pratique de l'écoute de ses émotions
La place du silence dans la médiation
- > Présence à soi et présence à l'autre
Posture et intention du médiateur
Le modèle de Reuven Bar-On (EQi 2.0) appliqué au médiateur
- > Le corps du médiateur
Pratique du balayage corporel, écologie du médiateur
- > Mises en situation pratique supervisées et débriefées pour :
Poursuivre l'entraînement dans un cadre sécurisant en mettant en oeuvre l'ensemble des outils découverts en formation
Préparer la certification
S'inscrire dans une démarche d'amélioration continue
- > Travail sur le premier contact avec le médiant
- > Application des fondamentaux présentés lors des 8 jours précédents à une médiation suivie du premier contact avec le mandant jusqu'aux accords
- > Capitalisation dans le cadre d'un espace de questions/réponses sur les notions travaillées depuis le début de la formation
- > Epreuves écrites de certification :
 - > 3 études de cas de 20 minutes chacune donnant lieu à la rédaction par le candidat d'un rapport mobilisant un outil de médiation pour répondre aux enjeux décrits dans chaque étude de cas.

La certification est composée d'une épreuve écrite (en journée 9) et d'une épreuve orale qui permettent d'évaluer les compétences du candidat.

- > Épreuves orales de certification :
 - > Mise en situation professionnelle n°1 de 15 minutes simulée sur la base d'un entretien avec un médiant en face à face.
 - > Mise en situation professionnelle n°2 de 30 minutes simulée sur la base d'un entretien avec deux parties prenantes en face à face.

Les candidats participeront à l'ensemble de la journée de certification.

Lorsqu'ils ne seront pas en position d'évaluation, ils assisteront aux épreuves orales des autres candidats en tant qu'observateur et seront aidés en cela par une grille d'observation qui leur sera remise.

Cette journée d'épreuves orales est donc considérée pleinement comme une journée de formation, offrant aux candidats une expérience pratique enrichissante et l'occasion d'entrer dans une démarche d'amélioration continue de leurs compétences en médiation.

Pour être certifié, chaque candidat doit justifier :

- > d'un résultat d'a minima 10/20 sur chacune des 5 épreuves
- > et d'une moyenne générale d'a minima de 12/20



Contactez-nous

info@centre-coach.fr

www.centre-international-coach.com



Témoignages

« J'ai suivi la formation 9 jours « Mettre en œuvre la médiation dans son activité professionnelle » sous la direction pédagogique de Jean-Marc Bret.

Je recommande vivement cette formation car outre les références des médiateurs-enseignants, elle présente de nombreux atouts et en particulier :

- La combinaison d'apports théoriques et de mises en situation avec les retours d'expériences des intervenants
- Un programme se différenciant par la complémentarité des contenus pédagogiques (médiation, CNV, négociation raisonnée, intelligence émotionnelle, Pleine Conscience)
- Une formation ancrée dans la réalité des contextes professionnels pour un meilleur apprentissage

Je recommande aux managers et aux acteurs RH de se former à la médiation. C'est un moyen de développer ses compétences pour réguler les relations et contribuer à la qualité de vie au travail.»

Carole, Directrice du Développement d'une mutuelle santé.

« Alternant la théorie et de nombreux exercices pratiques, cette formation est très riche et transversale. L'utilisation des outils tels que la communication non violente ou la négociation raisonnée est abordée pour que le stagiaire puisse par la suite s'orienter, selon ses choix, vers un approfondissement de telle ou telle pratique, toujours dans le but de construire et d'améliorer la posture du médiateur qu'il choisit d'être.

La médiation est très éloignée d'une rencontre de comptoir avec à l'issue, une belle poignée de main ! La formation suivie m'a initiée à la complexité de ce processus structuré pour traiter le conflit plus que le litige et comprendre le véritable rôle du médiateur face aux médians.

Si vous voulez ressentir et médier plus que concilier, allez-y les yeux fermés ! »

Aurélien, Juriste d'entreprise

La formation « Mettre en œuvre la médiation dans son activité professionnelle » vient de se terminer et j'avais vraiment à cœur de te remercier pour ce beau parcours grâce à toi et ta très belle équipe de formateurs.

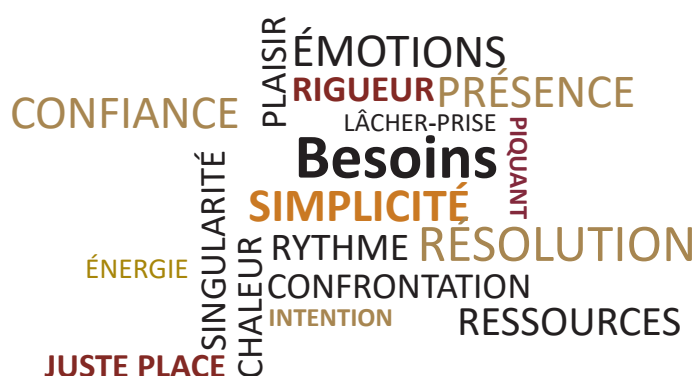
En tant que coach professionnel depuis 2015, j'ai été confrontée à des situations conflictuelles au sein des collectifs que j'accompagne.

Mon métier de Coach professionnel s'est renforcé, a pris de la puissance grâce à la formation Médiation.

J'ai, grâce à cette formation, une plus grande agilité, une plus grande capacité à accueillir le vivant et adapter ma posture. Je me sens renforcée, mieux équipée pour accompagner les personnes.

La formation me permet ainsi d'aborder sereinement les conflits puisque j'en comprends les mécanismes et les pistes pour en sortir. Cette pratique fait mienne maintenant dans mon quotidien de coach.

Dominique, coach



Contactez-nous

info@centre-coach.fr

www.centre-international-coach.com



Equipe pédagogique



Tous les formateurs sont des experts professionnels en activité apportant chacun leur expertise sur les différents journées

Jean-Marc Bret

Il assure la responsabilité et la coordination pédagogique.

Cofondateur du Cabinet d'Avocats Lyonnais Alagy Bret & Associés, certifié médiateur par le Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris, l'Institut Français de Certification des Médiateurs et l'International Mediation Institute, certifié Coach professionnel par le Centre International du Coach, superviseur en médiation.

Passionné par la transmission, il a créé un organisme de formation dédié à la médiation. Formateur en médiation, il enseigne également cette discipline dans plusieurs organisations dont le CNAM de Paris.

Il est inscrit comme médiateur auprès de la Chambre de Commerce Internationale de Florence (Italie).

Titulaire d'une maîtrise de psychologie, la médiation est le point d'orgue d'un parcours pluridisciplinaire nourri par le droit, la psychologie et la psychanalyse. Il est le créateur des « Matinales de la Médiation », une rencontre régulière qu'il organise à l'Hôtel Sofitel de Lyon en partenariat avec Tribune de Lyon.

Il est l'auteur de plusieurs ouvrages sur la médiation dont :

« Le cadre juridique du processus de médiation », Ed. Médias et Médiations 2014

« La médiation : un mode innovant de gestion des risques psychosociaux », Ed. Médias et Médiations 2016.



Bernadette Venet

Bernadette a travaillé dans différentes organisations (TPE, PME, grands groupes, Chambre de Commerce et d'Industrie), où elle a occupé différents postes : prospection, direction de centre d'affaires, chef de projets européens, conseil en innovation et stratégie propriété intellectuelle, responsable d'agence territoriale. Elle a également été représentante du personnel pendant plusieurs années, l'amenant au cœur de situations conflictuelles au travail. Elle avait alors à cœur d'aider les personnes qu'elle accompagnait à sortir d'une spirale négative et transformer leurs relations interpersonnelles pour qu'elles trouvent ensemble des solutions qui conviennent à chacune. Lorsqu'elle a découvert le processus de médiation, elle a tout naturellement décidé d'en faire son métier.

Formée à la médiation CNV, elle enrichit régulièrement sa pratique en se formant à d'autres approches, comme la médiation transformative. Elle intervient en indépendante dans des médiations principalement en intra ou inter organisations, qu'il s'agisse de médiations conventionnelles, judiciaires ou administratives. Elle est inscrite dans l'annuaire des médiateurs qualifiés « Médiation 21 » et sur la liste des médiateurs près des Cours d'Appels de Chambéry, Grenoble et Lyon.



Contactez-nous

info@centre-coach.fr

www.centre-international-coach.com





Thierry Willemaers

Après sa licence de Gestion de communication d'entreprises, Thierry démarre sa carrière professionnelle dans les TIC, au sein de Proximus en Belgique. Après 14 ans d'expérience dans la vente et marketing dans le monde de l'entreprise, étant trilingue (français, néerlandais et anglais), il s'installe en France en 2011.

Depuis 2012 il s'est formé à la Communication Non Violente (CNV) auprès d'organismes certifiés ACNV Europe et Émergence, anciennement appelé l'École des médiateurs CNV.

En 2014, il crée la société WILLEMAERS où il intervient comme formateur et médiateur dans le service public (Centre Hospitaliers, CAF,...) ainsi qu'auprès des entreprises de distribution, industrielles,...

Son parcours professionnel et sa connaissance de la CNV dans l'accompagnement et la médiation, ainsi que l'expérience acquise dans les techniques d'improvisation théâtrale, lui offrent la faculté de compréhension et de reformulation des attentes professionnelles au sein des collectifs, tout en favorisant la responsabilité, l'autonomie et la collaboration.

Sa devise : « le respect et l'efficacité », des valeurs essentielles en entreprise et dans le collectif.



Juliette Piriou

Juliette est avocate au Barreau de Paris depuis 17 ans. Elle exerce aujourd'hui essentiellement en droit du travail. Usée par les conflits stériles, la violence et la très relative efficacité du système judiciaire classique, elle reprend des études à la faculté de Nanterre, un troisième cycle sur les modes amiables, pour apprendre de nouvelles manières de dénouer les conflits. Juliette se passionne pour la négociation raisonnée qui va bouleverser totalement son exercice d'avocate et sa vie personnelle. Aujourd'hui, avocate épanouie dans son exercice grâce à ses nouvelles compétences, 95 % de ses dossiers sont réglés par la négociation. Juliette est formée et pratique la médiation et le droit collaboratif, elle a été formatrice à l'AFPDC (Association Française des Praticiens de Droit Collaboratif) qui promeut le « droit » collaboratif aux avocats (processus systématisé de négociation raisonnée entre avocats-parties). Elle forme à la négociation raisonnée, basée sur la méthode d'Harvard, des avocats mais également d'autres publics. Elle est Coach certifiée par HEC et ICI et aux outils de PNL de Process Communication Modèle.



Lise Peillod Book

Lise a passé 20 ans en entreprise dans des fonctions de dirigeante Ressources Humaines (Senior Vice-Présidente RH) et dans des fonctions d'accompagnement des leaders et des talents (Vice-Présidente en charge des Talents et de l'Université d'entreprise). Elle a managé des équipes internationales et vécu et travaillé en Suède, aux Etats Unis et en Asie. Elle élabore aujourd'hui avec ses clients des programmes d'accompagnement individuels et collectifs personnalisés, à partir du triptyque mindfulness, intelligence émotionnelle et dynamique relationnelle.

Lise est titulaire d'un Master 2 Ressources Humaines et Organisation, coach professionnelle certifiée (Coach&Team), Instructrice MBSR qualifiée (Université du Massachussets) et psychopraticienne certifiée en Analyse Transactionnelle (CTA délivré par l'EATA).

Elle est également certifiée sur plusieurs outils de diagnostics de personnalité (Questionnaire de leadership Lumina Spark, Diagnostic d'Intelligence émotionnelle EQi 2:0, Decision Dynamics).

Elle est par ailleurs co-auteur avec Rébecca Shankland de l'ouvrage « Manager en pleine conscience - devenez un leader éthique et inspirant », Ed. Dunod 2016 (réédité en Mai 2021).



Contactez-nous

info@centre-coach.fr

www.centre-international-coach.com

