

5 - REFERENTIELS

Article L6113-1 [En savoir plus sur cet article...](#) Créé par [LOI n°2018-771 du 5 septembre 2018 - art. 31 \(V\)](#)

« Les certifications professionnelles enregistrées au répertoire national des certifications professionnelles permettent une validation des compétences et des connaissances acquises nécessaires à l'exercice d'activités professionnelles. Elles sont définies notamment par un **référentiel d'activités** qui décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés, un **référentiel de compétences** qui identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui en découlent et un **référentiel d'évaluation** qui définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis. »

REFERENTIEL D'ACTIVITES		REFERENTIEL DE CERTIFICATION		
ACTIVITE et TACHES	COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES ET TACHES	COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
PRESCRIRE ET ACCOMPAGNER EN MEDIATION				
Recommander sur les règlements amiables des différends selon les situations (médiation, conciliation, arbitrage, transaction, procédure participative). Préconiser également quant à la voie judiciaire si nécessaire	Informier des modes de règlements amiables des différends (M.A.R.D)	Informier des modes de règlements amiables des différends (M.A.R.D)	Jeu de rôle	Respect des terminologies spécifiques aux règlements amiables des différends. Identification correcte des procédures judiciaires de base. Capacité à proposer les procédures de règlements amiables des différends (médiation, conciliation...) le plus adapté au conflit ou la procédure contentieuse si nécessaire.
Participer à une médiation en tant que facilitateur ou conseil. Aider à la mise en place du processus dans une organisation.	Accompagner dans la résolution des contentieux les parties et les responsables opérationnels selon le mode amiable choisi.	Accompagner et conseiller les responsables opérationnels dans la résolution des contentieux avec les différentes parties et selon le mode amiable choisi.	Jeu de rôle	Capacité à informer, à créer un climat de confiance accommodant.
Analyser des situations conflictuelles ou des différends.	Elaborer une approche systémique du conflit : Identifier les parties prenantes et les acteurs externes utiles à la résolution de la crise	Elaborer une approche systémique du conflit : Identifier les parties prenantes et les acteurs externes utiles à la résolution de la crise	Etude de Cas	Justesse et pertinence de l'analyse du conflit et des acteurs

<p>Construire la cartographie des acteurs</p> <p>Traduire les positions en besoins</p> <p>Identifier les parties en cause, leurs intérêts et vérifier les motifs de dysfonctionnements</p>	<p>Diagnostiquer les différentes attitudes face au conflit</p>	<p>Diagnostiquer les différentes attitudes face au conflit</p>		
<p>Comprendre, décrypter la perception de l'autre, repérer les filtres de communication</p>	<p>Communiquer en médiation, identification des schémas, des filtres, des systèmes de perception.</p>	<p>Communiquer en médiation, identification des schémas, des filtres, des systèmes de perception.</p>	<p>Jeux de rôle</p>	
<p>Écouter l'autre et écouter soi-même simultanément.</p> <p>Prendre des notes-écouter simultanément</p>	<p>Écouter activement les échanges</p>	<p>Écouter activement les échanges</p>	<p>Jeu de rôles</p>	<p>Capacité à rester dans l'écoute, à amener de la fluidité et de la confiance dans un entretien</p> <p>Evaluation de la qualité de présence du médiateur</p>
<p>Utiliser à bon escient les différents types de reformulation</p>	<p>Reformuler pour maîtriser le sens de la démarche et rester dans la bonne intention</p>	<p>Reformuler pour maîtriser le sens de la démarche et rester dans la bonne intention</p>	<p>Jeu de rôles</p>	<p>Savoir user à bon escient des différents types de reformulation en amenant un climat de confiance et de coopération</p> <p>Qualités relationnelles, de reformulation et d'écoute active ; manifestation d'une attitude d'empathie</p>
CONDUIRE UNE MEDIATION				
<p>Anticiper sur ses propres orientations : préférences, désaccords</p> <p>Rassurer les participants</p> <p>Rappeler le cadre</p> <p>Mener à bon escient les entretiens de pré-médiation et les entretiens individuels</p> <p>Rédiger et faire signer une convention de médiation</p>	<p>Respecter sa neutralité et maintenir les conditions d'impartialité du médiateur</p> <p>Respecter les règles d'éthique et de déontologie dans le processus de médiation. Informer sur celles-ci</p> <p>Comprendre et évaluer une situation et des faits et mettre en place le cadre de la médiation.</p> <p>Accueillir l'accord des parties sur le processus de médiation</p> <p>Respecter les règles d'éthique et de déontologie dans le processus de médiation. Informer sur celles-ci</p>	<p>Respecter sa neutralité et maintenir les conditions d'impartialité du médiateur</p> <p>Respecter les règles d'éthique et de déontologie dans le processus de médiation. Informer sur celles-ci</p> <p>Comprendre et évaluer une situation et des faits et mettre en place le cadre de la médiation.</p> <p>Accueillir l'accord des parties sur le processus de médiation</p> <p>Respecter les règles d'éthique et de déontologie dans le processus de médiation. Informer sur celles-ci</p>	<p>Cas pratiques - jeu de rôles : simulation d'une séance de médiation</p> <p>Mémoire sur des cas de résolution de conflits, issus de la pratique professionnelle ou du stage (et soutenance devant un jury uniquement en formation initiale)</p>	<p>Capacité à maintenir une posture empathique envers la totalité des parties</p> <p>Capacité à proposer un agenda de médiation adapté et qualité de la rédaction d'une convention de médiation.</p> <p>Qualité de l'accueil et de la mise en confiance des parties.</p> <p>Respect du cadre et capacité à faire respecter le cadre - déontologique (neutralité, impartialité et confidentialité), Adéquation et efficacité de l'argumentation, capacité à convaincre les parties.</p> <p>Respect de la méthodologie de la médiation</p>

<p>Préparer le processus de médiation, étape après étape. Faire signer une convention de médiation</p> <p>Construire un agenda, organiser un espace de médiation, vérifier les « pouvoirs » des parties et les accueillir.</p>	<p>Préparer et mettre en œuvre une médiation judiciaire ou conventionnelle</p>	<p>Préparer et mettre en œuvre une médiation judiciaire ou conventionnelle</p>	<p>Examen écrit sur la médiation judiciaire et conventionnelle</p>	<p>Concision, connaissance des textes juridiques et réglementaires</p>
<p>Conduire les échanges entre les parties en incitant l'émergence de leurs propositions</p> <p>Gérer les obstacles et blocages :</p> <p>Animer la démarche co-active</p>	<p>Faciliter l'émergence d'une solution par les parties elles-mêmes, explorer des solutions créatrices</p>	<p>Faciliter l'émergence d'une solution par les parties elles-mêmes, explorer des solutions créatrices</p>	<p>Cas pratiques - jeu de rôles : simulation d'une séance de médiation</p>	<p>Capacité à rester dans une démarche proactive, fluide, créatrice, à maintenir un climat de confiance et une motivation</p>
<p>Favoriser un accord entre les parties</p> <p>Appliquer les modalités de signature d'un accord en matière conventionnelle ou judiciaire.</p> <p>Prendre en compte l'exécution et le suivi de l'accord.</p> <p>Résoudre un conflit en ayant pris en compte les besoins et les intérêts réels des parties.</p>	<p>Prendre en compte les besoins et intérêts réels des parties ainsi que les enjeux en présence.</p>	<p>Prendre en compte les besoins et intérêts réels des parties ainsi que les enjeux en présence.</p>	<p>Cas pratiques - jeu de rôles : simulation d'une séance de médiation</p>	<p>Capacité à rester dans une démarche proactive, fluide, créatrice, à maintenir un climat de confiance et une motivation</p>
<p>Poser les questions fermées, ouvertes</p> <p>Utiliser l'art de questionner.</p> <p>Découvrir les champs de possible.</p> <p>Explorer et non investiguer.</p>	<p>Questionner de manière pertinente et utile au processus.</p>	<p>Questionner de manière pertinente et utile au processus.</p>	<p>Cas pratiques - jeu de rôles : simulation d'une séance de médiation</p>	<p>Bonne compréhension de la situation et des faits, vérification du respect du processus de médiation).</p> <p>Qualité de temporalité de la question, pertinence de question pour aller vers un climat de résolution</p>

CONDUIRE DES MEDIATIONS SPECIFIQUES AU SERVICE DES ORGANISATIONS				
<p>Identifier et hiérarchiser des risques en présence, dont les risques psychosociaux, et les parties prenantes.</p> <p>Discerner les enjeux, les parties en présence et les acteurs externes.</p> <p>Etablir un schéma heuristique en partant de l'analyse systémique ou une cartographie des risques.</p> <p>Réaliser une cartographie des acteurs et des rapports de force. Etablir un diagnostic, décrypter une situation complexe grâce à plusieurs outils</p> <p>Respecter les obligations légales, managériales et humaines de prévention ainsi que savoir respecter les usages d'une organisation.</p> <p>Préconiser la mise en œuvre d'une communication de crise / relationnelle. Sélectionner les cibles de communication</p> <p>Animer et conduire une réunion de communication de crise.</p>	<p>Gérer une crise en interne et en externe dans une entreprise</p> <p>Gérer un conflit circonscrit ou non-circonscrit</p> <p>Conduire une médiation collective.</p>	<p>Gérer une crise en interne et en externe dans une entreprise</p> <p>Gérer un conflit circonscrit ou non-circonscrit.</p> <p>Conduire une médiation collective.</p>	<p>Cas pratique - exercice de simulation sur un cas de gestion de crise</p> <p>Evaluation sur multiples critères par le formateur sur l'ensemble des compétences requises</p>	<p>Qualité d'identification des interlocuteurs, leurs enjeux et leurs pouvoirs.</p> <p>Opérationnalité du calendrier.</p> <p>Qualité de la cartographie des risques, pertinence du repérage des signes avant-coureurs.</p> <p>Respect des différentes étapes de gestion de la crise.</p>
<p>Préparer et mettre en place un dispositif de prévention et de gestion de crise</p> <p>Assurer les relations avec les partenaires internes et externes.</p> <p>Organiser une permanence de médiation</p>	<p>Prévenir les conflits internes et/ou externes en entreprise</p>	<p>Prévenir les conflits internes et/ou externes en entreprise</p>	<p>Cas pratique - exercice de simulation sur un cas de mise en place d'une démarche de prévention des conflits dans une organisation</p>	<p>Pertinence de l'évaluation des rapports de force en présence.</p> <p>Préconiser la mise en œuvre d'une communication de crise / relationnelle</p> <p>Mettre en place des entretiens individuels à grande échelle</p>

<p>Diffuser la culture de la médiation, d'une bonne gestion des relations et de l'équité dans une organisation</p> <p>Adapter les moyens de communication et les messages aux objectifs.</p> <p>Recommander et accompagner les actions de communication adaptées</p>				<p>Qualité d'accueil du conflit et capacité d'intégrer les perceptions des acteurs du conflit</p> <p>Qualité d'ancrage, d'étayage, d'écoute active, de démarche co-active</p> <p>Qualité à se dégager du passé et du passif pour concevoir et élaborer des solutions constructives</p> <p>Sens du compromis et de sa recherche</p> <p>Réalisme de solutions viables et fiables</p> <p>Pertinence de l'évaluation des positions et des rapports de force. Pertinence de la stratégie mise en place en termes de dispositifs</p> <p>Aptitude à proposer et tester des solutions créatives. Adaptabilité, maîtrise de l'indépendance, de la confidentialité</p> <p>Qualité de l'accord avec les interlocuteurs de l'organisation ; adhésion des parties</p>
<p>Construire une stratégie d'intervention, Organiser des entretiens individuels à grande échelle</p> <p>Faire un débriefing du conflit.</p> <p>Choisir les procédures adaptées Mettre en place une équipe de négociation</p> <p>Recenser les types de besoins de l'organisation. Construire une équipe de professionnels autour d'un chantier de médiation</p>	<p>Conduire un chantier de médiation sur une organisation en tant que médiateur avec d'autres professionnels</p>	<p>Conduire un chantier de médiation sur une organisation en tant que médiateur avec d'autres professionnels</p>	<p>Animation d'un brainstorming à plusieurs</p>	<p>Aptitude à travailler en équipe, Réaliser une cartographie des acteurs et des rapports de force.</p> <p>Adapter et coordonner les apports des autres professionnels. Notamment psychologue, juriste, formateur et coach</p> <p>Prendre en compte les spécificités culturelles des acteurs en présence.</p> <p>Analyser les causes d'une rupture (ou des difficultés relationnelles) à partir des acteurs et de leurs enjeux.</p>

<p>S'accorder avec un responsable d'animation interne de réunion pour être en méta-position.</p> <p>Evaluer le retour d'expérience.</p> <p>Formuler des propositions créatrices de valeur</p> <p>Déterminer le domaine négociable et connaître sa solution alternative de repli (MESORE Meilleure Solution de rechange).</p> <p>Identifier les logiques d'un différend</p> <p>Mettre en œuvre une négociation raisonnée ou collaborative</p> <p>Élaborer l'accord</p>	<p>Faciliter une réunion et/ou une négociation en préservant les intérêts et les relations des parties</p>	<p>Faciliter une réunion et/ou une négociation en préservant les intérêts et les relations des parties</p>	<p>Cas pratiques</p> <p>« Atelier de négociation » Simulations de cas de négociations, nationales ou internationales, par équipes, en (formation initiale)</p> <p>Animation d'un brainstorming ; Négociation et intelligence collective.</p>	<p>Préparer une réunion facilitée. Gérer son introduction, sa conclusion. Coordonner la facilitation avec l'organisation et un animateur de l'organisation.</p> <p>Comprendre les intérêts en présence et les restituer de manière convaincante.</p> <p>Concevoir une stratégie de négociation.</p> <p>Travailler en brainstorming,</p> <p>Elaborer des scenarii.</p> <p>Déterminer le domaine négociable et connaître sa solution alternative de repli (MESORE Meilleure solution de rechange).</p> <p>User d'options pour créer de la valeur ou utiliser de critères objectifs pour progresser</p> <p>Bonne gestion des difficultés rencontrées, prise de parole intempestive, manifestations courroucées, ...</p> <p>Aptitude à faire face aux situations de blocage.</p>
<p>Mettre en place les mesures de prévention ou de protection.</p> <p>Décrypter les positions des acteurs, dans les différentes étapes du changement,</p> <p>Proposer des actions d'accompagnement adaptées.</p> <p>Décliner la vision en projets opérationnels Evaluer les risques et opportunités de la situation, les résistances au changement, Identifier la problématique à résoudre.</p>	<p>Conduire une médiation de projet et accompagner les changements et les adaptations nécessaires</p>	<p>Conduire une médiation de projet et accompagner les changements et les adaptations nécessaires</p>	<p>Etude de cas /Mise en situation. Utilisation et mise en place des différents outils d'aide au projet et au changement.</p> <p>Mémoire de fin de formation sur des cas issus de la pratique professionnelle ou du stage et soutenance devant un jury en formation initiale</p>	<p>Capacité à accompagner les changements et à proposer les adaptations nécessaires</p> <p>Qualité d'évaluation des risques et les opportunités de la situation, les résistances au changement,</p> <p>Bonne identification de la problématique à résoudre.</p> <p>Bonne vision globale du contexte du changement, Bonne implication les différents acteurs concernés. Bonne identification des différentes étapes et mettre en place un calendrier.</p>

<p>Cartographier les acteurs internes</p> <p>.Cartographier les acteurs externes Repérer les différentes étapes et mettre en place un calendrier.</p>				<p>Qualité de la formulation des solutions de prévention / de protection Qualité des préconisations d'action aux différentes étapes. Justesse de l'évaluation et de la compréhension de la situation. Clarté de la cartographie de la situation, et des positions des acteurs. Pertinence des actions d'accompagnement proposées. Réalisme du calendrier proposé. Bonne identification des mécanismes de résistance au changement.</p>
<p>Identifier par l'écoute active, les positions et les attentes des acteurs clés impliqués, pour comprendre les enjeux, besoins et intérêts</p> <p>Réunir les conditions matérielles pour pouvoir faire de la médiation plénière et en navette.</p> <p>Construire une stratégie de rencontres en fonction du contexte</p> <p>User des règles de la confidentialité en « écluses ».</p> <p>Motiver, encourager, responsabiliser.</p> <p>Faire du « test risking »</p>	<p>Conduire une médiation de forme hybride en assimilant les techniques anglo-saxonnes.</p>	<p>Conduire une médiation de forme hybride en assimilant les techniques anglo-saxonnes.</p>	<p>Jeux de rôles issus de la pratique anglo-saxonne.</p>	<p>Qualités d'écoute et de reformulation Pertinence de la stratégie de médiation. Utiliser les navettes et les plénières à bon escient. User parfaitement du processus et des règles autour de la confidentialité. Capacité à sélectionner l'information Capacité à coacher encourager, susciter la créativité. Pertinence de l'analyse des positions des acteurs. Choix des argumentaires à mettre en valeur et force de conviction. Qualité à gérer les échanges d'information. Pertinence des choix opérés. Qualité de la présentation orale et fluidité de l'expression. Application de la méthodologie de la note de synthèse. Qualité rédactionnelle et mise en valeur des informations. Aptitude à négocier en anglais (en formation initiale)</p>