

## Certification à la pratique de la médiation en entreprise

CATEGORIE : C

### Vue d'ensemble

Domaine(s) d'activité professionnel dans lequel(s) est utilisé la certification :

Transverse : ■ **dans tous les domaines où la médiation est indispensable : Services, Industries, Conseil**

Code(s) NAF : **65.11Z**, **70.22Z**, **70.10Z**, **61.10Z**,  
**64.11Z**

Code(s) NSF : **413**, **315**

Code(s) ROME : **M1402**, **M1502**, **M1503**

Formacode : —

Date de création de la certification : **14/09/2009**

Mots clés : **Accompagnement**, **Ressources Humaines**,  
**Risques psychosociaux**, **communication**

### Identification

Identifiant : **1582**

Version du : **14/12/2017**

### Références

Consensus, reconnaissance ou recommandation :

Formalisé :

- [code du travail : procédure de médiation en matière de harcèlement moral au travail](#)
- [Code du travail : Conditions de désignation et définition des missions des médiateurs](#)

Non formalisé :

- [Medef : Pourquoi la médiation](#)
- [La formation, un mode de résolution alternatif des conflits entre personnes](#)

### Descriptif

#### Objectifs de l'habilitation/certification

Se positionner en tant que médiateur occasionnel dans le cadre des missions de tous les acteurs qui accompagnent les tensions et conflits dans les entreprises (responsable des ressources humaines, élus, responsable de service ou d'équipe, médecin du travail, assistantes sociales, psychologues, préventeurs)  
Diagnostiquer, prévenir et résoudre les conflits dans l'entreprise par la médiation interpersonnelle

#### Lien avec les certifications professionnelles ou les CQP enregistrés au RNCP

- néant

#### Descriptif général des compétences constituant la certification

Repérer les zones de tensions de l'entreprise

Diagnostiquer les conflits, et les modes d'intervention possibles

Se positionner clairement dans son rôle de médiateur en sachant créer un climat de confiance dans son cadre déontologique de travail

Utiliser l'ensemble des outils de communication nécessaires au médiateur

### Public visé par la certification

Tous publics

Mener des médiations en entreprise  
Gérer des relations positives avec l'ensemble des acteurs impliqués dans le conflit  
Se positionner comme facilitateur et accompagnateur des situations de crise ou d'urgence

## *Modalités générales*

Formation continue en présentiel en deux modules.

Module 1 : Mettre en œuvre la médiation en entreprise pour résoudre les conflits d'une durée 5 à 7 jours soit 35 à 49 heures de formation

Module 2 : Mettre en œuvre La médiation pour prévenir les Risques Psycho-Sociaux d'une durée 5 à 7 jours soit 35 à 49 heures de formation

### Module 1 : Mettre en œuvre la médiation en entreprise pour résoudre les conflits

- 1-Définition de la médiation en entreprise
- 2-Clarification du rôle, le positionnement du médiateur occasionnel
- 3- L'utilisation efficace des outils de la médiation
- 4- La conduite d'une médiation :
  - préparation et conduite des entretiens individuels
  - conduite de la rencontre de médiation entre les parties

### Module 2 : Mettre en œuvre la médiation pour prévenir les Risques Psycho-Sociaux

- 1-Médiation et risques psychosociaux
- 2-Les différents dispositifs de prévention
- 3- les personnalités difficiles dans le cadre de la médiation
- 4-Gestion de la personnalité difficile en médiation

## *Liens avec le développement durable*

Aucun

## Valeur ajoutée pour la mobilité professionnelle et l'emploi

### *Pour l'individu*

La certification à la pratique de la médiation en entreprise permet de garantir le niveau de compétences des professionnels intervenant en situation de médiation en entreprise. (Managers, RRH/ DRH, membres du CHSCT, élus et représentants du personnel, consultants d'entreprise, assistant social, médecin du travail, psychologue en entreprise). Elle permet à tous ces acteurs de professionnaliser leur intervention et d'être reconnu dans cette fonction de facilitateur.

La certification développe leur valeur ajoutée dans l'organisation. Elle permet d'optimiser son employabilité dans le domaine des Ressources Humaines, de la santé au travail et de l'accompagnement des collaborateurs en donnant des compétences supplémentaires utiles dans le cadre des récentes lois sur le dialogue social.

### *Pour l'entité utilisatrice*

La médiation joue un rôle préventif dans les conflits, la souffrance au travail et les risques psycho-sociaux. Elle contribue à de mettre un terme aux tensions internes qui ralentissent la productivité de l'entreprise, pour permettre à tous d'exercer leur activité dans un climat serein.

La médiation dans l'entreprise inscrit volontairement les rapports humains dans la durée et préserve ainsi le climat social et la sérénité de l'entreprise.

## Evaluation / certification

### Pré-requis

Les candidats au parcours de certification à la pratique de la médiation en entreprise devront exercer au sein de l'entreprise des activités reliées au 5 domaines professionnels suivants : Ressources Humaines, management, communication, santé au travail, Instances représentatives du personnel.

### Compétences évaluées

#### **Analyser des situations conflictuelles en faisant le diagnostic des conflits en entreprise pour faire le choix des modalités d'intervention**

- Identifier les différents types d'interventions dans les conflits pour intervenir utilement dans la situation conflictuelle
- Recueillir un ensemble d'informations (les acteurs, l'origine du conflit, le nœud conflictuel, les enjeux, l'impact sur le travail et les risques psycho-sociaux) pour permettre une analyse.
- Analyser les situations pour pouvoir faire une recommandation d'intervention

#### **Mener un entretien individuel avec chacune des parties**

- Donner le cadre de l'entretien individuel, le temps imparti, l'objectif et présenter la déontologie
- Mettre en place un climat de confiance pour permettre à la personne d'exprimer sa demande
- Faire émerger et faire expliciter les éléments de la situation par chacune des parties et les besoins nécessaires à la construction d'une relation apaisée avec l'autre partie
- Préparer la personne à rencontrer l'autre partie

#### **Mener la rencontre de médiation entre les parties**

- Cadrer la rencontre entre les parties en s'appuyant sur le principe de coresponsabilité
- Mettre en place les règles de fonctionnement et de communication de la réunion de médiation

Gérer le climat de l'échange et le respect des règles de fonctionnement de la réunion de médiation

- Contribuer à l'émergence des solutions entre les parties

#### **Conseiller et accompagner la prévention des risques psychosociaux par la mise en place de dispositif de médiation**

- Se doter de grilles de lecture en identifiant les différents risques psychosociaux :
- Etre un acteur clé, en utilisant les compétences de médiation dans les dispositifs de gestion des conflits en respectant le rôle et les attributions du CHSCT et du médecin du travail
- Accompagner la mise en place d'un dispositif de médiation dans une organisation

#### **Identifier et gérer les personnalités difficiles dans le cadre de la médiation**

- Comprendre les mécanismes des personnalités difficiles et les distinguer des personnes en difficultés (souffrance au travail, dépression...) pour pouvoir évaluer la situation
- Identifier les situations dans lesquelles ces comportements se manifestent
- Faire le choix de l'intervention par l'analyse de la situation en fonction

### Centre(s) de passage/certification

- 101 rue de Rennes  
75006 Paris

de la personnalité

-Accompagner le manager à gérer la personnalité difficile en l'aidant à adapter son management et sa communication afin de protéger le collectif de travail

*Niveaux délivrés le cas échéant (hors nomenclature des niveaux de formation de 1969)*

aucun niveau

La validité est Permanente

**Possibilité de certification partielle :** oui

Étendue de la certification partielle :

Chacun des deux modules peut être obtenu indépendamment de l'autre.

La certification à la pratique de la médiation en entreprise est obtenue dès lors que les deux modules ont été validés

Durée de validité des composantes acquises :

2 ans

Durée accordée pour valider les composantes manquantes :

2 ans

Matérialisation officielle de la certification :

La certification d'aptitude à la pratique de la médiation en entreprise

## Plus d'informations

### *Statistiques*

Plus de 270 participants se sont formés à la médiation et ont suivi le cycle de certification à la pratique de la médiation en entreprise depuis 2009.

170 participants ont mené à bien la réalisation d'un compte-rendu synthétique d'une médiation et sont certifiés.

90 % des participants sont issus de l'univers RH (RRH, DRH, coach interne, assistante sociale, médecin du travail, psychologue ou sociologue du travail, préventeur, consultant de cabinet de conseil,)

10% sont issus des Instances représentatives du personnel, (membre du CHSCT, Délégués du personnel, Syndicats). Cette tendance est en augmentation.

### *Autres sources d'information*

[formation Cycle Certifiant](#)