

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

### EXERCER UNE MISSION DE MEDIATION INTRA OU INTER ENTREPRISE

La certification « **Exercer une mission de médiation intra ou inter entreprise** » s'adresse aux professionnels (dirigeants, managers, managers de proximité, responsables opérationnels, DRH-RRH, délégués syndicaux, avocats), issus de tous secteurs, dont les activités les amènent à être confrontés à des conflits.

Les processus, techniques et outils de médiation sont similaires en inter-entreprise et en intra-entreprise, et font appel aux mêmes compétences. Ils font donc l'objet de la même certification.

La certification « **Exercer une mission de médiation intra ou inter entreprise** » valide les compétences clés nécessaires à la résolution de conflits intra et inter-entreprises, grâce aux techniques et outils de la médiation, en dehors de toute procédure judiciaire.

#### Prérequis :

- Être un professionnel en exercice, quel que soit le poste, le statut ou le secteur d'activité,
- Et mener, dans le cadre de son activité professionnelle, des échanges interpersonnels à enjeux professionnels,
- Et être confronté à des conflits dans le cadre de son activité professionnelle.

**Candidat en situation de handicap** : Tout candidat peut saisir le référent handicap du certificateur pour aménager les modalités d'évaluation et obtenir l'assistance d'un tiers lors de l'évaluation. Les supports et le matériel nécessaires à la réalisation des évaluations pourront être adaptés. Sur le conseil du référent Handicap et dans le respect des spécifications du référentiel, le format de la modalité pourra être adaptée.

REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'EVALUATION	
	MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>Exercer une mission de médiation intra ou inter entreprise</b>		

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

**C1.** Analyser la situation conflictuelle vécue entre collaborateurs ou avec des parties prenantes externes, après avoir collecté et trié les informations nécessaires à sa compréhension (source du conflit, acteurs impliqués, personnalités des parties concernées, enjeux de la situation, intérêts exprimés ou sous-jacents des parties en présence...) pour s'assurer des objectifs et préparer la mission de médiation en fonction.

**C2.** Organiser les conditions de réalisation des différents entretiens ou réunions de médiation intra ou inter entreprise, en préparant chaque partie à rencontrer l'autre, en tenant compte de leur éventuel handicap et de leur état émotionnel (stress, anxiété, colère, etc.), afin de s'assurer des futurs échanges bienveillants et constructifs.

**C3.** Dérouler le processus de médiation à travers ses différentes étapes, principes et modalités de fonctionnement (temps imparti, principes de confidentialité et co-responsabilité...), en explicitant dès le départ son rôle, les objectifs et en faisant respecter tout au long les règles, afin de conduire les parties prenantes (internes ou externes) vers une conclusion satisfaisante.

**C4.** Faire émerger et traiter le(s) nœud(s) conflictuel(s), lors des différents échanges, en utilisant les techniques et outils de la médiation (différents modes de questionnements et de reformulation, pratique de l'écoute active, implication des parties prenantes, prise de recul), en favorisant le dialogue et l'expression des attentes de chacun, afin de débloquer les non-dits, faire exprimer et remonter les besoins (réels et sous-jacents)

**E1. Type d'évaluation : évaluation écrite de connaissances portant sur :**

- Les différents types de modes alternatifs de règlement des différends (MARD)
- Le cadre juridique de la médiation
- La terminologie et les principes fondamentaux de la médiation
- La déontologie et les règles éthiques applicables aux missions de médiation
- Les différents types de conflit
- Les différentes étapes de la médiation
- Les processus de médiation inter et intra entreprise

**E2. Type d'évaluation : Etude d'un cas reconstitué portant sur un conflit inter ou intra entreprise avec simulation d'un entretien avec les parties prenantes au conflit.**

Il est présenté au candidat un cas reconstitué décrivant une situation conflictuelle dans un contexte inter ou intra entreprise (tirage au sort du cas par le candidat).

Après analyse du cas, le candidat est placé en situation d'entretien, dans un temps imparti, avec les parties en conflit. Les parties seront jouées par d'autres candidats désignés par le centre d'évaluation. Le candidat évalué, quant à lui, devra mener l'entretien en s'appuyant sur les techniques et outils de la médiation, pour amener les parties vers un accord les satisfaisant.

**Critères d'évaluation pour E1**

**Un minimum de 70% de bonnes réponses est requis**

**Critères d'évaluation pour E2**

**Critères d'évaluation par rapport à la compétence C1. Analyse de la situation conflictuelle**

- Le candidat démarre l'entretien en rappelant aux parties prenantes le contexte de la situation conflictuelle :

- Source du conflit
- Parties impliquées dans le conflit
- Enjeux de la situation conflictuelle
- Points de vue convergents et divergents des parties sur la source et le contexte du conflit

- Le candidat interroge les parties quant à leurs propres attentes et objectifs :

- Leurs attentes et besoins vis-à-vis de son intervention
- Leurs attentes et objectifs pour mettre un terme au conflit

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

et les amener à rechercher des intérêts communs dans un contexte intra ou inter entreprise.

**C5.** Gérer les escalades conflictuelles pouvant survenir lors des entretiens ou réunions de médiation intra ou interentreprise, en appliquant les techniques et outils de communication non violente adaptés afin de revenir à un climat apaisé, favorable à la reprise du dialogue et au maintien de l'engagement de toutes les parties prenantes dans le processus.

**C6.** Contribuer à l'émergence de solutions entre les parties, en les amenant à explorer et à envisager des solutions nouvelles, pouvant dépasser les positions figées afin de les conduire à un accord final satisfaisant tenant compte du contexte intra ou inter entreprise, répondant aux objectifs et engageant leur co-responsabilité.

Au début de l'entretien, il est attendu du candidat qu'il :

- Rappelle le contexte de la situation conflictuelle et ses enjeux (en lien avec C1)
- Explique aux parties les bénéfices pouvant être tirés de l'utilisation des techniques et outils de la médiation ainsi que les grands principes la régissant que le candidat et les parties devront respecter (en lien avec C2)
- Précise les objectifs de son intervention ainsi que les règles déontologiques et éthiques auxquelles il se soumet (en lien avec C3)
- Enonce les règles spécifiques liées aux temps de parole qu'il a fixées et auxquelles les parties devront s'astreindre pendant le déroulement de l'entretien (en lien avec C3)

Tout au long de l'entretien, le candidat devra agir, en s'appuyant sur les méthodes et techniques de la médiation et en utilisant ses outils :

- Pour amener les parties à trouver un accord satisfaisant (en lien avec C6) après avoir fait émerger les nœuds conflictuels (en lien avec C4)
- En maintenant un climat apaisé et constructif entre les parties (en lien avec C5)

Au cours de l'évaluation, le candidat sera interrogé sur les éventuelles différences pouvant impacter le

- Le candidat invite les parties à préciser leurs propos ou à les reformuler en cas de manque de clarté.

### **Critères d'évaluation par rapport à la compétence C2. Organisation des conditions de réalisation des entretiens ou réunions de médiation**

- Le candidat explique aux parties les bénéfices pouvant être tirés de l'utilisation des techniques de la médiation :

- Contrôle actif des parties sur le processus
- Gain de temps et d'argent
- Flexibilité du dispositif
- Maintien des relations entre les parties
- Confidentialité des accords

- Le candidat explique aux parties les principes régissant le processus de médiation, qui vont être appliqués lors de l'entretien pour trouver une issue satisfaisante à la situation conflictuelle :

- Confidentialité des discussions et des informations partagées au cours de la médiation
- Participation volontaire : possibilité d'y mettre fin à tout moment
- Respect mutuel, même en cas de désaccord
- Communication ouverte (honnêteté)
- Non-blâme : la médiation est axée sur la recherche de solutions
- Principe de co-responsabilité des parties sur les engagements pris
- Principe d'équité entre les parties

### **Critères d'évaluation par rapport à la compétence C3. Déroulement du processus de médiation**

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

déroulement et la résolution du cas dans un autre contexte (inter entreprise versus intra entreprise ou inversement, selon le cas tiré au sort).

- Le candidat explique les objectifs de son intervention pour mener les parties à une conclusion satisfaisante du conflit :

- Faciliter la communication entre les parties
- Les aider à trouver des solutions mutuellement acceptables
- Favoriser leur coopération à long terme
- Les accompagner dans le respect des engagements pris

- Le candidat explique aux parties les règles déontologiques et éthiques, tirées de la médiation, auxquelles il se soumet dans le cadre de son intervention :

- Impartialité
- Neutralité
- Respect
- Dignité
- Équité
- Transparence
- Intégrité

- Le candidat illustre ses propos en donnant des exemples concrets.

- Le candidat fixe et énonce aux parties les règles régissant les prises de parole au cours de l'entretien :

- Alternance des temps de parole
- Ordre des prises de parole
- Durée des temps de parole

- Le candidat interroge les parties sur leur bonne compréhension du processus et répond à leurs éventuelles questions.

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

		<p>- Le candidat suit, au cours de l'entretien, les 5 étapes du déroulement du processus de médiation :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ L'introduction à la médiation</li><li>▪ L'identification de la problématique</li><li>▪ L'émergence des besoins réels</li><li>▪ La recherche de solutions partagées</li><li>▪ Les engagements réciproques</li></ul> <p><b>Critères d'évaluation par rapport à la compétence C4. Contribution à l'émergence et traitement des nœuds conflictuels</b></p> <p>- Le candidat utilise différents types de questionnements des parties pour faire émerger les nœuds conflictuels : questions ouvertes, fermées, alternatives, miroirs, ricochet, relais.</p> <p>- Le candidat sensibilise les parties sur les bienfaits de libérer leurs émotions (par exemple réduction du stress et de la frustration, identification des préoccupations profondes...)</p> <p>- Le candidat interroge régulièrement les parties sur leur niveau de compréhension et d'acceptation des propos de l'autre partie. Il reformule et explique en cas de mauvaise compréhension ou interprétation.</p> <p>- Les nœuds conflictuels sont identifiés, reformulés et validés par les parties.</p> <p><b>Critères d'évaluation par rapport à la compétence C6. Contribution à l'émergence de solutions entre les parties</b></p>
--	--	---

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

		<p>- Les leviers de motivation des parties sont détectés et stimulés (besoin de reconnaissance, besoin de sécurité, intérêt personnel ...).</p> <p>- Le candidat s'appuie sur les techniques de la négociation raisonnée pour accompagner l'émergence de solutions mutuellement acceptables, telles que :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Séparer les aspects relationnels du conflit des problèmes concrets à résoudre</li><li>▪ Se concentrer sur les intérêts, non sur les positions</li><li>▪ Encourager la création d'options multiples pour résoudre le conflit, sans jugement préalable</li><li>▪ Evaluer les différentes options en se reposant sur des critères objectifs et équitables</li><li>▪ Obtenir l'engagement des parties vers une solution gagnant-gagnant</li></ul> <p>- Le candidat encourage les parties, de façon répétée, à proposer des idées créatives pour résoudre le conflit.</p> <p>- Le candidat reformule les solutions émergentes et les récapitule régulièrement.</p> <p>- Le candidat interroge les parties sur leur niveau de satisfaction des solutions émergentes.</p> <p><b>Critères d'évaluation par rapport à la compétence C5. Gestion des escalades conflictuelles lors des entretiens ou réunions de médiation</b></p> <p>- Les situations de blocage dans la communication entre les parties sont identifiées par le candidat.</p>
--	--	---

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

		<ul style="list-style-type: none"><li>- Le candidat traite les blocages en procédant à des reformulations et en prodiguant des conseils aux parties sur de nouveaux modes de communication (assertive, empathique, non verbale...).</li><li>- Le candidat utilise un langage non accusatoire en s'adressant aux parties.</li><li>- Les escalades conflictuelles sont identifiées et apaisées (rétablissement d'un dialogue constructif) par les moyens suivants :<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Utilisation des outils de la communication non violente : observation sans jugement, auto-empathie, reformulation ...</li><li>▪ Rappel aux parties des règles applicables à l'entretien et de leurs engagements respectifs</li><li>▪ Explications données aux parties quant aux conséquences des débordements sur l'issue du processus de médiation</li></ul></li><li>- Les mots, ton et débit de parole du candidat sont adaptés à la situation et à l'état des parties (anxiété, handicap...).</li></ul>
--	--	---