

Certificat activité de médiation

CATEGORIE : C

Vue d'ensemble

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

- Transverse :
- **Métiers liés aux ressources humaines**
 - **Management d'équipe et de projet**
 - **Services juridiques et judiciaires**
 - **Instances représentatives du personnel**

Le domaine de la certification concerne les activités relatives à la prévention des risques relationnels, à la médiation, à la négociation pour aboutir à la formalisation d'accords.

Code(s) NAF : —

Code(s) NSF : **413**, **315**, **332**

Code(s) ROME : **K1901**, **M1503**, **M1402**

Formacode : —

Date de création de la certification : **01/01/2001**

Mots clés : **Ressources humaines - Processus de médiation - Médiation**, **prévention risque relationnel - négociation**, **relation - communication - qualité relationnelle**, **relation dégradée - litige - conflit -**

Identification

Identifiant : **2669**

Version du : **06/06/2017**

Références

Consensus, reconnaissance ou recommandation :

Formalisé :

- [Ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation](#)
- [Décret n° 2015-282 du 11 mars 2015 relatif à la simplification de la procédure civile à la communication électronique et à la résolution amiable des différends](#)
- [Directive du 21 mai 2008 sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale et sa transposition par le décret du 20 janvier 2012 relatif à la résolution amiable des différends.](#)
- [- Loi du 17 janvier 2002 sur la possibilité de recours à la médiation dans les situations de harcèlement moral et loi du 3 janvier 2003 \(loi Fillon\) sur l'ouverture du recours à la personne mise en cause. - Cf. art. 1152-6 du Code du travail.](#)

Non formalisé :

- **La certification a été créée en réponse aux besoins de**

professionnels du Droit et des Ressources humaines et a fait l'objet d'évolutions en matière d'activités exercées et de compétences associées, notamment des évolutions vers des compétences managériales. En parallèle, différentes lois sont apparues depuis les années 2000 . Ces lois ont fait évoluer les activités de la médiation et sa pratique dans tous les secteurs d'activité . La certification prend en compte les différentes évolutions législatives et l'évolution des compétences managériales .

Descriptif

Objectifs de l'habilitation/certification

Le certificat : Activité de médiation permet d'intervenir dans tous les champs de la médiation. Il apporte des compétences en matière pédagogie et relationnelle Il outille les participants en ingénierie relationnelle et en qualité relationnelle. Les titulaires exercent dans le cadre de la prévention des tensions et des conflits dans les organisations et peuvent apporter leur concours dans le champ judiciaire pour le règlement amiable des litiges. Ils sont également susceptibles de contribuer à la conduite de projets dans tous les domaines d'activité

Le certificat : Activité de médiation permet la mise en place de dispositifs de développement d'entretiens individuels ou collectifs. Ces dispositifs permettent le rétablissement de la qualité relationnelle ou actions de prévention dans des contextes de relations dégradées tels que les litiges et les conflits. Ces dispositifs se traduisent par la mobilisation de compétences autour d'activités de prévention des risques relationnels, de médiation, de négociation. Et ce dans le cadre de dispositions législatives en vigueur et suivant le code d'éthique et de déontologie (CODEOME).

Le certificat : Activité de médiation est une réponse aux besoins de professionnels confrontés aux situations de relations dégradées. La plus value obtenue par cette certification contribue à l'enrichissement des activités

Lien avec les certifications professionnelles ou les CQP enregistrés au RNCP

- aucun

Descriptif général des compétences constituant la certification

Le certificat : Activité de médiation prend appui sur les compétences suivantes associées aux principales activités liées à la médiation professionnelle:

Public visé par la certification

Tous publics

Activité N°1 :

Information présentation de la médiation professionnelle, de la fonction transversale de médiation, du processus structuré de médiation, des concepts, méthodes, techniques, associés et du périmètre de la prestation à fournir.

Compétences n°1:

- Concevoir des outils de présentation de l'activité de médiation professionnelle
- Construire des argumentations posant les principes de la médiation
- Relier différents concepts, méthodes, techniques et supports afin de circonscrire les missions du médiateur
- Utiliser différents supports, papier ou numérique afin d'assurer l'information et la promotion d'interventions de médiation professionnelle
- Animer des salons, des réunions, des réseaux afin de présenter les prestations de prévention des risques relationnels, de médiation, de négociation
- Distinguer les notions d'arbitrage, de conciliation et de médiation
- Utiliser le langage et la terminologie propre à la médiation.

Activité N°2 :

Analyse de la demande, analyse des besoins (situation individuelle ou collective) dans le cadre d'une action de prévention, de médiation professionnelle, de négociation et détermination du niveau de qualité ou de dégradation de la situation.

Compétences n °2:

- Recueillir et regrouper les indicateurs pertinents représentatifs du niveau de risques
- Conduire un diagnostic sur la situation, afin d'évaluer le niveau de risques, d'anticiper et mettre en place l'action appropriée.
- Préconiser l'action appropriée en termes d'intervention de prévention, de médiation en fonction du niveau de criticité
- Identifier les enjeux économiques, émotionnels..

Activité N°3 :

Offre de prestation de prévention des risques relationnels, de médiation, de négociation.

Compétences n°3:

- Rédiger le projet d'offre de prestation à l'issue de l'analyse de la demande et/ou du diagnostic, en prenant appui sur les principaux constats , indicateurs pertinents et objectifs de progrès visant l'amélioration de la qualité relationnelle
- Elaborer le plan d'action et son inscription sur l'agenda.

Activité N°4 :

Validation de la nature de la prestation et du cahier des charges associé et/ou de la lettre de mission suivant protocole d'adhésion des partenaires impliqués et du code de déontologie (CODEOME).

Compétences n°4:

- Communiquer sur les résultats du diagnostic (Lister et hiérarchiser les principaux constats au regard des indicateurs pertinents, lister et hiérarchiser les axes de progrès)
- Echanger sur les résultats et apporter les précisions complémentaires
- Présenter le cahier des charges amendé et le faire valider par le commanditaire, ou les parties concernées.
- Rappeler les éléments du protocole d'adhésion et le code de déontologie
- Rédiger la lettre de mission
- Valider l'agenda avec le ou les acteurs impliqués

Activité N°5 :

Conduite d'une prestation de prévention des risques relationnels

Compétences n°5:

- Concevoir les documents de présentation des risques relationnels
- Présenter et relier les différentes interventions de prévention des conflits (- analyser une situation relationnelle individuelle ou collective afin de déterminer le niveau de qualité ou de dégradation, identifier et regrouper les indicateurs pertinents représentatifs du niveau de risques, évaluer le niveau de risques afin d'anticiper la mise en place de l'action appropriée, préconiser l'action appropriée, intervention de prévention, de médiation ou de négociation, en fonction du niveau de criticité)
- Informer, animer des réunions d'information et de sensibilisation aux risques relationnels
- Conduire des réunions d'information avec une dynamique pédagogique visant la sensibilisation aux risques relationnels
- Conduire la prestation de prévention des risques relationnels en fonction du contexte, de l'environnement des interlocuteurs.

Activité N°6 :

Conduite d'une prestation de médiation.

Compétences n°6:

- Sur la base des étapes 1-2-3-4-Rédiger la lettre de mission-Présenter sa mission et sa posture de médiateur-Confirmer la confidentialité (choix du lieu, des personnes, des informations ...)

-Mettre en place l'action de médiation

- Impliquer les parties dans le processus de médiation

- Mettre en œuvre la méthodologie du médiateur dans les différentes phases et contextes de la médiation : analyse de la situation, reformulation, définition des règles de fonctionnement de la réunion des parties
- Conduire des entretiens individuels avec les acteurs de chaque partie, en conflits, dans le respect du code d'éthique et de déontologie
- Appliquer et vérifier les différentes étapes du processus de médiation
- Utiliser les moyens de communication afin d'aider les parties à se positionner- Utiliser les formules rhétoriques pour clarifier la pensée exprimée
- Accompagner les parties afin de clarifier un projet dans l'objectif de résolution de la situation
- Enoncer les éléments de la terminologie favorisant la structuration de la pensée afin d'accompagner les parties dans leur réflexion
- Etablir une relation de confiance et favoriser la qualité d'implication des personnes dans le processus de médiation

- Conduite de réunion des parties

- Appliquer les étapes du processus de médiation
- Mettre en œuvre sa posture de médiateur au cours de la réunion, afin de garantir l'impartialité et la neutralité pour les parties
- Conduire le déroulement de la discussion afin de faire émerger un consensus autour d'un projet

Activité N°7:

Conduite d'une prestation de négociation.

Compétences n°7:

- Conduire une démarche visant l'élaboration d'un projet commun
- Engager la discussion afin de faire s'exprimer les différents points de vue et accompagner les parties dans la confrontation de ces points de vue dans le respect des règles de fonctionnement préétablies
- Formuler des synthèses partielles pour mettre en forme le discours des parties
- Synthétiser et présenter les points de vue des parties et leurs solutions
- Reformuler la solution adoptée et faire valider cette dernière par les parties

Activité N°8 :

Formalisation des accords

Compétences n°8:

- Produire un document stipulant l'accord des parties
- Accompagner les parties dans la rédaction de l'accord, dans le respect des droits et obligations liés à la législation

-Constituer un dossier et rédiger un ou des documents de formalisation de l'accord dans le respect des règles de confidentialité de la profession

Modalités générales

Dispositifs et méthodologie d'évaluation

1- Compétences n° 1 évaluées:

- Rédiger correctement (terminologie adaptée, syntaxe, grammaire)
- Synthétiser les éléments de présentation
- Prendre la parole en public et faciliter les interactions
- Respecter la méthodologie liée à l'animation et la conduite de réunion
- Utiliser et diversifier les supports de présentation

Compétences n°2 évaluées:

- Formaliser les étapes d'un diagnostic sur un document synthétique et préciser pour chacune d'elles les résultats obtenus
- Distinguer les actions de prévention, de médiation, de négociation et expliciter ce choix dans la préconisation.

Compétences n°3 évaluées:

- Rédiger le cahier des charges lié à l'offre de prestation
- Définir les étapes du plan d'action
- Evaluer la durée du plan d'action, élaborer l'agenda d'intervention

Compétences n°4 évaluées:

- Communiquer oralement et par écrit
- Rédiger l'offre définitive de prestation et faire apparaître les modifications apportées, à la suite de la présentation et des échanges- Rédiger la lettre de mission
- Présenter sous forme de tableau les différentes étapes et leur durée respective. Valider l'agenda

Compétences n°5 évaluées:

- Analyser une situation relationnelle individuelle ou collective
- Conduire une réunion et synthétiser les apports des participants
- Rédiger correctement (terminologie adaptée, syntaxe, grammaire)
- Intervenir en public avec aisance

Compétences n° 6 évaluées:

- Rédiger la lettre de mission en précisant les objectifs, les méthodes et la durée et les résultats attendus
- Prendre la parole en public
- Faire un exposé clair et concis
- Créer un climat de confiance en levant les obstacles émotionnels
- Analyser une situation relationnelle dégradée

Compétences n°7 évaluées:

Commission nationale de la certification professionnelle

- Synthétiser les apports afin de présenter les points de vue des parties et les solutions proposées
- Communiquer afin de faciliter la confrontation des points de vue
- Utiliser la technique de reformulation afin de privilégier l'attitude d'écoute
- Reformuler la solution adoptée en s'assurant de la validation des parties

- Compétences n°8 évaluées:

- Reformuler les éléments forts retenus par les parties
- Rédiger l'accord en s'assurant de la validation des parties

Les conditions de délivrance de la certification sont :

- Mises en situation réelles avec tutorat devant un médiateur certifié
- Production d'un mémoire,
- Passage devant un jury,

Durée du parcours (en heures) et conditions de mise en œuvre :

Temps présentiel : 112 heures

Accompagnement personnalisé - Tutorat : 35 heures

Mise en situation et travaux personnels (mémoire professionnel) : 200 heures

Soutenance : 1 heure

Total : 350 heures

Public : Salariés d'entreprise, Dirigeants, Managers, personnel d'entreprise et de cabinet de professions libérales en charge de l'accueil et des relations clients, de juristes, avocats, magistrats, notaires, huissiers, experts techniques et judiciaires, encadrement socio-éducatif, professionnels des entretiens individuels et de groupes, Professions ordinales (médecins, architectes, infirmiers...)

Objectif : maîtriser les compétences associées à la fonction transversale de médiation professionnelle

Sélection : Dans le cadre de la préparation au certificat : Activité de médiation, l'EPMN effectue une sélection des candidats, selon une procédure élaborée dans le cadre de sa certification ISO 9001-2008.

Déroulement : Formation modulaire organisée sur une Période de 10 à 12 mois en formation continue en alternance

Liens avec le développement durable

Aucun

Valeur ajoutée pour la mobilité professionnelle et l'emploi

Pour l'individu

Acquisition et élargissement des méthodes d'intervention dans le cadre des pratiques professionnelles liées à la résolution des litiges et conflits et à la mise en place de mesures préventives.

Pour l'entité utilisatrice

Dans le cadre de la gestion des ressources humaines, offrir une nouvelle approche permettant la prévention et la résolution des litiges et conflits. La mise en pratique tend à réduire les procédures prud'homales, favorise le dialogue social et

renforce la légitimité des instances paritaires (CHSCT, CE, DP, délégués syndicaux). Non seulement en termes de rôle mais de propositions d'alternatives à la logique conflictuelle ou du rapport de force trop souvent constatées.

Evaluation / certification

Pré-requis

Pour accéder à la certification, le candidat devra :

Adresser un curriculum vitae,

Une lettre de motivation .

Justifier de 5 ans d'expérience professionnelle dans les secteurs précités

Centre(s) de passage/certification

- Paris - Lyon- Bordeaux- Martinique- Guadeloupe

Compétences évaluées

Au regard du processus de la médiation professionnelle, les compétences associées et évaluées sont rappelées ci-dessous

1/ Analyser les besoins de l'entité utilisatrice ou de la personne et rédiger l'offre de prestation et formaliser la lettre de mission afférente.

2/ Conduire la prestation

Dispositifs et méthodologie d'évaluation

Compétences n° 1 évaluées:

- Rédiger correctement (terminologie adaptée, syntaxe, grammaire)
- Synthétiser les éléments de présentation
- Prendre la parole en public et faciliter les interactions
- Respecter la méthodologie liée à l'animation et la conduite de réunion
- Utiliser et diversifier les supports de présentation

Compétences n°2 évaluées:

- Formaliser les étapes d'un diagnostic sur un document synthétique et préciser pour chacune d'elles les résultats obtenus
- Distinguer les actions de prévention, de médiation, de négociation et expliciter ce choix dans la préconisation.

Compétences n°3 évaluées:

- Rédiger le cahier des charges lié à l'offre de prestation
- Définir les étapes du plan d'action
- Evaluer la durée du plan d'action, élaborer l'agenda d'intervention

Compétences n°4 évaluées:

- Communiquer oralement et par écrit

- Rédiger l'offre définitive de prestation et faire apparaître les modifications apportées, à la suite de la présentation et des échanges- Rédiger la lettre de mission

- Présenter sous forme de tableau les différentes étapes et leur durée respective. Valider l'agenda

Compétences n°5 évaluées:

- Analyser une situation relationnelle individuelle ou collective
- Conduire une réunion et synthétiser les apports des participants
- Rédiger correctement (terminologie adaptée, syntaxe, grammaire)
- Intervenir en public avec aisance

Compétences n° 6 évaluées:

- Rédiger la lettre de mission en précisant les objectifs, les méthodes et la durée et les résultats attendus
- Prendre la parole en public
- Faire un exposé clair et concis
- Créer un climat de confiance en levant les obstacles émotionnels
- Analyser une situation relationnelle dégradée

Compétences n°7 évaluées:

- Synthétiser les apports afin de présenter les points de vue des parties et les solutions proposées
- Communiquer afin de faciliter la confrontation des points de vue
- Utiliser la technique de reformulation afin de privilégier l'attitude d'écoute
- Reformuler la solution adoptée en s'assurant de la validation des parties

Compétences n°8 évaluées:

- Reformuler les éléments forts retenus par les parties
- Rédiger l'accord en s'assurant de la validation des parties

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

néant

La validité est Permanente

Possibilité de certification partielle : non

Matérialisation officielle de la certification :

Il est délivré une attestation de certification matérialisée dans un document intitulé « Certificat : Activité de médiation. Contenu de ce document : forme certificat: Organisme certificateur, bénéficiaire avec Nom prénom, cursus

Plus d'informations

Statistiques

Nombre de personnes formées et certifiées chaque année :

Nombre de personnes formées : moyenne 150, 1^{ère} session en 2001

Nombre de personnes certifiées : moyenne 100, 1^{ère} session en 2001

Autres sources d'information

—