

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 31038**

### Intitulé

Médiateur dans les organisations

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Pasadena consulting - Institut français de la médiation (IFM)	Directrice et Gérant

### Niveau et/ou domaine d'activité

**I (Nomenclature de 1969)**

**7 (Nomenclature Europe)**

**Convention(s) :**

**Code(s) NSF :**

315 Ressources humaines, gestion du personnel, gestion de l'emploi

**Formacode(s) :**

### Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Le Médiateur dans les Organisations détecte et identifie les zones de malaise dans les collectifs de travail, analyse les situations de conflits et fait le choix des modalités d'intervention. Il accompagne les grands changements de l'entreprise en prévenant les situations à risques.

Ces activités de médiation visent également à l'interfaçage entre les différents acteurs d'une même organisation qui accompagnent ensemble les situations de «rupture» tel que : les conflits interpersonnels, les différends interservices, les malaises collectifs, les désaccords hiérarchiques, la remise en cause d'une politique mise en œuvre par l'entreprise, les situations de harcèlement moral et les difficultés à accepter et à s'adapter aux changements et aux réorganisations successives.

Les interventions en médiation sont élaborées en fonction du contexte de chaque organisation autant au niveau de la culture de celle-ci, de son histoire, de son environnement économique et social et de ses modalités de management de ses collaborateurs.

Ces activités visent à instaurer durablement un climat d'harmonie sociale dans les organisations.

Liste des activités visées par le diplôme, le titre ou le certificat

Elaborer une stratégie de prévention des risques psycho-sociaux dans les organisations

Activités principales

- Elaboration et mise en place d'enquête de climat social de l'entreprise
- Elaboration d'un diagnostic d'une situation de risques psycho-sociaux
- Définition d'un plan d'actions en coordination avec les acteurs internes
- Conception de dispositifs de prévention des risques Psycho-sociaux et de souffrance au travail

Piloter les dispositifs de médiation

Activités principales

- Elaboration et définition du cadre de la mission de médiation
- Conduite des médiations interpersonnelles
- Conduite des médiations collectives
- Conduite de négociations

Manager les situations de crise dans les collectifs de travail

Activités principales

- Identification et gestion des personnalités difficiles dans le cadre de la médiation
- diagnostic des situations de crises dans les collectifs de travail
- Elaboration de processus d'accompagnement du collectif de travail

Le (la) titulaire est capable de :

Elaborer une stratégie de prévention des risques psycho-sociaux dans les organisations

- Identifier les facteurs de risques psychosociaux pour détecter les symptômes de stress au travail dans l'organisation
- Elaborer un diagnostic de la situation pour obtenir les informations nécessaires à la construction de dispositifs d'intervention
- Elaborer des préconisations d'interventions avec les commanditaires pour prévenir ou améliorer les situations de tensions
- Valider et ajuster les préconisations d'interventions avec les commanditaires pour les adapter au contexte de l'entreprise
- Concevoir le dispositif d'intervention en s'appuyant sur la méthodologie de projet pour associer tous les acteurs concernés
- Prescrire aux commanditaires un plan de communication à long terme pour accompagner la démarche de prévention de manière durable.

Piloter les dispositifs de médiation

- Définir les modalités du dispositif de médiation en impliquant les commanditaires et les acteurs concernés pour cadrer la mise en œuvre.
- Respecter et faire respecter les règles déontologiques tout au long du processus
- Conduire une médiation interpersonnelle auprès de deux parties en utilisant un processus préalablement défini, pour aboutir à la recherche commune de solutions
- Conduire une médiation collective auprès des parties en utilisant un processus préalablement défini, pour aboutir à la recherche commune de solutions

- Conduire des réunions de négociation en s'appuyant sur le processus de la négociation raisonnée pour aboutir à la recherche commune d'un accord gagnant-gagnant
- Manager les situations de crise dans les collectifs de travail
- Identifier l'impact des collectifs de travail sur la construction des identités professionnelles pour analyser les enjeux des personnes dans leur milieu professionnel
- Identifier le rôle du management dans l'apparition des risques psycho-sociaux de la situation de crise pour repérer les leviers d'action et de résolution des problèmes
- Analyser dans la situation de crise les mécanismes des personnalités difficiles en jeu pour réaliser un diagnostic
- Choisir le mode d'intervention adéquat par rapport à l'analyse de la situation en fonction de la personnalité et des parties impliquées pour faire la recommandation d'intervention au commanditaire
- 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

### **Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat**

Tous les secteurs d'activité

- Médiateur(trice)s internes (en général pour les grandes entreprises de plus de 500 salariés)
- Responsables de la prévention des risques psycho-sociaux.
- Management des ressources humaines
- Médiateur(trice)s consultant(e)s (dans le cadre de l'entrepreneuriat)

### **Codes des fiches ROME les plus proches :**

**M1501** : Assistanat en ressources humaines

**M1502** : Développement des ressources humaines

**M1503** : Management des ressources humaines

**M1402** : Conseil en organisation et management d'entreprise

### **Modalités d'accès à cette certification**

#### **Descriptif des composantes de la certification :**

N°1 Etude de cas sur situation à risques

A partir d'un cas fictif d'entreprise. Le la candidat(e) doit en mobiliser les données sociales de l'entreprise analysée.

A partir des sources documentaires qui lui sont remises, il produit un compte rendu de mesure et d'analyse des risques psycho-sociaux de l'entreprise étudiée.

Le la candidat(e) procède ensuite à l'élaboration d'un diagnostic pour lequel il présente les techniques et outils qu'il souhaite mobiliser.

Le la candidat(e) identifie des facteurs de risques et des facteurs de protection en lien avec les enjeux des acteurs concernés.

En reprenant le dossier d'étude précédent, Le la candidat(e) est mis en situation de :

Préconiser la stratégie de communication adaptée à l'entreprise

concevoir puis de présenter son dispositif d'intervention et de prévention des risques psycho-sociaux.

Prévoir les relais internes et externes du plan de communication et l'accompagnement adapté.

Elaborer les recommandations aux commanditaires sur la suite de la démarche

Rédiger une synthèse du plan de communication mis en œuvre et des préconisations

N°2 Production d'un mémoire de restitution de la réalisation d'une médiation individuelle ou collective sur des cas réels, issus de la pratique professionnelle/du stage

Il fera l'objet d'une soutenance du mémoire de fin de formation devant un jury

Modalités d'évaluation : Le mémoire contiendra les éléments suivants :

Evaluation des facteurs de risques et de protection dans une entreprise réelle choisie par Le la candidat(e)

Diagnostic de la situation conflictuelle

Analyse des enjeux des acteurs

Analyse des mécanismes du conflit

Compte rendu des séances de médiation

Compte-rendu du système de communication établi avec les commanditaires et les acteurs préventeurs

Analyse de sa posture professionnelle tout au long du dispositif

Conclusion et enseignements

N°3 Simulation de différents cas de négociations sociales (élus-DRH) ; de négociations collaboratives

Cas pratique -jeu de rôle en ateliers 2 jours

Les candidats en équipe de 2 ou 3 personnes préparent la négociation.

Ils jouent les négociations jusqu'à la formalisation des accords. Puis toujours en groupe ils élaborent le plan de communication

Modalités d'évaluation :

Le jury observe les négociations.

après la mise en situation, les candidats disposent de

10mn pour analyser leur pratique. Une grille de préparation à l'analyse de sa pratique dans la mise en situation leur est remise.

les candidats présentent leur analyse à l'évaluateur et la commentent.

N°4 : Une évaluation écrite et orale composée de questions ouvertes de connaissances, de méthodologie et de différentes analyses de situations professionnelles issues de situations réelles collectés en entreprise.

### **Bloc de compétence :**

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 31038 - Élaborer une stratégie de prévention des risques psycho-sociaux dans les organisations</p>	<p><b>Descriptif</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Elaborer et mettre en place des enquêtes de climat social de l'entreprise</li> <li>-Elaborer diagnostic d'une situation de risques psycho-sociaux</li> <li>-Définir un plan d'actions en coordination avec les acteurs internes</li> <li>-Concevoir de dispositifs de prévention des risques Psycho-sociaux et de souffrance au travail</li> </ul> <p><b>Modalités d'évaluation :</b></p> <p>Mode : Etude de cas</p> <p>A partir d'un cas fictif d'entreprise. Le la candidat(e) doit en mobiliser les données sociales de l'entreprise analysée.</p> <p>A partir des sources documentaires qui lui sont remises, il produit un compte rendu de mesure et d'analyse des risques psycho-sociaux de l'entreprise étudiée.</p> <p>Le la candidat(e) procède ensuite à l'élaboration d'un diagnostic pour lequel il présente les techniques et outils qu'il souhaite mobiliser.</p> <p>Le la candidat(e) identifie des facteurs de risques et des facteurs de protection en lien avec les enjeux des acteurs concernés.</p> <p>En reprenant le dossier d'étude précédent, Le la candidat(e) est mis en situation de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>préconiser la stratégie de communication adaptée à l'entreprise</li> <li>concevoir puis de présenter son dispositif d'intervention et de prévention des risques psycho-sociaux.</li> <li>Prévoir les relais internes et externes du plan de communication et l'accompagnement adapté.</li> <li>Elaborer les recommandations aux commanditaires sur la suite de la démarche</li> <li>Rédiger une synthèse du plan de communication mis en œuvre et des préconisations</li> </ul>
<p>Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 31038 - Piloter les dispositifs de Médiation</p>	<p><b>Descriptif</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborer et définir le cadre de la mission de médiation</li> <li>- Conduire des médiations interpersonnelles</li> <li>- Conduire des médiations collectives</li> <li>- Conduire de négociations</li> </ul> <p><b>Modalités d'évaluation :</b></p> <p>Mode : Production d'un mémoire de restitution de la réalisation d'une médiation individuelle ou collective sur des cas réels, issus de la pratique professionnelle/du stage</p> <p>Il fera l'objet d'une soutenance du mémoire de fin de formation devant un jury</p> <p>Le mémoire contiendra les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluation des facteurs de risques et de protection dans une entreprise réelle choisie par Le la candidat(e)</li> <li>Diagnostic de la situation conflictuelle</li> <li>Analyse des enjeux des acteurs</li> <li>Analyse des mécanismes du conflit</li> <li>Compte rendu des séances de médiation</li> <li>Compte-rendu du système de communication établi avec les commanditaires et les acteurs préventeurs</li> <li>Analyse de sa posture professionnelle tout au long du dispositif</li> <li>Conclusion et enseignements</li> </ul>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 31038 - Manager les situations de crise dans les collectifs de travail	<p><b>Descriptif</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Identifier et gérer les personnalités difficiles dans le cadre de la médiation</li> <li>-diagnostiquer les situations de crises dans les collectifs de travail</li> <li>-Elaborer le processus d'accompagnement du collectif de travail</li> </ul> <p><b>Modalités d'évaluation :</b></p> <p>Mode : Une évaluation écrite et orale composée de questions ouvertes de connaissances, de méthodologie et de différentes analyses de situations professionnelles issues de situations réelles collectés en entreprise.</p>

**Validité des composantes acquises : illimitée**

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	
En contrat d'apprentissage	X	
Après un parcours de formation continue	X	4 membres composant le jury - 2 intervenant(e)s consultants formateurs - 2 représentant(e)s extérieur(e) médiateur(trice)s en activité
En contrat de professionnalisation	X	4 membres composant le jury - 2 intervenant(e)s consultants formateurs - 2 représentant(e)s extérieur(e) médiateur(trice)s en activité
Par candidature individuelle	X	
Par expérience dispositif VAE prévu en 2017	X	4 membres composant le jury - 2 intervenant(e)s consultants formateurs - 2 représentant(e)s extérieur(e) médiateur(trice)s en activité

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS	ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

#### Base légale

**Référence du décret général :**

**Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :**

Arrêté du 11 juillet 2018 publié au Journal Officiel du 21 juillet 2018 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour trois ans, au niveau I, sous l'intitulé "Médiateur dans les organisations" avec effet du 03 octobre 2013, jusqu'au 21 juillet 2021.

**Référence du décret et/ou arrêté VAE :**

**Références autres :**

**Pour plus d'informations**

**Statistiques :**

**Autres sources d'information :**

<http://www.institut-francais-mediation.fr/>

**Lieu(x) de certification :**

29 rue Georges Politzer  
94110 ARCUEIL

**Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :**

101 rue de Rennes - 75006 PARIS

**Historique de la certification :**