

# MÉDIATION EN ENTREPRISE

## LES OBJECTIFS

### Objectifs

- Acquérir les compétences clés nécessaires à la prévention et à la gestion des conflits en entreprise  
(grâce aux ressources internes ou en faisant appel à un tiers externe)
- Maîtriser les techniques et les outils de la médiation

## LA MÉTHODE

- Mises en situation, jeux de rôles, exposés et interventions interactives.
- 75% du temps de la formation est consacré aux exercices pratiques.

## LES INTERVENANTS

Nos formateurs sont des professionnels sélectionnés par le CMAP pour leur expertise et leur sens de la pédagogie. Ils sont consultants, experts RH et santé au travail, avocat, médiateurs, chercheur en médiation, psychosociologue.

## LE PUBLIC CONCERNÉ

- Acteurs de l'entreprise : dirigeants, managers, DRH, RRH, médiateur interne, etc.
- Avocats en droit social
- Conseillers prudhommaux
- Tout professionnel confronté aux conflits dans son organisation

## ALLER PLUS LOIN

- Module optionnel de certification ESCP-CMAP/I131
- Agrément du CMAP

## LA DURÉE

56 heures, soit 7 journées.

## PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis n'est nécessaire.

Institut 131,  
créé par le CMAP  
39 avenue Franklin D. Roosevelt  
75008 Paris

INSTITUT  
131

Pour toute question relative à :  
la formation : 01 44 95 11 42  
votre inscription : 01 44 95 11 46

[institut131@cmmap.fr](mailto:institut131@cmmap.fr)



# MÉDIATION EN ENTREPRISE

**Jour 1**  
**09h00-18h00**

## **Médiation et conflits dans les organisations**

Médiation : introduction, processus et posture  
Conflits : définition, contextes, origines et points de repères  
Clés de lecture et d'intervention pour prévenir et réguler les conflits

**Jour 2**  
**09h00-18h00**

## **Facteurs humains du conflit, clés de compréhension et de résolution**

Les fondamentaux d'une relation réussie  
Les bases d'une communication non violente  
Comment gérer les personnalités « difficiles »  
Quelques outils opérants de gestion du stress

**Jour 3**  
**09h00-18h00**

## **Au cœur du processus de médiation (1ère partie)**

Médiation : définition et cadre légal  
Le processus de médiation et ses étapes : spécificités de leur mise en oeuvre dans le contexte de l'entreprise  
Le médiateur : son rôle, ses qualités, sa déontologie  
Alternance de concepts théoriques et de mises en pratique

**Jour 4**  
**09h00-18h00**

## **Au cœur du processus de médiation (2ème partie)**

Les différents intervenants extérieurs : rôle, valeur ajoutée, quelles interactions ?  
La place de l'avocat dans la médiation  
Exercice pratique : mise en situation de médiation

**Jour 5**  
**09h00-18h00**

## **Outils du médiateur**

Questionnement, reformulation, écoute active, créativité, exploration des besoins

Institut 131,  
créé par le CMAP

39 avenue Franklin D. Roosevelt  
75008 Paris

INSTITUT

131

Pour toute question relative à :  
la formation : 01 44 95 11 42  
votre inscription : 01 44 95 11 46

[institut131@cmap.fr](mailto:institut131@cmap.fr)



N°SIRET 435 001 557 00014 - N° Agrément 1175 56630 75

# MÉDIATION EN ENTREPRISE

**Jour 6**  
**09h00-18h00**

## **Complexité en médiation collective**

Du conflit interpersonnel au conflit de groupe

Qui rencontrer, dans quel ordre et comment mobiliser les acteurs ? Etapes, suivi et relation au commanditaire de la médiation (manager, DRH, CSE, juge, etc.)

**Jour 7**  
**09h00-18h00**

## **Construire sa personnalité de médiateur**

Assimiler la pratique de la médiation et se forger sa personnalité de médiateur

## **Clôture et conclusions**

Les sept journées de formation sont construites autour de multiples cas pratiques et mises en situation.

Institut 131,  
créé par le CMAP

39 avenue Franklin D. Roosevelt  
75008 Paris

INSTITUT

131

Pour toute question relative à :  
la formation : 01 44 95 11 42  
votre inscription : 01 44 95 11 46

[institut131@cmap.fr](mailto:institut131@cmap.fr)



N°SIRET 435 001 557 00014 - N° Agrément 1175 56630 75

- Session à choisir
- Mars-Avril 12, 13, 18, 19 et 26 mars, 1<sup>er</sup> et 23 avril
  - Septembre-Octobre-Novembre 23, 24 et 30 septembre, 1<sup>er</sup>, 8 et 15 octobre, 5 novembre

Lieu

Les journées de formation se déroulent de 9H à 18H  
au CMAP- Institut 131 - 39, avenue Franklin D. Roosevelt - 75008 Paris

Civilité..... Nom.....  
Prénom.....  
Date de naissance.....  
Société.....  
Fonction.....  
Adresse de facturation  Professionnelle  Personnelle  
.....  
Code postal.....Ville.....  
Tél..... Mobile.....  
Courriel.....  
Courriel du participant (si différent).....  
Comment avez-vous connu cette formation ?.....  
.....

Le tarif est de 4 200 € H.T. (soit 5 040 € T.T.C.) pour les 56h de formation

Je règle par :

Chèque bancaire   
à l'ordre du CMAP

Virement bancaire

BNP PARIBAS Grande Armée  
IBAN : FR 76 3000 4008 1300 0104  
6941 451

BIC : BNPAFRPPGA

J'accepte la diffusion de mes données personnelles au groupe de formation.

Bulletin d'inscription à retourner au

CMAP-Institut 131  
39 avenue Franklin D. Roosevelt  
75008 Paris  
ou par email: [institut131@cmap.fr](mailto:institut131@cmap.fr)

Les informations recueillies dans le cadre du présent bulletin d'inscription font l'objet d'un traitement informatique par le CMAP-Institut 131 à des fins de gestion des relations avec ses clients et prospects. Conformément à la loi «informatique et libertés» du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux informations qui vous concernent, que vous

Outre les séances de formation, l'offre inclut la documentation ainsi que les pauses-café et les déjeuners. Les inscriptions ne sont enregistrées que lors du versement de 50% du prix de la formation, accompagné du bulletin dûment complété. Cette somme ne sera ni remboursée ni reportée sur une session ultérieure si l'inscrit, pour quelque raison que ce soit, ne peut participer à une, plusieurs ou à la totalité des séances de la formation. Le solde doit être réglé au plus tard 15 jours avant le début de la session de formation, l'inscription ne sera confirmée qu'à réception de la totalité du solde dans le délai indiqué.

- J'ai bien pris connaissance des conditions du présent bulletin d'inscription (pages 1 et 2) et compris la nature de mon engagement.
- J'accepte la publication d'une photo de groupe sur les réseaux sociaux du CMAP-Institut 131

Cachet de l'entreprise  
date et signature



pour le CMAP - Institut 131  
date et signature

## Inscriptions

Les inscriptions sont retenues par ordre d'arrivée et sont acceptées dans la limite des places disponibles et dans les conditions du présent bulletin d'inscription.

Les inscriptions ne sont enregistrées que lors du versement de 50 % du prix de la formation ou de la certification, accompagné du bulletin y afférent dûment complété. Cette somme ne sera ni remboursée ni reportée sur une session ultérieure si l'inscrit, pour quelque raison que ce soit, ne peut participer à une, plusieurs ou à la totalité des séances de la session de formation ou de certification. Cette somme sera reportée sur une autre session si, malgré tous ses efforts, le CMAP-Institut 131 était contraint exceptionnellement d'annuler ou reporter la session ou certaines des séances prévues. Les frais d'inscription comprennent outre les formations, les pause-café et déjeuners et, pour les demi-journées, une pause café.

Le solde doit être réglé au plus tard 15 jours avant le début de la session de formation ou de certification, l'inscription ne sera confirmée qu'à réception de la totalité du solde dans le délai indiqué.

## Annulations

Les annulations peuvent être faites par téléphone si elles sont confirmées par écrit le même jour. Elles doivent parvenir au CMAP-Institut 131 au plus tard 30 jours avant le début de la session de formation ou de certification.

A défaut de règlement du solde ou d'annulation dans les délais sus-indiqués, vous ne serez pas inscrit, le montant perçu par le CMAP-Institut 131 lui restera acquis à titre d'indemnité forfaitaire et vous serez immédiatement redevable du solde s'il n'a pas été réglé.

## Organisme financeur

En cas de financement par un organisme financeur, l'entreprise s'engage à fournir l'accord de prise en charge au plus tard le premier jour de la formation. Dans le cas contraire, l'entreprise sera facturée selon les conditions mentionnées précédemment en lieu et place de l'organisme financeur. En cas d'absence, les jours non pris en charge par l'organisme financeur seront facturés à l'entreprise.

## Agrément

La participation à une formation ou une certification ne constitue en aucun cas un engagement du CMAP-Institut 131 à l'obtention ou la délivrance d'un agrément ou d'une certification quelconque.

## Contestation

Si une contestation ou un différend ne peut être réglé à l'amiable, les tribunaux de Paris seront seuls compétents pour régler le litige. Seule la loi française est applicable.

## Tarif applicable

Tout tarif indiqué sur les bulletins d'inscription peut être soumis à modification. Le tarif applicable sera celui en vigueur au jour de la facturation par le CMAP-Institut 131.