

INSTITUT  
131

by



# MEDIATION EN ENTREPRISE



Pour toute question, vous pouvez joindre votre coordinateur pédagogique  
au 01 44 95 11 49 ou par email: [institut131@cmap.fr](mailto:institut131@cmap.fr)

# MÉDIATION EN ENTREPRISE



## COMPETENCES VISEES

- Mener une médiation en tant que médiateur.
- Acquérir les compétences clés nécessaires à la prévention et à la gestion des conflits en entreprise.



## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

A l'issue de cette formation, le stagiaire sera en mesure de :

- Connaître la terminologie et les principes fondamentaux de la médiation.
- Connaître le cadre juridique et judiciaire de la médiation.
- Identifier les enjeux, les avantages et les objectifs d'une médiation.
- Maîtriser les techniques et les outils de la médiation.
- Maîtriser le processus de la médiation.
- Développer la bonne posture du médiateur et appliquer les notions essentielles de déontologie et d'éthique du médiateur.



## INTERVENANTS

- Formateurs spécialisés dans le règlement négocié des différends en entreprise, professeurs, etc.



## PUBLIC VISE

- 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.



## DUREE

- 56 heures, soit 7 journées.

Institut 131,  
créé par le CMAP

39 avenue Franklin D. Roosevelt  
75008 Paris

INSTITUT

131

Contact et renseignements :

01 44 95 11 49

institut131@cmap.fr



CCI PARIS ILE-DE-FRANCE



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



## PRE-REQUIS

- Absence de pré-requis



## METHODE ET EVALUATION

Méthode pédagogique:

- Exercices sur des cas pratiques de médiation.
- Jeux de rôle et simulations de médiation

Modalités d'évaluation:

- Ateliers, interrogations orales.



## PASSERELLES ET DEBOUCHES

Cette formation ouvre le droit à l'inscription au module complémentaire de Certification à la Médiation En entreprise (70% de taux d'obtention de la Certification). Elle donne également accès à l'ensemble des Ateliers de l'Institut 131.

Débouchés : Médiateur en Entreprise, conseil en accompagnement en médiation.

Institut 131,  
créé par le CMAP

39 avenue Franklin D. Roosevelt  
75008 Paris

INSTITUT  
131

Contact et renseignements :  
01 44 95 11 49  
institut131@cmap.fr



 CCI PARIS ILE-DE-FRANCE



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

# MÉDIATION EN ENTREPRISE

## Jour 1 **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 **Facteurs humains du conflit, clés de compréhension et de résolution**

Les fondamentaux d'une relation réussie, limites face à des personnalités difficiles  
Les bases d'une communication non violente  
Quelques outils opérants de gestion du stress

## Jour 3 **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 **Au cœur du processus de médiation (2ème partie)**

Les différents tiers intervenants dans un conflit : rôle, valeur ajoutée, quelles interactions ?  
La place de l'avocat dans la médiation  
Exercices pratiques : mise en situation de médiation

Institut 131,  
créé par le CMAP

39 avenue Franklin D. Roosevelt  
75008 Paris

INSTITUT  
131

Contact et renseignements :  
01 44 95 11 49  
institut131@cmap.fr



 CCI PARIS ILE-DE-FRANCE



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

# MÉDIATION EN ENTREPRISE

## Jour 5 **La personnalité du médiateur**

Son style, sa pratique, ses techniques

## Jour 6 **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 **Assimiler la pratique de la médiation et consolider sa personnalité de médiateur**

Exercices pratiques: mises en situation de médiation  
Médiateurs agréés CMAP

### **Clôture et conclusions**

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



Vous avez un projet de formation pour une équipe?  
Un groupe?  
Nous saurons réaliser votre formation sur-mesure.  
Contact: [institut131@cmap.fr](mailto:institut131@cmap.fr)

Institut 131,  
créé par le CMAP

39 avenue Franklin D. Roosevelt  
75008 Paris

INSTITUT  
131

Contact et renseignements :  
01 44 95 11 49  
[institut131@cmap.fr](mailto:institut131@cmap.fr)



 CCI PARIS ILE-DE-FRANCE



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

## NOTRE DEMARCHE PEDAGOGIQUE

### Notre pédagogie

Créé par la Chambre de Commerce Paris Ile-de-France, le CMAP - Institut 131 se veut être **un acteur au service de l'entreprise** pour la gestion et la résolution de ses différends. La démarche de formation aux Modes Alternatifs de Règlement des Différends est depuis l'origine ancrée dans la politique du Centre.

L'approche pédagogique de l'Institut 131 est celle d'un **enseignement essentiellement pratique**, applicable et déclinable à l'activité des Conseils de l'entreprise. Aussi, la répartition pédagogique de nos enseignements peut se résumer comme suit: 70% de pratique, 30% d'apports théoriques.

Fort de partenariats stratégiques avec le monde de l'Enseignement, le CMAP - Institut 131 justifie de formations certifiantes, confirmant ainsi son **engagement historique pour la formation des jeunes juristes et dirigeants**. Des cycles de formation complémentaires ont également été pensés pour **faire évoluer les compétences des Professionnels tout au long de leur carrière**.

Outre l'offre d'une formation de qualité, **un accompagnement professionnel et personnalisé** est organisé pendant et après nos sessions, par l'action de nos Médiateurs agréés, Coaches et Formateurs. Tous les intervenants de l'Institut 131 sont de véritables **experts dans leur domaine**: dirigeants, responsables de service, managers opérationnels, consultants indépendants et avocats, médiateurs certifiés et agréés CMAP et formateurs depuis quelques années, ils exercent depuis plusieurs années dans la gestion de procédures et la formation.

### Moyens

Pour toutes les formations vous vous verrez remettre : une clé USB contenant tous les supports de la formation, un stylo, un bloc-notes et pour les formations de plus de 4 jours un livre.

Pour les formations à distance vous recevrez :

- par courrier une clé USB contenant tous les supports de la formation, un stylo, un bloc-notes et pour les formations de plus de 4 jours un livre.
- par email : vos identifiants pour accéder à la salle de classe virtuelle.

Institut 131,  
créé par le CMAP

39 avenue Franklin D. Roosevelt  
75008 Paris

INSTITUT  
131

Contact et renseignements :  
01 44 95 11 49  
institut131@cmaph.fr



## NOTRE DEMARCHE PEDAGOGIQUE

### Nombre de stagiaires

Le nombre minimum de stagiaires est fixé à 12.  
Le nombre maximum de stagiaires est fixé à 21.

### Délai d'accès

Dans le cadre d'un financement CPF, le délai minimum compris entre l'inscription et la tenue de la formation est de 11 jours ouvrés (sauf annulation de la session indépendante de la volonté de l'Institut 131).

### Informations et correspondances

- [Lien vers la page Mon Compte Formation \(CPF\)](#)
- [Descriptif de la Formation sur France compétences](#)  
(N° de fiche: RS5364)

### Votre équipe dédiée

- Référent pédagogique : Sophie HENRY, Déléguée Générale - shenry@cmap.fr
- Référent administratif : Arielle FOLTZER, Coordinatrice Administrative des Formations - afoltzer@cmap.fr
- Référent handicap : Arielle FOLTZER, Coordinatrice Administrative des Formations - afoltzer@cmap.fr
- Référent comptabilité : Sabrina CHAIR, Responsable Administrative et Financière - schair@cmap.fr

Institut 131,  
créé par le CMAP

39 avenue Franklin D. Roosevelt  
75008 Paris

INSTITUT  
131

Contact et renseignements :  
01 44 95 11 49  
institut131@cmap.fr



# MÉDIATION EN ENTREPRISE

## Bulletin d'inscription

(page 1/2)

Lieu

Session

- Mars- Avril 2022: 10, 11, 17, 24, 31 mars, et les 7 et 14 avril  
 Sep - Oct 2022 : 15, 16, 22, 29 septembre, et les 6,13 et 20 octobre

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

Civilité \_\_\_\_\_

NOM \_\_\_\_\_ Prénom \_\_\_\_\_

Date et lieu de naissance \_\_/\_\_/\_\_ à \_\_\_\_\_

Société \_\_\_\_\_

Fonction \_\_\_\_\_

Adresse de facturation  Professionnelle  Personnelle

Code postal \_\_\_\_\_ Ville \_\_\_\_\_

Téléphone \_\_\_\_\_

Courriel (contact inscription) \_\_\_\_\_

Courriel participant (si différent ) \_\_\_\_\_

Souhaitez-vous bénéficier d'une prise en charge particulière en raison  
d'une situation de handicap? \_\_\_\_\_

Le tarif est de 4200 € H.T.  
(soit 5040 € T.T.C.) pour les 7  
journées 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 mon adresse email aux  
participants du groupe de  
formation.

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.

Aucun agrément de médiateur ne sera délivré sans avoir passé et réussi la certification ESCP Business School - CMAP.

Outre les séances de formation, l'offre inclut la documentation ainsi que les pauses-café et les déjeuners.

J'ai bien pris connaissance des [Conditions Générales de Vente](#) et compris la nature de mon engagement.

Cachet de l'entreprise  
date et signature

Bulletin d'inscription à retourner au  
CMAP-Institut 131

pour le CMAP Institut 131  
date et signature

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

INSTITUT  
131

Contact et renseignements :  
01 44 95 11 49  
institut131@cmaph.fr



CCI PARIS ILE-DE-FRANCE



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

# MÉDIATION EN ENTREPRISE

## Bulletin d'inscription

(page 2/2)

### 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.

Institut 131,  
créé par le CMAP

39 avenue Franklin D. Roosevelt  
75008 Paris

INSTITUT

131

Contact et renseignements :

01 44 95 11 49

institut131@cmap.fr



CCI PARIS ILE-DE-FRANCE



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

9/9