



by



CATALOGUE FORMATIONS 2023

39 avenue Franklin D. Roosevelt
75008 Paris
01 44 95 11 49

institut131@cmap.fr

Bienvenue à l'Institut 131

Lancé en 2019 par le **CMAP** (Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris créé en 1995 par la Chambre de commerce et d'industrie de Paris), **l'Institut 131** est le 1er organisme de formation dédié aux MARD (Modes Alternatifs de Résolution des Différends).

Depuis 25 ans, le CMAP accompagne les entreprises et toutes les organisations à intégrer dans leur stratégie ces modes alternatifs de résolutions de différends afin de gérer plus efficacement les conflits en offrant des services de résolution des litiges par la médiation et l'arbitrage.

Aujourd'hui, l'Institut 131 est devenu le pôle formation du CMAP et s'appuie sur son expérience pour proposer des formations adaptées aux besoins des professionnels.

L'Institut 131 a également su nouer des partenariats avec des institutions d'enseignement d'excellence comme **l'Ecole de Droit de la Sorbonne** (Université Paris 1 Panthéon Sorbonne) et **l'ESCP Business School**.

“ Plus qu'une formation,
c'est une transformation ”

POURQUOI SE FORMER À L'INSTITUT 131 ?

Le mot de
 Sophie Henry,
 déléguée générale du
 CMAP – INSTITUT 131



“

Toutes les organisations sont confrontées à la thématique de la prévention et la gestion des conflits, dans le cadre des relations contractuelles avec des clients ou fournisseurs, ou en interne entre collaborateurs (au sein d'une équipe, d'une direction, d'une filiale, etc...).

Les participants viennent à l'Institut 131 chercher à la fois une compétence, un accompagnement personnalisé dans l'apprentissage et des méthodes innovantes et interactives.

Au-delà des bases théoriques indispensables à une bonne compréhension des processus, les participants bénéficient d'un enseignement pratique basé sur l'expérience des formateurs, applicable dès l'issue de la formation.

”

Chiffres clés

10

programmes de
 formation dédiés
 aux MARD

300

Stagiaires par an

12 000

heures de formation
 dispensées par an

27 ans

d'expérience

94%

de satisfaction

Des formations reconnues

Fort de son affiliation avec la CCI Paris Ile-de-France et de partenariats avec des institutions de renom (ESCP-Business School / La Sorbonne), l'Institut 131 vous assure des formations encadrées et reconnues

27 années d'expérience

Fort de 27 ans d'expérience dans la formation continue, nous avons dispensé pour 2022 près de 12 000 heures de formations

Enseignement pratique et théorique

Au-delà des bases théoriques indispensables à une bonne compréhension des processus, les participants bénéficient d'un enseignement pratique basé sur l'expérience des formateurs, applicable dès l'issue de la formation

NOTRE APPROCHE PÉDAGOGIQUE

L'Institut 131-CMAP s'engage à mener une veille continue des besoins des dirigeants privés et publics afin de répondre au mieux aux besoins des stagiaires.

Le parti pris de l'Institut 131-CMAP étant celui de la pratique, nous veillons à ce que chaque participant puisse tester et exercer ses acquis au travers d'exercices et de coachings personnalisés.



L'expertise

L'Institut 131 fonde sa pédagogie sur l'expérience de plus de 25 ans du CMAP en gestion des litiges. C'est aux côtés des décideurs que le centre œuvre depuis l'origine, tous secteurs d'activité confondus.



Un accompagnement professionnel

Outre l'offre d'une formation de qualité, un accompagnement professionnel et personnalisé est organisé pendant et après nos sessions, avec le concours de nos médiateurs, arbitres et formateurs.



Evaluation des acquis

Chaque session implique une évaluation sous différentes formes : QCM, présentation orale évaluée, production écrite évaluée.

La modalité d'évaluation figure sur la plaquette de la formation que vous avez choisie.

Une attestation de suivi de formation vous sera automatiquement envoyée à la suite de la formation.



Une approche terrain

L'approche pédagogique de l'Institut 131 est celle d'un enseignement essentiellement pratique, immédiatement applicable.

La répartition pédagogique de nos enseignements se décline comme suit : 75% de pratique, 25% d'apports théoriques.

NOTRE OFFRE

Issus de l'expertise du CMAP, l'Institut131 a consolidé, depuis sa création, des parcours de formations et des ateliers de perfectionnement autour des thématiques de la **Médiation** et de l'**Arbitrage**.

L'Institut131 est en mesure de proposer aujourd'hui à la fois un véritable parcours professionnalisant, mais aussi des formations transverses indispensables à toutes les organisations confrontées à la thématique de la prévention et la gestion des conflits ; que ce soit dans le cadre des relations contractuelles avec des clients ou fournisseurs, ou en interne (au sein d'une équipe, d'une direction, d'une filiale, etc...).

SE PERFECTIONNER

De nombreux ateliers viennent compléter vos parcours de base pour renforcer vos compétences.

EXPERIMENTER

C'est comprendre sa propre influence sur la réussite de ses actions

La P.N.L.

Créer un rapport de confiance pour bien communiquer

L'Analyse transactionnelle

Comprendre et déjouer les influences dans les relations

l'Ennéagramme

Analyser son mode de communication et de management

La C.N.V.

Donner avec bienveillance et inspirer

L'Approche systémique

Améliorer son intelligence émotionnelle dans sa pratique

Formation Médiation En Entreprise

SE FORMER AUX BASES

Nos formations médiation vous formeront au processus et à la posture du médiateur.

Gérer les conflits avec les techniques de la médiation

Formation Arbitrage

L'Arbitrage dans l'espace OHADA

L'approche systémique

Améliorer son intelligence émotionnelle dans sa pratique

Formation Médiation Inter-Entreprises

Résoudre les conflits grâce à la Négociation Raisonnée

Certification Médiation En Entreprise

Formation Médiation en Établissement de Santé

SE SPECIALISER

Parce que certains secteurs d'activité ont des enjeux spécifiques.

SE CERTIFIER

Nous vous proposons de valider vos compétences en passant notre certification CMAP/ESCP Europe

Certification Médiation Inter-Entreprises

Ateliers de coaching

S'ENTRAINER

Des ateliers de coaching pour acquérir de la pratique sont proposés à tous les moments du dispositif pour mettre en pratique les acquis.

FORMATION

INSTITUT
131

MEDIATION INTER-ENTREPRISES

Qualiopi
processus certifié

■ ■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :
ACTIONS DE FORMATION



Public concerné

Chefs d'entreprise, avocats, experts-comptables, responsables juridiques, responsables commerciaux et financiers de l'entreprise, magistrats honoraires, toutes personnes devant interagir avec des conflits, etc...

Prérequis

Aucun prérequis n'est exigé

Les objectifs

- 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

Compétences générales visées

- Analyser la situation conflictuelle
- Préparer et gérer l'entretien de médiation
- Mettre en place le processus permettant de prévenir et gérer les situations conflictuelles

Secteurs d'activités dans lesquels s'exerce la médiation

Tous secteurs d'activités

Coût de la formation

Le tarif est de 3800 € H.T. (soit 4560 € T.T.C.) pour les 56h de formation

La durée

56 heures, soit 7 journées de 8 heures

Voies d'accès

- Formation continue
- Candidature libre

Méthode

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

Et après ?

- Vous pouvez approfondir chaque compétence avec des ateliers
- Pour celles et ceux qui souhaitent aller plus loin, vous avez la possibilité de compléter votre parcours en passant l'examen de certification CMAP-ESCP Business School. N'hésitez pas à nous demander le programme détaillé



Informations et correspondances

[Lien vers la page Mon Compte Formation \(CPF\)](#)

MÉDIATION INTER-ENTREPRISES

* Proposition d'ateliers pour aller plus loin sur les acquis de chaque journée.

Jour 1

Présentation de la formation

- Tour de table des participants
- Comprendre la structure de la relation à deux et le passage à la relation à trois

L'entreprise et le conflit : une relation complexe

- Panorama des Modes Alternatifs de Règlement des Différends
- Proposer la médiation
- Mots clés et outils

Jour 2

L'étape 2 - Récit initial - le Quoi ?

- Ecouter - Reformuler - Questionner
- Les outils et les techniques

*



Jour 3

L'étape 3 - le Pourquoi ?

- Rechercher et comprendre les enjeux et les urgences
- Rechercher les caractéristiques des solutions de rechange
- Gérer les apartés

Jour 4

Les étapes 4 & 5 - Comment et comment finalement ?

- Recherche de solutions
- Obstacles et freins pour un accord
- Leviers de la créativité

*



Jour 5

Retour d'Expérience : Pourquoi la médiation inter-entreprises ?

- La médiation vue de l'entreprise

Assimiler la pratique de la médiation et consolider sa personnalité de médiateur - Entraînements

- Mises en situations des candidats, par groupe de 3 (parties et médiateur) dans 3 jeux de rôle répartis dans la journée
- Les entraînements sont encadrés par des médiateurs agréés du CMAP-Institut 131, qui proposent à chaque participant un débriefing personnalisé

*



Jour 6

Intégrer le droit dans la médiation

- Comment intégrer l'avocat dans le processus de médiation
- Forme juridique de l'accord

*



Adopter une éthique de médiateur

- Mise en situation par des cas pratiques

Jour 7

La bonne posture du médiateur

- Synthèse, enchaînement des 5 étapes
- Exercices pratiques

*



Clôture et conclusions

PROGRAMME

CERTIFICATION

INSTITUT
131

MEDIATION INTER-ENTREPRISES

Qualiopi
processus certifié

■ ■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :
ACTIONS DE FORMATION



Prérequis

Toute personne formée à la méthode et aux techniques du processus de médiation en entreprise et souhaitant obtenir un certificat de médiateur

Les 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 durée

24 heures, soit 2 journées d'entraînement et 2 demi-journées d'examen

Voies d'accès

- Formation continue
- Candidature libre

Secteurs d'activités dans lesquels s'exerce la certification et/ou fonctions concernées par cette certification

Tous secteurs d'activités

Modalités d'évaluation

Les modalités d'évaluation sont organisées en trois parties :

- Une évaluation pratique par la mise en situation d'un entretien de médiation entre deux interlocuteurs
- Une évaluation théorique (QCM) afin de vérifier la connaissance des fondamentaux de la médiation
- Une évaluation orale sur le déroulement de l'entretien de médiation

Délivrance de la certification

La délivrance de la certification se fera de façon indépendante de la mise en œuvre des évaluations dans un souci de neutralité

Trois personnes seront désignées pour représenter le jury de certification :

- Un responsable de la certification
- Deux professionnels extérieurs et médiateurs agréés auprès du CMAP

Le jury est responsable de la remise de la certification

Informations et correspondances

Taux d'obtention de la Certification : 65%

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

(N° de fiche: RS1930)

FORMATION

INSTITUT
131

MEDIATION EN ENTREPRISE

Qualiopi
processus certifié

■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :
ACTIONS DE FORMATION



Public concerné

Tous acteurs de l'entreprise : dirigeants, managers, directeurs et responsables RH, médiateurs internes, avocats en droit social, conseillers prudhommaux, membres de CSE et tous professionnels confrontés aux conflits dans son organisation

Prérequis

Aucun prérequis n'est demandé

Voies d'accès

- Formation continue
- Candidature libre

Les 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

Secteurs d'activités dans lesquels s'exerce la médiation

Tous secteurs d'activités

Coût de la formation

Le tarif est de 4200 € H.T. (soit 5040 € T.T.C.) pour les 56h de formation

La durée

56 heures, soit 7 journées de 8 heures

Méthode

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

Et après ?

Pour celles et ceux qui souhaitent aller plus loin, vous avez la possibilité de compléter votre parcours en passant l'examen de certification CMAP-ESCP Business School. N'hésitez pas à nous demander le programme détaillé



Informations et correspondances

[Lien vers la page Mon Compte Formation \(CPF\)](#)

by



Institut 131, créé par le CMAP
39 avenue Franklin D. Roosevelt 75008 Paris
N°SIRET 435 001 557 00014
N° Agrément 1175 56630 75

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



MÉDIATION EN ENTREPRISE

* Proposition d'ateliers pour aller plus loin sur les acquis de chaque journée.

Jour 1

Médiation et conflits dans les organisations

- Définir le conflit, ses caractéristiques, ses opportunités
- Appréhender l'escalade d'un conflit en entreprise
- Assimiler les étapes de la médiation
- Comprendre le système entreprise : organisation/individus
- Décrypter les différentes formes de conflits

Jour 2

Facteurs humains du conflit, clés de compréhension et de résolution

- Saisir les facteurs humains du conflit
- Identifier rapidement les comportements
- Comprendre la posture du médiateur, rôle et périmètre de la fonction
- Agir en médiateur

*



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 œuvre 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)

- La place de l'avocat dans la médiation
- Méthodologie pour la réunion de médiation
- Exercices pratiques : mise en situation de médiation

*



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

Jour 7

Assimiler la pratique de la médiation et consolider sa personnalité de médiateur - Entraînements

- Mises en situations des candidats, par groupe de 3 (parties et médiateur) dans 3 jeux de rôle répartis dans la journée

*



Clôture et conclusions

PROGRAMME

CERTIFICATION

INSTITUT
131

MEDIATION EN ENTREPRISE

Qualiopi
processus certifié

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :
ACTIONS DE FORMATION



Prérequis

Toute personne formée à la méthode et aux techniques du processus de médiation en entreprise et souhaitant obtenir un certificat de médiateur

Les 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 durée

24 heures, soit 2 journées d'entraînement et 2 demi-journées d'examen

Voies d'accès

- Formation continue
- Candidature libre

Secteurs d'activités dans lesquels s'exerce la certification et/ou fonctions concernées par cette certification

Tous secteurs d'activités

Modalités d'évaluation

Les modalités d'évaluation sont organisées en trois parties :

- Une évaluation pratique par la mise en situation d'un entretien de médiation entre deux interlocuteurs
- Une évaluation théorique (QCM) afin de vérifier la connaissance des fondamentaux de la médiation
- Une évaluation orale sur le déroulement de l'entretien de médiation

Délivrance de la certification

La délivrance de la certification se fera de façon indépendante de la mise en œuvre des évaluations dans un souci de neutralité

Trois personnes seront désignées pour représenter le jury de certification :

- Un responsable de la certification
- Deux professionnels extérieurs et médiateurs agréés auprès du CMAP

Le jury est responsable de la remise de la certification

Informations et correspondances

Taux d'obtention de la Certification : 65%

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

(N° de fiche: RS1930)

FORMATION

INSTITUT
131

MEDIATION EN ETABLISSEMENT DE SANTÉ

Qualiopi
processus certifié

■ ■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :
ACTIONS DE FORMATION



Cette formation est conçue pour les professionnels des secteurs sanitaires et médico-social qui doivent faire face à des conflits, que ce soit pour administrer deux hiérarchies internes (celle des soignants et celle des administratifs) ou pour gérer les rapports entre les soignants et les patients.

Ce besoin, émergeant avec la pandémie, est aujourd'hui au cœur d'un système en tension.

Public concerné

Médiateurs médicaux ou non médicaux, membres d'instances de médiation, commission de vie hospitalière, membres de la CDU, RH, président de CME, cadres médicaux/ non médicaux, etc...

Prérequis

Aucun prérequis n'est demandé

Les objectifs

- Savoir mener une médiation dans un contexte de soin
- Situer la médiation dans le contexte juridique spécifique
- Acquérir les outils de communication adaptés et pertinents
- Disposer et mettre en œuvre une méthodologie d'intervention structurée
- Savoir se situer déontologiquement et éthiquement

Secteurs d'activités dans lesquels s'exerce la médiation

Tous secteurs d'activités

Coût de la formation

Le tarif est de 3360€ H.T. (soit 4032€ T.T.C.) pour les 48h de formation

La durée

48 heures, soit 6 journées de 8 heures

Voies d'accès

- Formation continue
- Candidature libre

Méthode

- Apports théoriques
- Etude de cas concrets
- Analyse de pratique
- Jeux de rôle
- Réflexion en groupe

Et après ?

Plusieurs ateliers sur les soft skills viennent naturellement compléter ce parcours

Gérer les
conflits avec
les techniques
de la
médiation

by



Institut 131, créé par le CMAP
39 avenue Franklin D. Roosevelt 75008 Paris
N°SIRET 435 001 557 00014
N° Agrément 1175 56630 75

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

 CCI PARIS ILE-DE-FRANCE

MÉDIATION EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ

* Proposition d'ateliers pour aller plus loin sur les acquis de chaque journée.

Jour 1

La médiation dans le secteur de la santé
 Panorama des outils à disposition du médiateur
 Le conflit dans les établissements de santé
 Les qualités du médiateur
 Présentation des 5 étapes du processus
 L'étape 1: l'entrée en médiation

Jour 2

L'étape 2 : Récit initial - le « quoi » - Les techniques d'entretien

- Evoquer le passé et les origines du conflit
- Le récit de la situation tel que chacun l'a vécu
- Les outils du médiateur: focus sur l'écoute active et la CNV
- Exercices pratiques et mise en œuvre des outils du médiateur

*



Jour 3

L'étape 3 : le « pourquoi »

- Parler du présent - La négociation raisonnée
- Passer des exigences aux demandes
- Passer des positions aux besoins
- Rechercher et comprendre les enjeux et les urgences
- Faire émerger les besoins cachés
- Exercices pratiques

*



Jour 4

L'étape 4 : le « comment »

- Commencer à se projeter dans le futur
- Le processus créatif : Imaginer des possibilités - Recherche du Gagnant/Gagnant - Exercices pratiques

Jour 5

L'étape 5 : le « comment finalement »

- Finalisation de la médiation
- Choix de la solution
- Formalisation de l'accord
- Pièges à éviter
- Exercice pratiques

Les questions éthiques

- Les règles d'éthique du médiateur
- Spécificités de la médiation dans les établissements de santé
- Mises en situation

Jour 6

Retour d'expérience du médiateur national en santé
 Synthèse des 5 étapes et mises en situation

FORMATION

INSTITUT
131

SENSIBILISATION À LA MÉDIATION EN ÉTABLISSEMENT DE SOIN

Qualiopi
processus certifié

■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :
ACTIONS DE FORMATION



Cette formation est conçue pour les équipes encadrantes ou transverses qui travaillent avec des professionnels de santé. Elle permettra de s'approprier la méthode de la médiation et d'homogénéiser ainsi la pratique de la gestion des conflits dans la structure.

Public concerné

Médiateurs médicaux et non médicaux désignés par le chef d'établissement, médecins et cadres infirmiers, personnel d'encadrement, responsables qualité

Prérequis

Aucun prérequis n'est demandé

Les objectifs

- Connaître les outils de la médiation dans le contexte spécifique du soin
- Découvrir des outils de communication adaptés et pertinents en situation de conflit
- Disposer d'une méthodologie d'intervention structurée

Voies d'accès

- Formation continue
- Candidature libre

Secteurs d'activités dans lesquels s'exerce la médiation

Tous secteurs d'activités

Coût de la formation

Le tarif est de 1200 € H.T. (soit 1440 € T.T.C.) pour les 16h de formation

La durée

16 heures planifiées sur 2 journées consécutives (de 9h à 18h)

Méthode

- Apports théoriques
- Jeux de rôle
- Réflexion en groupe : échanges et témoignages

Et après ?

Diverses formations aux soft skills compléteront naturellement cette formation

by



Institut 131, créé par le CMAP
39 avenue Franklin D. Roosevelt 75008 Paris
N°SIRET 435 001 557 00014
N° Agrément 1175 56630 75

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

 CCI PARIS ILE-DE-FRANCE

SENSIBILISATION À LA MÉDIATION EN ÉTABLISSEMENT DE SOIN

* Proposition d'ateliers pour aller plus loin sur les acquis de chaque journée.

PROGRAMME

Jour 1

La médiation dans le contexte spécifique de la santé

- Définition et caractéristiques principales de la médiation
- Encadrement législatif
- Spécificité de la médiation en santé: les points de vigilance
- Obligations légales
- Compréhension du conflit
- Les outils à la disposition du médiateur
- Exercices pratiques

Jour 2

Le processus de médiation

- Préparation de la rencontre et entrée en médiation : Proposer la médiation
- Connaissance du dossier médical
- Prise en compte des accompagnants
- Exercices pratiques

Entretiens individuels

- Ecouter le récit de chacun
- Sa place dans l'histoire
- La place de l'autre

Les différentes étapes

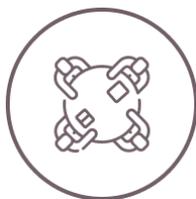
- Etape 1 : Le QUOI ? Evoquer le passé et les origines du conflit
- Etape 2 : Le POURQUOI ? Parler du présent
- Etape 3 : Le COMMENT ? Commencer à se projeter dans le futur
- Etape 4 : Le COMMENT FINALEMENT ?
- Mises en situation

VOUS AVEZ UN BESOIN SPÉCIFIQUE ?

*Prévention des conflits,
Gestion des risques psychosociaux,
Médiation en entreprise...*

LA FORMATION SUR MESURE POUR VOTRE ÉQUIPE

Interrogez-nous et challengez nous pour vous créer votre formation sur mesure



CRÉATION ET DÉVELOPPEMENT
D'UN CENTRE DE MÉDIATION
ET D'ARBITRAGE

Créer et/ou développer un Centre de médiation et d'arbitrage, en France ou à l'étranger.

L'Institut 131, en s'appuyant sur l'expérience du CMAP acquise depuis plus de 25 ans, propose sur demande des formations à la gestion d'un Centre de médiation et d'arbitrage. Nous intervenons en France et à l'International pour former le personnel du Centre à la gestion du Centre (d'un point de vue administratif, comptable, marketing, gestion des procédures, etc.)



ACCOMPAGNEMENT DE SON
CLIENT EN MÉDIATION

L'avocat dans le processus de médiation.

Comment et dans quels cas **prescrire la médiation** et accompagner son client dans ce processus incontournable ?

L'Institut 131 organise régulièrement des **formations à destination des avocats.**



MISE EN PLACE D'UN
DISPOSITIF DE MÉDIATION
INTERNE

Accompagner la mise en place d'un dispositif interne dans les organisations, permettant aux acteurs d'acquérir les compétences nécessaires pour réagir face aux situations difficiles, faciliter l'identification des situations conflictuelles, et les traiter le plus en amont possible avec les outils de la médiation.

by



INSTITUT 131

INSTITUT
131

39 avenue Franklin D. Roosevelt

75008 Paris

01 44 95 11 49

institut131@cmap.fr

