

# 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
- Agrément du CMAP

## LA DURÉE

56 heures, soit 7 journées.

## PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis n'est nécessaire.

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

INSTITUT  
131

Contact et renseignements :  
Sabrina Chair-Askratni  
schair@cmaph.fr

# MÉDIATION EN ENTREPRISE

14 mars  
09h00-18h00

## Origine et encadrement du conflit en entreprise

Définition, contexte, causes et points de repères  
Clés de lecture et d'intervention pour les conflits en entreprise

15 mars  
09h00-18h00

## Prévention et résolution des conflits internes

Les fondamentaux d'une relation réussie  
Points de repères pour gérer les «personnalités difficiles»

21 mars  
09h00-18h00

## Prévention et résolution en collaboration avec des tiers externes

Panorama des tiers externes : avocat, conseil en organisation, conseil  
RH, coach, médiateur

Rôle, limites et avantages de chacun

28 mars  
09h00-18h00

## Processus de médiation et rôle du médiateur

Le médiateur : son rôle, ses qualités, sa déontologie  
Le processus de médiation et ses étapes : spécificités de leur mise en  
oeuvre dans le contexte de l'entreprise

4 avril  
09h00-18h00

## Outils du médiateur

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

11 avril  
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.)

18 avril  
09h00-18h00

## Construire sa personnalité de médiateur

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

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

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



INSTITUT  
131

Contact et renseignements :  
Sabrina Chair-Askratni  
schair@cmap.fr

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

# Bulletin d'inscription (page 1/2)

Quand 14, 15, 21, 28 mars et 4, 11 et 18 avril 2019

Où

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

Civilité.....

Nom.....

Prénom..... Date de naissance.....

Société.....

Fonction.....

Adresse de facturation  Professionnelle  Personnelle

Code postal..... Ville.....

Tél..... Mobile.....

Courriel (contact inscription).....

Courriel 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 7  
journées de formation.

Je règle par :

Chèque bancaire

Virement bancaire

BNP PARISBAS Grande  
Armée

IBAN : FR 76 3000 4008 1300  
0104 6941 451

BIC : BNPAFRPPPGA

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

Les informations recueillies dans le cadre du présent bulletin d'inscription font l'objet d'un traitement informatique par l'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 pouvez exercer en vous adressant par courrier à l'Institut 131, 39 avenue Franklin D. Roosevelt, 75008 Paris ou par mail à [cmap@cmmap.fr](mailto:cmap@cmmap.fr) ou par téléphone au 01 44 95 11 40.

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.

Cachet de l'entreprise  
date et signature

A retourner à l'Institut 131  
[schair@cmmap.fr](mailto:schair@cmmap.fr)

pour l'Institut 131  
date et signature

Insitut 131,  
créé par le CMAP

39 avenue Franklin D. Roosevelt  
75008 Paris

INSTITUT  
131

Contact et renseignements :  
Sabrina Chair-Asktratni  
[schair@cmmap.fr](mailto:schair@cmmap.fr)



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

# 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, l'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 à l'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 l'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 de l'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 l'Institut 131.

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



Contact et renseignements :  
Sabrina Chair-Askratni  
schair@cmaph.fr



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