

PROGRAMME DE FORMATION 2018 MEDIATION EN ENTREPRISE (page 1/3)



Gérer les conflits internes à l'entreprise

Objectifs :

- Sensibiliser les avocats et les acteurs de l'entreprise (dirigeants, managers, DRH, RRH, etc.) à la médiation en matière sociale
- Donner aux acteurs de l'entreprise les clés pour prévenir et gérer les conflits internes (en interne ou en faisant appel à un tiers externe)
- Donner aux avocats les clés pour accompagner leurs clients dans la gestion des conflits internes
- Former à devenir médiateur en matière sociale

Cibles :

- Acteurs de l'entreprise (dirigeants, managers, DRH, RRH, médiateur interne, etc.)
- Avocats en droit social
- Conseillers prudhommaux

Parcours de formation et durée :

Formation en 2 temps :

MODULE 1 : 3 jours pour acquérir les techniques permettant d'anticiper et de résoudre les conflits en interne

MODULE 2 : 4 jours de formation pour devenir médiateur en entreprise

Il est possible de suivre :

- Le module 1
- Les modules 1 & 2

Le module 2 peut être suivi uniquement après le module 1

Profil des formateurs :

Consultants, experts RH et santé au travail, avocat, médiateurs, chercheur en médiation, psychosociologue

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



MÉDIATION
& ARBITRAGE

39 av. Franklin D.Roosevelt
75008 Paris

Contact et renseignements
schair@cmmap.fr
+33 (0)1 44 95 11 40
www.cmmap.fr

un centre de la



PROGRAMME DE FORMATION 2018

MEDIATION EN ENTREPRISE

(page 2/3)



MODULE 1 - Le conflit en entreprise

Origine et encadrement du conflit dans l'entreprise

Contexte, causes et points de repères

- Régulation et autorégulation des organisations (entreprise, cabinet d'avocats, etc.)
- Conflit en entreprise : définition, typologies, causes, périmètre, impacts positifs et négatifs

27
SEPTEMBRE

Aspects réglementaires et juridiques

- Environnement légal et juridique du conflit
- Facteurs générateurs des risques psychosociaux
- Focus sur les problématiques de harcèlement

Prévention et résolution par les acteurs internes : auto-régulation du conflit

Actions de prévention pour chaque niveau de responsabilité (entreprise, manager, équipe, salarié)

- Fondamentaux d'une relation réussie et d'une communication non violente
- Gérer les personnalités dites « difficiles »
- Gérer son stress et celui de son équipe

28
SEPTEMBRE

Panorama des différents modes de résolution internes

- Via la décision du manager
- Via un expert
- Via un médiateur interne (informel, identifié, manager-médiateur)

Prévention et résolution en collaboration avec des tiers : régulation du conflit

- Panorama des tiers externes : avocat, conseil en organisation, conseil RH, coach, médiateur
- Rôle, limites et avantages de chacun
- Binôme avocat-acteurs de l'entreprise : clé de succès d'une interaction efficace
- Intervention du médiateur : facteurs de réussite

5
OCTOBRE

Dans le cadre de cette journée de formation, nous vous proposons un déjeuner sous forme de conférence-débat : focus sur les conflits collectifs : cas concrets de résolution par un expert du conflit

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



MÉDIATION
& ARBITRAGE

39 av. Franklin D.Roosevelt
75008 Paris

Contact et renseignements
schair@cmap.fr
+33 (0)1 44 95 11 40
www.cmap.fr

un centre de la



PROGRAMME DE FORMATION 2018 MEDIATION EN ENTREPRISE (page 3/3)



MODULE 2 - Devenir médiateur en entreprise

Processus de médiation et rôle du médiateur

- Synthèse du module 1
- Le médiateur : son rôle, ses qualités, sa déontologie
- Processus de médiation et ses étapes : spécificités de leur mise en oeuvre dans le contexte de l'entreprise
- Spécificités des conflits individuels et particularités du harcèlement moral
- Exercices pratiques

12
OCTOBRE

Outils du médiateur

- Questionnement, reformulation, écoute active
- Diagnostic et recadrage
- Recherche de compréhension mutuelle, exploration des besoins
- Créativité dans la recherche de solution
- Exercices pratiques

18
OCTOBRE

Complexité en médiation collective

- Du conflit interpersonnel au conflit de groupe
- Analyse systémique des risques d'extension et d'escalade
- Qui rencontrer, dans quel ordre et comment mobiliser les acteurs ?
- Sensibilisation à la comédiation
- Etapes, suivi et relation au commanditaire de la médiation (manager, DRH, CSE, juge, etc.)
- Exercices pratiques

19
OCTOBRE

Construire sa personnalité de médiateur

- Assimiler la pratique de la médiation et se forger sa personnalité de médiateur
- Journée dédiée aux jeux de rôle

9
NOVEMBRE

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



MÉDIATION
& ARBITRAGE

39 av. Franklin D.Roosevelt
75008 Paris

Contact et renseignements
schair@cmap.fr
+33 (0)1 44 95 11 40
www.cmap.fr

un centre de la



FORMATION MEDIATION EN ENTREPRISE

BULLETIN D'INSCRIPTION



Quand

De 9h00 à 18h00 les 27, 28 septembre et 5 octobre 2018 pour le module 1 -
12, 18, 19 octobre et 9 novembre 2018 pour le module 2

Où

Les journées de formations se déroulent à l'Espace
La Rochefoucauld - 11, rue de La Rochefoucauld - 75009 Paris

Civilité.....

Nom.....

Prénom.....

Age.....

Société.....

Fontion.....

Adresse de facturation.....

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

Tél..... Portable.....

Courriel.....

Le tarif est de
1800 €* H.T. pour le
module 1
(soit 2160 € T.T.C.)

Le tarif est de
4200 €* H.T. pour les
deux modules
(soit 5040 € T.T.C.)

Je désire m'inscrire au :

Module 1

Deux modules

Je règle par :

Chèque bancaire

Virement bancaire

BNP PARIBAS Grande
Armée
IBAN: FR 76 3000 4008
1300 0104 6941 451
BIC: BNP AFR PPP GA

Les informations recueillies dans le cadre du présent bulletin d'inscription font l'objet d'un traitement informatique par le CMAP 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 au CMAP, 39 avenue Franklin D. Roosevelt, 75008 Paris ou par mail à cmap@cmap.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 au CMAP
schair@cmap.fr

pour le CMAP
date et signature

* Tarif soumis à modification. Le tarif applicable sera celui en vigueur au jour de la facturation par le CMAP.

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



MÉDIATION
& ARBITRAGE

39 av. Franklin D.Roosevelt
75008 Paris

Contact et renseignements
schair@cmap.fr
+33 (0)1 44 95 11 40
www.cmap.fr

un centre de la



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 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 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 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 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.

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



MÉDIATION
& ARBITRAGE

39 av. Franklin D.Roosevelt
75008 Paris

Contact et renseignements
schair@cmap.fr
+33 (0)1 44 95 11 40
www.cmap.fr

un centre de la

 CCI PARIS ILE-DE-FRANCE