

CPF

New

100% online

CERTIFICAT PRATIQUE DE MEDIATION EN ENTREPRISE

Durée : 155H00

- 95H de formation
- 10H de lectures obligatoires
- 30H de travail personnel
- 20H d'analyse de pratiques en collectif

Prix: 5 658 € HT

Les objectifs de la formation

Se positionner en tant que médiateur occasionnel dans le cadre des missions de tous les acteurs qui accompagnent les tensions et conflits dans les entreprises (responsable des ressources humaines, responsable de service ou d'équipe, médecin du travail, assistantes sociales, psychologues, infirmières, préventeurs, IRP,...).

Descriptif général des compétences constituant la certification :

Repérer les zones de tensions de l'entreprise

Diagnostiquer les conflits, et les modes d'intervention possibles

Se positionner clairement dans son rôle de médiateur en sachant créer un climat de confiance dans son cadre déontologique de travail

Maîtriser l'ensemble des outils de communication nécessaires au médiateur

Mener des médiations en entreprise

Gérer des relations positives avec l'ensemble des acteurs impliqués dans le conflit

A qui s'adresse cette formation ?

DRH et RRH, Consultant, médiateur en entreprise, médecin et psychologue du travail, assistante sociale, membre du CHSCT, représentant du personnel et délégué syndical souhaitant intégrer la pratique de la médiation dans ses activités professionnelles quotidiennes.

Pour les personnes en situation de handicap, n'hésitez pas à nous contacter. L'IFM saura se faire accompagner notamment par le service Ressource Handicap Formation (RHF) mis en place par l'AGEFIPH afin d'adapter la formation à votre handicap.

CPF

Cette formation certifiante est éligible au CPF (Certification « Médiation en entreprise » enregistrée au Répertoire spécifique RS5895)

Dans le cadre d'un financement de la formation par le CPF, le passage de l'examen de certification à distance est requis (sans condition de réussite). L'examen est accessible dès l'issue de la formation

PROGRAMME

Semaine 1

Activité(s) individuelle(s) en ligne (4H00)

- ! Appréhender le champ de la médiation
- ! Identifier les différents modes de résolution des conflits
- ! Avoir recours à la médiation : Quand et pourquoi ?
- ! Diagnostiquer les conflits et choisir le mode d'intervention adapté

Clôture de la semaine 1 par une classe en visioconférence (3H00)

Réunion de groupe à distance, bilan et renforcement des acquis

Semaine 2

Activité(s) individuelle(s) en ligne (4H00)

- ! La dimension émotionnelle du conflit
- ! Connaître les phénomènes d'escalade, et les mécanismes du conflit
- ! La posture du médiateur en entreprise
- ! S'approprier les règles de déontologie de la médiation

Clôture de la semaine 2 par une classe en visioconférence (3H00)

Réunion de groupe à distance, bilan et renforcement des acquis

Semaine 3

Activité(s) individuelle(s) en ligne (4H00)

- ! Conduire une médiation : s'approprier le processus en 4 étapes
- ! L'entretien individuel : définir le cadre et les règles de fonctionnement
- ! La réunion de médiation : revisiter le conflit et poser le problème à résoudre
- ! Engager les parties vers la résolution : permettre de jeter les bases d'un accord

Clôture de la semaine 3 par une classe en visioconférence (3H00)

Réunion de groupe à distance, bilan et renforcement des acquis

Semaine 4

Activité(s) individuelle(s) en ligne (2H00)

Connaître et maîtriser les 4 principes fondamentaux de la négociation raisonnée selon Ury et Fischer

- ! Transposer ces principes dans l'univers de la médiation et de la facilitation
- ! Maîtriser les étapes de la négociation et de la facilitation- les apports de T.Fiutak

Regroupement de 3 jours de formation en classes visioconférence ou en présentiel (21H00)

- ! Synthèse des semaines précédentes
- ! Entraînements intensifs autour de situations réelles collectées sur le terrain
- ! Feed-back collectif

Semaine 5

Identifier et gérer les personnalités difficiles dans le cadre de la médiation

Classe en visioconférence (7H00)

Repérer et comprendre

- ! Quand un comportement passe-t-il du normal au pathologique ? 3 points de repères
- ! Comprendre les mécanismes des personnalités difficiles et le distinguer des personnes en difficultés (souffrance au travail, dépression...)
- ! Identifier les situations dans lesquelles ces comportements se manifestent : quand, avec qui, dans quels contextes, avec quels enjeux ?
- ! Savoir ce qui relève de la personnalité ou du contexte

Gérer la personnalité difficile en médiation

- ! Le positionnement du médiateur face aux comportements extrêmes
- ! Comprendre notre difficulté personnelle à interagir avec la personnalité dite "difficile"
- ! Faire le choix de l'intervention en fonction de la personnalité et des parties impliquées

Semaine 6

Activité(s) individuelle(s) en ligne (4H00)

- ! Etablir une relation de confiance à travers sa qualité d'écoute
- ! Être conscient de ses filtres personnels pour ne pas parasiter la communication de son interlocuteur
- ! S'adapter au registre verbal et non verbal de son interlocuteur
- ! Développer sa reformulation dans les entretiens de face-à-face ou en collectif
- ! Décoder les comportements non verbaux de ses interlocuteurs

Clôture de la semaine 6 par une classe en visioconférence (3H00)

Réunion de groupe à distance, bilan et renforcement des acquis

Semaine 7

Approfondissement de la posture du médiateur et analyse des situations complexes

Activité(s) individuelle(s) en ligne (4H00)

- ! Posture du médiateur face aux conflits éthiques
- ! Les dynamiques de pouvoir en médiation et comment les gérer
- ! Détection des signaux faibles et des intentions sous-jacentes
- ! Les pièges de la médiation : quand et comment recadrer une situation ?

Clôture de la semaine 7 par une classe en visioconférence (3H00)

Retour d'expérience et cas complexes

- ! Débriefing collectif sur les exercices de diagnostic
- ! Retour sur des cas concrets et stratégies de gestion des tensions
- ! Approfondissement sur la posture du médiateur dans les impasses

Semaine 8

Techniques avancées : Revoir les fondamentaux et anticiper les situations difficiles

Activités individuelles en ligne (4H00)

- ! Revoir les fondamentaux : rappel des techniques essentielles (écoute active, reformulation, questionnement stratégique, gestion des émotions)
- ! Recadrage et gestion des résistances : techniques pour amener les parties à avancer
- ! Stratégies pour adapter son approche aux profils des médiés

Clôture de la semaine 8 par une classe en visioconférence (3H00)

Entraînement et mise en situation

- ! Mises en situation interactives sur des cas de plus en plus complexes
- ! Exercices de recadrage et ajustement de posture
- ! Retour collectif et analyse des erreurs courantes
- ! Synthèse et préparation à la certification

CERTIFICATION

Semaine 9

La médiation collective

Activité(s) individuelle(s) en ligne (2H00)

- ! Les spécificités de la médiation collective vs interpersonnelle
- ! Les grandes étapes d'une médiation collective
- ! Méthodologie d'intervention : comment structurer une démarche collective
- ! Les règles de fonctionnement d'une médiation collective (cadre, confidentialité, rôles, engagement des parties)

Regroupement de 3 jours de formation en classes visioconférence ou en présentiel (21H00)

- ! Synthèse et retour sur les acquis des semaines précédentes
- ! Entraînements intensifs sur **des cas concrets de médiation collective**
- ! Approfondissement des dynamiques de groupe et des stratégies d'animation
- ! Feedback collectif

+ LECTURE OBLIGATOIRES (10H)

Les points forts de la formation

- Cette formation Certificat Pratique de Médiation en Entreprise est proposée en parcours 100% distanciel ou en parcours mixte selon les sessions.
- **Avec cette formation, un suivi et un accompagnement à l'issue de la formation est inclus par des séances d'analyse de pratiques en collectif mensuelles à distance (20H)**

- Ce parcours s'alterne sur 8 semaines consécutives des temps de formation en ligne
- Des contenus pédagogiques digitalisés permettant d'éviter le présentiel (les temps et les coûts de déplacements) au profit d'animation vidéos, d'activités pédagogiques en ligne ou de travaux et recherches personnels tutorés
- Les regroupements sont ciblés et deviennent des moments indispensables d'explicitation, synthèse, entraînements et jeux de rôles, motivation etc.
- Un réel suivi pédagogique est effectué grâce aux outils d'échange, ce qui permet un ajustement permanent des contenus à la nécessité des apprenants, plages horaires de contacts téléphoniques, visio-conférence
- Les avantages d'une formation en parcours mixte ou 100% distanciel :
 - Assimiler rapidement des compétences opérationnelles
 - Acquérir des méthodes et outils facilement transposables
 - Apprendre à son rythme et éviter les déplacements
 - Echanger et partager entre participants et s'entraîner ensemble lors des regroupements en visioconférence
 - Interagir et recevoir des feed-backs des formateurs experts
 - Accéder à une bibliothèque de ressources en ligne

Sessions second semestre 2025

Cycle de Formation du 01 septembre au 07 novembre 2025 (PARCOURS 100% DISTANCIEL)

Semaine 1 de e-learning : Du 01 au 07 septembre 2025 (*exercices à effectuer avant le 08/09*) (4h)
Classe en visioconférence n°1 : le 08 septembre de 14h00 à 17h00 (3h)

Semaine 2 de e-learning : Du 08 au 14 septembre 2025 (*exercices à effectuer avant le 15/09*) (4h)
Classe en visioconférence n°2 : le 15 septembre de 14h00 à 17h00 (3h)

Semaine 3 de e-learning : Du 15 au 21 septembre 2025 (*exercices à effectuer avant le 22/09*) (4h)
Classe en visioconférence n°3 : le 22 septembre de 14h00 à 17h00 (3h)

Semaine 4 de e-learning : Du 22 au 27 septembre 2025 (*exercices à effectuer avant le 29/09*) (2h)
Regroupement à distance les 29 et 30 septembre et 03 octobre de 09h00 à 17h00 (21h)

Classe en visioconférence n°4 : le 06 octobre de 09h00 à 17h00 (7h)

Semaine 5 de e-learning : Du 06 au 09 octobre 2025 (*exercices à effectuer avant le 10/10*) (4h)
Classe en visioconférence n°5 : le 10 octobre de 14h00 à 17h00 (3h)

Semaine 6 de e-learning : Du 10 au 15 octobre 2025 (*exercices à effectuer avant le 16/10*) (4h)
Classe en visioconférence n°6 : le 16 octobre de 14h00 à 17h00 (3h)

Semaine 7 de e-learning : Du 16 au 23 octobre 2025 (*exercices à effectuer avant le 24/10*) (4h)
Classe en visioconférence n°7 : le 24 octobre de 14h00 à 17h00 (3h)

Semaine 8 de e-learning : Du 24 octobre au 02 novembre 2025 (*exercices à effectuer avant le 03/11*) (2h)
Regroupement à distance les 03 et 06 et 07 novembre de 09h00 à 17h00 (21h)

OU

Cycle de Formation du 20 octobre au 17 décembre 2025 (PARCOURS 100% MIXTE)

Semaine 1 de e-learning : Du 20 au 26 octobre 2025 (*exercices à effectuer avant le 27/10*) **(4h)**
Classe en visioconférence n°1 : le 27 octobre de 09h30 à 12h30 (3h)

Semaine 2 de e-learning : Du 27 octobre au 03 novembre 2025 (*exercices à effectuer avant le 04/11*) **(4h)**
Classe en visioconférence n°2 : le 04 novembre de 09h30 à 12h30 (3h)

Semaine 3 de e-learning : Du 04 au 11 novembre 2025 (*exercices à effectuer avant le 12/11*) **(4h)**
Classe en visioconférence n°3 : le 12 novembre de 09h30 à 12h30 (3h)

Semaine 4 de e-learning : Du 12 au 16 novembre 2025 (*exercices à effectuer avant le 17/11*) **(2h)**
Regroupement en présentiel les 17-18-19 novembre de 09H00 à 17H30 Paris (17H LE J3) (21h)
Classe en visioconférence n°4 : le 24 novembre de 9h00 à 17h00 (7h)

Semaine 5 de e-learning : Du 24 au 27 novembre 2025 (*exercices à effectuer avant le 28/11*) **(4h)**
Classe en visioconférence n°5 : le 28 novembre de 09h30 à 12h30 (3h)

Semaine 6 de e-learning : Du 28 au 30 novembre 2025 (*exercices à effectuer avant le 01/12*) **(4h)**
Classe en visioconférence n°6 : le 01 décembre de 09h30 à 12h30 (3h)

Semaine 7 de e-learning : Du 01 au 07 décembre 2025 (*exercices à effectuer avant le 08/12*) **(4h)**
Classe en visioconférence n°7 : le 08 décembre de 09h30 à 12h30 (3h)

Semaine 8 de e-learning : Du 08 au 14 décembre 2025 (*exercices à effectuer avant le 15/12*) **(2h)**
Regroupement en présentiel les 15-16-17 décembre de 09H00 à 17H30 Paris (17H LE J3) (21h)

Pour votre information, seuls les classes en visioconférence et les regroupements nécessitent une connexion à date et heure fix