

Médiateur dans les organisations

RNCP31038 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 7
Code(s) NSF	315
Code(s) ROME	M1501, M1502, M1503, M1402
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	21/07/2021

Certificateur(s)

PASADENA CONSULTING · SIRET : 49384447600033

Pasadena consulting - Institut français de la médiation (IFM)

<http://www.institut-francais-mediation.fr>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Le Médiateur dans les Organisations détecte et identifie les zones de malaise dans les collectifs de travail, analyse les situations de conflits et fait le choix des modalités d'intervention. Il accompagne les grands changements de l'entreprise en prévenant les situations à risques.

Ces activités de médiation visent également à l'interfaçage entre les différents acteurs d'une même organisation qui accompagnent ensemble les situations de «rupture» tel que : les conflits interpersonnels, les différends interservices, les malaises collectifs, les désaccords hiérarchiques, la remise en cause d'une politique mise en œuvre par l'entreprise, les situations de harcèlement moral et les difficultés à accepter et à s'adapter aux changements et aux réorganisations successives.

Les interventions en médiation sont élaborées en fonction du contexte de chaque organisation autant au niveau de la culture de celle-ci, de son histoire, de son environnement économique et social et de ses modalités de management de ses collaborateurs.

Ces activités visent à instaurer durablement un climat d'harmonie sociale dans les organisations.

Liste des activités visées par le diplôme, le titre ou le certificat

Elaborer une stratégie de prévention des risques psycho-sociaux dans les organisations

Activités principales

- Elaboration et mise en place d'enquête de climat social de l'entreprise
- Elaboration d'un diagnostic d'une situation de risques psycho-sociaux
- Définition d'un plan d'actions en coordination avec les acteurs internes
- Conception de dispositifs de prévention des risques Psycho-sociaux et de souffrance au travail

Piloter les dispositifs de médiation

Activités principales

- Elaboration et définition du cadre de la mission de médiation
- Conduite des médiations interpersonnelles
- Conduite des médiations collectives
- Conduite de négociations

Manager les situations de crise dans les collectifs de travail

Activités principales

- Identification et gestion des personnalités difficiles dans le cadre de la médiation

- diagnostic des situations de crises dans les collectifs de travail
- Elaboration de processus d'accompagnement du collectif de travail

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Le (la) titulaire est capable de :

Elaborer une stratégie de prévention des risques psycho-sociaux dans les organisations

- Identifier les facteurs de risques psychosociaux pour détecter les symptômes de stress au travail dans l'organisation
- Elaborer un diagnostic de la situation pour obtenir les informations nécessaires à la construction de dispositifs d'intervention
- Elaborer des préconisations d'interventions avec les commanditaires pour prévenir ou améliorer les situations de tensions
- Valider et ajuster les préconisations d'interventions avec les commanditaires pour les adapter au contexte de l'entreprise
- Concevoir le dispositif d'intervention en s'appuyant sur la méthodologie de projet pour associer tous les acteurs concernés
- Prescrire aux commanditaires un plan de communication à long terme pour accompagner la démarche de prévention de manière durable.

Piloter les dispositifs de médiation

- Définir les modalités du dispositif de médiation en impliquant les commanditaires et les acteurs concernés pour cadrer la mise en œuvre.
- Respecter et faire respecter les règles déontologiques tout au long du processus
- Conduire une médiation interpersonnelle auprès de deux parties en utilisant un processus préalablement défini, pour aboutir à la recherche commune de solutions
- Conduire une médiation collective auprès des parties en utilisant un processus préalablement défini, pour aboutir à la recherche commune de solutions
- Conduire des réunions de négociation en s'appuyant sur le processus de la négociation raisonnée pour aboutir à la recherche commune d'un accord gagnant-gagnant

Manager les situations de crise dans les collectifs de travail

- Identifier l'impact des collectifs de travail sur la construction des identités professionnelles pour analyser les enjeux des personnes dans leur milieu professionnel
- Identifier le rôle du management dans l'apparition des risques psycho-sociaux de la situation de crise pour repérer les leviers d'action et de résolution des problèmes
- Analyser dans la situation de crise les mécanismes des personnalités difficiles en jeu pour réaliser un diagnostic
- Choisir le mode d'intervention adéquat par rapport à l'analyse de la situation en fonction de la personnalité et des parties impliquées pour faire la recommandation d'intervention au commanditaire
- Accompagner le manager à gérer la personnalité difficile en l'aidant à adapter son management et sa communication afin de protéger le collectif de travail

Blocs de compétences

RNCP31038BC01 — Élaborer une stratégie de prévention des risques psycho-sociaux dans les organisations

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif

- Elaborer et mettre en place des enquêtes de climat social de l'entreprise
- Elaborer diagnostic d'une situation de risques psycho-sociaux
- Définir un plan d'actions en coordination avec les acteurs internes
- Concevoir de dispositifs de prévention des risques Psycho-sociaux et de souffrance au travail

Modalités d'évaluation :

Mode : Etude de cas

A partir d'un cas fictif d'entreprise. Le la candidat(e) doit en mobiliser les données sociales de l'entreprise analysée.

A partir des sources documentaires qui lui sont remises, il produit un compte rendu de mesure et d'analyse des risques psycho-sociaux de l'entreprise étudiée.

Le la candidat(e) procède ensuite à l'élaboration d'un diagnostic pour lequel il présente les techniques et outils qu'il souhaite mobiliser.

Le la candidat(e) identifie des facteurs de risques et des facteurs de protection en lien avec les enjeux des acteurs concernés.

En reprenant le dossier d'étude précédent, Le la candidat(e) est mis en situation de :

préconiser la stratégie de communication adaptée à l'entreprise

concevoir puis de présenter son dispositif d'intervention et de prévention des risques psycho-sociaux.

Prévoir les relais internes et externes du plan de communication et l'accompagnement adapté.

Elaborer les recommandations aux commanditaires sur la suite de la démarche

Rédiger une synthèse du plan de communication mis en œuvre et des préconisations

RNCP31038BC02 — Piloter les dispositifs de Médiation

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif

- Elaborer et définir le cadre de la mission de médiation
- Conduire des médiations interpersonnelles
- Conduire des médiations collectives
- Conduire de négociations

Modalités d'évaluation :

Mode : Production d'un mémoire de restitution de la réalisation d'une médiation individuelle ou collective sur des cas réels, issus de la pratique professionnelle/du stage

Il fera l'objet d'une soutenance du mémoire de fin de formation devant un jury

Le mémoire contiendra les éléments suivants :

Evaluation des facteurs de risques et de protection dans une entreprise réelle choisie par Le la candidat(e)

Diagnostic de la situation conflictuelle

Analyse des enjeux des acteurs

Analyse des mécanismes du conflit

Compte rendu des séances de médiation

Compte-rendu du système de communication établi avec les commanditaires et les acteurs préventeurs

Analyse de sa posture professionnelle tout au long du dispositif

Conclusion et enseignements

RNCP31038BC03 — Manager les situations de crise dans les collectifs de travail

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif

- Identifier et gérer les personnalités difficiles dans le cadre de la médiation
- diagnostiquer les situations de crises dans les collectifs de travail
- Elaborer le processus d'accompagnement du collectif de travail

Modalités d'évaluation :

Mode : Une évaluation écrite et orale composée de

questions ouvertes de connaissances, de méthodologie et de différentes analyses de situations professionnelles issues de situations réelles collectés en entreprise.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Tous les secteurs d'activité

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

- Médiateur(trice)s internes (en général pour les grandes entreprises de plus de 500 salariés)
- Responsables de la prévention des risques psycho-sociaux.
- Management des ressources humaines
- Médiateur(trice)s consultant(e)s (dans le cadre de l'entrepreneuriat)

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

A compléter (Reprise)

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Modérée (3/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 1 à 4 sur 5.
Facteurs principaux	Manque de main-d'œuvre disponible
Salaire médian (mensuel)	2 625 €
Familles professionnelles (FAP)	L2X61 — Agents administratifs · tension 1/5 (Très faible) L4X80 — Techniciens des services administratifs · tension 4/5 (Élevée) L5X90 — Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes) · tension 3/5 (Modérée) L5X92 — Cadres des ressources humaines et du recrutement · tension 2/5 (Faible)
Projets de recrutement (BMO 2026)	40 039
Jugés difficiles à recruter	26 %
Emplois saisonniers	10 %
Familles professionnelles (FAP)	L2X61 — Agents administratifs L4X80 — Techniciens des services administratifs L5X90 — Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes) L5X92 — Cadres des ressources humaines et du recrutement

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, VAE

4 membres composant le jury

- 2 intervenant(e)s consultants formateurs
- 2 représentant(e)s extérieur(e) médiateur(trice)s en activité

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	21/07/2021
-------------------------------------	------------

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/31038/>

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	1
Parcours menés à terme	1
Taux d'achèvement	100 %

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	11
Montant total engagé	32 486 €
Coût moyen par dossier	2 953 €
Durée moyenne	40 h
Période	03/2020 – 12/2021
France compétences	71 %
Reste à charge titulaire	29 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.