

Exercer la négociation et la médiation en situation professionnelle

RS6393 · RS · Publiée

L'essentiel

Code(s) NSF	120, 320
Formacode(s)	33020, 15005, 13254
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	20/09/2023
Date d'échéance	20/09/2028

Certificateur(s)

CONSERVATOIRE NATIONAL DES ARTS ET METIERS · SIRET : 19753471200017

Partenaires habilités

21 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 21 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
ASSOCIATION DE GESTION DU CNAM DE MARTINIQUE	39064039900015	Former et organiser l'évaluation
ASSOCIATION DE GESTION DU CNAM EN REGION OCCITANIE	49189213900016	Former et organiser l'évaluation
ASSOCIATION DE GESTION DU CONSERVATOIRE DES ARTS ET METIERS	34896746400028	Former et organiser l'évaluation
ASSOCIATION DE GESTION DU CONSERVATOIRE NATIONAL DES ARTS ET METIERS DE LA REUNION	44338132200025	Former et organiser l'évaluation
ASSOCIATION DE GESTION DU CONSERVATOIRE NATIONAL DES ARTS ET METIERS EN GUADELOUPE	39174243400015	Former et organiser l'évaluation
ASSOCIATION DE GESTION DU CONSERVATOIRE NATIONAL DES ARTS ET METIERS AUVERGNE-RHONE-ALPES	44320628900045	Former et organiser l'évaluation
CNAM BOURGOGNE FRANCHE-COMTE	34022316300023	Former et organiser l'évaluation
CNAM BRETAGNE - AGCNAM	43411361900119	Former et organiser l'évaluation
CNAM CENTRE-VAL DE LOIRE - AGCNAM	44911357000013	Former et organiser l'évaluation
CNAM GRAND EST	82304134800017	Former et organiser l'évaluation

Liste complète des 21 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rs6393-exercer-la-negociation-et-la-mediation-en-situation-professionnelle/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

La médiation est une démarche de résolution de conflits mais également une démarche d'anticipation et de désamorçage des conflits avant qu'ils ne deviennent problématiques. Cette certification répond à une demande de professionnels en exercice qui souhaitent conduire des médiations dans leur domaine d'activité, en s'appuyant sur des techniques de négociation et sur des outils de la médiation, dans une posture neutre de médiateur.

Depuis longtemps intégrée au sein des processus de résolution des conflits, la médiation s'impose désormais dans de nombreux domaines (médiation institutionnelle, médiation de la consommation, médiation des entreprises) et à tous les secteurs d'activité (transport, communication, assurances, banques, etc.). Activité en plein essor encouragée, elle est soutenue par les institutions et acteurs d'Etat qui ont la volonté de développer des modes amiables de résolution des différends afin de réduire la durée des procédures, le flux dans les tribunaux. Elle connaît aujourd'hui un développement important, en phase avec l'évolution de la société et les besoins des concitoyens. Ce développement trouve un écho au sein des entreprises qui comprennent l'intérêt d'avoir des salariés formés à la médiation pour résoudre des litiges (relations clients, relations internes).

Il s'agit, par la formation continue de permettre aux professionnels de différents secteurs d'activité (assurance, banque, santé, public, immobilier, transport...) et différents métiers (avocat, notaire, huissier, cadre des RH, consultant, responsable de projet...), confrontés à des situations de conflits, d'acquérir une méthodologie et des compétences relationnelles pour aboutir à un accord dans le cadre d'une médiation. Les entreprises ont besoin de professionnels formés, à la conduite et à la modération des échanges dans une posture d'écoute active, à la formalisation de l'accord trouvé entre les parties afin d'anticiper les situations potentiellement conflictuelles.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

C1. Analyser la situation conflictuelle en identifiant les parties impliquées, en tenant compte de leur situation personnelle (y compris les situations de handicap) et professionnelle ainsi que les enjeux pour l'entreprise et les parties prenantes afin de résoudre à l'amiable un différend.

C2. Établir une relation de coopération entre les parties impliquées dans un différend en utilisant l'approche systémique et les principes de l'intelligence émotionnelle (empathie, écoute...) afin d'identifier les alliances et les coalitions existantes.

C3. Analyser la dynamique qui nourrit le conflit (émotions, attitudes) et les différents types de conflits (d'informations, d'intérêts, de valeur...) en respectant une posture de neutralité (faire tiers) afin d'établir un diagnostic.

C4. Prédéfinir les différentes étapes de la médiation (entrée en médiation, confrontation, recherche de solutions et formalisation des solutions) suivant les options de méthodologie retenues (une ou plusieurs réunions, modalité de prise de contact, lieu de la médiation ...) afin de créer un climat sécurisant.

C5. En concertation avec le commanditaire qui sollicite la médiation, définir le périmètre d'intervention d'une médiation collective (plusieurs parties à médier par exemple au sein d'une équipe managériale) et déterminer les modalités d'organisation de la médiation adaptées à la médiation collective (temps d'échanges individuels, en groupe, point d'étape avec le commanditaire...).

C6. Conduire et modérer les échanges entre les parties impliquées durant le processus de négociation et médiation en utilisant les techniques de communication (synchronisation, calibration...) et outils d'animation (jeux de rôle ...) favorisant la distribution de la parole afin d'amener les parties à rétablir un dialogue et à confronter les points de vue.

C7. Formaliser l'accord de médiation entre les parties après avoir conduit une phase de négociation raisonnée dans une démarche gagnant/gagnant à l'aide de techniques coopératives (« Intérêts, préoccupations, besoin ou motivation » - IPBM, « meilleures solutions de repli » - MESORE).

C8. Anticiper les éventuels paramètres pouvant interférer dans le processus de médiation (présence d'un tiers démotivateur, échanges à distance...) en établissant des hypothèses afin d'ajuster sa méthodologie (intégrer le tiers dans la médiation...) et identifier le besoin éventuel d'un autre accompagnement (avocat, psychologue...).

C9. Anticiper des situations potentiellement conflictuelles (médiation préventive) en s'appuyant sur l'expérience des différentes pratiques de médiation réalisées afin de désamorcer les différends.

Voies d'accès

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

La certification est accessible à toute personne engagée dans la vie active, ayant une première expérience professionnelle et un projet professionnel intégrant la médiation.

Une formation juridique et/ou une pratique en entreprise sont recommandées.

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE

L'Administratrice générale du Cnam ou son représentant (un enseignant du Cnam) ;le responsable pédagogique de la certification ou son/sa représentant ;deux professionnels de la médiation externes au Cnam (soit 50% de membres extérieurs).

COMPOSITION DU JURY — VAE

L'Administratrice générale du Cnam ou son représentant (un enseignant du Cnam) ; le responsable pédagogique de la certification ou son représentant ; deux professionnels de la médiation externes au Cnam (soit 50% de membres extérieurs).

Base légale

Date de décision	20/09/2023
Durée de l'enregistrement	5 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	20/09/2028
Date de dernière délivrance possible	20/03/2029

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RS5140

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://www.cnam-paysdelaloire.fr/formations/exercer-la-negociation-et-la-mediation-en-situation-professionnelle-4>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/6393/>

Où se former

Formations référencées	2
Organismes	2
Régions couvertes	2
Prix indicatif	4 950 € – 5 300 €
Durée	200 h

Offre de formation — MonCompteFormation (Caisse des Dépôts), licence ouverte.

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	24
Parcours menés à terme	13
Taux d'achèvement	54 %
Période	01/2024 – 02/2026

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	34
----------------------	----

Montant total engagé	138 527 €
Coût moyen par dossier	4 074 €
Durée moyenne	168 h
Période	11/2023 – 01/2026
France compétences	91 %
Reste à charge titulaire	8 %
Entreprise	1 %

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