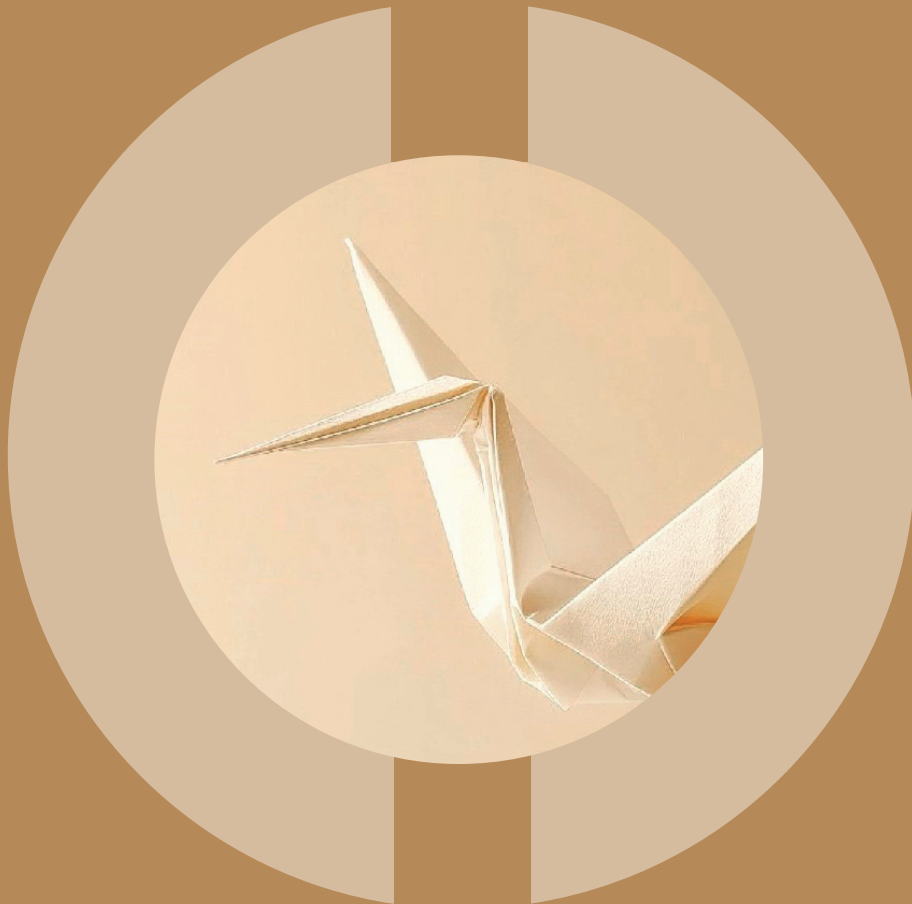


Programme de la formation certifiante

> Mettre en oeuvre un processus de
Médiation dans son activité professionnelle



présentation



compétences et objectifs pédagogiques



moyens pédagogiques techniques et d'encadrement



contactez le CICM
pour se co-choisir

info@centre-coach.fr

www.centre-international-coach.com

Entité juridique

Centre International du Coach

27, rue René Cassin

38120 St EGREVE

Conçue en 2017 en collaboration avec Jean-Marc BRET, avocat, médiateur, coach et auteur de référence sur la médiation, cette formation certifiante s'est enrichie et consolidée au fil de 20 promotions. Elle a été continuellement ajustée en fonction des besoins concrets des professionnels, avocat·e·s, notaires, magistrat·e·s, coachs, ce qui a permis de structurer un cursus solide et certifiant.

La certification « **Mettre en œuvre un processus de Médiation dans son activité professionnelle** » est inscrite au Répertoire Spécifique de France Compétences sous le n°RS6529 en date du 9 février 2024 dont nous sommes détenteurs, certification valable pour toute formation débutant avant le 9 février 2027.

Référentiel complet : <https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/6529/>

Cette formation permet de conduire des processus de médiation au sein d'entreprises, de collectivités ou auprès de particuliers.

C'est de l'expérience que naît le savoir-faire et le savoir-être du médiateur et de la médiatrice. Nous avons donc conçu une démarche spécifique et une pédagogie centrée sur des mises en situation, processus particulièrement apprécié par l'ensemble des promotions qui ont déjà suivi cette formation depuis 2017.

Cette formation a pour objet l'acquisition des compétences suivantes :

- Comp. n°1 : Analyser la pertinence d'une intervention en médiation dans le cadre d'une situation de conflit en entreprise
- Comp. n°2 : Définir le positionnement des parties prenantes impliquées dans le conflit
- Comp. n°3 : Animer une réunion plénière de médiation en mobilisant l'écoute active
- Comp. n°4 : Analyser la situation conflictuelle en dégageant et confrontant les points de vue qui s'opposent dans le conflit
- Comp. n°5 : Déployer les stratégies à mettre en œuvre pour dépasser les conflits
- Comp. n°6 : Faciliter la négociation d'un accord entre les parties prenantes

A l'issue de la formation vous serez capable de :

- > Mesurer la pertinence de proposer une médiation par rapport aux autres approches d'accompagnement à la résolution des conflits
- > Maîtriser les fondamentaux du processus de médiation et les clefs de la posture de médiateur et de médiatrice
- > Pratiquer l'écoute spécifique de médiateur et de médiatrice pour déployer un processus de médiation

Une démarche spécifique avec une pédagogie expérientielle centrée sur des mises en situation dès la 1^{ère} journée

Notre cursus se propose de vous former à la médiation de manière efficace grâce à :

- > L'alternance d'expositions magistrales avec présentation des concepts théoriques, de méthodes interrogatives avec échange de questions/réponses permettant de consolider les compétences et de méthodes expérimentales actives avec des mises en situation, expérimentations et débriefings individuels en petits groupes et grand groupe afin de pouvoir éprouver les effets des techniques utilisées et faire l'expérience de postures caractéristiques du processus de médiation.
- > L'alternance des formats (binômes, trios, sous-groupes et grand groupe) pour permettre d'accompagner et de suivre les stagiaires de manière individualisée et ainsi d'adapter notre prestation de formation au public.

Ressources pédagogiques

Les supports pédagogiques régulièrement actualisés sont remis tout au long du parcours de formation.

public concerné et accessibilité

- > Cette formation s'adresse à toute personne porteuse d'un projet professionnel en lien avec la médiation et particulièrement auprès des professions suivantes : avocat·e·s, juristes, RRH et DRH, coachs internes en entreprise.

Exemples :

- > Avocat·e / Juriste : développement d'une nouvelle activité au sein du cabinet ou de l'office pour rester concurrentiel et répondre aux directives gouvernementales de recourir à la médiation plutôt qu'aux tribunaux
- > DRH / RRH / Coach : développement de ce service interne de manière à répondre aux problématiques RH à moindre coût et à s'inscrire dans une politique RSE avec une réponse concrète aux objectifs QVT, RPS...

Elle s'adresse également à tout professionnel de l'accompagnement porteur d'un projet professionnel en lien avec la médiation en complément d'une activité de consultant·e, de coach, de formateur/formatrice.

- > Cette formation n'ouvre pas la possibilité d'obtenir la certification par la voie de la VAE, Validation des Acquis de l'Expérience, ni de suivre le cursus en alternance.
- > Les effectifs sont limités à 16 personnes afin de faciliter les apprentissages.
- > Cette formation ainsi que le lieu de formation sont accessibles à toute personne porteuse de handicap et une demande d'adaptation spécifique pourra être faite auprès de l'équipe pédagogique.
- > Justifier a minima d'un niveau 5 de formation initiale (équivalence bac+2)
- > Avoir une expérience professionnelle d'au minimum 3 ans
- > Réaliser un entretien téléphonique avec un responsable admission pour faire connaissance et s'assurer de l'adéquation entre le projet et la formation, après réception d'un CV en support de cet échange.

- > **3 600 € nets : coût pour un financement sur fonds propres ou un·e indépendant·e**
 - > **4 600 € nets : coût pour une entreprise ou un OPCO**
- Formation éligible au CPF**, avec un plafond mobilisable de 1 500 € maximum selon l'article 81 de la loi de finance 2026.

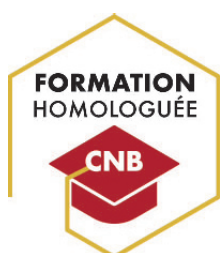
prérequis et procédure d'admission

tarifs

non assujettis à la TVA

Organisme certifié
QUALIOPi par l'AFNOR

durée, dates et lieu



Cette formation a été
homologuée par le
Conseil National des Barreaux



Contactez-nous

info@centre-coach.fr

www.centre-international-coach.com

	Cursus en distanciel à l'exception des 2 dernières journées
Jours 1, 2 (14h)	14 et 15 janvier 2027
Jours 3, 4 (14h)	11 et 12 février 2027
Entrainement (3,5h)	12 mars 2027 de 9h à 12h30
Jours 5 et 6 (14h)	31 mars et 1er avril 2027
Entrainement (3,5h)	13 mai 2027 de 9h à 12h30
Jour 7 (7h)	27 mai 2027
Jour 8 (7h)	10 juin 2027
Jour 9 (7h)	24 juin 2027 en présentiel
Jour 10 (7h) Consolidation et certification	25 juin 2027 en présentiel

- > Durée : 11 jours, soit 77 heures
- > Horaires : 9h-12h30 / 14h-17h30
- > Lieu en présentiel : Hôtel des Congrès place du Cdt Rivière 69100 Villeurbanne
- > Cycles suivants : printemps 2027 en présentiel sur Lyon, automne 2027 en présentiel sur Paris, janvier 2028 en distanciel



PROGRAMME

Jours 1 & 2

Deux journées pour acquérir des repères clairs, expérimenter la posture de médiateur ou médiatrice et poser les bases d'une pratique ajustée.

Jour 1

Les fondamentaux de la médiation

- > Identifier la médiation parmi les autres Modes Alternatifs de Règlement des Différends (MARD)
 - Ce que la médiation n'est pas
 - Ce qu'est la médiation conventionnelle ou judiciaire
- > Comprendre le cadre juridique du processus de médiation
 - La typologie des médiations et des médiateurs / médiatrices
 - Le Code de Déontologie du médiateur / de la médiatrice
 - Le principe de confidentialité et le sens de cette règle
- > Découvrir le processus, posture et cadre de la médiation
 - Les avantages du processus
 - La posture du médiateur ou de la médiatrice
 - Les règles d'indépendance, impartialité et neutralité
- > Situer les différentes étapes d'un processus de médiation
 - De l'entretien avec le donneur à la clôture du process
 - Les 4 phases du processus de médiation
- > S'initier aux techniques de savoir-faire et de savoir être utilisées en médiation

Jour 2

Approche de l'écoute et de la posture de médiateur ou médiatrice

- > Comprendre la posture spécifique du médiateur / de la médiatrice, être en présence
- > Prendre conscience de sa manière d'écouter, de questionner, de prendre ou non partie
 - Questionner sa manière d'appréhender une situation tant au niveau rationnel qu'émotionnel
 - Trouver des pistes pour développer sa bienveillance et son empathie
- > Développer l'écoute active au service de la médiation
 - Le questionnement ouvert ou fermé
 - Les différents types de reformulations
 - Le langage du corps : le sien, celui de l'autre, celui d'un groupe
 - Ecouter le dit et le non-dit, le discours derrière les mots, les valeurs, les tensions et les signifiants
- > Intégrer le processus de médiation
 - Les entretiens individuels
 - La plénière : la phase d'introduction et la danse du Chaos



Contactez-nous

info@centre-coach.fr

www.centre-international-coach.com



PROGRAMME

Jours 3 & 4

Deux journées pour apprendre à faire face aux situations difficiles en médiation, ajuster sa posture et ses interventions, accueillir et nommer les émotions et mobiliser la Communication Non Violente pour faire évoluer les échanges vers l'expression des besoins et des demandes.

Jour 3

Savoir faire avec les moments et les personnes difficiles

- > Repérer des personnes et des situations difficiles en médiation
- > Pouvoir accueillir les moments difficiles et les résistances en médiation
- > Reformuler et recadrer
 - A quel moment ?
 - Comment passer de la mise en confiance à une démarche plus libre
- > Se poser les questions dans un contexte émotionnellement marqué
 - Les questions pour soi, les questions pour l'autre
 - Les questions percutantes aidant à la mise en mouvement
- > Comprendre les émotions
 - Le fonctionnement, première approche
 - Les repérer, les accueillir, les nommer
- > Mener l'entretien individuel avec des personnes résistantes

Jour 4

Les 4 piliers de la Communication Non Violente (CNV) au service de la médiation

- > Agir en réaction ou agir en conscience La puissance de l'intention dans ses relations à l'autre
- > Comprendre les 4 piliers proposés par la CNV
 - Observations
 - Sentiments
 - Besoins
 - Demandes
- > Dérouler une séquence de plénière sur un événement
 - Ecoute et questionnement de chaque médié·e
 - De la narration à l'écoute des émotions et l'expression des besoins

Atelier d'entraînement

- > Mises en situation pratique supervisées et débriefées pour :
 - S'entraîner dans un cadre sécurisant en menant une réunion plénière basée sur une situation réelle
 - Consolider la qualité de la posture au travers d'une expérience dynamique, interactive et apprenante
 - Développer de nouvelles perspectives et découvrir de nouvelles pistes d'amélioration



Contactez-nous

info@centre-coach.fr

www.centre-international-coach.com



Jours 5 et 6 Les spécificités de la CNV au service de la médiation

Deux journées pour transformer les tensions relationnelles grâce aux outils de la Communication Non Violente, distinguer besoins et stratégies, favoriser la reconnaissance mutuelle et renforcer une posture de médiation ancrée et ajustée.

- > Identifier les formes de langage qui entravent ou coupe la communication
 - Jugements
 - Dénis de responsabilité
 - Ordres et exigences
- > Comprendre les différenciations clefs
 - Stratégies et besoins : comment passer des positions aux intérêts?
 - Les évaluations masquées et l'impact des jugements sur la qualité des relations
 - Demandes et exigences
 - La place centrale des observations pour abaisser les tensions
- > Mobiliser les outils de la CNV pour trouver une issue aux conflits
 - Reformulation miroir et questions de clarification au service de la relation
 - Traduction empathique CNV
 - L'auto-empathie pour retrouver son ancrage dans les relations conflictuelles et abaisser son stress
- > Dérouler dans la plénière
 - Reconnaissance mutuelle des besoins
 - Auto-empathie au service de la posture du médiateur / de la médiatrice

Atelier d'entraînement

- > Mises en situation pratique supervisées et débriefées pour :
 - Poursuivre l'entraînement dans un cadre sécurisant en mettant en oeuvre l'ensemble des outils découverts en formation
 - Préparer la certification
 - S'inscrire dans une démarche d'amélioration continue

Jour 7 Apport de la négociation raisonnée dans la médiation

- > Apparition de la négociation raisonnée
 - Les insuffisances des techniques de marchandage
 - Les insuffisances des techniques fondées sur le ressenti
 - Le travail d'Ury et Fisher à Harvard
- > Les concepts fondamentaux
 - Les intérêts et les positions
 - Légitimité des intérêts
 - Séparer les gens du problème
 - Être dur sur les intérêts et doux avec les gens
 - La recherche de la satisfaction mutuelle
 - La Mesore ou Batna
- > L'usage de ces concepts par le médiateur
 - Rechercher les intérêts
 - La reconnaissance des intérêts
 - L'usage de la roue de la création d'options
- > La gestion du « marchandage » final



Contactez-nous

info@centre-coach.fr

www.centre-international-coach.com



Jour 8 L'intelligence émotionnelle et la pleine conscience au service de la médiation

- > L'IE et la PC de quoi parle-t-on ?
 - L'IE : les apports de Daniel Goleman et le modèle de Ilios Kotsou
 - La PC : définition et représentations
- > Etre un médiateur éthique et bienveillant : quelles compétences ?
 - Les 7 compétences
 - Pratique de l'écoute de ses émotions
 - La place du silence dans la médiation
- > Présence à soi et présence à l'autre
 - Posture et intention du médiateur
 - Le modèle de Reuven Bar-On (EQi 2.0) appliqué au médiateur / à la médiatrice
- > Le corps du médiateur / de la médiatrice
 - Pratique du balayage corporel, écologie du médiateur / de la médiatrice

Jour 9 Du premier contact à l'accord final

- > Travail sur le premier contact avec les médiateurs
- > Application des fondamentaux présentés lors des 8 jours précédents à une médiation suivie du premier contact avec le mandant jusqu'aux accords
- > Capitalisation dans le cadre d'un espace de questions/réponses sur les notions travaillées depuis le début de la formation
- > 3 épreuves écrites de certification
 - 3 études de cas de 20 minutes chacune donnant lieu à la rédaction par le candidat d'un rapport mobilisant un outil de médiation pour répondre aux enjeux décrits dans chaque étude de cas.

La certification est composée d'épreuves écrites (en jour 9) et d'épreuves orales qui permettent d'évaluer les compétences des personnes en situation d'examen.

Jour 10 Consolidation et certification

2 épreuves orales de certification :

- > Mise en situation professionnelle n°1 de 15 minutes simulée sur la base d'un entretien avec un-e médiant-e en face à face.
- > Mise en situation professionnelle n°2 de 30 minutes simulée sur la base d'un entretien avec deux parties prenantes en face à face.

Les personnes en situation d'examen participeront à l'ensemble de la journée de certification.

Lorsqu'elles ne seront pas en position d'évaluation, elles assisteront aux épreuves orales des autres personnes en posture d'observation et seront aidées en cela par une grille d'observation qui leur sera remise.

Cette journée d'épreuves orales est donc considérée pleinement comme une journée de formation, offrant aux personnes en situation d'examen une expérience pratique enrichissante et l'occasion d'entrer dans une démarche d'amélioration continue de leurs compétences en médiation.

Pour être certifié-e, chaque personne en situation d'examen doit justifier :

- > d'un résultat d'a minima 10/20 sur chacune des 5 épreuves
- > et d'une moyenne générale d'a minima de 12/20



Contactez-nous

info@centre-coach.fr

www.centre-international-coach.com



Témoignages

« J'ai suivi la formation 9 jours « Mettre en œuvre la médiation dans son activité professionnelle » sous la direction pédagogique de Jean-Marc Bret.

Je recommande vivement cette formation car outre les références des médiateurs-enseignants, elle présente de nombreux atouts et en particulier :

- La combinaison d'apports théoriques et de mises en situation avec les retours d'expériences des intervenants
- Un programme se différenciant par la complémentarité des contenus pédagogiques (médiation, CNV, négociation raisonnée, intelligence émotionnelle, Pleine Conscience)
- Une formation ancrée dans la réalité des contextes professionnels pour un meilleur apprentissage

Je recommande aux managers et aux acteurs RH de se former à la médiation. C'est un moyen de développer ses compétences pour réguler les relations et contribuer à la qualité de vie au travail.»

Carole, Directrice du Développement d'une mutuelle santé.

« Alternant la théorie et de nombreux exercices pratiques, cette formation est très riche et transversale. L'utilisation des outils tels que la communication non violente ou la négociation raisonnée est abordée pour que le stagiaire puisse par la suite s'orienter, selon ses choix, vers un approfondissement de telle ou telle pratique, toujours dans le but de construire et d'améliorer la posture du médiateur qu'il choisit d'être.

La médiation est très éloignée d'une rencontre de comptoir avec à l'issue, une belle poignée de main ! La formation suivie m'a initiée à la complexité de ce processus structuré pour traiter le conflit plus que le litige et comprendre le véritable rôle du médiateur face aux médiateurs.

Si vous voulez ressentir et médier plus que concilier, allez-y les yeux fermés ! »

Aurélien, Juriste d'entreprise

La formation « Mettre en œuvre la médiation dans son activité professionnelle » vient de se terminer et j'avais vraiment à cœur de te remercier pour ce beau parcours grâce à toi et ta très belle équipe de formateurs.

En tant que coach professionnel depuis 2015, j'ai été confrontée à des situations conflictuelles au sein des collectifs que j'accompagne.

Mon métier de Coach professionnel s'est renforcé, a pris de la puissance grâce à la formation Médiation.

J'ai, grâce à cette formation, une plus grande agilité, une plus grande capacité à accueillir le vivant et adapter ma posture. Je me sens renforcée, mieux équipée pour accompagner les personnes.

La formation me permet ainsi d'aborder sereinement les conflits puisque j'en comprends les mécanismes et les pistes pour en sortir. Cette pratique fait mienne maintenant dans mon quotidien de coach.

Dominique, coach



Contactez-nous

info@centre-coach.fr

www.centre-international-coach.com



Nos formateurs/formatrices sont des experts professionnels en activité apportant chacun.e leur expertise sur les différentes journées



Thierry Willemaers

Après sa licence de Gestion de communication d'entreprises, Thierry démarre sa carrière professionnelle dans les TIC, au sein de Proximus en Belgique. Après 14 ans d'expérience dans la vente et marketing dans le monde de l'entreprise, étant trilingue (français, néerlandais et anglais), il s'installe en France en 2011.

Depuis 2012 il s'est formé à la Communication Non Violente (CNV) auprès d'organismes certifiés ACNV Europe et Émergence, anciennement appelé l'École des médiateurs CNV.

En 2014, il crée la société WILLEMAERS où il intervient comme formateur et médiateur dans le service public (Centre Hospitaliers, CAF,...) ainsi qu'auprès des entreprises de distribution, industrielles,...

Son parcours professionnel et sa connaissance de la CNV dans l'accompagnement et la médiation, ainsi que l'expérience acquise dans les techniques d'improvisation théâtrale, lui offrent la faculté de compréhension et de reformulation des attentes professionnelles au sein des collectifs, tout en favorisant la responsabilité, l'autonomie et la collaboration.

Sa devise : « le respect et l'efficacité », des valeurs essentielles en entreprise et dans le collectif.



Angeline Ribadeau-Dumas

Après avoir obtenu son diplôme d'École Supérieure de Commerce, Angeline a débuté sa carrière au Canada avec une expérience marquante qui l'a profondément sensibilisée aux différences culturelles, tant dans les relations professionnelles que dans les interactions humaines. De retour en France, elle a dirigé des équipes marketing et communication, menant avec passion des projets d'innovation. Forte de cette expérience, elle a ressenti le besoin de manager autrement et c'est ainsi qu'en 2009, elle s'est formée au coaching. Elle a approfondi sa connaissance du processus émotionnel en suivant les premiers modules de la Communication Non Violente auprès de Françoise Keller et se formant à Emotilt®.

Lors d'une mission au sein d'une entreprise en procédure de sauvegarde, elle a renforcé ses compétences en médiation par une formation certifiante. Convaincue que des relations interpersonnelles de qualité sont la clé de la performance des organisations, elle accompagne aujourd'hui les individus et organisations publiques et privées sur les relations interpersonnelles, de la création du lien à son entretien, et, en cas de rupture, à sa restauration. Ses accompagnements se font par la formation en management avec un focus sur les soft skills, en coaching individuel et d'équipe et en médiation. Elle favorise le « pas de côté », l'utilisation de la créativité et même le jeu pour permettre les prises de conscience et mises en actions.



Contactez-nous

info@centre-coach.fr

www.centre-international-coach.com





Juliette Piriou

Juliette est avocate au Barreau de Paris depuis 17 ans. Elle exerce aujourd'hui essentiellement en droit du travail. Usée par les conflits stériles, la violence et la très relative efficacité du système judiciaire classique, elle reprend des études à la faculté de Nanterre, un troisième cycle sur les modes amiables, pour apprendre de nouvelles manières de dénouer les conflits. Juliette se passionne pour la négociation raisonnée qui va bouleverser totalement son exercice d'avocate et sa vie personnelle. Aujourd'hui, avocate épanouie dans son exercice grâce à ses nouvelles compétences, 95 % de ses dossiers sont réglés par la négociation. Juliette est formée et pratique la médiation et le droit collaboratif, elle a été formatrice à l'AFPDC (Association Française des Praticiens de Droit Collaboratif) qui promeut le « droit » collaboratif aux avocats (processus systématisé de négociation raisonnée entre avocats-parties). Elle forme à la négociation raisonnée, basée sur la méthode d'Harvard, des avocats mais également d'autres publics. Elle est Coach certifiée par HEC et ICI et aux outils de PNL de Process Communication Modèle.



Lise Peillod Book

Lise a passé 20 ans en entreprise dans des fonctions de dirigeante Ressources Humaines (Senior Vice-Présidente RH) et dans des fonctions d'accompagnement des leaders et des talents (Vice-Présidente en charge des Talents et de l'Université d'entreprise). Elle a managé des équipes internationales et vécu et travaillé en Suède, aux Etats Unis et en Asie. Elle élabore aujourd'hui avec ses clients des programmes d'accompagnement individuels et collectifs personnalisés, à partir du triptyque mindfulness, intelligence émotionnelle et dynamique relationnelle.

Lise est titulaire d'un Master 2 Ressources Humaines et Organisation, coach professionnelle certifiée (Coach&Team), Instructrice MBSR qualifiée (Université du Massachussets) et psychopraticienne certifiée en Analyse Transactionnelle (CTA délivré par l'EATA).

Elle est également certifiée sur plusieurs outils de diagnostics de personnalité (Questionnaire de leadership Lumina Spark, Diagnostic d'Intelligence émotionnelle EQi 2:0, Decision Dynamics).

Elle est par ailleurs co-auteur avec Rébecca Shankland de l'ouvrage « Manager en pleine conscience - devenez un leader éthique et inspirant », Ed. Dunod 2016 (réédité en mai 2021).



Valérie Ogier

Co-fondatrice et dirigeante associée du CIC-Centre International du Coach créé en 2005 et devenu en 2026 CICM-Centre International du Coaching et de la Médiation. Valérie a plus de 25 années d'expérience centrée sur l'humain, le management et la conduite du changement dans les domaines de l'action médico-sociale, des collectivités et des PME. Elle est titulaire d'un titre d'Ingénieure en organisation, certifiée Coach professionnel depuis plus de 20 ans, accréditée niveau MCC par l'International Coach Federation et Superviseure de coachs Label ESQA par l'EMCC.

Elle est également certifiée à la Médiation conventionnelle qu'elle pratique au sein de collectivités territoriales et de structures associatives.

Par ailleurs, Valérie est certifiée maître praticien en Programmation Neuro Linguistique, certifiée MBTI, accréditée Belbin, formée à l'intervention systémique paradoxale, à la T.O.B. Elle est co-auteur des livres « L'art et la pratique du coaching professionnel », « Comment coacher une équipe multiculturelle ? », « Le coaching en BD ».



Contactez-nous

info@centre-coach.fr

www.centre-international-coach.com

