

Intitulé de la certification		
<b>Conseiller les médiations judiciaires et conventionnelles</b>		
Description de l'activité ou de la situation professionnelle visant la certification		
<p>La certification s'adresse à des professionnels confrontés régulièrement à des situations de conflits. Ils aspirent à conseiller de manière pertinente les parties prenantes d'un conflit susceptible d'entraîner des litiges judiciaires ou extra-judiciaires, à choisir la médiation judiciaire ou conventionnelle pour favoriser un règlement à l'amiable.</p> <p>La certification se centre sur l'acquisition de compétences « socles » à la compréhension d'un conflit, à l'organisation de rencontres avec les parties concernées et à l'accompagnement des personnes se trouvant au sein du conflit pour établir un climat de confiance dans un cadre de discussion sécurisé et confidentiel.</p>		
Référentiel de compétences	Référentiel de certification	
	Modalités	Critères
<p><b>C1. Informer</b> les parties prenantes en situation de malaise, de conflit, de rupture ou de séparation sur les divers modes amiables de règlement des différends avec leurs spécificités, le cas échéant en prenant en compte les situations de handicap du ou des parties, pour les guider de manière pertinente vers une médiation judiciaire ou conventionnelle.</p>	<p><b>Mise en situation reconstituée</b></p> <p>Sous la supervision d'un évaluateur professionnel, une mise en situation reconstituée (scénario écrit) est proposée au candidat. Le candidat joue le rôle d'un accompagnant à la médiation face à une situation de crise, de malaise, ou de rupture instaurée entre plusieurs parties.</p> <p>Placé au centre des parties qui s'affrontent, le candidat est mis dans une position qui nécessite d'analyser la situation de conflit pour comprendre les enjeux de chacun, d'identifier le Mode Amiable de Règlement des Différends (MARD) à prescrire selon la situation et le contexte juridique ou extra juridique afin de tenter de rétablir le dialogue entre les parties dans un cadre sécurisé et confidentiel.</p> <p>Le but est de mettre en scène selon l'approche du candidat, sa manière de gérer la situation conflictuelle entre les parties opposées afin que celles-ci s'accordent sur la volonté de rechercher des solutions amiables et acceptables par chacune.</p>	<p><u>Qualité de l'information et de la communication :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La communication est adaptée aux parties en présence (écoute, expression des parties, questionnement)</li> <li>2. Les informations concernant les Modes Amiables de Règlement des Différends (MARD) sont correctement transmises (tous les MARD sont cités, les deux MARD principaux (médiation judiciaire et conventionnelle) sont présentés, les avantages et risques pour les deux MARD sont explicités)</li> <li>3. Les argumentaires développés sont adaptés aux questions (reformulation des questions, prise en compte des difficultés rencontrées)</li> <li>4. Un résumé des aspects essentiels de chaque question est systématiquement proposé aux participants</li> <li>5. Le candidat anticipe et prend en compte dans son information la situation de handicap d'une ou des parties (mobilisation de ressources humaines spécifiques, ressources matérielles adaptées pour comprendre et se faire comprendre en fonction du handicap des participants...)</li> </ol>
	<p><b>C2. Analyser</b> la situation de crise, son cadre d'évolution et d'escalade, en tenant compte des représentations et des enjeux respectifs des parties prenantes, et de la législation en cours afin d'identifier et hiérarchiser les risques en présence et les résistances aux changements.</p>	<p>Les rôles sont échangés entre les candidats lors de chaque mise en situation, de sorte que le même candidat puisse jouer celui de l'accompagnant, celui d'une partie adverse et celui d'un observateur.</p> <p>A la suite de la mise en situation, un entretien entre l'évaluateur et le candidat permet d'échanger sur la situation et d'en analyser les points et les axes</p>

<p><b>C3. Créer</b> les conditions de rencontres avec les parties prenantes, en installant un cadre de discussion sécurisé et confidentiel, par l'écoute active et la reformulation pour aider à construire un dialogue et à la compréhension de chacun dans un climat de confiance.</p>	<p>d'amélioration. Le candidat peut être amené à justifier de son approche.</p> <p><b>Dossier professionnel</b> Le dossier professionnel contribue à présenter le processus de conseil en médiation mis en œuvre par le candidat, dans le cas d'une situation professionnelle réelle (une expérience de terrain). Il visera également à rendre compte de la réflexion personnelle et professionnelle du candidat sur son projet de certification à la médiation, et sur son évolution en cours de certification.</p> <p>A travers un dossier professionnel écrit et en s'appuyant sur au moins une situation réelle / terrain, le candidat est amené à expliquer quelles sont les activités qu'il a réalisées pour informer les parties prenantes, analyser la situation de crise, créer les conditions de rencontres entre les parties prenantes, obtenir l'accord de tenter une médiation, soit judiciaire soit conventionnelle.</p> <p>Enfin, à partir des compétences acquises à l'occasion des mises en situations professionnelles ou des études de cas ou de sa propre pratique, le candidat identifie les atouts et points forts de sa posture.</p> <p>Le dossier professionnel est évalué par l'évaluateur professionnel. Il n'est pas prévu de soutenance orale du dossier professionnel.</p>	<p><u>Les conditions de rencontres proposées sont favorables à la construction d'un dialogue entre les parties prenantes :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Les conditions de rencontre et règles de base sont clairement expliquées (précision des informations, présentation des conditions de rencontres)</li> <li>2. Le cadre sécurisé et confidentiel des rencontres est posé (rappel du code de confidentialité, rappel de la déontologie du processus, le cas échéant, prise en compte de la situation de handicap d'une ou des parties)</li> <li>3. Les étapes de l'écoute active sont respectées (clarifier, explorer, reformuler, transformer)</li> <li>4. Une ambiance favorable à la résolution du problème est créée (restauration du dialogue, encouragement à la coopération entre les parties)</li> <li>5. Le candidat veille à ce que chaque partie s'est exprimée dans le respect du temps accordé et du cadre fixé</li> </ol>
<p><b>C4. Faciliter</b> les échanges et l'expression des divers points de vue entre les parties prenantes en choisissant les méthodes et outils de communication adaptés, le cas échéant en prenant en compte les situations de handicap du ou des parties, afin que chaque partie puisse en toute connaissance de cause s'engager vers une médiation judiciaire ou conventionnelle.</p>	<p>Le dossier professionnel est évalué par l'évaluateur professionnel. Il n'est pas prévu de soutenance orale du dossier professionnel.</p>	<p><u>Le candidat permet effectivement l'expression des points de vue des parties prenantes :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Le choix des outils de communication est adapté (écoute active, reformulation, questions ouvertes...)</li> <li>2. La mise en relation des parties concernées est réalisée (toutes les parties sont d'accord pour une rencontre, entretien préalable)</li> <li>3. Toutes les parties s'accordent sur la mise en place d'un processus de médiation pour trouver une solution entre elles</li> <li>4. Le choix d'un des Modes Amiables de Règlement des Différends (MARD) est validé (conventionnelle ou judiciaire)</li> <li>5. Le candidat adapte sa communication aux situations de handicap d'une ou des parties (méthodes de communication adaptées au handicap, outils de communication...) en s'aidant le cas échéant de personnes ressources.</li> </ol>