

Intitulé de la certification		
Médiation et prévention de conflits		
Description de l'activité ou de la situation professionnelle visant la certification est initié		
<p>La certification s'adresse à des professionnels qui assurent du conseil en prévention et en gestion de conflit par la médiation conventionnelle ou judiciaire. Ces professionnels souhaitent également conduire ces médiations quels que soient la nature du différend, son contexte et son domaine d'application.</p> <p>La certification donne les compétences pour prévenir les situations conflictuelles, et mettre en œuvre des médiations lors de litiges judiciaires ou conventionnels afin d'obtenir un règlement à l'amiable. Ces compétences professionnelles s'exercent dans le cadre conventionnel mais également judiciaire ; elles s'appliquent dans les entreprises publiques et privées, et des secteurs très diversifiés, notamment dans le domaine commercial, industriel, agricole, ou encore le secteur sanitaire et le social.</p>		
Compétences	Référentiel de certification	
	Modalités	Critères
<p><b>C1.</b> Accueillir le consentement libre et éclairé de toutes les parties concernées par la situation conflictuelle sur la mise en place du processus de médiation judiciaire ou conventionnelle visant à identifier des solutions acceptables par tous et répondant aux besoins de chacun.</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.</p> <p>Le candidat joue le rôle d'un médiateur face à une situation de face à une situation de risque de conflit, de crise ou de rupture instaurée entre plusieurs parties en tenant compte d'un scénario écrit proposé au préalable.</p> <p>Placé au centre des parties prenantes (internes ou externes) qui s'affrontent dans un climat d'adversité, le candidat est mis dans une position génératrice de stress et de tensions qui nécessite d'analyser la situation de conflit avant d'organiser, mettre en place et conduire une médiation en tenant compte du contexte juridique ou extra juridique afin de faire émerger un premier accord entre les parties.</p>	<p><u>Le candidat obtient effectivement l'accord de toutes les parties concernées :</u></p> <p>1°) Le cadre la médiation est posé de manière claire et précise (confidentialité des débats, respect mutuel lors des échanges, prise en compte des intérêts, des valeurs ou besoins de l'autre partie)</p> <p>2°) Toutes les informations utiles aux parties prenantes pour bien comprendre le processus et les règles de médiation sont transmises (différence des modalités entre la médiation judiciaire et conventionnelle, coûts prévisibles selon la médiation choisie)</p> <p>3°) Les parties prenantes au conflit sont identifiées et ont accepté les conditions de la médiation (règles, conditions, organisation...)</p> <p>4°) Le consentement libre et éclairé est validé par chaque partie (démarche volontaire, engagement de toutes les parties au respect du processus, volonté de sortir du conflit)</p>
	<p><b>C2.</b> Organiser la médiation judiciaire ou conventionnelle en connaissant les conditions de sa mise en œuvre, le cas échéant en prenant en compte les situations de handicap d'une ou des parties, afin de prévenir ou de traiter la situation conflictuelle quels que soient la nature du différend, son contexte et son domaine d'application en respectant les principes éthiques et la déontologie de la médiation.</p>	<p>Le but est de mettre en scène, selon la situation proposée dans le cas pratique :</p> <p>- son approche professionnelle de l'application des règles, de la posture et du rôle du médiateur.</p>

	<p>- sa manière de conduire le processus de médiation avec les parties opposées afin que celles-ci fassent émerger la ou les solutions acceptables par chacune.</p> <p>- utiliser à bon escient les outils de communication du médiateur.</p> <p>Les rôles sont échangés entre les candidats lors de chaque mise en situation, de sorte que le même candidat puisse jouer celui du comédiateur, celui d'une partie adverse et celui d'un observateur qui participera à l'évaluation de ce qu'il observe.</p> <p>Chaque candidat devra ainsi démontrer comment il va intégrer à sa pratique professionnelle et à son métier les compétences acquises.</p>	<p>3°) Les informations concernant les rencontres sont communiquées aux parties (possibilités de demander un entretien en aparté avec le médiateur, de se faire assister par un avocat, de sortir du processus de médiation...)</p> <p>4°) Les propositions transmises sont unanimement acceptées par les parties</p> <p>5°) Le candidat identifie et prend en compte les ajustements nécessaires à l'organisation de la médiation en fonction des situations de handicap des participants (mobilisation de ressources humaines spécifiques, ressources matérielles et logistiques adaptées pour comprendre et se faire comprendre en fonction du handicap des participants...)</p>
<p><b>C.3</b> Animer les rencontres en utilisant les outils de la médiation et de la négociation, le cas échéant en prenant en compte les situations de handicap, afin de garantir la compréhension mutuelle des intérêts et enjeux respectifs.</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 d'amélioration. Le candidat peut être amené à justifier de son approche.</p> <p><b>Dossier professionnel sur la conduite de la médiation</b></p> <p>L'écrit professionnel réflexif doit se situer à partir d'une pratique professionnelle de terrain réalisée.</p> <p>Le travail de réflexion et d'approfondissement personnel porte sur la mise en place des règles applicables (la neutralité, l'impartialité...), l'utilisation des techniques et des outils, l'acquisition et l'exercice et le développement des compétences dans le cadre d'une démarche de médiation. Le candidat doit faire preuve d'une</p>	<p><u>Le candidat permet effectivement la compréhension mutuelle des parties prenantes des enjeux, besoins et intérêts de chacun :</u></p> <p>1°) le cadre de la rencontre, en rappelant les règles de la médiation (neutralité, équité, impartialité, confidentialité et liberté) est posé</p> <p>2°) les intérêts, besoins et les enjeux de chaque partie sont reformulés de manière compréhensible et impartiale (compréhension des intérêts, intelligibilité des enjeux)</p> <p>3°) Au moins deux outils de médiation et de communication adaptés à la situation proposée sont utilisés (écoute active et reformulation)</p> <p>4°) Le temps de parole est équilibré entre chaque les parties</p> <p>5°) Les propos de chaque partie sont compris et pris en compte en toute impartialité (objectivité, neutralité, bienveillance...)</p> <p>6°) Le cas échéant, l'animation du candidat intègre les situations de handicap d'une ou des parties (communication, méthodes d'animation, moyens logistiques, personnes ressources)</p>
<p><b>C4</b> Faire émerger une ou des solutions par les parties elles-mêmes, en les aidant à s'écouter et à se comprendre pour les guider vers un accord possible et mutuellement acceptable.</p>		<p><u>Le candidat permet l'émergence de solutions par les parties prenantes :</u></p> <p>1°) Les origines conflictuelles sont clarifiées (raisons du conflit établies, tensions conflictuelles apaisées)</p>

	<p>réflexion claire et argumentée sur un sujet déterminé en s'appuyant sur les compétences mobilisées et acquises durant la certification.</p> <p>Le dossier professionnel sur la conduite de la médiation et la prévention de situations de crise est évalué par l'évaluateur professionnel. Il n'est pas prévu de soutenance orale du dossier professionnel.</p>	<p>2°) Les accords et désaccords sont exprimés librement par chaque partie au conflit (sentiment d'avoir pu s'exprimer, sentiment d'avoir été entendu, changement de regard sur la situation)</p> <p>3°) Les différentes possibilités de règlement à l'amiable sont élaborées (propositions de solutions listées, mesures à prendre listées)</p> <p>4°) Les propositions des parties prenantes s'orientent vers un accord à l'amiable pour tous (équité, conformité et pérennité de l'accord)</p>
<p><b>C5.</b> Prévenir les situations de conflits en identifiant les dispositions durables pour éviter l'émergence de nouveaux désaccords susceptibles de réaffecter les relations entre les parties prenantes.</p>		<p><u>Pertinence des propositions de prévention des conflits :</u></p> <p>1°) Les dispositions durables sont identifiées (maintien du dialogue, valorisation de la résolution du conflit non violente, développement de la culture de la médiation...,)</p> <p>2°) les préconisations sont ajustées à l'entreprise (prise en compte des contraintes économiques, financières, sociales et techniques)</p> <p>3°) les recommandations sont formulées (sensibilisation aux différents modes de fonctionnement humain, sensibilisation aux différents comportements (évitement, dénégation, manipulation), fédération du collectif autour de projets, consolidation de l'esprit d'équipe...)</p> <p>4°) Les mesures à mettre en place sont souscrites (création d'espace de dialogue commun, mise en place des solutions trouvées)</p>