

Intitulé de la certification

MANAGEMENT D'ENTREPRISE ET PRATIQUES DE MEDIATION

Description de l'activité professionnelle visant la certification est initié

La certification s'adresse à des professionnels acteurs des organisations, dirigeants, cadres et professionnels des services RH, consultants et conseillers juridiques, conseillers en organisation et management, leaders des organisations syndicales et instances représentatives du personnel qui se destinent à la gestion des relations humaines, à la prévention et gestion des conflits et crises par la médiation dans le cadre de leurs fonctions de management.

La certification se centre sur l'acquisition de compétences spécifiques pour manager les relations humaines, conduire les adaptations nécessaires aux changements, gérer les aléas, les conflits et contraintes qui s'imposent aux entreprises grâce à de nouveaux outils, méthodes et modes de régulation structurants, de nouveaux processus permettant de trouver des accords à l'amiable pouvant satisfaire tous les acteurs, pour retrouver et ou favoriser un climat de paix social dans l'entreprise.

Compétences	Référentiel de certification	
	Modalités	Critères
<p>C1. Animer son équipe au quotidien en utilisant les outils de communication du manager-médiateur adaptés pour développer le travail collaboratif et son bon fonctionnement, le cas échéant en prenant en compte les situations de handicap.</p>	<p>Mise en situation reconstituée (N°1)</p> <p>Sous la supervision d'un évaluateur professionnel, une mise en situation reconstituée à partir d'un cas réel (scénario écrit) est proposée au candidat.</p> <p>Le candidat joue le rôle d'un manager-médiateur face à une situation de crise, de malaise, ou de rupture instaurée entre deux personnes ou entre plusieurs parties.</p>	<p><u>Qualité de la communication au quotidien :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La communication est correctement adaptée aux situations de crise et aux personnes « difficiles » 2. Tous les outils de communication du manager-médiateur sont utilisés (communication non violente, communication verbale, non verbale, écoute active...) 3. Le candidat anticipe et prend en compte dans son information la situation de handicap d'un ou plusieurs membres de son équipe (mobilisation de ressources humaines spécifiques, ressources matérielles adaptées pour comprendre et se faire comprendre en fonction du handicap des participants...)
	<p>Placé au centre des parties qui s'affrontent, le candidat est mis dans une position complexe qui nécessite d'adapter sa posture en fonction de la situation et des personnes concernées, d'analyser la situation de conflit pour comprendre les enjeux de chacun, repérer les personnalités « difficiles », 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 candidat devra proposer des solutions de préventions des litiges.</p>	<p><u>Le candidat choisit sa position de leadership en adéquation avec la stratégie de management :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les divers styles de management (participatif, persuasif, délégatif, directif) favorisant le processus de médiation sont évoqués 2. Les divers types de leadership sont évoqués (stratégique et visionnaire, collaboratif/participatif, bienveillant/d'accompagnement) 3. La démarche de management est analysée au regard de la situation et du profil de chaque collaborateur (besoin de considération, de réalisation de soi, d'appartenance, de sécurité) 4. Le style de management du candidat permet à chaque collaborateur de travailler efficacement (responsabilisation, autonomie, délégation, contrôle et suivi ...)
<p>C2. Adapter sa posture en utilisant les codes et principes de la médiation pour créer sa nouvelle identité managériale.</p>		

<p>C3. Régler les litiges et contentieux entre deux personnes, le cas échéant en prenant en compte les situations de handicap, en conduisant une médiation pour les guider vers un accord et une sortie de crise à l'amiable.</p>	<p>Le but est de mettre en scène selon l'approche du candidat et son style de management, 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>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 compétences acquises, les points et les axes d'amélioration. Le candidat peut être amené à justifier de son approche.</p> <p>Cette modalité évalue les compétences suivantes : C1, C2, C3</p>	<p><u>Pertinence des procédures face aux situations de crise entre deux personnes :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La posture de manager-médiateur est appropriée (distance appropriée avec les émotions, les faits et les personnes, écoute active) 2. Le cadre proposé entre les deux personnes est sécurisé, le cas échéant, prise en compte de la situation de handicap d'une ou des parties (confiance, écoute des autres, empathie, congruence, diligence et compétence) 3. Le candidat repère les personnalités « difficiles » ou « complexes » à gérer (comportements inappropriés, résistance au changement, prise en compte de l'environnement relationnel et émotionnel de la personne) 4. Les étapes du processus de médiation sont structurées et respectées (entente sur les règles de base de la procédure amiable, information et délimitation des périmètres des acteurs et des sujets de désaccord, examen des questions en litige et des intérêts des deux parties) 5. Un accord à l'amiable est proposé par les deux personnes en conflit (expression libre de chaque partie, prise en compte des intérêts de chacune, recherche de compromis éventuels)
<p>C4. Gérer les situations de crise complexes et/ou collectives en mettant en place les procédures de gestion de conflits dont la médiation pour rétablir le climat de paix social dans l'entreprise.</p>	<p>Note d'analyse réflexive</p> <p>A travers une note d'analyse écrite et en s'appuyant sur au moins une situation professionnelle réelle de terrain, le candidat est amené à expliquer quelles sont les compétences mises en œuvre pour gérer une situation de crise complexe ou une situation de crise collective ; préciser les compétences développées en termes de gestion, de prévention de conflit et de maintien du climat social.</p> <p>La note d'analyse réflexive est évaluée par l'évaluateur professionnel expérimenté dans les domaines visés dans le dossier professionnel.</p> <p>Cette modalité évalue la compétence C4</p>	<p><u>Pertinence des procédures face aux situations de crise complexe et/ou collective :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La posture du manager-médiateur est appropriée (distance appropriée avec les émotions, les faits et les personnes, écoute active) 2. Le cadre proposé est sécurisé pour toutes les parties (confiance, écoute des uns et autres, empathie) 3. Le candidat adapte son mode de communication à la situation collective (prise de recul, réalisation d'entretiens et d'observation dans les différents milieux, mobilisation ou remobilisation de ressources) 4. Le candidat utilise les outils et techniques de gestion de crise et de médiation (protocole, prise de rendez-vous avec toutes les parties regroupées, coordination d'une cellule de crise) 5. L'émergence d'un accord à l'amiable s'appuyant sur plusieurs propositions est effectif (expression libre de toutes les parties, prise en compte des intérêts de tous, recherche de compromis susceptibles de convenir à tout le monde)
<p>C5. Maintenir le dialogue social entre la direction et les instances représentatives du personnel en</p>	<p>Mise en situation reconstituée (N°2)</p> <p>Sous la supervision d'un évaluateur professionnel, une mise en situation reconstituée à partir d'un cas réel (scénario écrit) est proposée au candidat. Le candidat joue le rôle</p>	<p><u>Pertinence des méthodes d'amélioration du climat social :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les outils du dialogue social à mettre en place sont présentés (baromètre social, enquête, entretien, indicateurs sociaux)

<p>utilisant les techniques d'audit et de médiation pour favoriser un climat social positif.</p>	<p>d'un manager-médiateur face à une situation de crise, ou de rupture de dialogue instaurée entre la direction et les instances représentatives du personnel.</p> <p>Placé au centre des parties qui s'affrontent, le candidat est mis dans une position complexe qui nécessite d'utiliser les outils et les méthodes pour rétablir le dialogue entre les parties dans un cadre sécurisé et confidentiel et améliorer le climat social dans l'entreprise.</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 compétences acquises, les points et les axes d'amélioration. Le candidat peut être amené à justifier de son approche.</p> <p style="text-align: center;">Cette modalité évalue la compétence C5</p>	<p>2. Les différentes méthodes d'audit (qualitatif, quantitatif et observatoires sociaux) sont explicitées</p> <p>3. Les outils de communication favorisant la médiation sont utilisés efficacement pour faire émerger un dialogue constructif (PNL, verbal, non verbal)</p> <p>4. Les facteurs influençant le climat social sont définis (organisation du travail, conditions de travail, santé au travail)</p>
---	---	--

RECAPITULATIF DES MODALITES D'EVALUATION	
Les compétences	Les modalités d'évaluation
C1, C2 et C3	Mise en situation reconstituée N°1
C4	Note d'analyse réflexive
C5	Mise en situation reconstituée N°2 (dialogue social)